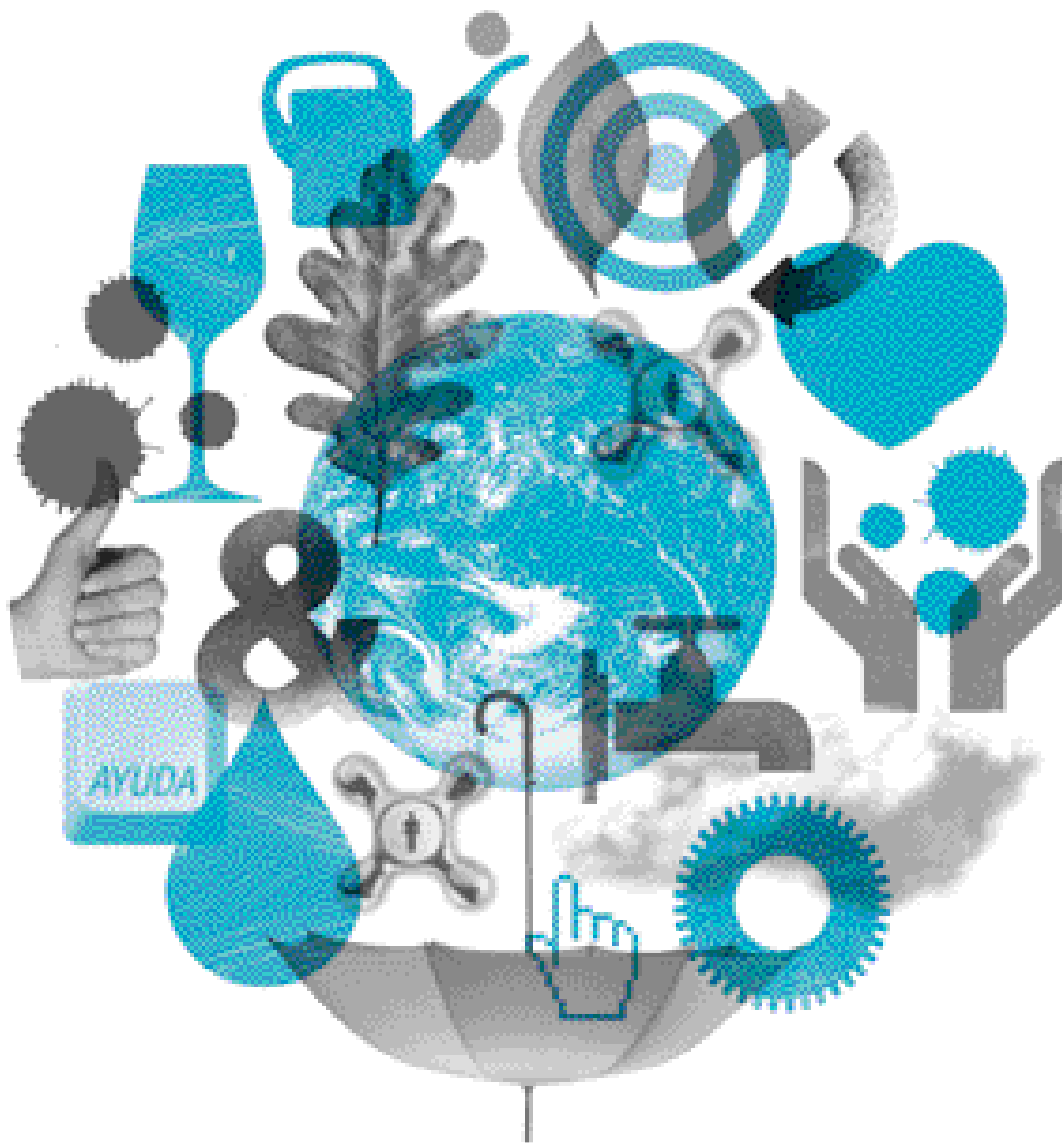


INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA

2009



**INFORME DE
RESPONSABILITAT
CORPORATIVA**

2009

05

Presentació

08

01 LES NOSTRES ACTIVITATS

39

02 AGBAR EL 2009

50

03 EL NOSTRE COMPROMÍS
AMB LA RESPONSABILITAT
CORPORATIVA

60

04 COMPROMISOS AMB
ELS GRUPS D'INTERÈS

61

04.1 Transparència amb
accionistes i inversors

69

04.2 Atenció a les necessitats
del client

84

04.3 Aposta per l'equip humà

100

04.4 Cooperació amb les
administracions públiques

106

04.5 Preservació del medi
ambient

134

04.6 Vinculació amb la
comunitat local

147

04.7 Relació amb
els proveïdors

156

05 AGBAR I LA INNOVACIÓ

167

06 REPTES DE FUTUR

180

07 ANNEXOS

Carta Verificació
Índex GRI
Glossari
Qüestionari

PERFIL DE L'INFORME

Aquest informe pretén mostrar una imatge fidel de la responsabilitat corporativa d'Agbar i mantenir una transparència comunicativa amb els seus grups d'interès. Pot trobar més informació complementària a www.agbar.es, així com a l'*Informe anual 2009*.

Tal com s'acostuma a fer des que es va publicar per primera vegada (des de l'any 2003, com a informe de sostenibilitat), aquest informe s'ha elaborat seguint el model de la guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat (G3) de la Global Reporting Initiative^c. En aquest sentit, s'hi ha inclòs un índex GRI, que pretén facilitar la localització dels continguts especificats per la guia G3 en aquest informe.

L'informe ha estat revisat externament, tal com s'ha fet en anys anteriors. Aquesta revisió independent s'ha portat a terme d'acord amb el que estableix la norma ISAE 3000. Així mateix, s'ha revisat el seguiment dels principis per part d'Agbar de la norma AA1000 APS 2008 (AA1000 Accountability Principles Standard) en relació amb la rellevància de la informació, a fi d'assegurar que l'informe dóna resposta a tots aquells assumptes que els grups d'interès consideren materials. Els aspectes detectats com a materials es poden consultar al quadre de materialitat de l'apartat 3.2, «Compromisos amb els grups d'interès», inclòs en el capítol 3, «El nostre compromís amb la responsabilitat corporativa».

SIGLES

S'han fet servir les sigles NA i ND per indicar que aquella informació no és aplicable o bé no està disponible, respectivament.

D'altra banda, s'ha utilitzat el superíndex G per indicar les paraules que hi ha definides al glossari de l'informe.

ABAST

Les dades que conté aquest informe corresponen, sobretot, al perímetre de consolidació d'Agbar i a les empreses mixtes que gestiona Agbar a Espanya. L'empresa Jiangsu Water (Xina) només s'ha considerat en el capítol 1, «Les nostres activitats».

L'abast de l'informe varia segons els apartats, tal com es detalla a continuació:

> En l'apartat «Qui som» del capítol «Les nostres activitats» s'inclou, a més, informació sobre les empreses mixtes en l'àmbit internacional, i també sobre el contracte de gestió de la ciutat d'Orà (Algèria). Les magnituds generals dels països on opera Agbar s'han extret de diverses fonts oficials, entre d'altres, l'Organització Mundial de la Salut (OMS), el Fons Monetari Internacional (FMI) i el Ministeri d'Afers Estrangers (MAE) dels diferents països. En l'apartat «Principals magnituds d'Agbar» només es considera el perímetre de consolidació.

> En l'apartat «Atenció a les necessitats del client» del capítol 4 s'inclouen, a més, les empreses mixtes internacionals següents: Aguas de Saltillo (Mèxic) i Aguas de Cartagena (Colòmbia). En l'apartat «Aposta per l'equip humà» del mateix capítol, i respecte a les empreses mixtes que gestiona Agbar a Espanya, s'inclou només aquelles empreses amb més de 150 treballadors, llevat de les dades de prevenció de riscos laborals, que incorporen el perímetre de consolidació a Espanya, totes les empreses mixtes i UTE a Espanya, així com les empreses Aguas Andinas (Xile) i Bristol Water (Regne Unit). Quant a la plantilla del 2008, es fa servir la dada publicada a l'*Informe de Responsabilitat Corporativa 2008*, que no incloïa el personal de les empreses corporatives de l'organització (aproximadament quatre-centes persones). En l'apartat «Vinculació amb la comunitat local», també del capítol 4, s'inclou l'empresa mixta internacional Aguas de Cartagena (Colòmbia).

CONTACTE

El Comitè de Desenvolupament Sostenible (CDS) és el responsable de l'elaboració de l'*Informe de Responsabilitat Corporativa*. El CDS és un comitè multisectorial i multifuncional que informa la Direcció sobre les seves activitats. Aquest comitè promou la generació d'accions que fomentin la responsabilitat corporativa a Agbar i coordina el seguiment del Pla a mitjà termini de responsabilitat corporativa (PMTRC).

Per a més informació, es pot posar en contacte amb el Comitè a través dels mitjans següents:

> Adreça postal:

Torre Agbar, 2. Avinguda Diagonal, 211. 08018 Barcelona

> Telèfon:

93 342 22 38

> Adreça electrònica:

responsabilidadcorporativa@agbar.es

NIVELLS DE QUALIFICACIÓ

Agbar ha realitzat aquest informe seguint les pautes de la guia G3 de la Global Reporting Initiative^c. L'informe ha estat verificat per un tercer independent.





PRESENTACIÓ

Des de fa més de deu anys, Agbar presenta informes voluntaris sobre la seva activitat i el seu impacte ambiental, social i econòmic. L'enfocament del nostre negoci és el de la gestió sostenible. Ens hem centrat en el cicle integral d'aigua i en el medi ambient, de manera que la sostenibilitat representa un vector no només estratègic, sinó que resulta intrínsec a la nostra manera de fer les coses. La necessitat de dur a terme els nostres negocis d'una manera sostenible ens porta a l'exercici continu de la responsabilitat corporativa i aquest informe és un valuós instrument per acostar-nos a la ciutadania i comunicar-nos-hi.

PRINCIPALS FETS, MAGNITUDS I OPERACIONS DEL 2009

El principal fet accionarial del 2009 fa referència als acords dels accionistes de referència, Critería CaixaCorp i Suez Environnement (SE). Critería CaixaCorp vendrà a SE totes les seves accions d'Agbar (11,54% a finals del 2009) i la participació a HISUSA necessària perquè SE arribi a ser titular indirecte del 75% del capital social d'Agbar.

Critería CaixaCorp retindrà indirectament el 24% del capital social d'Agbar, quedant l'1% restant a mans d'accionistes minoritaris. Per la seva banda, SE aportarà a HISUSA les accions que té directament a Agbar (12,02%) al tancament de l'exercici i les accions que adquireixi, amb posterioritat, a Critería CaixaCorp (11,54%). Finalment, Agbar vendrà el sector salut, encapçalat per Adeslas, a Critería CaixaCorp.

Durant el 2009 l'organització es va consolidar com a primer operador privat de la gestió de l'aigua urbana a Espanya, amb una taxa mitjana anual de renovació dels contractes municipals del 99%. Així, gestionem aproximadament el 50% de l'aigua potable de tot l'Estat i prop d'un 30% del sanejament, fet que implica atendre més de 13 milions d'habitants, en més de mil municipis i, si tenim en compte la nostra activitat fora d'Espanya, la xifra de persones a les quals prestem servei a tot el món se situa als 26 milions.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

L'eficiència energètica, amb la consegüent reducció de gasos d'efecte d'hivernacle, i la protecció dels recursos hídrics, en la seva accepció més extensa, són dos dels compromisos sobre els quals s'ha treballat més intensament durant el 2009.

Agbar duu a terme un control rigorós de les xarxes de distribució per aconseguir optimitzar-ne el rendiment. En l'àmbit de la protecció al client, cal destacar, també, que Aigües de Barcelona ha estat la primera gran empresa d'aigües que ha rebut la certificació ISO 22000 pel seu sistema de gestió de seguretat alimentària aplicat a la millora contínua de la seguretat sanitària de l'aigua.

LA GESTIÓ DE LA RESPONSABILITAT CORPORATIVA EL 2009

Durant el 2009 Agbar va revisar el Pla a mitjà termini de responsabilitat corporativa, i es van començar a establir alguns objectius que van més enllà del 2011. Entre els principals reptes que es planteja Agbar, destacaria el foment de la igualtat i la diversitat entre els nostres empleats, la implicació en la millora de la qualitat de vida de les comunitats locals en les quals operem i el foment de les pràctiques de sostenibilitat en la cadena de subministrament.

En l'àmbit de la gestió responsable de les persones, la disminució de l'índex de sinistralitat el 3,82, per sota l'objectiu proposat, i la inexistència d'accidents greus o mortals durant el 2009 són un avenç molt important.

L'informe de Responsabilitat Corporativa és una bona eina de comunicació amb els nostres grups d'interès, però no la única. L'informació sobre la nostre organització es completa amb la que proporciona l'Informe Financer del Grup.

Àngel Simon Grimaldos

President executiu

01 Les nostres activitats



Capdavantera d'un grup constituït per 128 empreses i prop de 10.500 empleats, Agbar realitza tots els processos relacionats amb el cicle integral de l'aigua: la captació, el transport, la potabilització, la distribució, el control de les garanties sanitàries i el subministrament d'aigua. Així mateix, porta a terme el sanejament, la depuració i la posterior reintroducció de l'aigua tractada al medi natural. Per tant, parlar d'Agbar, en l'actualitat, és parlar d'aigua al 100%.

TOTS ELS USOS DE L'AIGUA, LA GESTIÓ AL COMPLET

1

- > Recuperació d'aigües freàtiques perquè es puguin aprofitar
- > Gestió d'embassaments
- > Recàrrega artificial d'aqüífers
- > Diagnòstic ambiental d'aigües

2

- > Planificació i gestió de plantes de potabilització
- > Recursos alternatius: dessalinització d'aigües marines i salobres
- > Control de l'aigua potable: paràmetres sanitaris, sistemes d'alertes d'abocaments, etc
- > Aportació d'aigües per a usos industrials, lúdics o agrícoles

3

- > Centres de telecontrol operatiu de les xarxes de subministrament
- > Xarxes de subministrament: tecnologia de construcció sense rasa
- > Sistemes de sectorització de la xarxa i de reducció de fuites
- > Sistemes de seguretat en dipòsits de distribució.
- > Abastament d'aigua per a processos industrials.

4

- > Programes de gestió integral de clients: facturació, oficina virtual, atenció als clients i tauler de control
- > Hidrotel, teletectura i telegestió de comptadors
- > Sistemes telemàtics de gestió d'incidències en el subministrament

5

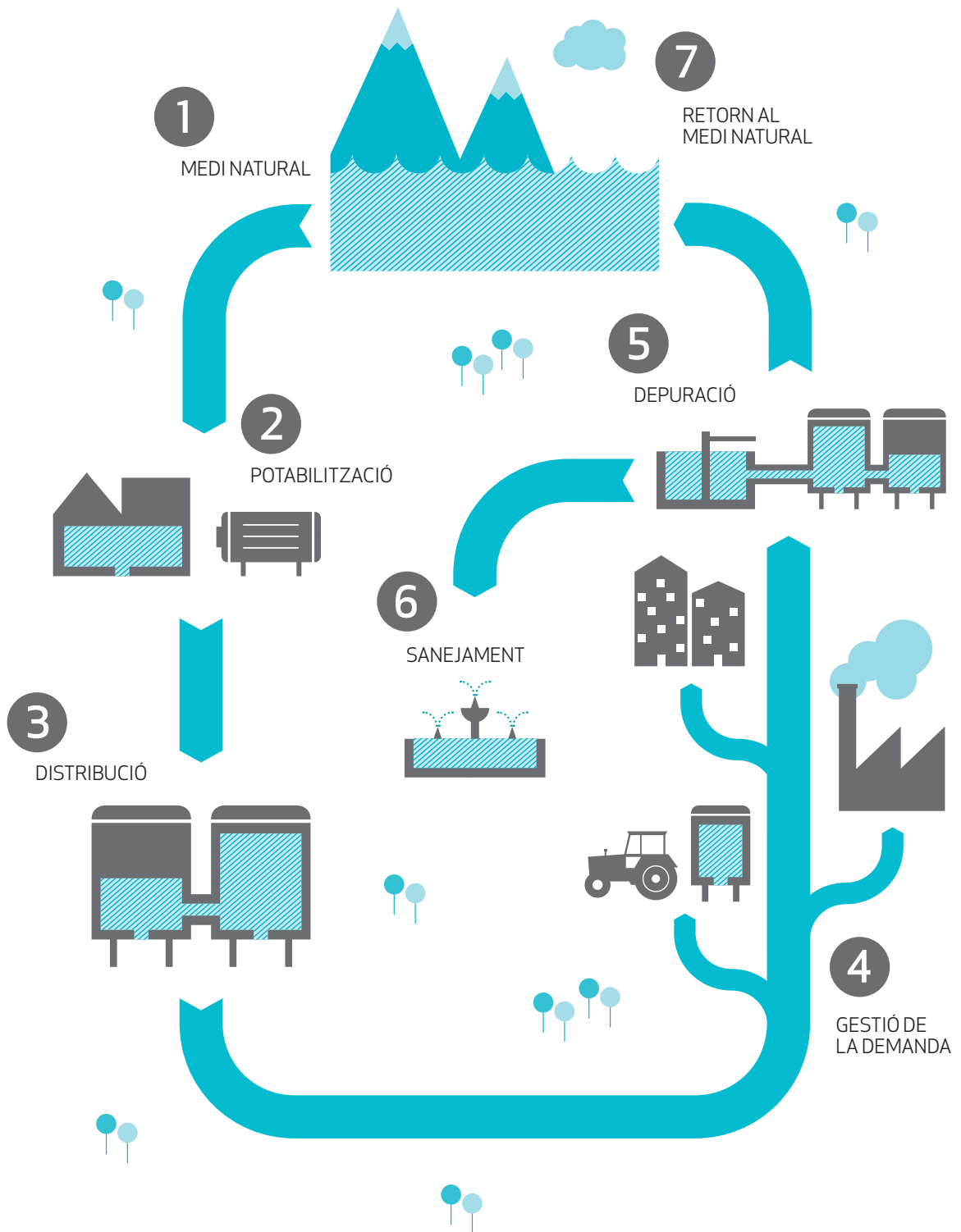
- > Gestió integral del drenatge urbà
- > Recollida d'aigües residuals urbanes per xarxes i sistemes de buit
- > Control d'abocaments a xarxes de sanejament

6

- > Planificació i gestió de plantes de depuració
- > Tractament d'aigües difícils (contaminació per nitrats, salmorres, aigües industrials i lixiviats d'abocadors, etc.)
- > Mesurament i control d'olors ambientals amb olfactometria
- > Anàlisi de l'impacte ambiental
- > Assecatge tèrmic de fangs de depuradora

7

- > Restitució de l'aigua depurada al medi natural
- > Control de la qualitat de les aigües destinades al bany
- > Consultoria tècnica jurídica ambiental
- > Hidroverter: detecció i mesurament d'abocaments en aigües superficials i residuals



01.1

Qui som

Agbar va néixer el 1867 com a empresa de subministrament d'aigua potable a Barcelona. Amb el pas dels anys, es va convertir en una empresa especialista en la gestió de tots els processos vinculats al cicle integral de l'aigua, i avui és un dels grans experts mundials d'aquest sector.

A més de ser a Espanya, l'organització està present a Xile, el Regne Unit, la Xina, Colòmbia, Algèria, Cuba i Mèxic, i dóna servei, en conjunt, a més de 26 milions d'habitants. Aquesta reeixida expansió resulta de la seva capacitat d'evolucionar adaptant-se a les demandes i exigències d'un mercat canviant, així com a l'enfocament de les seves activitats, que, des d'una òptica de sostenibilitat, té en compte el creixement econòmic, el respecte i la protecció del medi ambient, i una actitud social responsable.

Agbar presta els seus serveis a través de marques locals amb una llarga història, com Aigües de Barcelona i Sorea (Catalunya), Aguas de Múrcia, Emasagra (Granada), Aguas de Alicante, Bristol Water (Regne Unit), Aguas Andinas (Xile) i Jiangsu Water (Xina), entre d'altres.

Entre les empreses de l'organització, enfocades a la millora de l'eficiència i la qualitat dels serveis del cicle integral de l'aigua destaquen: Aquagest Medioambiente, Aquagest Soluciones Industriales, Aquaplan, Labaqua, Sedelam, STC i Interlab. La seva vocació és oferir solucions que s'adaptin a les necessitats dels seus clients mitjançant l'ús de tecnologies avançades: assistència tècnica i consultoria, disseny i implantació d'instal·lacions, i explotació i manteniment d'aquestes instal·lacions.

Finalment, entre les apostes d'Agbar pels sectors més innovadors i avançats, destaquen CETaqua (Centre Tecnològic de l'Aigua), un organisme integrador, gestor i executor de projectes de recerca lligats a la gestió del cicle de l'aigua (més informació al capítol «Agbar i la innovació»), i Aguagest Services Company, S.A., empresa que presta serveis de manera centralitzada als clients interns d'Agbar, principalment en l'àmbit de les tecnologies de la informació i de la cadena de subministrament.

Per a una llista detallada de les empreses d'Agbar i de la seva ubicació geogràfica, es remet el lector a la pàgina web www.agbar.es.

01.2

Agbar al món

Diferents dimensions. Diferents cultures. Diferents necessitats. Els serveis d'Agbar s'han adequat als diversos indrets mitjançant la implantació de diferents models de gestió. D'aquesta manera, si a Úbeda (Jaén, Espanya) una de les empreses d'Agbar, Aquagest Sur, gestiona el cicle integral mitjançant una concessió administrativa, a Orà (Algèria), s'utilitza una gestió delegada d'aigua potable i sanejament mitjançant l'empresa SEOR. En altres casos, es fa servir la fórmula de l'empresa mixta, participada pels ajuntaments i Agbar. Saltillo, a Mèxic, és un exemple d'aquest model, així com Albacete, Granada, Alacant o Múrcia, a Espanya.

ESpanya

Capital: Madrid

Moneda: euro

Població: 46,7 milions d'habitants

Accés de la població a l'aigua potable: 100%

Accés de la població al sanejament: 100%

PIB el 2008: 1.602,0 bilions de dòlars EUA

Si bé en els darrers anys Espanya ha aconseguit situar-se entre les principals potències econòmiques a escala mundial, la crisi financera internacional, agreujada sobretot per la punxada de la bombolla immobiliària, l'ha castigat durament. La rigidesa del mercat laboral provoca que la sortida de la crisi es prevegi més lenta que en altres economies, tant d'Europa com de la resta del món. La desocupació continua essent la principal preocupació i els organismes internacionals preveuen que la taxa d'atur s'aproximarà al 20% de la població activa al llarg de l'any 2010. En l'actualitat, la terciarització de l'economia espanyola l'ha portat, des de la dècada dels setanta, a situar-se en uns nivells per sobre del 60% de l'ocupació total i en xifres similars d'aportació al PIB. La dependència dels serveis, pel fet de ser un sector de productivitat baixa, altament intensiu en treball, provoca que en moments de contracció econòmica, com l'actual, la desocupació es dispari.

Agbar a Espanya: el més destacat el 2009

Present a totes les comunitats autònomes espanyoles, Agbar distribueix aigua potable a més de 13 milions d'habitants a més de 1.000 municipis, que van des dels 300 habitants fins a les grans ciutats de gairebé tres milions. Aquestes dades fan que sigui el primer operador privat del mercat espanyol, amb una gestió d'aproximadament el 50% de l'aigua potable i de gairebé un 30% del sanejament.

Durant el 2009, l'organització ha consolidat la seva

A Espanya, Agbar és el primer operador privat. Gestiona aproximadament el 50% de l'aigua potable i gairebé el 30% del sanejament, i obté una taxa de renovació dels contractes municipals del 99%.

posició de primer operador privat de la gestió de l'aigua urbana a Espanya, on obté una taxa mitjana anual de renovació dels contractes municipals del 99%.

> Així, l'organització ha resultat adjudicatària de 33 nous contractes relacionats amb l'activitat d'aigua en baixa^c que ofereixen servei a 485.107 habitants. Els principals contractes corresponen a Lleó, Avilés (Astúries), Puertollano (Ciudad Real), Olot (Girona), la Vila Joiosa (Alacant), Martorell (Barcelona), Villanueva de la Serena (Badajoz) i Manilva (Màlaga). També s'han renovat 29 contractes amb servei a 170.614 habitants, entre els quals destaquen els de Torremolinos (Màlaga), Rojals (Alacant), Cunit (Tarragona) i la Bisbal d'Empordà (Girona).

> En l'activitat d'aigua en alta^c, Agbar ha estat adjudicatària de 20 nous contractes que ofereixen servei a 559.241 habitants. Els principals contractes corresponen al Consorci Costa Brava (Girona) i a Lleó, Avilés (Astúries), Puertollano (Ciudad Real), Tudela (Navarra), Olot (Girona) i Còria (Càceres). També s'han renovat 16 contractes amb servei a 121.504 habitants, entre els quals destaquen els de Torremolinos (Màlaga), la Mancomunitat de la Vall del Bullaque (Ciudad Real) i La Bisbal d'Empordà (Girona).

D'altra banda, en l'activitat de depuració, Agbar ha

estat adjudicatària de 22 nous contractes de gestió d'estacions depuradores d'aigües residuals. En aquest àmbit destaquen l'exploració i el manteniment de les estacions depuradores d'aigües residuals de la ciutat de Madrid i de Puertollano (Ciudad Real); el servei de funcionament, manteniment i conservació dels emissaris, dels bombaments i de les estacions depuradores d'aigües residuals de Còrdova, Oleiros (la Corunya), Montornès del Vallès, Santa Eulàlia de Ronçana i Bigues i Riells (Barcelona), Oliva (València), Valls (Tarragona) i el Baix Aragó (Terol). Així mateix, s'han renovat 15 contractes, entre els quals destaquen Benicarló (Castelló), Tavernes de la Vallidigna (València) i Llanes (Astúries).

> Pel que fa a l'activitat de clavegueram, Agbar ha estat adjudicatària de 23 contractes que ofereixen servei a 289.233 habitants. D'aquests contractes, s'han de destacar el d'Avilés (Astúries), Puertollano (Ciudad Real), la Vila Joiosa (Alacant), Villanueva de la Serena (Badajoz), Manilva (Màlaga) i Còria (Càceres). També s'han renovat 13 contractes amb servei a 129.869 habitants, entre els quals destaquen els de Torremolinos (Màlaga), Rojals (Alacant), Cunit (Tarragona) i La Bisbal d'Empordà (Girona).



La Torre Agbar, seu corporativa d'Agbar, a Barcelona (Espanya)

XILE

Capital: Santiago de Xile

Moneda: peso xilè

Població: 17,1 milions d'habitants

Accés de la població a l'aigua potable: 95%

Accés de la població al sanejament: 94%

PIB el 2008: 169,5 bilions de dòlars EUA

L'economia xilena és una de les més sòlides del continent americà i des de la segona meitat dels anys vuitanta ha mostrat un creixement rècord per als seus estàndards històrics. Xile, actualment, disposa d'un mercat obert al món, amb una economia exportadora i explotadora de matèries primeres (coure, molibdè, or i argent).

Al començament del 2010, la presidenta Bachelet va signar el conveni d'adhesió de Xile a l'Organització de Cooperació i Desenvolupament Econòmic (OCDE), com a pas previ per convertir el país en el primer membre ple de Sud-amèrica i segon de Llatinoamèrica (després de Mèxic) d'aquesta organització.

Sebastián Piñera, representant de la Coalición por el Cambio, va guanyar les últimes eleccions presidencials del país (després d'una segona volta el gener del 2010) amb el 51% dels vots. El nou president xilè va prendre possessió del càrrec l'11 de març de 2010.

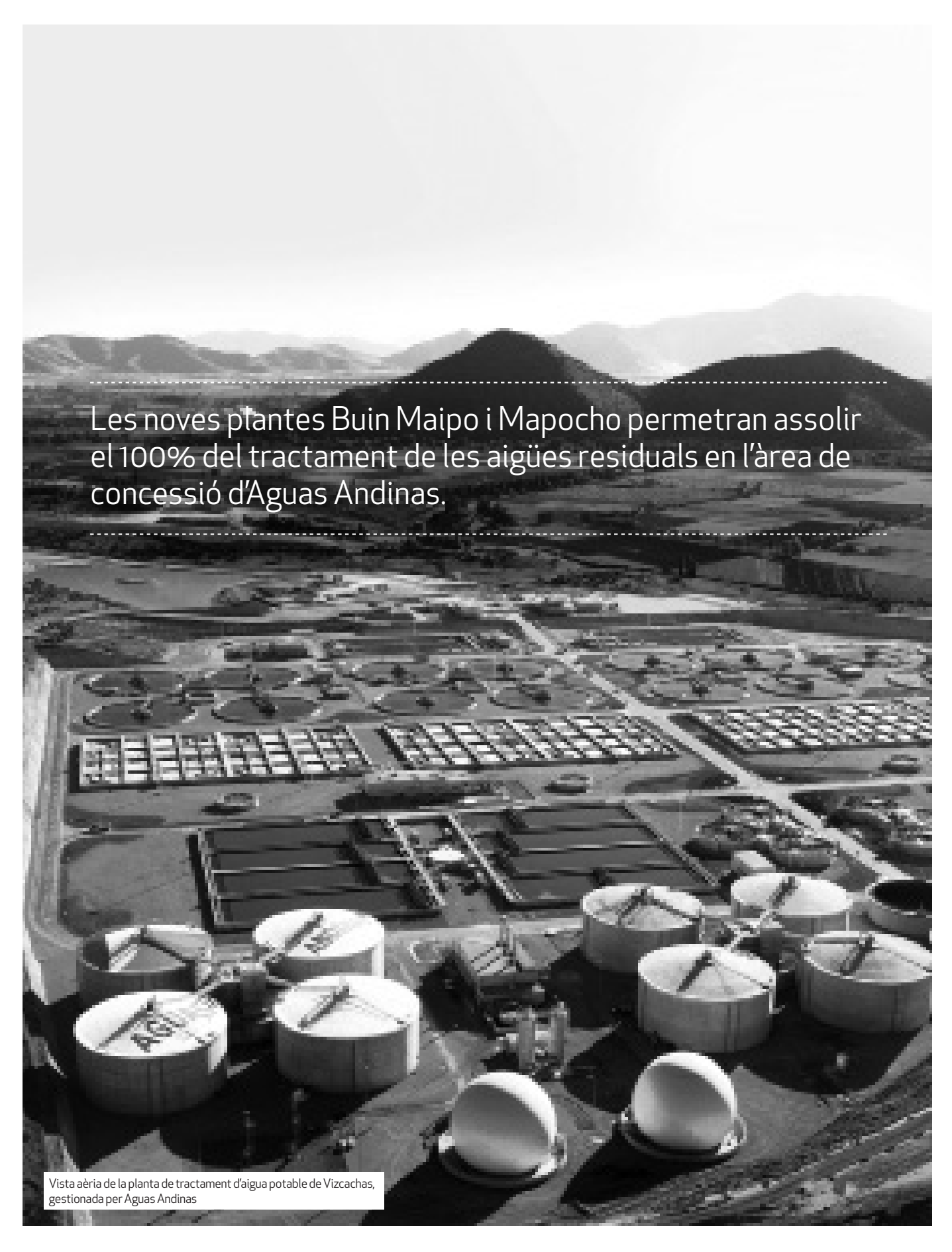
Agbar a Xile: el més destacat el 2009

Durant el 2009 van finalitzar les obres de construcció de l'interceptor Mapocho Urbano Limpio i a mitjans de desembre van començar les proves d'operació.

El projecte pretén netejar les aigües del riu Mapocho urbà i fer que la capital xilena, sigui la primera de Llatinoamèrica que recicli completament les seves aigües residuals. El pla preveu el tancament de les 21 descàrregues d'aigües residuals que arribaven al llit fluvial i consisteix en la construcció d'un col·lector^c subterrani de 28 km paral·lel al riu fins a desembocar a les plantes de tractament de La Farfana i El Trebal.

> A més, es va materialitzar el començament de les operacions de la nova planta Buin Maipo, que descontamina les aigües servides a 55.000 habitants. Finalment, es va portar a terme la licitació, l'adjudicació i la posada en marxa del projecte Planta Mapocho, que consisteix en la construcció d'una tercera planta de depuració d'aigües residuals a Santiago. Ambdós projectes permetran aconseguir el 100% de tractament d'aigües residuals en l'àrea de concessió d'Aguas Andinas.

> Destaca també, el 2009, la culminació satisfactòria del procés de revisió tarifària mitjançant l'acord assolit entre Aguas Andinas i la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) per fixar les tarifes dels serveis públics d'aigua potable i aigües servides per al període 2010-2015.

An aerial photograph of a large water treatment facility. In the foreground, several large circular tanks with mechanical scrapers are visible. Beyond them are rectangular aeration basins and other industrial structures. The facility is situated in a valley with rolling hills and mountains in the background under a clear sky.

Les noves plantes Buin Maipo i Mapocho permetran assolir el 100% del tractament de les aigües residuals en l'àrea de concessió d'Aguas Andinas.

Vista aèria de la planta de tractament d'aigua potable de Vizcachas, gestionada per Aguas Andinas

REGNE UNIT

Capital: Londres

Moneda: lliura esterlina

Població: 62 milions d'habitants

Accés de la població a l'aigua potable: 100%

Accés de la població al sanejament: 100%

PIB el 2008: 2.680,0 bilions de dòlars EUA

El Regne Unit disposa d'una de les economies del món més importants i és, també, un dels principals centres de finances a escala global. Destaquen els serveis financers a l'engròs, la banca, els gestors de patrimonis i les empreses d'assegurances, que aporten més del 30% de l'economia del país, una xifra que gairebé duplica la mitjana europea. Per aquest motiu, la crisi mundial que va esclatar el 2008 va tenir fortes repercussions en aquesta economia, amb la consegüent caiguda de la borsa de valors, la falta de liquiditat i l'augment de la taxa de desocupació. En termes de PIB, és el sisè país del món després dels Estats Units, el Japó, la Xina, Alemanya i França.

Agbar al Regne Unit: el més destacat el 2009

A més del negoci regulat existent, l'empresa pretén incrementar el seu volum de negoci no regulat a Regne Unit mitjançant la comercialització de serveis relacionats amb el medi ambient i les tenologies, comptant per això amb les divisions de medi ambient i de serveis a través de les societats Agbar Environment Ltd. i Agbar Solutions Ltd., respectivament.

> Així mateix, durant l'any 2009 han tingut lloc les negociacions de les tarifes per al pròxim període tarifari quinquennal, d'abril del 2010 al març del 2015. El novembre del 2009, l'organisme regulador Ofwat (Water Services Regulation Authority) va publicar la *Final determination* amb les tarifes que ha d'aplicar Bristol Water per a aquest període. Amb tot, el Consell d'Administració de Bristol Water va decidir rebutjar la proposta d'Ofwat i recórrer per les noves tarifes davant la Comissió de Competició (Competition Commission). El febrer del 2010, Bristol va rebre la carta de la Competition Commission que va iniciar el procés. S'estima que el procés pot durar aproximadament sis mesos, fins a l'agost del 2010.

> Bristol Water ha assolit la posició número deu sobre 22 a l'Overall Performance Assessment (OPA), classificació sobre la qualitat del servei que elabora l'organisme regulador Ofwat per a les companyies del sector a Anglaterra i Gal·les. Aquesta classificació mesura factors com les interrupcions en el subministrament d'aigua, el servei als clients o l'impacte sobre el medi ambient. Bristol Water ha aconseguit la màxima puntuació en els apartats de servei al client, fiabilitat de subministrament i impacte ambiental. El 2009 s'han aconseguit quatre punts menys que l'any anterior, fet que ha comportat un retrocés de set posicions en la classificació. No obstant això, la puntuació total obtinguda és de 279 punts sobre un total possible de 288. L'alt nivell d'exigència de la indústria de l'aigua al Regne Unit propicia que lleugeres modificacions en la puntuació d'algun indicador impliquin variacions ostensibles en la posició final.



El Chew Valley Lake, gestionat per Bristol Water, Bristol (Regne Unit)

XINA

Capital: Pequín

Moneda: iuan xinès

Població: 1.321,9 milions d'habitants

Accés de la població a l'aigua potable: 88%

Accés de la població al sanejament: 65%

PIB el 2008: 4.327,4 bilions de dòlars EUA

La Xina, el gegant asiàtic, s'ha convertit en la tercera potència econòmica a escala mundial, només superada pels Estats Units i el Japó.

La seva economia és essencialment industrial. El sector secundari representa aproximadament el 49% del PIB; els serveis, un 40%, i l'agricultura i la ramaderia són un 11% del total.

En els darrers anys, la vida econòmica del país ha estat marcada pel creixement gradual de la construcció i dels serveis, que ha estat possible gràcies a la constant migració de treballadors rurals cap a les zones urbanes.

Durant el 2009, any en què la crisi va castigar les principals potències mundials, el seu paper en l'economia a escala global va ser preponderant, amb un creixement superior al 8%.

Agbar a la Xina: el més destacat el 2009

Durant l'any 2009 va finalitzar la construcció de la tercera planta de tractament operada per Agbar a la ciutat de Taizhou. En aquest mateix any s'ha iniciat ja el subministrament d'aigua potable a Jiangyan i a altres municipis limítrofs. La planta és al costat del riu Iangtsé, a 45 km de distància de la ciutat, amb una capacitat de tractament de 150.000 m³/dia i un volum total d'inversió superior als 20 milions d'euros.

> Amb la finalització de les obres, Jiangsu Water (JSW) ja opera els quatre contractes de concessió a trenta anys de forma activa, de manera que es manté com el principal operador de la província de Jiangsu.

> A Nanjing, capital de la província amb prop de sis milions d'habitants, JSW gestiona una depuradora amb una capacitat de 300.000 m³/dia.



Canal a Taizhou (Xina)

COLÒMBIA

Capital: Bogotà

Moneda: peso colombià

Població: 45,3 milions d'habitants

Accés de la població a l'aigua potable: 93%

Accés de la població al sanejament: 78%

PIB el 2008: 240,8 bilions de dòlars EUA

Colòmbia té actualment una economia que ha anat creixent des del 2002 i és considerada com una de les principals del continent sud-americà.

Els principals productes d'exportació de Colòmbia són el petroli, el cafè (del qual és un dels principals productors i exportadors mundials des de la dècada dels noranta) i les maragdes (n'és el líder mundial pel que fa a la seva producció).

Situada al nord del país, Cartagena de Indias és la capital del departament de Bolívar. Fundada el 1533, s'ha convertit en el principal centre turístic de Colòmbia gràcies al seu patrimoni històric.

Al començament del 2010 va ser la seu del Fòrum Econòmic Mundial per a l'Amèrica Llatina.

Agbar a Colòmbia: el més destacat el 2009

Aguas de Cartagena va assolir la cobertura del 86% en el servei de clavegueram, gràcies a la finalització de les xarxes de la zona sud oriental de la ciutat i a la finalització i posada en marxa de l'EBAR^c María Auxiliadora. La cobertura del servei d'aigua es manté pròxima al 100% i s'ha incrementat el nombre de clients, d'acord amb el creixement de la ciutat.

> Es continua amb l'execució de les obres relacionades amb el sistema de disposició final, que s'acabarà i es podrà posar en marxa el 2010. Entre aquestes obres, destaca l'arribada a la ciutat dels 4,3 km de canonada de polietilè d'alta densitat de 2 m de diàmetre, amb destinació a l'emissari submarí.

> Les certificacions de qualitat ISO 14001 i ISO 9001 es van renovar seguint el compromís de qualitat i de millora contínua que té l'empresa.

> A més, l'empresa manté el lideratge en l'apadrinament de zones verdes de la ciutat, atès que s'ha encarregat de la renovació i el manteniment acurat d'àrees enjardinades i com a aportació a l'embelliment de la ciutat.



Vista de la ciutat de Cartagena de Indias (Colòmbia) des d'una depuradora gestionada per Aguas de Cartagena

ALGÈRIA

Capital: Alger

Moneda: dinar algerià

Població: 35,7 milions d'habitants

Accés de la població a l'aigua potable: 85%

Accés de la població al sanejament: 94%

PIB el 2008: 160,0 bilions de dòlars EUA

Algèria, que se situa entre el Mediterrani i el Sàhara, és el desè país més gran en superfície del món i el segon d'Àfrica.

El 25% de la població activa del país treballa en la pesca i en l'agricultura, però la seva característica més destacada és la gran reserva de recursos naturals de què disposa, per la qual cosa el petroli i el gas són les seves principals fonts d'ingressos (30% del PIB).

En els darrers anys, el govern d'Algèria fa esforços per enfrontar-se a la falta de diversificació de l'economia i a la desocupació.

Situada al nord-oest del país, la ciutat d'Orà és un important port i zona comercial, a més de ser un dels centres universitaris d'Algèria.

Agbar a Algèria: el més destacat el 2009

L'abril del 2008 es va iniciar l'activitat de SEOR, Société de l'Eau et de l'Assainissement d'Oran, en aquesta província de prop d'1,5 milions d'habitants. SEOR és una empresa pública algeriana que va contractar Agbar per gestionar i millorar el servei d'aigua potable i sanejament de la segona ciutat més gran d'Algèria, sota estàndards internacionals i per mitjà d'un contracte de cinc anys i mig.

> SEOR ha agafat el relleu de les empreses públiques que s'encarregaven de la gestió de l'aigua potable i el sanejament, tot integrant tant les persones com els recursos materials d'aquestes empreses.

> Els tres objectius principals del contracte són assegurar el servei d'aigua potable durant les 24 hores del dia, gestionar el sanejament i la depuració de les aigües residuals, i formar i transferir el coneixement als empleats locals.

> Cal destacar que, durant el 2009, s'ha assolit l'H18 (mitjana de 18 hores de servei d'aigua potable al dia), s'ha aprovat un pla de negoci 2008-2013 amb inversions per un import de més de 550 milions d'euros i s'han posat en operació dues eines aportades per Agbar: SAP FI/CO i OCCAM.

> El 2010 es preveu més disponibilitat de recursos hidràulics i un esforç important en la renovació de la xarxa per aconseguir una millora significativa del servei. Així mateix, s'espera portar a terme una millora significativa dels processos i instal·lacions que permeti modernitzar l'operativa logística.



Vista aèria de la depuradora d'Orà (Algèria), gestionada per Seor

CUBA

Capital: L'Havana

Moneda: peso cubà

Població: 11,5 milions d'habitants

Accés de la població a l'aigua potable: 91%

Accés de la població al sanejament: 98%

PIB el 2008: 62,7 bilions de dòlars EUA

Cuba, estat situat al mar Carib, té un règim econòmic en què la major part dels mitjans de producció estan sota el control directe del govern i la inversió de capital privat necessita el vistiplau governamental.

Els que més divises reporten al país és la venda del níquel, el turisme, el tabac, el sucre i el turisme.

Amb tot, el fet més destacable de la seva economia, i en general de tot el país, és el bloqueig comercial i financer a què està sotmesa ininterrompudament l'illa des del 1962 per part dels Estats Units.

Agbar a Cuba: el més destacat el 2009

Malgrat les dificultats financeres del país, el servei prestat per Aguas de La Habana ha estat molt bo, i així ho han reconegut les diferents administracions implicades. La imatge externa d'empresa de serveis ha quedat reforçada aquest any 2009.

> És destacable la millora dels equips de treball, molts dels quals s'han renovat, i la posada en servei de noves oficines comercials, així com la considerable millora de moltes instal·lacions.

> L'any 2009 es va rebre el certificat de qualitat que emet l'Oficina Nacional de Normalització pel compliment de la norma cubana NC-ISO 9001 del 2008, pel servei de gestió comercial per al sector estatal i en divisa, la facturació i el cobrament del sector residencial, i la instal·lació i el manteniment de comptadors d'aigua i instal·lacions de connexió de servei.

> Pel que fa a Aguas Varadero, cal destacar la celebració del quinzè aniversari de l'associació entre l'Institut Nacional de Recursos Hídrics (INRH) de Cuba i Agbar. Aquest contracte internacional és el més antic en vigor d'Agbar, que ha estat declarada empresa de referència en l'àmbit nacional. Així mateix, Agbar ha estat finalista del Premi Nacional de Qualitat de la República de Cuba i ha obtingut la Certificació de Seguretat Biològica per a depuradores i laboratoris, amb la qual cosa és l'única empresa d'abastament a Cuba que disposa d'aquesta certificació.



Seu corporativa d'Aguas de La Habana, l'Havana (Cuba)

MÈXIC

Capital: Mèxic DF

Moneda: peso mexicà

Població: 107,1 milions d'habitants

Accés de la població a l'aigua potable: 95%

Accés de la població al sanejament: 81%

PIB el 2008: 1.088,1 bilions de dòlars EUA

Mèxic, país situat estratègicament al continent nord-americà, té una frontera amb els Estats Units de més de 3.000 km; aquest fet marca la vida política i econòmica del país.

Pertany a l'Organització de Cooperació i Desenvolupament Econòmic (OCDE) des del 1994, és una de les principals destinacions per a la inversió estrangera al continent americà i disposa d'un mercat d'uns 100 milions d'habitants.

La seva economia és la segona més gran de Llatinoamèrica, només superada pel Brasil. Mèxic és el tercer país del món en reserves de petroli.

La crisi econòmica internacional, iniciada als Estats Units el 2008, va afectar especialment Mèxic; la caiguda de les seves exportacions a aquest país (un 80%, aproximadament) va repercutir negativament en la seva economia.

Agbar a Mèxic: el més destacat el 2009

Durant el 2009, Aguas de Saltillo va destinar més de dos milions d'euros a realitzar significatives inversions en obres a fi de millorar els serveis que proporciona, com la reposició de xarxes i preses domiciliàries, la renovació del parc de

micromesura, l'extensió de la xarxa d'abastament i la incorporació de nova infraestructura, telecontrol i equipament de pous.

> Amb una xarxa de distribució de més de 2.300 km de longitud, el seu rendiment se situa en un 73%. A més, a causa de la gestió dels diferents comitès, com els d'Eficiència, Clients i Qualitat, l'empresa reitera el seu compromís de millorar contínuament l'acompliment de les seves funcions. Per aquest motiu, va rebre un reconeixement en l'àmbit nacional pel seu destacat acompliment i eficiència, atorgat pel Consell Consultiu Ciutadà, un organisme ciutadà independent que s'encarrega de fer consultes sobre els serveis públics.

> La preservació del medi ambient i la conservació de recursos són prioritaris per a l'empresa, per la qual cosa els estudis d'hidrogeologia subterrània per a l'elaboració de balanços hidràulics i el programa d'estalvi d'energia són accions permanents dins Aguas de Saltillo. Aquestes activitats permeten a l'empresa continuar estabilitzant i conservant els aqüífers que abasten d'aigua la ciutat.

> En relació amb el sanejament, es disposa d'un pla permanent de manteniment preventiu per a la neteja i el manteniment de la xarxa, a fi d'eliminar els punts potencials de risc i prevenir inundacions.

> Interagbar de Mèxic va renovar el contracte de serveis comercials amb l'Ajuntament de Ramos Arizpe, ciutat veïna de Saltillo, en el qual s'estableix un programa de millora de l'activitat comercial i de la gestió de facturació i cobrament.



Seu corporativa d'Aguas Saltillo, Saltillo (Mèxic)

	ESPANYA	XILE	UK	MÈXIC	COLÒMBIA	CUBA	ALGÈRIA	XINA
ABASTAMENT								
Nombre total de municipis servits	1.035	86	9	1	1	9	2	4
Població total servida (habitants)	13.031.201	6.978.881	1.136.445	706.823	917.294	1.270.000	1.443.000	588.000
Nombre total de clients	6.161.376	1.789.705	500.425	192.082	180.541	388.528	208.088	187.522
Volum lliurat a la xarxa (hm³/any)	1.250	762,5	103,3	46,3	72,1	339,3	90,0	72,3
Nombre d'ETAP i d'EDAM en explotació	193	37	15	0	1	0	7	4
Capacitat total de tractament (m³/dia)	2.571.552	2.249.175	410.500	0	270.000	0	708.300	400.000
Longitud total de la xarxa de distribució (km)	61.960	14.628	6.659	2.306	1.549	2.138	2.445	1.097
SANEJAMENT								
Clavegueram								
Nombre total de municipis servits en relació amb el clavegueram ⁽¹⁾	365	77	NA	1	1	9	26	NA
Població total servida en relació amb el clavegueram ⁽²⁾	8.255.832	6.120.503	NA	678.777	789.568	1.239.855	1.500.000	NA
Longitud de la xarxa de clavegueram i col·lectors (km)	24.524	11.862	NA	1.730	997	1.220	1.300	NA
Depuració								
Nombre total de municipis servits en relació amb la depuració ⁽³⁾	445	86	NA	1	0	9	6	1
Nombre d'EDAR en explotació ⁽³⁾	436	41	NA	1	0	15	1	1
Càrrega contaminant equivalent ⁽³⁾	9.323.773	4.066.189	NA	25.920	0	95.523	2.200.000	320.000
Capacitat total de depuració ⁽³⁾ (m³/dia)	2.709.333	1.341.567	NA	4.320	0	73.540	240.000	300.000

⁽¹⁾) Únicament el nombre de municipis dels serveis on es gestiona la xarxa de clavegueram, en qualsevol de les seves possibilitats (gestió avançada del drenatge urbà —GADU—, només neteja).

⁽²⁾) Únicament els habitants dels serveis on es gestiona la xarxa de clavegueram, en qualsevol de les seves possibilitats (GADU, només neteja).

⁽³⁾) Municipis i diferents dades sobre l'explotació de les EDAR.

NA: No aplica.

01.3

Principals magnituds d'Agbar*

	MILIONS D'EUROS		
	DESEMBRE DEL 2008	DESEMBRE DEL 2009	VARIACIÓ (%)
COMPTE DE RESULTATS			
Ingressos d'explotació	1.770,7	1.851,2	4,5
Flux de caixa d'explotació	498,0	529,8	6,4
Resultat d'explotació	336,4	347,7	3,4
Marge de resultat d'explotació (%)	19,0	18,8	-
Resultat net	360,2	324,9	-0,1
Marge de resultat net (%)	20,3	17,6	-
Resultat net atribuït a la societat dominant	235,3	166,8	-29,1
ENDEUTAMENT			
Patrimoni total net	2.704,8	2.687,8	-0,60
Endeutament net	539,6	1.402,2	159,90
Endeutament / Patrimoni net	19,9	52,2	-
Endeutament/(patrimoni net + endeutament)	16,6	34,3	-

* Totes les dades d'aquest apartat es refereixen al perímetre de consolidació financer (empreses en integració global a Espanya, Xile, Regne Unit i Xina).

PLANTILLA
MITJANA
CONSOLIDADA*
2008

9.598

PLANTILLA
MITJANA
CONSOLIDADA*
2009

10.425

VARIACIÓ (%)

8,60

* Fa referència al perímetre de consolidació
financer. Més informació al «Perfil de l'informe».

8%
TITULATS DE
GRAU MITJÀ

DIRECTIUS
I TITULATS
SUPERIORS
13%

AUXILIARS, OBRERS I
SUBALTERNES

23%

CÀRRECS
INTERMEDIS
14%

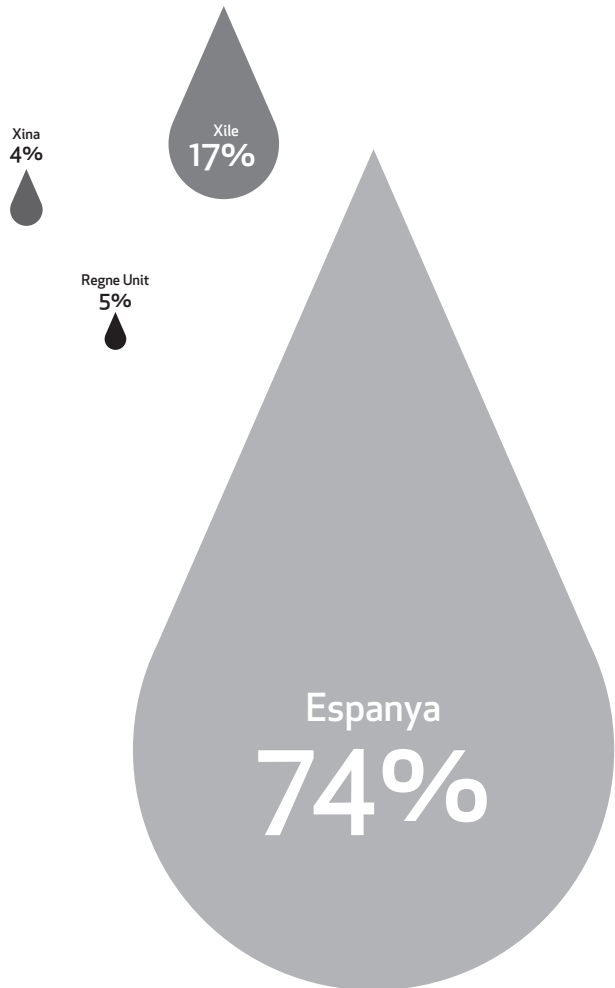
OFICIALS
ADMINISTRATIUS

14%

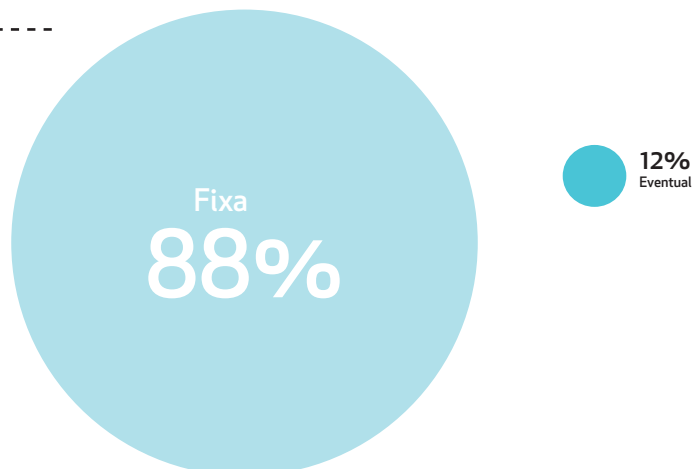
OFICIALS NO
ADMINISTRATIUS

28%

PLANTILLA
MITJANA
CONSOLIDADA
PER PAÍS
2009



PLANTILLA
MITJANA
CONSOLIDADA
PER CONTRACTE
2009



Creació de riquesa

A continuació, es presenta la creació de riquesa el 2009 per als diferents grups d'interès d'Agbar, estimada mitjançant l'indicador de valor econòmic directe generat i distribuït, proposat en els estàndards per a l'elaboració

d'informes de sostenibilitat emesos per la Global Reporting Initiative (GRI)^c.

	MILERS D'EUROS	
	AGBAR 2008	AGBAR 2009
A) VALOR ECONÒMIC DIRECTE GENERAT (A)	1.944.654	1.921.137
a) Ingressos	1.944.654	1.921.137
B) VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT (B)	1.657.196	1.953.265
b) Costos operatius	881.238	908.609
c) Sou i beneficis dels treballadors	312.132	326.551
d) Pagaments a proveïdors de capital	311.604	555.785
Accionistes (dividends pagats)	154.307	471.147
Entitats financeres	157.297	84.638
e) Taxes	139.971	149.729
f) Recursos destinats a la societat	12.251	12.592
VALOR ECONÒMIC RETINGUT = (A)-(B)	287.458	-32.128,31

Inversions

Les inversions realitzades durant l'exercici 2009 per les societats d'Agbar pugen a 514,6 milions d'euros, dels quals el 70,8% corresponen a l'àmbit espanyol i el 29,2% restant, a les societats participades a la resta del món.

Les inversions en immobilitzat intangible^c corresponen, sobretot, al pagament de cànons i renovacions de contractes d'aigua a Espanya.

Del volum total d'inversió en immobilitzat material^c, destaquen els 106,7 milions d'euros d'Agbar a Xile; d'aquests, 45,8 milions d'euros corresponen a la construcció de l'interceptor Mapocho Urbano Limpio per a la depuració de la totalitat de les aigües residuals

generades a la regió metropolitana de Santiago de Xile. Així mateix, cal esmentar els 19,8 milions d'euros de Bristol Water (Regne Unit) i els 0,8 milions d'euros de Jiangsu Water (Xina).

Respecte a la inversió financera^c, cal assenyalar que inclou, entre d'altres, les adquisicions d'un 50% adicional de l'empresa Comagua, S.A. per un import de 12,1 milions d'euros; d'un 36,43% adicional de Labagua, S.A., per un import de 12,1 milions d'euros; d'un 10% adicional de Canaragua, S.A. per un import de 10,0 milions d'euros, i del 100% del Grupo Interlab, S.A. i de Centaria, Concesiones e Infraestructuras, S.L.U., per imports de 4,6 i 9,2 milions d'euros, respectivament.

MILIONS D'EUROS

	2008	2009
INVERSIONS CONSOLIDADES		
Inversions immaterials	52,1	230,2
Inversions materials	225,3	190,0
Inversions financeres	238,8	94,4
TOTAL INVERSIONS CONSOLIDADES	516,3	514,6

01.4

Organització

S'han registrat durant l'any algunes variacions en la composició del Consell d'Administració d'Agbar.

En la Junta General d'Accionistes d'Agbar, celebrada el 5 de juny de 2009, es van aprovar els nomenaments de Suez Environnement España, SL, i Inmaculada Juan com a consellers

del Consell d'Administració en substitució de Jean-Louis Chaussade i Enric Corominas.

Després de la Junta d'Accionistes, el Consell d'Administració ha acordat nomenar com a membre de la Comissió d'Auditoria i Control Miquel Noguer, per cobrir la vacant produïda en aquest càrrec per Enric Corominas.

COMPOSICIÓ DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

El 31 de desembre de 2009, el Consell d'Administració estava format tal com s'indica a continuació:

> President i conseller delegat

Jordi Mercader

> Vicepresidents

Gérard Mestrallet

Manuel Raventós

> Consellers

Àngel Simon

Bernard Guirkingier

Feliciano Fuster

Francisco Reynés

Gérard Lamarche

Inmaculada Juan

Miquel Noguer

Sir Rob Young

Suez Environnement España, S.L. (representada per Jean-Louis Chaussade)

Yves de Gaulle

> Secretari no conseller

Alejandro García- Bragado

> Vicesecretari no conseller

José Antonio Féliz

> Director de Gestió Corporativa

Lluís M. Puiggarí

> Director d'Agbar Aigua

Juan Antonio Guijarro

> Director d'Agbar Medi Ambient

Leonard Carcolé

> Director econòmic-financer

Josep Bagué

> Secretari general

Xavier Amorós

> Director d'Organització i Recursos Humans

Arsenio Olmo

> Director d'Aigües de Barcelona

Ciril Rozman

> Director d'Agbar Xile

Joaquín Villarino

> Director de Salut

Javier Murillo

COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ EXECUTIVA

> President

Jordi Mercader

> Vocals

Bernard Guirkingier

Francisco Reynés

Suez Environnement España, S.L. (representada per

Jean-Louis Chaussade)

Manuel Raventós

COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL

> President

Feliciano Fuster

> Vocals

Bernard Guirkingier

Miquel Noguer

COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ DE NOMENAMENTS I RETRIBUCIONS

> President

Manuel Raventós

> Vocals

Francisco Reynés

Suez Environnement España, SL (representada per Jean-Louis Chaussade)

COMPOSICIÓ DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ A PARTIR DEL 8 DE JUNY DE 2010

> President executiu

Àngel Simon

> Vicepresidents

Jean-Louis Chaussade

Isidre Fainé

Gérard Mestrallet

> Vocals

Gérard Lamarche

Bernard Guirkingier

Yves de Gaulle

Manuel Raventós

EQUIP DIRECTIU

>President i conseller delegat

Jordi Mercader

> Conseller-director general

Àngel Simon

01.5

Pla estratègic 2008-2011

El 2008, Agbar va elaborar un Pla estratègic per al període 2008-2011, en el qual plasmava la seva focalització en els sectors de l'aigua, el medi ambient i la salut, sectors que complien el requisit exigint per l'enfocament estratègic d'Agbar: potencial de creixement, rendibilitat i generació de flux de caixa (*cash flow*⁶) recurrent. Aquest pla es fonamentava en el fet que l'aigua i el medi ambient han estat, i continuaran essent en el futur, l'activitat principal d'Agbar.

Amb tot, el 22 d'octubre de 2009 Criteria Caixa Corp, S.A., i Suez Environnement Company, S.A., van anunciar que, en relació amb la seva participació en la Societat General d'Aigües de Barcelona, S.A., de la qual tenien conjuntament el 90% del capital social, havien decidit reorientar els seus interessos estratègics en el negoci dels serveis de salut col·lectius i en el sector de l'aigua i el medi ambient. Per aquest motiu, van signar un acord de principis pel qual, en cas que finalitzi tal com està previst, Agbar passarà a estar controlada en un 75,01% pel grup Suez Environnement i concentrarà les seves activitats en el cicle integral de l'aigua i el medi ambient, per la qual cosa abandonarà el sector de serveis de salut col·lectius, un procés reorganitzatiu que es troba en curs.

Com a conseqüència d'aquesta reorientació de les activitats, el Pla estratègic 2008-2011 s'haurà de revisar pel que fa a determinats aspectes.

02 Agbar el 2009



2009

Durant el 2009 Agbar s'ha esforçat per impulsar l'eficiència energètica, la R+D+I i l'ús de les tecnologies de la comunicació, i ha perseverat en les millores pel que fa a la qualitat del servei ofert i el diàleg amb els seus grups d'interès. Aquest esforç ha obtingut alguns reconeixements importants que premien la seva tasca en àmbits com ara la recerca, la comunicació responsable o l'exercici de la sostenibilitat.

02.1

El més destacat

Aigües de Barcelona, la primera gran empresa d'aigua amb la certificació ISO 22000

> La certificació ISO 22000, per a un sistema de gestió de seguretat alimentària, s'aplica en la millora contínua de la seguretat sanitària de l'aigua, al llarg de tota la cadena de subministrament, des de la producció fins a la distribució per al consum.

Eficiència energètica i energies renovables: objectiu d'Agbar

> La creació de la Direcció d'Eficiència Energètica ha promogut la realització d'auditories energètiques —més de 130 el 2009— i la previsió d'una disminució en les emissions futures de quatre milions de tones de CO₂ en les activitats de l'organització a Espanya.

Investigació de l'impacte global sobre els recursos hídrics

> CETaqua, el Centre Tecnològic de l'Aigua, ha dedicat 0,9 milions d'euros a aquesta línia de recerca, la qual cosa demostra la importància que s'atorga a aquesta problemàtica a Agbar.

Esforç en R+D+I

> Agbar va tenir el 2009 una despesa de 12,65 milions d'euros. Gràcies a la participació en iniciatives com CETaqua i R+i Alliance, aquesta despesa va permetre l'accés a projectes de R+D+I per valor de 20,3 milions d'euros.

Agua de Barcelona, calidad garantizada

Aigües de Barcelona es la primera compañía de agua en el mundo que ha obtenido la certificación internacional ISO 22000, de control de calidad alimentaria, por la gestión de un gran sistema de abastecimiento.

Aigües de Barcelona se anticipa a las exigencias normativas del futuro con la homologación de los procesos de producción y distribución de agua urbana, de acuerdo con los criterios aplicables en la industria alimentaria.

Si quieres saber más sobre esta certificación o sobre la calidad del agua de Barcelona, entra en www.aiguesdebarcelona.cat.



Aigües de Barcelona

Cuidamos el agua para cuidar a las personas

Les TIC⁶ en la formació i la gestió del coneixement

> Agbar ha posat en marxa noves iniciatives de formació en línia. Més de 400 persones s'han format d'aquesta manera a Espanya, i s'ha creat la Direcció de Gestió del Coneixement, que ha impulsat la creació d'espais de col·laboració, com els vuit *blogs* i els 27 *wikis* que estan en funcionament.

Polítiques d'igualtat i conciliació

> Durant l'any 2009, s'ha avançat notablement en la creació de les comissions d'igualtat i en l'elaboració dels plans d'igualtat, que, actualment, cobreixen el 37% de la plantilla a Espanya.

Facilitar el contacte amb els clients i millorar la seva percepció

> Durant el 2009, Agbar ha assolit una cobertura per a l'atenció telefònica als seus clients del 86% i ha habilitat noves oficines virtuals d'atenció al client. Agbar obté, com a mínim, un notable, segons la valoració dels seus clients a Espanya, Mèxic, Colòmbia i el Regne Unit.

Cooperació amb la cadena de subministrament

> S'ha portat a terme una sessió específica de diàleg amb els nostres principals proveïdors, que ha permès alinear interessos comuns en l'àmbit de la responsabilitat corporativa.



La Jornada de diàleg amb els proveïdors va tenir lloc el novembre de 2009 a Can Serra (Barcelona)

02.2

Principals distincions

El treball que està desenvolupant Agbar en l'àmbit de la sostenibilitat i la responsabilitat corporativa ha estat mereixedor durant el 2009 de diverses distincions.

> **Qualificació Gold Class a l'Anuari de sostenibilitat 2010 de PricewaterhouseCoopers (PWC) i Sustainable Asset Management (SAM)**

Agbar ha obtingut, per segon any consecutiu, la qualificació Gold Class a l'Anuari de sostenibilitat editat per PWC i SAM, com a reconeixement pel seu comportament en matèria de responsabilitat corporativa.



> **Premis Europeus de Medi Ambient a l'Empresa (2009-2010)**

Agbar ha estat guanyadora en la categoria d'àmbit espanyol «Comunicació per al desenvolupament sostenible». Aquests premis, organitzats per la Fundació Entorno i la Comissió Europea, tenen el suport del Ministeri de Medi Ambient i Medi Rural i Marí i de la Fundación Biodiversidad.

El premi s'ha concedit al projecte «L'IRC d'Agbar: eina de comunicació i diàleg amb els grups d'interès», que explica com els debats amb representants de grups d'interès ens permeten millorar no tan sols els informes, sinó també les mateixes estratègies.

> **Bristol Water, guardonada per la implantació d'e-Motion, un programari que agilita la gestió amb els clients**

Bristol Water ha rebut un premi com a «empresa líder i innovadora en la implantació d'un nou programari», atorgat per la companyia General Electric. El guardó s'ha atorgat per la implantació d'e-Motion, una aplicació per als dispositius mòbils i portàtils que serveix per gestionar les operacions dels tècnics sobre el terreny i que els permet simplificar la burocràcia i accelerar la gestió amb els clients.

Amb e-Motion, Bristol Water ha millorat la qualitat en l'atenció als clients i els temps de resposta a les seves consultes. De fet, l'atenció al client és un dels aspectes en què la companyia està més ben considerada i, en la classificació específica que elabora l'organisme regulador Ofwat, ocupa, l'any 2009, la segona posició.

> **La directora d'Aguas de Alicante, Asunción Martínez, premiada pel seu treball en defensa de la dona en l'àmbit de la societat i de l'empresa**

El guardó ha estat lliurat a la directora Asunción Martínez en una gala organitzada pel Grupo Editorial Zu amb motiu del Dia Internacional de la Dona, en el marc del "Projecte Solidari Dona 2009". En la gala, s'han premiat diferents persones que han destacat en diferents àmbits de la cultura i la societat, pel seu suport als valors de la integració i la igualtat.

Premios Europeos de Medio Ambiente a la Empresa

Sección Española - Convocatoria 2009/10

Fundación Entornos



L'acte de lliurament dels Premis Europeus de Medi Ambient a l'Empresa va tenir lloc el 3 de març de 2010.



L'alcaldesa d'Alacant, Sonia Castedo, lliura a Asunción Martínez, directora general d'Aguas de Alicante, el guardó que acredita aquesta companyia com a millor empresa de serveis d'Alacant (Espanya).

> IDROLOC rep el Trofeu Iniciativa Innovació

El Trofeu Iniciativa Innovació és un premi de caràcter anual atorgat per l'empresa Suez que reconeix els millors projectes en diferents categories d'innovació. L'eina IDROLOC és el resultat d'un projecte d'R+D+I d'Agbar executat entre Aguas de Alicante, Labaqua i Aquatec. La innovació que presenta IDROLOC és la detecció de fuites d'aigua en la xarxa de subministrament subterrània; per més petita que sigui una fuga, la injecció de gas heli a la xarxa permet localitzar-la.

> Premiat un estudi sobre contaminants emergents realitzat per Agbar

Els medicaments, alguns pesticides o alguns productes d'higiene personal són compostos presents, en quantitats infinitesimals, a les aigües superficials de tot el món. Són definits com a contaminants emergents i avui dia es poden detectar.

El laboratori d'Aigües de Barcelona és un dels més importants en aquest àmbit, i el seu estudi sobre la manera en què la potabilització actua sobre determinats contaminants emergents ha estat premiat per la Societat Espanyola de Cromatografia i Tècniques Afins.

> Aguas de Murcia obté un premi de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació

Aguas de Murcia ha estat guardonada amb el primer premi de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació de la comunitat en la categoria de pimes, per les seves polítiques de flexibilitat organitzativa i d'equilibri professional i personal. Entre les seves polítiques de conciliació, destaquen la flexibilitat horària, la possibilitat de teletreball, les ampliacions en els permisos de maternitat i paternitat, i les ajudes per a guarderíes, entre d'altres.

> La Cambra de Comerç d'Alacant premia la qualitat del servei d'Aguas de Alicante

Aguas de Alicante ha estat guardonada amb el Premi a la Millor Empresa de Serveis 2008, una de les categories dels premis que lliura la Cambra de Comerç d'Alacant des de fa 35 anys. Aquests premis reconeixen «els esforços continus i els projectes de futur de les empreses de la província».

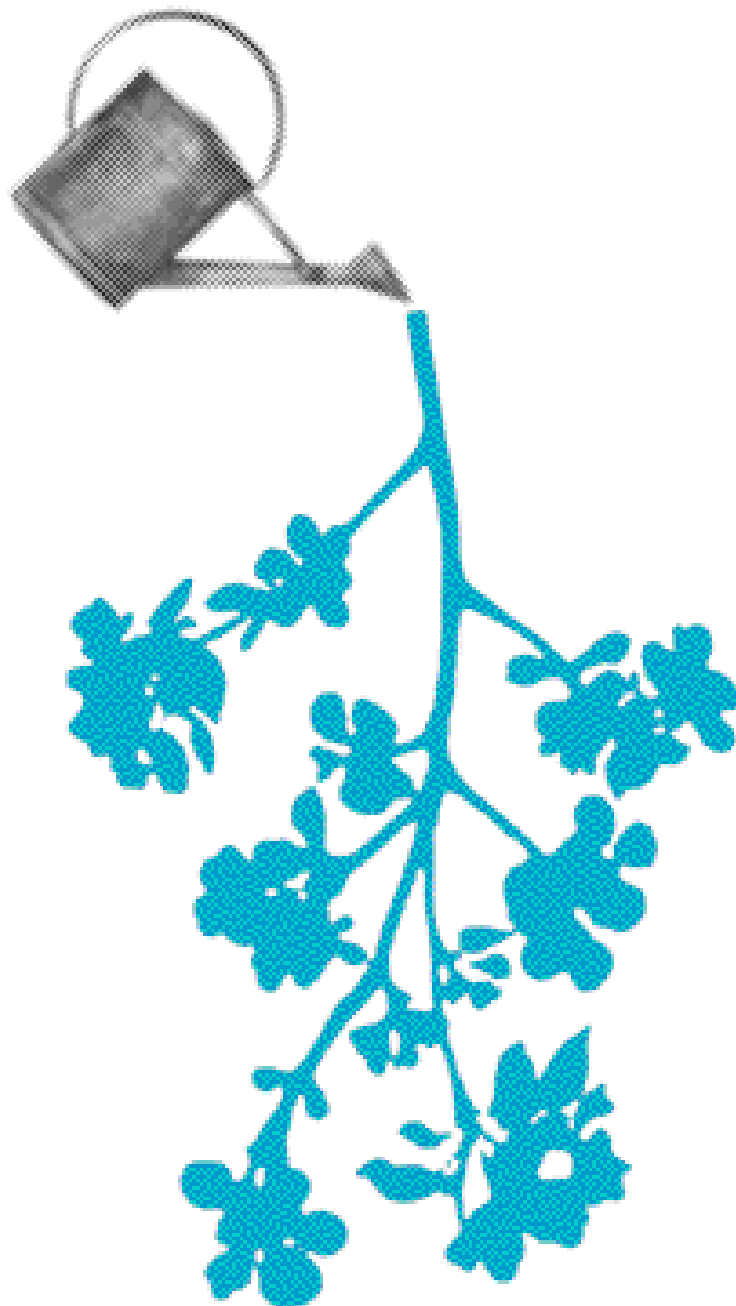
> Aguas de Alicante, guardonada amb el premi "Importantes"

Aguas de Alicante va ser mereixedora del premi "Importantes" el febrer del 2009 per la seva tasca de restauració de diferents fonts emblemàtiques de la ciutat alacantina, realitzada amb motiu del 110^e aniversari de la companyia. Aquest premi és una iniciativa del diari alacantí *Información* i ja ha arribat a la seva vint-i-cinquena edició.



03

El nostre compromís amb
la responsabilitat corporativa



L'establiment del Pla Mitjà Termini de Responsabilitat Corporativa (PMTRC) va verificar que l'exercici de la responsabilitat corporativa era una elecció estratègica per a Agbar. El pla inclou objectius concrets que fan referència als compromisos amb els grups d'interès i, anualment, es realitza un seguiment dels seus avenços. *L'Informe de Responsabilitat Corporativa* recull aquests avenços, i d'aquesta manera compleix la demanda de transparència dels nostres grups d'interès. Al final del 2009 s'ha portat a terme la primera revisió del PMTRC (vegeu-ne l'apartat 6, «Reptes de futur»).

El marc de referència per a l'exercici de la responsabilitat corporativa a Agbar es basa en les premisses següents:

VISIÓ

> Ser el grup empresarial de referència en les nostres àrees d'activitat.

MISSIÓ

> La gestió de serveis que contribueixen a la qualitat de vida de les persones i generen valor per als grups d'interès.

VALORS

- > L'**excel·lència** en la prestació de serveis.
 - > La **innovació** orientada a la millora continuada de processos, de productes i de serveis.
 - > La **promoció del diàleg** i del compromís amb els grups d'interès
 - > Un **desenvolupament de negoci sostenible**, basat en criteris de responsabilitat econòmica, social i ambiental.
-

Agbar demostra la rellevància del seu compromís amb la responsabilitat corporativa a través d'un pla a mitjà termini.

03.1

Bon govern

Les pràctiques de bon govern, la conducta ètica com a organització i la transparència informativa formen part de la identitat corporativa d'Agbar, la qual cosa es descriu en diferents informes anuals, com l'*Informe Financer Anual*, l'*Informe Anual de Govern Corporatiu* i l'*Informe de Responsabilitat Corporativa*, entre d'altres.

- > El Consell d'Administració es reserva la política de responsabilitat corporativa i la Comissió d'Auditoria i Control té, entre altres cometes, la missió de supervisar el compliment de les regles de govern corporatiu, i conèixer els processos de control intern i gestió de riscos de la societat.
- > Agbar disposa, en aquest àmbit, del Comitè de Desenvolupament Sostenible, que informa sobre les seves activitats a la Direcció. Aquest comitè, multisectorial i multifuncional, coordina l'elaboració de l'*Informe de Responsabilitat Corporativa*, promou la generació d'accions que fomentin la responsabilitat corporativa a Agbar i coordina el seguiment del Pla a Mitjà Termini de Responsabilitat Corporativa (PMTRC).
- > Els principis d'ètica i transparència es plasmen, entre altres documents, al Codi Ètic Corporatiu i de Conducta dels Professionals d'Agbar, al Codi Mediambiental Corporatiu i al Reglament Intern de Conducta en matèries relacionades amb els mercats de valors, tots ells disponibles a la pàgina web d'Agbar i vigents en el moment de la redacció d'aquest document.
- > En aquest context de transparència i de bon govern, el Comitè de Direcció s'encarrega de l'aprovació del mapa de riscos, que posteriorment és presentat davant la Comissió d'Auditoria i Control perquè en tingui coneixement.
- > El Consell d'Administració, tant de manera directa com a través de les seves comissions (Comissió Executiva i Comissió d'Auditoria i Control), exerceix funcions de supervisió de l'evolució dels negocis i de seguiment periòdic dels sistemes de control i gestió de riscos implantats. Durant l'exercici 2009, la Comissió d'Auditoria i Control ha portat a terme una autoavaluació, dins el marc COSO, del sistema de gestió de riscos i control intern, a fi d'identificar aspectes que siguin susceptibles de millora i que permetin assolir els objectius de control mitjançant els plans d'acció oportuns.
- > Durant l'any 2009 s'ha continuat amb el procés d'identificació, avaluació, control i mitigació dels riscos, que es reflecteix en el mapa de riscos d'Agbar que s'actualitza anualment. Aquest procés s'ha impulsat des de la Direcció de Riscos i Assegurances, en col·laboració amb les diferents àrees de l'organització.
- > Tot plegat pretén la consecució d'una política de gestió de riscos clarament definida, que ha d'atènyer totes les empreses integrades a Agbar. Això ha de permetre, en darrer terme, assolir els objectius empresarials i assegurar la sostenibilitat del negoci.
- > Per al bienni 2010-2011, s'han fixat diversos reptes importants, entre els quals hi ha la designació formal de responsables de cada risc, l'avaluació de l'eficàcia dels plans d'acció en termes de minimització del risc, i la constitució dels òrgans de gestió de crisi, així com l'establiment dels seus mecanismes de funcionament.

03.2

Compromisos amb els grups d'interès

Agbar va establir compromisos amb els seus principals grups d'interès el 2007. És en el compliment d'aquests compromisos on es concentra l'esforç en l'àmbit de la responsabilitat corporativa exercida per l'empresa i institucionalitzada en l'esmentat PMTRC. Els principals grups d'interès són els que es mostren a continuació:

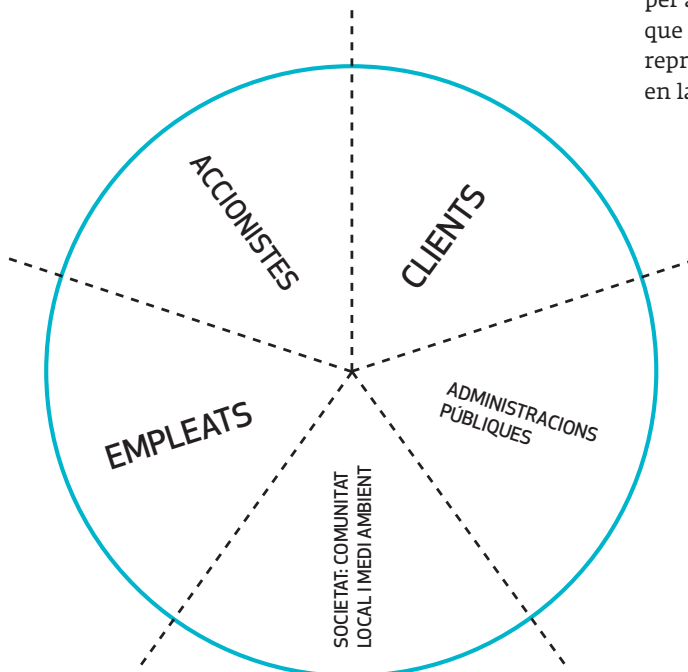
3.2.1

ELS GRUPS D'INTERÈS I LA SEVA OPINIÓ SOBRE L'INFORME

El desig d'Agbar és que l'*Informe de Responsabilitat Corporativa*, a més de reflectir l'actuació de l'organització en aquesta matèria, serveixi perquè els seus grups d'interès en tinguin un millor coneixement. Per assolir aquests objectius de manera eficient, Agbar estableix canals de comunicació i estudis específics.

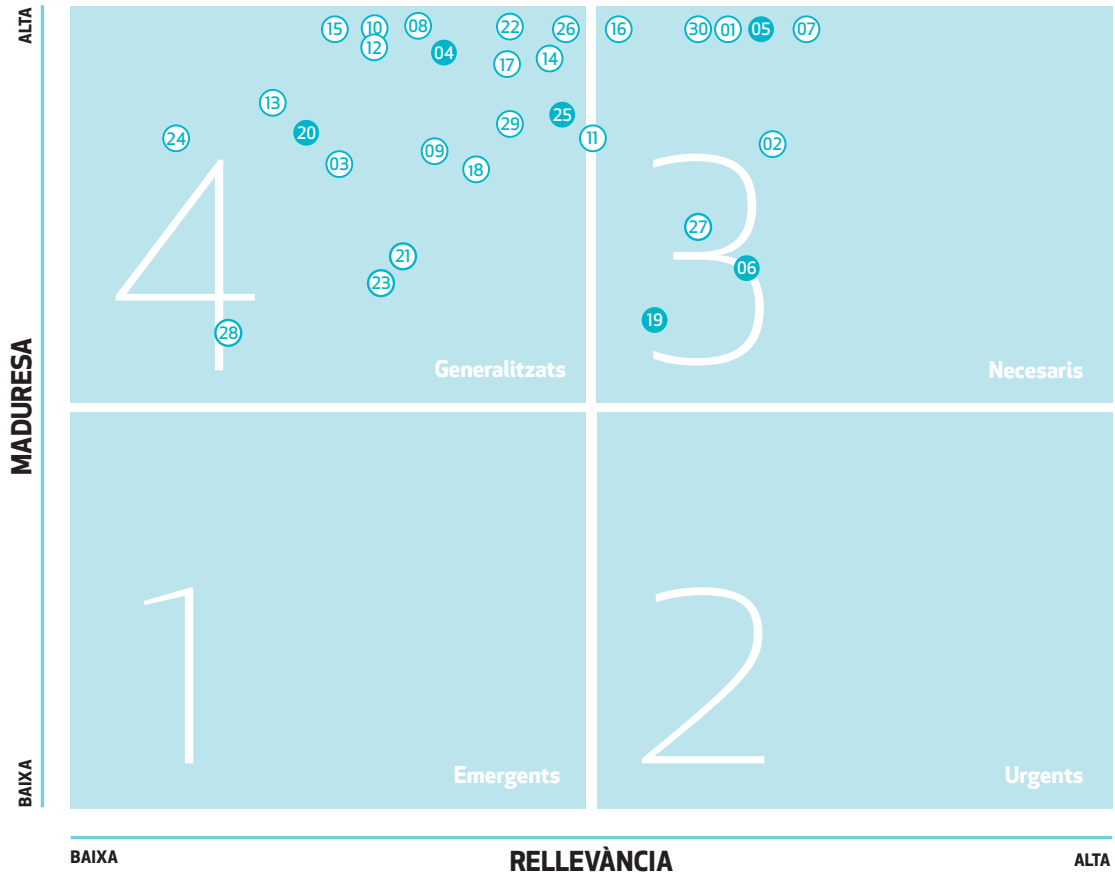
3.2.1.1 Estudi de materialitat

L'estudi de materialitat es realitza des de l'any 2007 i se centra a cercar aquells aspectes relacionats amb la responsabilitat corporativa que tinguin més rellevància per al negoci. L'objectiu és identificar els assumptes que són sensibles per als grups d'interès i que poden representar un risc per a la reputació de la companyia en la seva activitat, si aquesta no els té en compte.



Reguladors
ONG
Associacions de veïns
Institucions financeres
Líders d'opinió
Sindicats i patronals
Proveïdors
Socis estratègics
Associacions professionals
Comunitat acadèmica
Associacions de consumidors
Mitjans de comunicació
Partits polítics

QUADRE DE MATERIALITAT 2009



1. Govern corporatiu
2. Gestió de riscos; riscos canvi climàtic
3. Codi conducta / comportament ètic
4. Gestió de la relació amb clients
5. Gestió i mant. de les xarxes
6. Gestió dels recursos hídrics
7. Rel. amb les adm. públiques
8. Inversió en R+D+I
9. Gestió de la marca
10. Quadres de comandament
11. Política gestió recursos hídrics local
12. Acompliment ambiental
13. Ecoeficiència operacional
14. Gestió ambiental
15. Programes de biodiversitat
16. Eficiència energètica-combustibles
17. Ús d'energies alternatives
18. Gestió de residus i reciclatge
19. Gestió d'olors
20. Estratègia canvi climàtic

21. Identificació i diàleg amb els grups d'interès
22. Pràctiques laborals
23. Desenvolupament del capital humà
24. Atracció i retenció del talent
25. Salut i seguretat laboral
26. Compromís amb la comunitat local
27. Accions per fomentar l'accés a l'aigua
28. Gestió d'integritat amb proveïdors
29. Inversions en acció social / ciutadania corporativa
30. Comunicació

Maduresa: Nivell d'atenció que les companyies del sector presten a un assumpte determinat. **Rellevància:** S'estima en funció de l'atenció dels públics externs.

Assumptes que podrien generar crisis reputacionals a nivell nacional i/o internacional

3.2.1.2 Diàleg amb els grups d'interès

El diàleg amb els grups d'interès és un compromís transversal que Agbar intenta fer complir per mitjà de diferents iniciatives.

Jornada de Valoració de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2008 d'Agbar

A més d'un exercici de transparència, l'*Informe de Responsabilitat Corporativa* és, per a Agbar, una base de debat amb els seus grups d'interès. Aquest debat millora la qualitat de la informació proporcionada i ajuda a orientar correctament les activitats de l'organització.

En aquest sentit, el juny del 2009 es va celebrar la jornada relativa a l'anàlisi de l'informe de l'any anterior. Aquesta jornada va comptar amb la participació de la Confederació d'Associacions de Veïns de Catalunya (CONFAVC); la Direcció General de Qualitat Ambiental del Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya; l'empresa Kemira Water, Divisió d'Aigües de Kemira Ibèrica, i UNESCOCAT.

Agbar va demanar als convidats a aquesta jornada una valoració del resum executiu de l'informe, en termes absoluts i en termes relatius —per comparació al de l'any anterior—, i una estimació del grau de compliment pel que fa a l'aplicació dels suggeriments realitzats per les mateixes institucions l'any anterior.

Sessió Agbar al Global Eco Forum 2009

El Global Eco Forum és una trobada anual, de format virtual i presencial, entre els diferents sectors econòmics, socials i polítics de la societat organitzada per Eco-Unión, amb la col·laboració de nombroses entitats col·laboradores. L'objectiu de la trobada és fomentar la reflexió, les relacions i la generació de noves idees per aconseguir un món més sostenible i responsable.

En l'edició del 2009, Agbar va liderar una taula debat anomenada «RSE i el diàleg amb els grups d'interès», en la qual van participar representants de diferents institucions que van opinar sobre el tema de debat.

Sessió de diàleg amb proveïdors

El novembre del 2009, Agbar es va iniciar en l'ús de l'eina Stakeholders Engagement Trust, que es va aplicar al diàleg amb un grup d'interès molt important per a l'organització: els proveïdors. L'èxit de la jornada fa preveure l'aplicació d'aquesta eina en futurs debats amb altres grups d'interès.



D'esquerra a dreta: Daniel Arenas, ESADE (moderador); Anna Bolaños, Agbar; Dionís Onya, UGT; Xavier Carbonell, MANGO; Montse Torrent, OCUC; José Cachinero, CCOO; Núria Carrera, Creu Roja i Marcos González, Media Responsable.

Gràcies a l'aportació dels grups d'interès:

- > S'ha continuat treballant en l'ús d'un llenguatge més divulgatiu i en l'ampliació dels termes inclosos al glossari.
- > S'hi han inclòs testimonis de persones que treballen a l'organització.
- > S'ha aportat informació de context sobre els països on Agbar és present.
- > S'ha ampliat la informació sobre la inversió social, en quantitat i qualitat, emprant una metodologia *ad hoc*.

03.3

La responsabilitat corporativa en xarxa

A més del seu compromís intern amb la responsabilitat corporativa, Agbar és conscient que per contribuir al desenvolupament global d'aquesta pràctica cal treballar en xarxa, compartint experiències i coneixements.

Aquesta inquietud ha fet que es vinculés, entre d'altres, amb el Fòrum de Reputació Corporativa (fRC) i el Pacte Mundial (Global Compact) de Nacions Unides.

El fRC es va constituir l'any 2002 per iniciativa d'Agbar, BBVA, Repsol YPF i Telefónica, i compta, a més, amb la participació d'Abertis, Ferrovial, Gas Natural, Iberdrola, Iberia, Renfe, Metro de Madrid, Danone i Sol Meliá. El fRC és un fòrum d'anàlisi i divulgació de tendències, eines i models de gestió de la reputació corporativa. Els seus membres treballen estretament i eficaçment, aprenent els uns dels altres i desenvolupant projectes conjunts, com a element generador de valor per a les empreses que l'integren. Entre aquests projectes, destaca la iniciativa "2015. Un món millor per a la Joana", que promou la difusió dels Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni (ODM) de Nacions Unides entre els grups d'interès de les companyies participants al fRC. Durant el 2009, Agbar ha estès la divulgació de la iniciativa a la Fundació Emasagra i a les oficines d'atenció al client d'Aigües de Barcelona. A més, ha continuat la seva difusió en l'espai educatiu de Sant Joan Despí i en la Fundació Agbar, mitjançant el lliurament de més de 15.000 díptics i de 400 pòsters explicatius del projecte.

L'objectiu plantejat per al 2010 és ampliar la campanya de difusió dels ODM entre els seus grups d'interès de més empreses del grup.

Agbar també està adherida des del 2002 al Pacte Mundial (Global Compact) de Nacions Unides i és membre del comitè executiu de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial, un òrgan constituït l'any 2004 amb l'objectiu

de donar suport als deu principis del Pacte a Espanya, a més promoure'ls i difondre'ls. Aquest organisme serveix d'interlocutor davant Nacions Unides i crea un moviment d'empreses obert al diàleg amb els grups interessats en la implantació d'aquests principis, basats en la defensa dels drets humans i laborals, la preservació del medi ambient i la lluita contra la corrupció.

Des de l'any 2005, Agbar elabora anualment l'*Informe de Progrés*, en el qual es recullen les iniciatives que ha desenvolupat d'acord amb els deu principis del Pacte Mundial. El lliurament de l'*Informe de Progrés* és un dels requisits per ser membre de ple dret del Pacte Mundial. Es pot accedir a aquest informe mitjançant el web www.pactomundial.org. L'objectiu per a 2010 es seguir emetent de forma anual l'*Informe de Progrés* i ajudar a difondre l'existència del pacte Mundial i les seves iniciatives, per a crear noves adhesions.

Agbar s'ha adherit, l'any 2009, al CEO Water Mandate, una iniciativa voluntària del Pacte Mundial centrada en el medi ambient i la sostenibilitat en l'àmbit de l'aigua. Agbar continua donant suport a la iniciativa *Caring for Climate*, mitjançant la qual es compromet, entre altres coses, a la millora de l'eficiència energètica i la reducció d'emissions.

Agbar ha difós més de 15.000 díptics i 400 posters de "2015. Un món millor per a la Joana", un projecte que consisteix en la difusió dels Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni (ODM).

04 Compromisos amb els grups d'interès



4.1

Transparència amb accionistes i inversors

COMPROMISOS D'AGBAR

Crear valor afegit per als inversors a través d'actuacions sostenibles i responsables.

Compromís

A1

Facilitar la comunicació amb els accionistes a través dels canals adequats, de manera transparent i impulsant-ne la bidireccionalitat.

Compromís

A2

Considerar les inquietuds i necessitats de fons socialment responsables, més enllà de les purament econòmiques.

Compromís

A3

4.1.1

CREACIÓ DE VALOR AFEGIT (COMPROMÍS A1)

L'any 2009 ha estat per a l'accionariat d'Agbar el de l'anunci de canvis importants, que determinaran el futur de les relacions entre Agbar i els seus accionistes.

El passat 22 d'octubre de 2009, Suez Environnement Company, SA (SE), i Criteria CaixaCorp, SA, van fer una comunicació conjunta en relació amb la seva participació a la Societat General d'Aigües de Barcelona, SA, de la qual posseïen conjuntament, en aquesta data, el 90% del capital social. En la comunicació, es feia pública la decisió de reorientar els seus interessos estratègics en el sector dels serveis de salut i en el de la gestió de l'aigua i el medi ambient. A més, els accionistes de referència van acordar promoure la formulació per part d'Agbar d'una OPA d'exclusió dirigida

al 10% del capital flotant en borsa, a un preu de 20,00 euros per acció, amb la posterior amortització de les accions que vagin a l'OPA.

Una vegada s'hagi liquidat aquesta oferta i Agbar hagi quedat exclosa de cotització, es farà el següent:

1. **Criteria CaixaCorp, un cop ho hagin aprovat els òrgans socials d'Agbar, adquirirà la participació del 54,79% de la qual era titular Agbar en la Companyia d'Assegurances Adeslas, SA, per un preu de 687 milions d'euros.**
2. **Criteria CaixaCorp i SE reordenaran les seves participacions a Agbar a fi de canalitzar-les en la seva totalitat a través d'HISUSA, Holding de Infraestructuras y Servicios Urbanos, S.A. (vehicle participat per SE i Criteria CaixaCorp amb un 51% i un 49%, respectivament, i titular del 66,44% del capital so-**

cial d'Agbar, el 31 de desembre de 2009). Per aquest motiu, es portaran a terme les actuacions següents:

a. Criteria CaixaCorp vendrà a SE totes les accions d'Agbar de les quals és, el 31 de desembre de 2009, titular directe (11,54%), a un preu per acció de 20,00 euros, i la part de la seva participació a Hisusa que sigui necessària perquè SE arribi a ser, després de totes les operacions descrites aquí, titular indirecte del 75% del capital social d'Agbar. El nombre d'accions d'Hisusa que Criteria CaixaCorp vendrà a SE dependrà del grau d'acceptació final de l'OPA d'exclusió. En funció d'aquest factor, Criteria CaixaCorp retindrà indirectament entre un mínim del 15% i un màxim del 25% del capital social d'Agbar, i rebrà com a preu total per la venda de la seva participació directa i una part de la indirecta en Agbar entre un mínim de 647 milions d'euros i un màxim de 871 milions d'euros.

b. SE aportarà a Hisusa les accions que té al tancament de l'exercici directament a Agbar (12,02%), així com les accions que adquireixi, amb posterioritat, a Criteria CaixaCorp (11,54%).

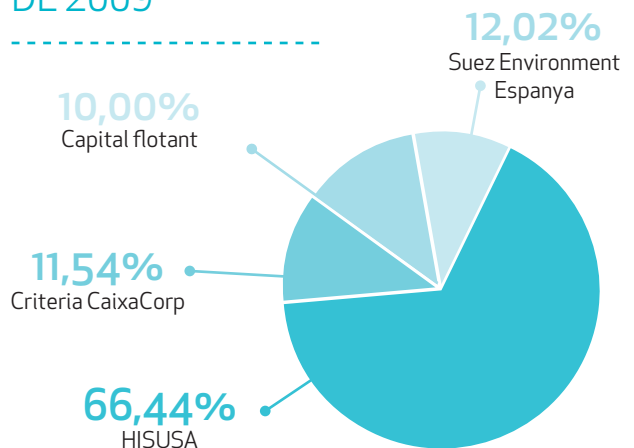
SE i Criteria CaixaCorp podran explorar, i, si escau, portar a terme, estructures d'execució alternatives a les descrites en els apartats a) i b), sempre que permetin arribar al mateix resultat final perseguit amb la reordenació especificada i prenent, en tot cas, com a referència la valoració de 20,00 euros per acció d'Agbar.

Els pactes d'accionistes entre Criteria CaixaCorp i SE, que regulen la situació de control conjunt d'Agbar al tancament de l'exercici 2009, s'extingiran en el moment de l'execució de les operacions esmentades anteriorment. SE i Criteria CaixaCorp signaran un nou acord per regular les seves relacions com a accionistes directes d'Hisusa i indirectes d'Agbar, en funció de la seva nova participació accionarial.

D'altra banda, Criteria CaixaCorp va informar la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV) que el mateix 21 d'octubre de 2009 va arribar a un acord de principis amb Malakoff Médéric per adquirir el seu 45% del capital social d'Adeslas per un preu de 491 milions d'euros. En conseqüència, com a resultat de l'adquisició d'aquesta participació i de l'adquisició de la participació d'Agbar en Adeslas esmentada anteriorment, Criteria CaixaCorp passarà a ser titular del 99,79% del capital social d'Adeslas.

La comunicació dels accionistes de referència condiciona l'estructura accionarial a partir del 2010, però durant el 2009 l'estructura no ha experimentat canvis significatius. Només és destacable la reordenació de cartera de Suez Environnement, SA, que traspasa el

ESTRUCTURA ACCIONARIAL EL 31 DE DESEMBRE DE 2009



seu 10,20% a la seva filial Suez Environnement España, S.L.U., que obté una posició final d'un 12,02%.

A continuació es mostren una sèrie d'indicadors econòmics d'especial interès per a accionistes i inversors:

INDICADORS ECONÒMICS

	2008	2009
Nombre d'accions negociades (milions)	83,07	17,30
Efectiu negociat (milers d'euros)	2.197.022	289.684
Última cotització (euros)	14,60	19,91
Màxim (euros)	28,80	20,20
Mínim (euros)	12,01	9,59
Mitjà (euros)	26,02	16,74
Dies cotitzats	254	254
Benefici net (milers d'euros)	235.300	166.800
Benefici net per acció (euros)	1,572	1,115
Dividend per acció (euros)*	0,546	2,601
Capital social (nombre d'accions)	149.641.707	149.641.707
Capitalització borsària (milions d'euros)*	2.185	2.979

(*)Per al 2009 inclou un dividend extraordinari de 2,00 euros per acció.

CLASSIFICACIONS CREDITÍCIES

	2008	2009
Standard&Poors	A	A
Moody's	A2	A2

DIVIDENDS

	2008	2009	VARIACIÓ (%)
Proposta de distribució de dividends (milions d'euros)	389,2	90	-76,9%
Payout ordinari* / resultat recurrent	53,7%	53,9%	-
Cotització de tancament	14,60	19,91	36,4%
BPA - Benefici bàsic per acció en euros	1,57	1,11	-
PER (cotització de tancament / BPA) en euros	9,30	17,94	-
ROA*	14,2%	10,4%	-
ROE atribuïble (%)*	11,8%	8,7%	-
Gearing *	20%	52,2%	-

*Payout ordinari: percentatge dels beneficis dedicat a dividends ordinaris. ROA: benefici net abans d'impostos (NOPAT) / capitals emprats mitjans. ROE atribuïble: resultat net / fons propis mitjans. Gearing (palanquejament): endeutament / patrimoni net.

Evolució borsària

L'any 2009 ha estat un any de contrastos per a la borsa. D'una banda, s'han viscut els últims moments de la crisi financera i econòmica més greu des de la Segona Guerra Mundial, mentre que, de l'altra, en els darrers mesos de l'any la recuperació borsària va ser important. Això ha estat conseqüència de la reducció dels tipus d'interès i, també, de la gran liquiditat proporcionada pels bancs centrals de tot el món per salvar la crítica situació econòmica.

Els principals mercats borsaris mundials han tancat l'any 2009 amb guanys generalitzats i una reducció de la volatilitat respecte a l'any precedent. Amb tot, cal destacar que les pujades més accentuades s'han produït als mercats emergents, que lideren la recuperació mundial.

La borsa espanyola ha liderat les alces d'entre les

principals places mundials. Així, l'IBEX-35 ha obtingut una plusvàlua total durant el 2009 del 29,8%, per davant del NYSE, amb una plusvàlua del 25,8%, i de la resta d'índexs europeus de rellevància. La situació paradoxal que presenta, a cop d'ull, el cas espanyol, a causa del desfasament entre la situació de l'economia real i la borsària, s'explica per la internacionalització del negoci de les grans companyies cotitzades espanyoles, amb una diversificació que ha permès evitar amb èxit la dificultat del moment.

L'evolució de les borses durant l'any 2009 té dos períodes clarament diferenciats: la caiguda que va tenir lloc durant el primer trimestre i la recuperació sostinguda des del segon trimestre fins a finals d'any. En el primer trimestre es van mantenir les fortes baixades registrades des de l'estiu del 2007 i que van ser accentuades en la segona meitat del 2008. A Espanya, la revisió a la baixa de les perspectives sobre la qualifica-

ció creditícia del deute va incrementar la desconfiança en els mercats, cosa que va causar retallades mensuals per a l'IBEX-35 del 8,1% el gener i del 9,8% el febrer. A més, l'accentuada volatilitat d'aquests primers mesos va expulsar del mercat els inversors individuals, va reduir l'operativa a curt termini i va comportar una reducció dràstica dels volums de negoci.

Aquesta situació va fer que les borses es mantinguessin en caiguda lliure fins al començament del mes de març. Així, el 9 de març, el principal selectiu espanyol va marcar el seu mínim anual de 6.817,40 punts (nivells del 2003). A partir d'aquest moment, es va esdevenir una recuperació sostinguda de les cotitzacions, que va poder deixar enrere la situació de pànic venedor. Les mesures anunciades per l'Administració Obama per combatre la crisi, combinades amb la baixada del preu del diner per part del BCE i els senyals de recuperació de l'economia nord-americana, van propiciar dues setmanes consecutives de guanys en les borses, la ràfega alcista més llarga de la història. Aquesta recuperació va provocar que el principal selectiu aconseguís guanyar durant el mes d'abril un 15,6%.

Els resultats empresarials i les pujades de Wall Street van proporcionar a l'IBEX-35 els guanys dels mesos següents. L'increment del 10,9% del mes de juliol va coincidir amb la millora per part dels organismes internacionals de les perspectives de creixement, que oferien mostres de recuperació per al 2010.

Els dubtes pel que fa a la recuperació i l'obtenció de beneficis van comportar una reducció, el mes d'octubre, d'un 2,9%, cosa que va posar fi a la ratxa d'incrementos iniciada el març. Novembre, durant el qual la Unió Europea i els Estats Units van prendre la decisió de mantenir els tipus baixos i es van notar les millores del sector immobiliari nord-americà, va tancar amb un

increment del 2,0%. L'any va tancar amb un increment el mes de desembre del 2,5%, i amb la decisió del Banc Central Europeu de retirar les injeccions de liquiditat i la publicació d'algunes dades macroeconòmiques als Estats Units que van resultar positives.

Així, després que el 2008 fos el pitjor any de la història borsària espanyola, la renda variable ha presentat el 2009 una trajectòria anual millor de l'esperat pel consens de mercat, i ha recuperat bona part del terreny perdut el 2008. El secret de l'èxit d'aquesta recuperació ha residit en actuacions sense precedents portades a terme per bancs centrals i governs, orientades a inundar de liquiditat uns mercats paralitzats pels temors d'insolvència dels bancs de tot el món. Així mateix, ha estat un factor clau per a la recuperació de la resistència mostrada per les economies anomenades emergents, que també han contribuït considerablement a la progressiva estabilització de les condicions financeres i de la situació macroeconòmica general.

Aigües de Barcelona

L'acció d'Aigües de Barcelona ha tancat l'any en els 19,91 euros, de manera que ha obtingut una revaloració acumulada en l'exercici 2009 del 36,4%. L'evolució de la cotització ha estat irregular i erràtica fins que el passat 22 d'octubre es va anunciar l'OPA d'exclusió a un preu de 20,00 euros per acció. Fins aleshores, s'havien encadenat mesos d'avenços significatius, com l'abril, amb un increment del 38,3% (gràcies a la comunicació del pagament d'un dividend extraordinari de 2 euros per acció), amb altres mesos de retallades importants, com el febrer, en què l'acció va caure un 27,1%.

Per als accionistes d'Agbar, la retribució per mitjà de dividends ha estat especialment generosa el 2009. A més de la retribució en concepte del resultat de l'exer-

cici 2008, repartida entre un dividend a compte de 0,19525 euros per acció i un dividend complementari de 0,4081 euros per acció, s'ha distribuït una quantitat extraordinària de 2,00 euros per acció, pagat juntament amb el dividend complementari del 2008, que suma un dividend total de 2,6006 euros per acció, amb una rendibilitat per dividend del 13,06%.

A partir de l'anunci de l'OPA d'exclusió, l'evolució de la cotització s'ha mantingut constant, entre els 19,50 i els 19,93 euros per acció.

4.1.2 COMUNICACIÓ INTERACTIVA (COMPROMÍS A2)

Comunicació amb l'accionista

Durant el 2009, la Direcció de Relació amb els Inversors i Atenció a l'Accionista ha continuat oferint un servei individual i personalitzat als seus accionistes minoritaris, cosa que ha impulsat la transparència d'Agbar i el seu ferm compromís de comunicació.

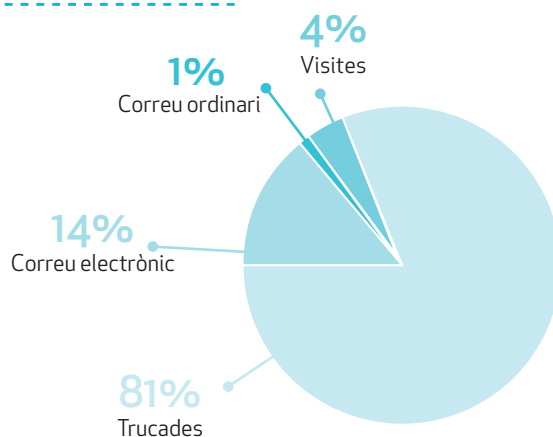
Com en anys anteriors, Agbar va posar a la disposició de l'accionista una línia telefònica directa, una adreça electrònica, el correu ordinari i la possibilitat d'anar personalment a les seves oficines per plantejar-hi dubtes o suggeriments.

En total, els accionistes es van posar en contacte amb la companyia en 189 ocasions, amb un increment del 77% respecte a l'any anterior.

Com en anys anteriors, els accionistes van optar per la línia telefònica directa, posada a la seva disposició, per poder expressar-se (154 trucades el 2009), seguida del correu electrònic (26 correus). Pel que fa a les visites a les oficines, n'hi ha haver en vuit ocasions.

Si bé l'any 2009 es va caracteritzar per un constant flux de trucades i correus electrònics en què se sol·licitava

CANALS DE CONSULTES DELS ACCIONISTES



tota mena d'informació, el pagament d'un dividend extraordinari el mes de juny i l'anunci del procés d'OPA d'exclusió i la compra d'Agbar per part de Suez Environnement España, SLU, van ser els temes que més van interessar els accionistes.

Lloc web d'accionistes i inversors

La pàgina web d'Agbar ha estat una eina indispensable per a l'accés dels accionistes, dels inversors i, en general, de tota mena de públic a la informació financera publicada. Durant l'any 2009, les visites al lloc web d'accionistes i inversors van ser un total d'1.455.124, de manera que es van superar àmpliament les 744.440 visites de l'any anterior. Els documents més consultats durant el 2009 van ser l'*Informe financer* de l'any 2008 (amb 101.200 descàrregues) i el de l'any 2007 (amb 38.580 descàrregues).

TEMÀTICA DE CONSULTA DELS ACCIONISTES

Pagament de dividendes	23 %
Informació sobre dades relatives a l'acció	22 %
Junta General Ordinària d'Accionistes	17 %
OPA d'exclusió	14 %
Sol·licitud de memòries i objectes	14 %
Junta General Extraordinària d'Accionistes	4 %
Torre Agbar	3 %
Ampliació de capital	3%

Junta General Ordinària d'Accionistes 2009 i convocatòria de Junta General Extraordinària d'Accionistes 2010

La celebració de la Junta d'Accionistes constitueix el moment més important en les relacions entre la Direcció d'Atenció a l'Accionista i els accionistes. Durant les dates prèvies i posteriors a la Junta, les relacions bilaterals s'intensifiquen de manera significativa, gràcies a l'interès dels accionistes per tots els aspectes derivats d'aquesta reunió.

Són molts els accionistes que hi fan arribar els seus suggeriments per a aquest dia, que expressen els seus dubtes o el seu desig de rebre la documentació malgrat no poder assistir a la Junta. A més, s'ofereix la possibilitat de visitar la Torre Agbar a tots els accionistes que encara no hagin tingut l'ocasió de fer-ho.

D'altra banda, la convocatòria de Junta Extraordinària publicada al començament del mes de desembre va originar una gran expectació, tant per la seva urgència com pels temes que s'hi havien de tractar, especialment el de l'OPA d'exclusió. Els accionistes es van abocar, a través dels mitjans de comunicació que tenien a la seva disposició, a posar-se en contacte amb la companyia, per expressar els seus temors, dubtes o disconformitats.

Lloc web de la Junta General Ordinària i la Junta General Extraordinària d'Accionistes

Com és habitual, durant el 2009 els accionistes van disposar d'un lloc web exclusivament dedicat a la informació relativa a la Junta d'Accionistes. En aquesta ocasió, el lloc web es va activar tant per a la celebració de la Junta General Ordinària d'Accionistes com per a la de la Junta General Extraordinària d'Accionistes.

L'objectiu era que els accionistes tinguessin un accés còmode i ràpid a la informació que els pogués ser de més interès o utilitat.

El lloc web corresponent a la convocatòria de Junta Ordinària del 2009 va rebre un total de 211.866 visites, mentre que l'espai dedicat a la convocatòria de Junta Extraordinària en va rebre, només fins al 31 de desembre, 223.822. Ambdues xifres són molt superiors a les visites rebudes l'any 2008, que van ser un total de 167.800.

4.1.3

SENSIBILITAT VERS ELS FONS SOCIALMENT RESPONSABLES (COMPROMÍS A3)

Un any més, Agbar ha mostrat el seu ferm compromís amb els fons que gestiona sota el concepte d'ISR (inversió socialment responsable), i ha participat amb prescriptors i fons d'aquest tipus, entre els quals destaquen EIRIS, FTSE4good, AIS, Trucost, Oekom, Carbon Disclosure Project, l'Observatori de Responsabilitat Social Corporativa i el Dow Jones Sustainability Index (DJSI). Cal esmentar, com a fet més destacable en aquest àmbit, que Agbar ha repetit l'èxit de l'any 2009 i ha revalidat el màxim guardó en el sector de l'aigua que atorga l'òrgan independent Sustainability Asset Management (SAM), que avalua les companyies que entren en l'índex sostenible més important a escala mundial, el Dow Jones Sustainability Index. Aquest guardó, la Gold Class, significa obtenir una puntuació excepcional per comparació a la resta de competidors del sector i respecte a tot l'univers de companyies avaluades per SAM (més de 2.500 companyies).

Per aquest motiu, Agbar, per segon any consecutiu, es pot enorgullir d'una distinció que la situa entre les posicions capdavanteres en relació amb la sostenibilitat. Per definició, Agbar sempre s'ha mostrat compromesa socialment i ambientalment, i la seva transparència amb els diferents grups d'interès ha permès obtenir aquests èxits.

4.2

Atenció a les necessitats del client

L'excel·lència en la prestació del servei, l'atenció i dedicació al client, i el compromís amb la qualitat són els pilars de la relació d'Agbar amb els seus clients.

Una de les principals eines que fa servir per respondre a les necessitats específiques dels clients pel que fa a productes i serveis, canals de comunicació i processos de cycle comercial és la segmentació de clients.

Són diversos els factors que poden influir en la configuració d'un determinat segment de client:

- > El consum
- > El tipus de tarifa
- > La sensibilitat a la manca de subministrament
- > La ubicació geogràfica
- > L'estatus socioeconòmic

Considerant no tan sols aquests factors, sinó també les característiques nacionals, es produeixen segmentacions específiques.

Així, mentre que a Aigües de Barcelona (Espanya) es parla de grans consumidors, clients multicontracte, clients sensibles, clients domèstics i Administració estatal, autonòmica i local, Aguas de Cartagena (Colòmbia) classifica els clients en dos grans grups, domèstics i no domèstics, a partir de la Llei 142 del 1994. Aguas de Saltillo (Mèxic), per la seva banda, utilitza les categories de popular, interès social, residencial comercial, industrial, públic i emprius, i Aguas Andinas (Xile) distingeix entre comptes de grans consumidors, comptes amb consum estacional, comptes amb bon comportament de pagament, comptes amb mal comportament de pagament i comptes socials.

COMPROMISOS D'AGBAR

Millorar la qualitat dels serveis i productes oferts, i apropar-se a les necessitats específiques de cadascun dels segments.

Compromís

C1

Innovar en l'oferta oferint un plus de comoditat i fiabilitat.

Compromís

C2

Establir una comunicació efectiva, millorant els canals de comunicació. Fomentar els canals no presencials que permetin una disponibilitat més gran.

Compromís

C3

Una de les eines que més utilitza Agbar per conèixer les necessitats del col·lectiu de clients és la segmentació.

4.2.1 MILLORA DE LA QUALITAT (COMPROMÍS C1)

4.2.1.1 Vetllar per la seguretat i la salut del client

Agbar porta a terme rigoroses anàlisis que certifiquen la qualitat i la seguretat de l'aigua potable que subministra. A Espanya, el Reial decret 140/2003, de

7 de febrer, regula els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà. A Xile, les anàlisis que certifiquen la qualitat i la seguretat de l'aigua potable es regeixen per la norma de la legislació nacional NCH 409 (norma de qualitat 409). A Bristol (Regne Unit), s'aplica la legislació *The Water Supply (Water Quality) Regulations 2000*.

GRAU DE COMPLIMENT DE LES NORMES DE QUALITAT DE L'AIGUA POTABLE

	2007	2008	2009
Espanya	96,90 %	97,84 %	97,71 %
Xile	99,46%	99,58 %	99,52 %
Regne Unit	99,97 %	99,94 %	99,97 %

Tast d'aigua a Sant Joan Despí (Barcelona)

Per segon any consecutiu, el municipi de Sant Joan Despí va fer un tast d'aigües, el resultat del qual va ser que el 85% de les persones que hi van prendre part van preferir el sabor i l'olor de l'aigua de l'aixeta que s'ofereix a la població des de l'estiu passat. L'ampliació de la planta potabilitzadora d'aquest municipi, mitjançant la instal·lació de membranes d'osmosi inversa^c, ha estat una altra de les actuacions que s'han portat a terme durant el 2009.

Per mitjà de diferents tasts, alguns dels clients d'Agbar poden comprovar com millora l'aigua de l'aixeta.

Pla de control de la qualitat de l'aigua a l'aixeta

Aquages i l'Ajuntament de Finestrat (Alacant) han portat a terme el pla de control de la qualitat de l'aigua a l'aixeta, una campanya destinada a analitzar les aigües de consum humà subministrades a través de la xarxa de distribució pública o privada, amb l'objectiu de determinar-ne la qualitat a l'aixeta del consumidor final.

Mitjançant una nota informativa distribuïda amb la factura de l'aigua durant el mes de juny, es va animar els clients a afegir-se a aquest mostratge facilitant les seves dades de contacte, a fi de poder accedir a la seva propietat per recollir mostres de l'aigua de l'aixeta.

A l'hora de definir els punts de mostratge de cada zona d'abastament, es van tenir en compte criteris relacionats amb les característiques del subministrament

(hotels, centres escolars, etc.), les zones de qualitat de l'aigua homogènia, els nuclis de població, el tipus d'edificació, l'antiguitat dels edificis i els possibles punts conflictius de la xarxa de distribució.

Els paràmetres analitzats són els establerts al Reial decret 140/2003 per al control a l'aixeta. Els consumidors que han estat objecte del mostratge rebran una explicació individualitzada, juntament amb recomanacions si s'han detectat problemes a les instal·lacions interiors. Els establiments comercials i hotelers que participin en aquest pla seran distingits amb un segell de qualitat d'aigua, i es farà un manteniment adequat de la seva instal·lació interior.

Aigua saludable a Cartagena (Colòmbia)

Actualment, l'aigua tractada a la planta de potabilització de Cartagena és òptima i els seus estàndards de terbolesa, color i matèria orgànica compleixen amb escreix els paràmetres establerts per la legislació vigent. Així, entre el 1995 i el 2009, l'aigua potable distribuïda a la ciutat colombiana ha assolit paràmetres de 0,50 unitats de terbolesa i 5 unitats de color.

Això ha estat possible gràcies als plans de millora en el procés de producció, com la instal·lació de mesuradors de paràmetres per exercir un control continu sobre la qualitat de l'aigua i la introducció d'un sistema de rentatge per aire dels filtres a les plantes.

4.2.1.2 Perfeccionament de la gestió comercial

AquaCIS, el nou programa d'Agbar per a la gestió integral de clients

El sistema comercial AquaCIS, dissenyat i desenvolupat íntegrament per Agbar, permet l'homogeneïtzació, a gairebé totes les empreses d'Agbar, de pràctiques i criteris de gestió per millorar l'eficiència de la funció comercial. Els mòduls d'atenció al client estan preparats per proporcionar informació d'una manera

proactiva, clara i estructurada a través de qualsevol dels canals d'atenció esmentats anteriorment.

Després de dos anys de construcció i de la implantació del pilot a Aguas de Alicante, AquaCIS ha entrat en la fase d'implantació definitiva en la major part d'explotacions gestionades per Agbar Aigua.

El desembre del 2009, el 4,2% de les explotacions a Espanya (28 municipis) operaven completament a través d'AquaCIS.

Aquests municipis es concentren a la Comunitat Valenciana, on el 53,07%, dels municipis que gestiona Agbar treballen per mitjà del nou sistema comercial, és a dir, 436.516 clients ja són gestionats a hores d'ara mitjançant AquaCIS.

El procés d'implantació d'AquaCIS a la regió de Múrcia es va iniciar l'abril del 2009, amb l'objectiu de concloure el projecte a la fi de març del 2010. Aquest procés inclou totes les explotacions de la regió de Múrcia excepte Aguas de Murcia, que requerirà un projecte propi que s'haurà d'executar més endavant.

Els propers passos que s'han de seguir aborden la implantació del sistema en la resta d'empreses i municipis (fins a un total de 681) gestionats per Agbar. S'ha establert com a horitzó final d'implantació el mes de desembre del 2011.

AquaCIS permet que Agbar continu millorant l'eficiència de la gestió interna i la qualitat dels serveis oferts als seus clients, i també que pugui assumir els canvis que la societat demana al llarg del temps.

Desenvolupament d'Algol, un sistema de gestió únic per a grans empreses

Algol és una eina de servei per a l'entorn comercial de les grans empreses que facilita el desenvolupament

d'un sistema únic de gestió amb cobertura de l'atenció al client, el cicle de facturació i la gestió tècnica.

El novembre del 2008, Aigües de Barcelona va implantar un mòdul d'atenció al client basat en la filosofia CRM (Customer Relationship Management)^c.

Durant el 2009, l'eina ha permès aprofundir en el coneixement dels diferents tipus de clients i de les seves necessitats, a partir de la informació aportada pel CRM^c.

També s'han iniciat els processos d'anàlisi dels diferents requeriments (consultes, reclamacions, sol·licituds, etc.), per mirar de gestionar-los d'una manera més eficient.

Pla estratègic de clients d'Aguas Andinas

A Xile, Aguas Andinas ha definit el Pla Estratègic de Clients (PEC), d'acord amb les estratègies de negoci d'Agbar. Es tracta d'un projecte de desenvolupament d'un sistema únic de gestió que cobreix l'atenció al client, el cicle de facturació i la gestió tècnica, i que pren com a base la filosofia CRM^c.

Durant el 2009, s'ha iniciat la reenginyeria de processos prevista al Pla Estratègic de Clients. De fet, actualment es troba en l'etapa de desenvolupament dels mòduls d'atenció al client i de gestió tècnica, que finalitzarà durant el primer trimestre de l'any 2011.

L'evolució del SIC a Aguas de Cartagena

El Sistema d'Informació Comercial (SIC) d'Aguas de Cartagena (Colòmbia) permet millorar l'eficiència en la gestió de lectures, facturació, contractació, recaptació, peticions, queixes, reclamacions, impagats i recuperació de cartera, a més de l'ús d'estadístiques i indicadors comercials.

El SIC ha aportat un seguit de millores al consumidor, com la reducció del temps d'espera per rebre atenció a la finestra, que s'ha reduït de 45 a 12 minuts de mit-

jana, i més confort (aire condicionat, cadires i tiquet d'espera per ordre d'arribada).

Per a l'any 2012, s'ha previst la posada en funcionament del sistema OCCAM, que permetrà reforçar la gestió comercial i el control sobre els principals indicadors de gestió.

Mitjançant les eines AquaCIS, Algol, el Pla Estratègic de Clients d'Aguas Andinas (Xile) i el Sistema d'Informació Comercial d'Aguas de Cartagena (Colòmbia), Agbar millora la gestió dels seus clients.

4.2.1.3 Cartes de compromisos amb els clients

Les grans empreses d'Agbar adquireixen compromisos públics amb els seus clients per mitjà de les anomenades *cartes de compromisos*, que recullen garanties de servei per als clients. D'aquesta manera, el grup vol consolidar el seu objectiu de garantir la qualitat del servei.

Aquests documents recullen garanties sobre la resolució immediata de gestions comercials, el termini màxim de resposta de queixes i reclamacions, l'avís al client davant l'excés de consum i el termini màxim d'instal·lació del comptador.

A Espanya, cal destacar que durant el 2009 s'ha ampliat la carta de compromisos d'Agamed; s'ha incremen-

tat l'import de compensació i s'hi han afegit tres nous compromisos: l'avís de devolució bancària, l'elaboració de pressupost abans de 15 dies naturals i l'execució de la connexió de servei abans de 15 dies naturals. Durant el 2009, únicament s'han incomplert en tres casos els set compromisos de la carta.

Al Regne Unit, la carta de compromisos de Bristol Water conté 35 compromisos de qualitat relacionats amb la qualitat de l'aigua, la continuïtat i la qualitat del subministrament, el servei d'atenció al client, les factures i el cobrament.

Les cartes de compromisos arriben a Llatinoamèrica
Aguas de Saltillo (Mèxic) va aprovar en el darrer Consell d'Administració del 2009 la seva carta de compromisos amb el client, que s'aplicarà a partir del 2010.

A Colòmbia, la Comissió de Regulació d'Aigua Potable i Sanejament Bàsic (CRA), un organisme estatal de defensa de la competència en aquest sector, començarà a expedir al final del primer semestre del 2010 un decret sobre qualitat i penalitat per als serveis d'aigua potable i sanejament bàsic. D'aquesta manera, s'establiran terminis per donar resposta a peticions, queixes, reclamacions i suggeriments (PQRS), i per instal·lar comptadors i noves connexions de servei o bé reinstal·lar el servei.

Precisament, Aguas de Cartagena es comprometrà amb el client a complir els terminis establerts i a compensar-lo en cas d'incompliment, cosa que garanteix la qualitat del servei. L'empresa establirà les cartes de compromisos al començament del 2011.

A Espanya, Agbar preveu que les cartes de compromisos se subscriuran en un 50% del sector en el 2010. A continuació, es detallen les dades d'implantació de les cartes de compromisos a les sis empreses d'Agbar que disposen d'aquest document:

	Nombre d'indemnitzacions		Habitants que es beneficien de cartes de compromisos		Municipis que es beneficien de cartes de compromisos	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Aigües de Barcelona	671	464	2.845.416	2.870.460	23	23
Aguas de Alicante	372	33	478.855	478.222	7	7
Aguas de Murcia	1	3	439.033	444.868	1	1
Emasagra (Granada)	0	0	360.225	360.225	14	14
Agamed (Torrevella)	14	3	101.381	101.381	1	1
Bristol Water (Regne Unit)	996	1.500	1.120.000	1.136.460	23	23
Total	2.054	2.003	5.344.910	5.391.620	69	69

4.2.2 INNOVACIÓ EN L'OFERTA (COMPROMÍS C2)

Implantació de solucions de telelectura

La telelectura, és a dir, la lectura remota dels comptadors, permet obtenir el consum d'un client sense necessitat que l'operari llegeixi *in situ* la xifra del comptador. Aquesta tècnica comporta clars avantatges per al client, ja que permet flexibilitzar el procés de facturació i, en conseqüència, fa que s'hi puguin aplicar nous models tarifaris i serveis. A més, l'empresa pot disposar de més informació sobre els hàbits de consum del client, respectant-ne sempre la privacitat.

A Espanya, Agbar està finalitzant els desenvolupaments necessaris per posar en marxa les seves solucions de telelectura. De fet, ja disposa d'un

concentrador^c que permet registrar per cable o per radiofreqüència la informació dels comptadors electrònics o mecànics de diferents marques, i enviar aquesta informació mitjançant el sistema de comunicacions mòbils GPRS^c. Paral·lelament, la companyia treballa en els plans de desplegament d'aquesta solució al territori nacional.

Així, Aguas de Murcia ha començat a donar servei de telelectura de comptadors a nous immobles i seus de la Comunitat Autònoma de la regió de Múrcia, a petició dels serveis generals d'aquesta institució.

Per la seva banda, Aguas de Alicante ha posat en marxa una prova pilot per analitzar la viabilitat de la telelectura en tot el parc de comptadors i obtenir-ne informació addicional, sobretot de comptadors de grans consumidors.

A més, Agbar preveu implantar aquesta solució tecnològica entre els clients industrials de Puertollano (Ciudad Real) i Albacete.

A Xile, Aguas Andinas ha desenvolupat un model de telelectura, basat en la tecnologia de radiofreqüència, que cobreix actualment un total de 2.762 punts de lectura.

A més, Aguas Andinas ha potenciat l'obtenció d'una lectura i efectivitat del 100% de la facturació sobre consums efectius en la seva cartera de "grans consumidors" i "àrees verdes", on s'ha donat prioritat a la instal·lació de la telelectura. L'ús de la radiofreqüència ha estat tot un èxit.

El Regne Unit és un altre dels països on Agbar introdueix la telelectura. Concretament, Bristol Water actualment desenvolupa una prova pilot amb aquesta tecnologia.

A Espanya, Agbar treballa per enllestir els desenvolupaments necessaris per poder posar en marxa les seves solucions de telelectura, una eina que també es va implantant a països com Xile i el Regne Unit.

Tecnologia GPS als PDA^g de les unitats mòbils (Aguas Andinas)

Aguas Andinas ha introduït tecnologia GPS als equips portàtils PDA^g que fan servir les unitats mòbils que treballen sobre el terreny, a fi de millorar l'assignació de tasques a aquestes unitats. Gràcies a un algorisme que considera la distància, la urgència i la disponibilitat, entre altres factors, l'empresa assigna les diferents tasques d'una manera més eficient. Això permet fer un millor ús dels recursos, disminuir els temps de resposta i trasllat, i millorar la satisfacció dels clients.

Control de nous desenvolupaments urbanístics (CNUD) a Aguas de Cartagena (Colòmbia)

L'auge de la construcció i l'expansió industrial que experimenta actualment la ciutat colombiana de Cartagena ha fet necessària la creació d'una eina de control per fer el seguiment dels nous desenvolupaments urbanístics i industrials. Amb la denominació de *Control de nous desenvolupaments urbanístics*, aquesta solució monitora aspectes com la informació bàsica del sol·licitant, l'estat de la sol·licitud, la informació de dissenys i de convenis, el TCA (treball per compte d'altri) i la gestió de cobrament, les unitats contractades, les observacions i arxius adjunts, i les inspeccions de canvi d'ús.

Facturació *in situ* a Aguas de Alicante

A Aguas de Alicante s'ha desenvolupat a una nova eina, que permet fer *in situ* la lectura dels comptadors i la facturació del consum resultant obtingut. D'aquesta manera, en el moment de la lectura *in situ* es pot emetre la factura corresponent, lliurar-la en mà al client, i, si escau, fer-ne el cobrament.

L'àmbit d'utilització previst correspon a nuclis de població aïllats, d'extraradi o disseminats.

Made in Agbar a tot el món

Agbar ha decidit comercialitzar a tot el món un seguit de solucions que inicialment han servit per donar resposta a les seves necessitats internes i que, un cop n'ha quedat demostrada l'efectivitat, s'han introduït en el mercat. A continuació, es destaquen sis exemples.

GISagua Es tracta d'una aplicació cartogràfica que permet gestionar tota la informació sobre la xarxa de distribució, incloent-hi aspectes com el rendiment, la gestió de punts de mostratge o el seguiment del flux de l'aigua. GISagua s'ha instal·lat a seixanta oficines d'Espanya, així com a les explotacions d'Agbar a Cuba, Colòmbia, Mèxic i Algèria.

CAT Alertas Mitjançant un SMS s'envia informació d'interès tant als clients (avis d'una incidència) com a l'equip humà (assignació d'un tasca). La implantació del CAT Alertas a 405 abastaments d'Espanya, com ara Granada, Valladolid i tots els municipis gestionats per Sorea, ha beneficiat 2,5 milions de clients.

Cover Alarm És un sistema de detecció i avis d'accessos no autoritzats que permet distingir entre fenòmens naturals i els intents d'accés no permesos a l'interior dels dipòsits d'aigua potable. S'ha implantat a Bristol Water i a Northern Ireland Water. Es troba en fase pilot a Portsmouth Water i a Anglian Water.

AquaCIS Programa que integra totes les activitats de la gestió de clients. Durant el 2009 s'ha implantat en el 4,2% de les explotacions del territori espanyol (28 municipis). Per al desembre del 2011 es preveu continuar implantant el sistema a més municipis, fins a un total de 681. A més, ha finalitzat la implantació a Orà (Algèria) i està en procés d'implantació a Santiago de Xile i Bristol.

Telelectura Permet obtenir el consum del client de forma remota. S'ha implantat a Barcelona, Sant Cugat del Vallès, Múrcia, Granada, etc. Es troba en fase pilot a Bristol Water, Wessex Water i South West Water.

CONTEC És un sistema informàtic que optimitza el control tècnic i el manteniment de les plantes de tractament, les centrals de bombament i altres instal·lacions del cicle integral de l'aigua. S'ha implantat a 900 centres d'Espanya, Algèria, Cuba, Colòmbia i Mèxic.

4.2.3 PROGRESSOS EN LA COMUNICACIÓ (COMPROMÍS C3)

4.2.3.1 Oficines d'atenció al client

El nou model d'oficina d'Agbar s'ha implantat durant el 2009 als municipis de Sant Celoni, Arenys de Mar i Tona, situats a la província de Barcelona, Puigcerdà (Girona) i Creixell (Tarragona), tots ells proveïts per Sorea; a Sant Pere de Ribes (Barcelona), abastat per Aigües de Sant Pere de Ribes; a Grado i Salas (Astúries), proveïts per Asturagua, i a Plasència (Càceres), on Aquagest forma part de la Unió Temporal d'Empreses (UTE) que gestiona el servei municipal d'aigües.

A Puertollano (Ciudad Real), s'ha dissenyat el projecte de la nova oficina d'atenció al client seguint el model d'oficina d'Agbar. Es preveu la finalització de les obres per al primer semestre del 2010.

Una de les principals característiques d'aquest nou model d'oficina és l'habilitació d'un espai propi per a cadascuna de les dues grans funcions del servei d'atenció al client. Així, s'ha creat, d'una banda, l'oficina d'atenció al públic i, de l'altra, l'oficina tècnica i magatzem.

A Xile, Aguas Andinas ha implantat el 2009 un nou model d'atenció al client a les seves oficines comercials, atès que s'hi han introduït noves figures professionals que orienten el client en les seves consultes. Això permet solucionar consultes immediates, derivar requeriments simples als mòduls d'autoconsulta i traspasar les consultes que als mòduls d'atenció quan sigui necessari. D'aquesta manera, s'aconsegueix un ús eficient dels mòduls d'autoconsulta i una reducció del temps d'espera per als clients que requereixen una atenció més especialitzada, cosa que al seu torn es tradueix en un augment de la seva satisfacció.

D'altra banda, a les oficines d'Aguas de Saltillo (Mèxic) s'han habilitat finestretes exclusives per a pensionis-

tes o jubilats i per als clients amb necessitats especials, i a més s'hi han instal·lat rampes i s'han adaptat serveis per a les persones amb discapacitat.



4.2.3.2 Ampliació de l'accés a canals d'atenció no presencials

Per a Agbar, una de les vies de millora de l'atenció al client és perfeccionar els canals de comunicació que fan servir com a base les tecnologies de la informació, atès que l'organització és conscient que aquests mitjans ofereixen més disponibilitat i accessibilitat als usuaris.

El canal d'atenció telefònica ha anat guanyant quota de penetració els darrers anys. De fet, durant el 2009 la cobertura en l'àmbit comercial ha pujat i s'ha situat en un 86% dels clients a Espanya, un 15% més respecte a la cobertura registrada el 2008. La cobertura telefònica pel que fa a les avaries també ha augmentat, i s'ha assolit el 81% dels clients enfront del 65% del 2008. L'objectiu és assolir una cobertura del 100%.

La cobertura d'atenció telefònica comercial a Espanya puja al 86% dels clients.

A més, Agbar treballa per garantir als seus clients la possibilitat, per mitjà del web interactiu, de gestionar el canvi de dades, pagar factures pendents, consultar informació sobre subministraments i visualitzar còpies de factures, entre altres serveis. De fet, tots els clients d'Aigües de Barcelona, Aguas de Alicante, Aguas de Murcia (Múrcia), Emasagra (Granada), Bristol Water (Regne Unit) i Aguas Andinas (Xile) tenen accés a l'oficina virtual.

Precisament, Aigües de Barcelona ha creat durant el 2009 una nova oficina virtual que presenta un seguit de millores tecnològiques pròpies del producte i un conjunt d'avantatges funcionals, com la millora de l'operativitat del portal, la incorporació de certificats digitals, l'adaptació per al compliment de la Llei d'accessibilitat, l'estalvi en la tramesa de factures en paper i la millora de la imatge corporativa. La consecució d'aquests objectius s'ha dividit en tres fases:

Primera fase

S'ha posat en marxa al final del 2009 i tindrà les millores següents:

- > Les modificacions de dades bancàries i les dades de clients seran transaccionals.
- > Les empreses podran tenir més d'un usuari registrat per tramitar les seves gestions.
- > Es crearà automàticament el registre d'usuari en el procés de contractació.
- > S'integrarà amb el CRM^c: es crearà un repositori únic de dades i objectes, i s'eliminaran processos de càrrega diària del SICAB.
- > Es podran visualitzar els documents del client mitjançant el sistema de gestió de continguts.
- > Es millorarà la visualització dels formularis del CRM^c.

Segona fase

- > Es preveu posar-la en marxa el primer trimestre del 2010.

Tercera fase

- > Es troba en procés de planificació.

Durant el 2009, Aquagest Levante i Aigües d'Elx també han habilitat noves oficines virtuals després de la

remodelació dels seus respectius webs. La plataforma d'ambdós portals és molt avançada i compleix amb els requisits de la Llei de Serveis de la Societat de la Informació i de Comerç Electrònic (LSSI) i amb el reglament d'accés de persones amb discapacitat a les noves tecnologies. Els webs són, per tant, accessibles a persones amb limitacions físiques, visuals, auditives o d'aprenentatge.

Per la seva banda, Aguas de Murcia ha habilitat l'accés a la informació personalitzada del seu portal de clients, i també a les operacions amb factura electrònica. L'únic requisit en aquest sentit és disposar del nou DNI electrònic o d'un certificat de la Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre (CERES), com el que es fa servir en la Declaració de la Renda. Amb aquests documents, els clients de Aguas de Múrcia tenen accés directe a les seves dades i operacions. Progressivament s'acceptaran certificats emesos per altres organismes fins a completar la llista d'entitats reconegudes d'àmbit nacional.

Com a novetat, l'accés mitjançant certificat digital permet que el client obtingui resguards digitals fefaents amb segell de temps (*time stamp*) de les operacions que porti a terme, així com de les queixes o reclamacions que tramiti.

Durant el 2009 també s'ha posat en marxa la nova oficina virtual d'Aguas de Cartagena (Colòmbia), per mitjà de la qual els clients poden contractar serveis, imprimir duplicats de factures, avisar que hi ha hagut una avaria, sol·licitar el servei de laboratori, cancel·lar factures i fer peticions, queixes, reclamacions i suggeriments.

Així, els usuaris poden descarregar als seus ordinadors les còpies originals de les seves factures en format digital (PDF) amb el codi de barres, de manera que les poden fer servir per pagar tant a les instal·lacions de la companyia com mitjançant entitats bancàries, grans magatzems i caixers automàtics.

A Mèxic, Aguas de Saltillo disposa d'una oficina virtual, en la qual els clients poden fer qualsevol tràmit, com el pagament de serveis.

Per la seva banda, Bristol Water ha activat a la seva oficina virtual el servei de factura electrònica, en el qual s'han donat d'alta 2.000 clients de la companyia. A més, hi ha la possibilitat, mitjançant aquesta oficina virtual, de fer arribar a la companyia la lectura del comptador i de notificar el canvi de titular de la propietat.

Aigües de Barcelona, Aquaguest Levante, Aigües d'Elx i Aguas de Cartagena (Colòmbia) han habilitat noves oficines virtuals d'atenció al client.

Implantació de servialertes a la Comunitat Valenciana

Agamed, a Torrevieja, Aigües d'Elx, a Elx, i Aquagest Levante, a la comarca del Baix Segura, han implantat les servialertes, un servei gratuït per als clients que els informa mitjançant el mòbil o el correu electrònic de les novetats del servei o de les incidències pel que fa al seu contracte. Per mitjà d'aquests canals, els usuaris poden rebre avisos d'excessos de consum, d'incidències en el cobrament de rebuts, informació sobre els talls programats que li puguin afectar i avisos de canvi de comptador, entre altres alertes. Actualment, més de 345.000 clients poden rebre les servialertes a la Comunitat Valenciana.

4.2.3.3 Control de satisfacció i millora del coneixement del client

Agbar continua fent el seguiment del servei de canal telefònic a Espanya mitjançant 800 enquestes trimestrals a clients que es van posar en contacte telefònic amb la companyia per mitjà de les dues plataformes que donen servei, actualment, a Aigües de Barcelona i, en general, a Agbar. El juny del 2009, els usuaris van valorar el centre d'atenció telefònica amb un 7,60 sobre 10.

Durant el 2009, s'han portat a terme enquestes telefòniques per valorar la satisfacció dels clients de les principals ciutats subministrades per les empreses d'Agbar. Cal destacar que aquestes enquestes són diferents a cada país, de manera que els resultats nacionals no són comparables entre ells.

A Espanya, s'han fet enquestes a 27 explotacions i s'ha obtingut un índex de satisfacció del client (ISC) del servei bàsic del 6,97. En aquestes enquestes s'ha preguntat als clients per la satisfacció amb la seva companyia subministradora, la valoració dels indicadors clau i els hàbits de consum.

Aguas de Saltillo (Mèxic) fa dues enquestes de satisfacció a l'any a l'1% dels seus clients. El Comitè de Qualitat de l'empresa selecciona directament les preguntes que formen part de les enquestes. En l'última enquesta realitzada sobre serveis, al final del 2009, es va obtenir una qualificació de 9,10. En l'anterior, que es va fer el juny del 2009, el 77% dels entrevistats va considerar que la gestió de la companyia havia millorat en els darrers set anys.

En el cas d'Aguas de Cartagena (Colòmbia), es programa una enquesta anual de satisfacció dels clients i una enquesta cada dos mesos a les oficines, per fer el seguiment dels plans d'atenció al client que s'estableixen segons els resultats de l'enquesta anual. El 2009 s'ha assolit un índex del nivell de satisfacció del client del 82,7%.

En relació amb el Regne Unit, Bristol Water és la companyia de serveis més ben valorada pels ciutadans de Bristol. Així, un 84% dels 1.000 clients entrevistats el 2009 considera que el servei que ofereix la companyia és excel·lent, molt bo o bo.

Els clients d'Agbar a Espanya, Mèxic, Colòmbia i el Regne Unit atorguen a la companyia un notable com a mínim.

4.2.3.4 Impuls de la comunicació amb entitats que representen els clients

Agbar no tan sols intenta mantenir uns elevats estàndards de qualitat en la seva relació individual amb cada client, sinó que, a més, manté una actitud totalment proactiva i oberta al diàleg amb les diferents organitzacions que representen aquest col·lectiu. És un dels compromisos de la companyia com a empresa socialment responsable.

Així, durant l'any 2009 s'han establert diversos contactes amb les diferents entitats que es detallen a continuació.

Agües de Barcelona

Ha celebrat el tercer taller de clients amb associacions de veïns i consumidors de l'àrea metropolitana. Aquesta tercera edició s'ha orientat a mantenir el canal de diàleg permanent i periòdic amb les entitats convidades. Per fer-ho, s'han seleccionat temes que podien ser del seu interès, com la gestió de la sequera, la Directiva marc de l'aigua, la posada en marxa de les noves infraestructures de la companyia i el projecte Consens, una iniciativa de valorització de l'aigua d'aixeta.

Aguas de Murcia

Ha mantingut el contacte amb les entitats següents:

> La Federació d'Associacions de Veïns de la Regió de Múrcia, amb la qual ha signat un conveni de col·laboració.

> FACUA Consumur, amb la qual ha subscrit un conveni de col·laboració.

> La Unió de Consumidors de Múrcia (UCE), que ha col·laborat en la campanya Gotagotham.

> Thader (Federació Murciana d'Associacions de Mestresses de Casa, Consumidors i Usuaris).

> L'Associació d'Administradors de Finques.

Aguas de Albacete ha iniciat contactes amb l'Associació de Famílies Nombroses de la ciutat per adaptar l'estructura tarifària actual a una altra que tingui en compte les característiques de consum d'aquestes famílies.

Aguas de Alicante ha mantingut un contacte periòdic amb les entitats següents:

> Cambra de Comerç d'Alacant

> Diari Información

> Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor

> Associació de Famílies Nombroses

> Hércules Club de Fútbol

Aguas de Cartagena (Colòmbia):

Mitjançant l'àrea de comunitats, treballa de manera directa amb els vocals de control (associació de clients) en processos de formació sobre regulació; el comitè d'estratificació; la resposta oportuna de peticions, queixes, reclamacions i suggeriments, i la presència de l'empresa a zones marginals de la ciutat.

Aigües de Barcelona ha celebrat el tercer taller de clients amb associacions de veïns i consumidors de l'àrea metropolitana.

Agbar col·labora amb el Síndic de Greuges de Catalunya

El 22 d'abril de 2009, Agbar i el Síndic de Greuges de Catalunya, entitat que supervisa les actuacions de les administracions públiques de Catalunya i de les empreses privades que hi ofereixen serveis públics, van signar un conveni de col·laboració per agilitar la tramitació de les queixes i de les consultes que arribin al Síndic relatives als serveis de la companyia.

Concretament, l'acord estableix que el Síndic transmetrà a Agbar les queixes que li arribin sobre la companyia i que Agbar donarà resposta al Síndic en un termini màxim de deu dies hàbils, a excepció de les reclamacions derivades d'avaries, a les quals haurà de donar resposta en un termini màxim de 48 hores.

En les queixes relatives a temes de facturació i problemes amb altes o baixes del servei dels usuaris finals, independentment de les competències pròpies dels ajuntaments, el Síndic orientarà els interessats perquè es dirigeixin a les oficines municipals o comarcals d'informació al consumidor (OMIC i OCIC), o directament a la Junta Arbitral de Consum, com a vehicles naturals per tramitar aquestes reclamacions.

Un grup de treball format per representants de les dues parts valorarà la tramitació de les queixes no previstes en aquest conveni.

4.3

Aposta per l'equip humà

Agbar preveu el desenvolupament social i professional del seu equip humà com un element substancial de l'èxit empresarial i del futur de l'organització. Per això, la formació, la conciliació de la vida professional i personal, la igualtat, la

diversitat, la seguretat i la salut són objectius principals del grup.

Aquesta aposta pels empleats es plasma en els compromisos següents:

COMPROMISOS D'AGBAR

Establir plans de formació i de seguiment del desenvolupament que ofereixin possibilitats de promoció i de millora, tant en l'àmbit personal com professional.

Compromís

E1

Propiciar i millorar els canals de comunicació i les eines de diàleg que ajudin a participar en l'assoliment dels objectius comuns.

Compromís

E2

Integrar de forma efectiva la seguretat i la salut laboral en les activitats, mitjançant el foment de la formació i la participació en aquest àmbit.

Compromís

E3

Implantar mesures que permetin la conciliació de la vida professional i personal, de manera que es doni suport al repartiment equilibrat de responsabilitats en totes dues esferes.

Compromís

E4

Preveure mesures preventives que fomentin la igualtat i la diversitat, a fi d'evitar discriminacions per motius de sexe, raça, cultura, religió o qualsevol altra discriminació que es pugui esdevenir.

Compromís

E5

La plantilla mitjana consolidada d'Agbar corresponent a l'any 2009 puja a 11.018* professionals. Si es compara la plantilla el 31 de desembre de 2008 amb la de la mateixa data el 2009, l'increment de personal és del 3%.

La taxa de creació d'ocupació durant el 2009 ha estat del 19,30%, i la de rotació, del 12,85%.

PLANTILLA MITJANA D'AGBAR.
DESGLOSSAMENT PER CATEGORIA
PROFESSIONAL

	2008	2008 (%)	2009	2009 (%)
Directius i titulats superiors	1.040	11,0 %	1.421	12,9 %
Titulats de grau mitjà	837	8,8 %	914	8,3 %
Càrrecs intermedis	1.397	14,7 %	1.540	14,0 %
Oficials administratius	1.276	13,5 %	1.505	13,6 %
Oficials no administratius	2.730	28,8 %	3.125	28,4 %
Auxiliars, obrers i subalterns	2.192	23,2 %	2.513	22,8 %
Total	9.472	100 %	11.018*	100 %

PLANTILLA MITJANA D'AGBAR.
DESGLOSSAMENT PER PAÏSOS

	2008	2008 (%)	2009	2009 (%)
Espanya	7.312	77,2 %	8.658	78,6 %
Regne Unit	489	5,2 %	506	4,6 %
Xile	1.670	17,6 %	1.833	16,6 %
Algèria	0	0,0 %	21	0,2 %
Mèxic	1	0,0 %	0	0,0 %
Total	9.472	100 %	11.018*	100 %

MODALITATS DE CONTRACTE

	2008	2008 (%)	2009	2009 (%)
Personal fix	8.389	88,6 %	9.684	87,9 %
Personal eventual	1.083	11,4 %	1.334	12,1 %
Total	9.472	100 %	11.018*	100 %

*Fa referència al perímetre de consolidació de l'informe. Més informació al «Perfil de l'informe».

	2008	2009
Nombre de baixes*	1.137	1.416
Desglossament de baixes per gènere		
Dones	305	353
Homes	832	1.063
Desglossament de baixes per edat		
Menors de 30 anys	368	540
Entre 30 i 50 anys	508	592
Més grans de 50 anys	261	284
Desglossament de baixes per països		
Espanya	932	1.218
Regne Unit	46	45
Xile	159	149
Algèria	NA	4
Mèxic	0	0

NA: no aplica

* S'han exclòs de les baixes les subrogacions, la finalització de contracte d'adjudicació de serveis i trasllats, i també la mobilitat dins l'organització.

CREACIÓ D'Ocupació NETA

	2008	2009
Altes en el període	1.470	2.127
Taxa de creació d'ocupació	15,52 %	19,30 %

* S'han exclòs de les altes els trasllats i la mobilitat dins l'organització.

	2008	2009
Taxa de rotació	12,0 %	12,85 %

4.3.1 DESENVOLUPAMENT PERSONAL I PROFESSIONAL, I IMPULS DE LA FORMACIÓ (COMPROMÍS E1)

Els professionals d'Agbar tenen la possibilitat de formar-se de manera contínua per donar resposta a les necessitats d'un món en canvi constant. Així mateix, la Direcció de Recursos Humans s'esforça a donar oportunitats de desenvolupament a les carreres professionals.

4.3.1.1 Desenvolupament professional i personal

Agbar és conscient que el seu èxit empresarial depèn, en gran manera, de la seva capacitat per facilitar el creixement professional i personal del seu equip de professionals.

Una de les eines dissenyades amb aquesta finalitat és el Sistema de Gestió de l'Acompliment (SGA), una eina desenvolupada a Espanya i a Xile per comparar les aptituds i els coneixements de l'empleat en relació amb les habilitats i les competències necessàries per exercir el seu lloc de treball. Cal destacar que el 100% dels llocs de treball d'Agbar estan formalment definits i les seves funcions, detallades. Aquesta comparació permet detectar les necessitats formatives de l'empleat, elaborar un pla de formació personalitzat i definir els plans de carrera, amb la qual cosa es fomenta la promoció interna i la mobilitat funcional i geogràfica.

Durant el 2009, el nombre de professionals d'Agbar que ha participat en l'aplicació de l'SGA ha estat de 3.463, enfront dels 3.051 del 2008. Aquest col·lectiu representa el 31,4% de la plantilla (el 20% de la plantilla a Espanya i el 95% a Xile).

Una altra de les plataformes per al desenvolupament professional és el programa de Direcció Estratègica per Objectius (DEO), per mitjà del qual s'alineen els objectius específics de cada departament i professional amb els objectius globals de l'empresa, atès que els primers han d'ajudar a assolir els segons. El programa DEO també permet fixar els objectius de l'empleat vinculats a la retribució variable. Aquesta eina s'ha desenvolupat a Espanya, a Xile i al Regne Unit.

Així mateix, Agbar aposta per la promoció interna. N'és una prova el fet que durant el 2009 s'han començat a publicar a la intranet corporativa les vacants que es generen en qualsevol companyia del grup, fet que dóna l'oportunitat a qualsevol empleat d'informar-se

sobre aquestes vacants i de rebre informació addicional del lloc de treball en qüestió per tenir-lo en compte

dins el seu pla de desenvolupament.

NOMBRE D'EMPLEATS DE CADA CATEGORIA COBERTS PEL SISTEMA DE GESTIÓ DE L'ACOMPLIMENT (SGA)*

	2008	2009
Directius i titulats superiors	624	707
Titulats de grau mitjà	442	463
Càrrecs intermedis	1.128	1.206
Oficials administratius	118	150
Oficials no administratius	739	912
Auxiliars, obrers i subalterns	0	25

*Dades referents a Espanya i a Xile.

SISTEMES D'AVALUACIÓ DE L'ACOMPLIMENT I DEL DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL

	2008	2008 (%)	2009	2009 (%)
Nombre d'empleats inclosos en un programa DEO*	1.504	16 %	1.838	16,7 %
Nombre d'empleats inclosos en un programa d'SGA*	3.558	32,2 %	3.463	31,4 %
Nombre total d'empleats	9.472	--	11.018	--

*DEO: Espanya, Xile i el Regne Unit. *SGA: Espanya i Xile.

PERCENTATGE DE REMUNERACIÓ VARIABLE (ESPANYA)

	2008	2009
Directius	20 %	20 %
Titulats superiors	13,8 %	12,0 %
Titulades de grau mitjà	13,8 %	12,0 %
Càrrecs intermedis	13,8 %	12,0 %
Oficials administratius	0 %	0 %
Oficials no administratius	0 %	0 %
Auxiliars, obrers i subalterns	0 %	0 %

4.3.1.2 Impuls de la formació

Agbar entén la formació com un procés que té com a missió facilitar la transmissió de coneixements i valors clau dins l'organització, la qual cosa contribueix a descobrir i desenvolupar el talent de les persones mitjançant la millora contínua de les seves competències i capacitats, a fi d'afrontar amb garanties d'èxit els objectius estratègics del grup.

Els principis operatius de la formació a Agbar són:

- > **Les persones:** atès que s'aposta per la responsabilitat pròpia en el desenvolupament professional dins l'organització, s'afavoreix la màxima actualització de competències professionals i es genera confiança per afrontar els nous reptes organitzatius.
- > **El coneixement,** mitjançant una oferta especialitzada de caràcter tècnic i competencial.
- > **La innovació i la tecnologia,** mitjançant la cerca contínua de metodologies i solucions d'aprenentatge, prenent com a base les noves tecnologies per a tots els models i processos.
- > **La igualtat i la conciliació,** considerant tots els col·lectius dins Agbar mitjançant una oferta compatible amb la situació personal de cada participant.

La formació a Agbar s'organitza amb dues perspectives:

- > **Centralitzada.** Formació dirigida sobretot a directius i comandaments intermedis que s'organitza des dels Serveis Centrals i que està estructurada en tres escoles: Management, Operacions i Formació Contínua. En aquestes escoles s'inclouen els programes més estratègics o transversals que poden afectar tot el territori.
- > **Territorial.** Cada empresa o territori elabora el seu propi pla de formació per mitjà de la detecció de les

necessitats més properes al lloc de treball i a la realitat del territori o empresa.

Per a Agbar, la formació permet la transmissió de coneixements i valors clau dins l'organització, cosa que contribueix a desenvolupar el talent de les persones.

A continuació, es descriuen els programes formatius organitzats des dels Serveis Centrals i les escoles que els imparteixen, esmentades anteriorment.

Escola de Management

Aquesta escola es dedica a formar directius i comandaments intermedis en el desenvolupament de les competències necessàries per assumir càrrecs de responsabilitat a l'empresa. Disposa de dos programes:

> Màster en el Cicle Integral de l'Aigua

És un projecte formatiu que inclou coneixements i competències referents a tot el cicle integral de l'aigua i els processos transversals que hi estan implicats. L'última edició del màster, impartit juntament amb la Universitat Politècnica de Catalunya, ha incorporat com a novetat un simulador de gestió empresarial (*business game*) per treballar els processos estratègics de la gestió empresarial. Com s'ha fet en els darrers anys, al final del màster els alumnes han estat avaluats mitjançant diferents tècniques sobre competències clau per al negoci.

> Programa Agbar competències:

Es basa en les competències crítiques que constitueixen l'eix principal de l'SGA i és un element fonamental de suport als plans d'acció que es generen durant el procés d'avaluació de l'acompliment. En el programa que Agbar ha portat a terme durant el 2009 a Espanya, hi han participat un total de 322 alumnes, entre directius i comandaments, i la competència que s'hi ha treballat ha estat la de desenvolupament de persones. En anys anteriors, la formació s'ha centrat en altres competències, com la innovació, la comunicació o el lideratge. L'objectiu és programar cada any diferents competències a partir de l'anàlisi dels resultats de l'SGA. Als tallers per a directius, a més de l'acció formativa, els alumnes han tingut una tutoria individual en què se simulava una entrevista d'avaluació.

Escola d'operacions

Aquesta escola forma l'equip humà en les competències tècniques operatives necessàries. Una de les seves principals eines són els postgraus universitaris, que tenen com a objectiu explorar, aplegar i transmetre el coneixement en els processos de negoci del cicle integral de l'aigua.

Durant l'any 2009, s'han realitzat els postgraus de Producció i de Drenatge. S'han format en aquests dos programes 38 alumnes de tot el territori espanyol. Els participants d'aquests postgraus són caps de producció o drenatge, o bé personal que pot ocupar aquests càrrecs en el futur.

Tots els programes, a més dels mòduls que constitueixen el nucli dels coneixements del negoci, han tingut un mòdul d'innovació i un mòdul d'habilitats clau per al càrrec.

Durant l'any s'ha treballat en la renovació dels postgraus de Distribució i de Depuració perquè es puguin impartir en línia i s'adaptin al nou espai europeu. En aquesta transformació ha participat la Universitat Politècnica de Catalunya i Tea Cegos, a fi d'aportar criteris tècnics i pedagògics en aquesta transformació. S'han elaborat manuals per a l'alumne de totes les unitats didàctiques.

Agbar ha renovat els postgraus de Distribució i de Depuració perquè es puguin impartir en línia i s'adaptin al nou espai europeu.

Escola de formació contínua

Aquesta escola inclou tots els cursos sobre coneixements transversals i comuns que faciliten la integració dels empleats en la companyia.

Constantment, l'escola va posant a la disposició del personal de l'organització nous cursos: curs d'integració al grup Agbar, escola d'idiomes, aprenentatge electrònic (*e-learning*), prevenció de riscos laborals i cursos de continuïtat.

Durant el 2009, un total de 420 professionals d'Agbar a Espanya han rebut formació en línia, 275 han participat en cursos d'idiomes, i 20, en el programa d'integració al grup.

Durant el 2009, un total de 420 professionals d'Agbar a Espanya han rebut formació en línia.

Formació professional

Aquest àmbit inclou totes les accions que s'han portat a terme per alinear la formació contínua que s'imparteix als operaris d'Agbar amb la formació definida en les qualificacions professionals, a fi que pugui ser acreditada.

Dins d'aquest àmbit, durant l'any 2009 s'ha continuat col·laborant amb l'Institut Català de les

Qualificacions Professionals en l'adaptació de les qualificacions professionals publicades pel BOE en el nostre sector. A mitjans 2009, es va publicar la llei que permet acreditar competències enfront de les qualificacions professionals, fet que permet que les professions que no tenen formació reglada passin per un procés d'acreditació.

HORES DE FORMACIÓ. DESGLOSSAMENT PER CATEGORIES*	TOTAL		PER EMPLEAT	
	2008	2009	2008	2009
Directius i titulats superiors	58.414	45.014	56,17	31,68
Titulats de grau mitjà	41.437	53.840	49,51	58,91
Quadres intermedis i encarregats	52.618	19.488	37,66	12,65
Oficials administratius	24.116	32.929	18,9	21,88
Oficials operatius	48.920	29.902	17,92	9,57
Resta de la plantilla	25.290	35.434	11,54	14,10
Total	250.795	216.607	26,48	19,66

*Dades referents a Espanya, Xile i el Regne Unit.

Agbar liderarà una escola de capacitació de personal tècnic a Algèria

Expansión, 30 de novembre de 2009

Amb 142 anys de funcionament, Aigües de Barcelona s'ha situat com a companyia líder del sector a escala nacional i, a més, ha assolit una posició preeminent en el mercat internacional, on té una forta presència. Agbar ha tancat un acord amb el govern d'Algèria per liderar una escola de capacitació per als tècnics del sector al país.

Abdelaali Tir, membre del Comitè de Direcció de l'Autoritat Reguladora del Servei Públic de l'Aigua d'Algèria, ha manifestat que «l'essència de la nostra relació amb Agbar és la formació, però no volem que sigui acadèmica. Ens cal una formació que permeti als nostres tècnics aprendre sobre el terreny». Tir ha afegit que «Agbar ha estat elegida per liderar aquest projecte i il·lustrar-nos amb la seva professionalitat i experiència». Per la seva banda, Juan Antonio Guijarro, director d'Agbar Aigua, ha reiterat que «volem continuar apostant pel coneixement, la recerca i el desenvolupament que produeixin innovació real».

Agbar ha creat durant el 2009 la Direcció de Gestió del Coneixement.

4.3.1.3 La gestió del coneixement a Agbar

La forta expansió comercial en què es troba Agbar ha portat la companyia a realitzar un procés de transformació de l'organització: de la gestió d'actius s'ha passat a la gestió del coneixement. Per aquest motiu, el 2009 La Direcció d'Organització i Recursos Humans ha creat La Direcció de Gestió del Coneixement.

Agbar es planteja la gestió del coneixement sota tres premisses bàsiques:

- > **Centrar el projecte en les persones**, per facilitar que desenvolupin els seus potencials i que comparteixin el que saben en xarxa.
- > **Organitzar el coneixement rellevant** en àrees alineades amb els objectius empresarials.
- > **Aplicar les TIC^c globalment i de forma fàcil i accessible per a tothom**: cerca d'informació i accessibilitat d'aquesta informació, aplicació d'eines socials per millorar els fluxos d'informació, etc.

Gestionar el coneixement

Tal com assenyala Jorge Wagensberg, «el coneixement és la forma que necessita adoptar una idea per passar d'una ment a una altra».

Per això, per transformar el coneixement existent en un actiu, Agbar ha dissenyat un model que engloba l'organització, les operacions i la cultura de la gestió.

Durant les primeres etapes del projecte, es va crear un mapa del coneixement amb les coordenades «què sabem», «què fem» i «què hem de fer». L'encreuament de tot això ha permès conèixer el potencial d'Agbar i identificar llacunes de coneixement, a fi de poder-les superar.

A partir del mapa s'han identificat els deu dominis (àrees de coneixement rellevant) prioritaris per a la gestió de l'aigua en funció de l'estratègia de la companyia. D'aquests deu dominis, s'ha triat el de drenatge per fer-hi la prova pilot, i els altres nou s'activaran al llarg del 2010.

La tecnologia al servei de les persones

Les persones són les posseïdores del coneixement. Per aquest motiu, és imprescindible saber qui és qui i qui ha fet o fa què. Tota aquesta informació es recull i es posa al servei de l'organització mitjançant una base de dades, accessible des de la intranet d'Agbar.

Des de la intranet també s'apliquen i es potencien les tecnologies basades en el web 2.0, que faciliten la gestió del coneixement. *Blocs*, *wikis* i *microblocs* tenen una enorme capacitat perquè les persones comparteixin informació i generin coneixement; també perquè, de manera col·laborativa, s'accelerïn els processos d'innovació, des de dins i des de fora de l'organització.

Actualment hi ha vuit *blocs*: comunitat internacional, comunicació, i un per cada línia de CETaqua (recursos alternatius, impacte del canvi global, gestió eficient d'infraestructures, medi ambient i salut, energia i aigua, i gestió de la demanda de l'aigua).

Respecte als *wikis*, ja n'hi ha 27: gestió del coneixement, intranet, seguretat, valors, processos, comunicació, Direcció Tècnica d'Operacions (DTO), Banc d'Informació Tecnològica de l'Aigua (BITA) i uns altres 14 d'internacionals.

BITA és una intranet amb aplicacions i serveis d'informació especialitzada en el sector de l'aigua i el medi ambient. Disposa de plataformes de treball col·laboratiu, en les quals tots els membres d'Agbar poden compartir el coneixement clau del sector.

Intranet Xarxa privada d'una organització, dissenyada i desenvolupada seguint els protocols d'Internet.

Web 2.0 Nova generació de webs enfocats a l'usuari final. Es basa en el principi d'interactivitat i la substitució de les aplicacions d'escriptori.

Wikisfera Lloc web que permet que múltiples autors editin i comparteixin les pàgines.

Bloc Lloc web actualitzat periòdicament que, de manera cronològica, compila textos o articles d'un autor o més d'un.

Microblogging Servei que permet enviar i publicar missatges breus (aproximadament de 140 caràcters), generalment de contingut textual.

ALGUNS INDICADORS SOBRE BITA

	2008	2009	VARIACIÓ 2008-2009 (%)
Consultes	356.987	515.746	+30,40 %
Consultes al dia	1.428	1.904	+33,33 %
Publicació de nous documents	622.900	712.581	+14,39 %
Usuaris	8.422	8.689	+3,17 %

Agbar impulsa les tecnologies basades en el web 2.0. Per fer-ho, disposa de 8 blocs i de 27 wikis.

4.3.2 EN PERMANENT COMUNICACIÓ AMB ELS TREBALLADORS (COMPROMÍS E2)

Agbar té una actitud proactiva a l'hora de comunicar-se amb el seu equip de professionals. Per fer-ho, disposa de múltiples canals, com la intranet, la revista *Infoagbar*, correus electrònics, enquestes de satisfacció, reunions, etc.

Una de les eines de comunicació més representativa és la revista *Infoagbar*, fundada el 1989, per mitjà de la qual s'informa l'equip humà de les principals actuacions d'Agbar. Durant el 2009, s'han publicat tres números de la revista, amb una edició mitjana d'aproximadament 18.000 exemplars. *Infoagbar* presenta un disseny visualment atractiu, amb abundància de recursos gràfics, i un llenguatge senzill i intel·ligible que en facilita la lectura.

El grup també avalua periòdicament el nivell de satisfacció dels seus empleats. Així, per exemple, Bristol Water ha fet, durant el 2009, una enquesta entre el seu personal amb uns resultats clarament positius. El 72% de la plantilla se sent compromès amb l'organització, al 74% li agrada la seva feina, un 80% creu que estan clarament definides les funcions del seu lloc i un 74% percep que pot parlar de manera oberta i sincera amb el seu superior immediat. L'enquesta també ha posat de manifest alguns aspectes que s'han de millorar. Així, el 51% creu que no hi ha prou oportunitats de promoció i el 36% considera que no hi ha un bon coneixement generalitzat de les activitats i responsabilitats que realitza cada departament o àrea. Bristol Water estudia la manera de donar resposta a aquestes carències. Entre altres actuacions, s'incrementen les oportunitats de mobilitat interna del personal.

4.3.3 LA SEGURETAT I LA SALUT DELS EMPLEATS, UNA PRIORITAT (COMPROMÍS E3)

La reducció contínua dels índexs de sinistralitat, la integració de la funció de la prevenció en les activitats de negoci i la minimització dels riscos, incloent-hi el personal subcontractat, són les principals línies estratègiques de la política de seguretat i salut d'Agbar.

De fet, l'organització s'ha fixat com a objectiu a Espanya la disminució de la sinistralitat laboral fins a situar-se en el 2,5 l'any 2011.

Per al final del 2009, l'objectiu era reduir l'índex d'incidència (nombre d'accidents per cada 100 treballadors) a 4, enfront del 4,38 de l'any anterior. L'objectiu real assolit a Espanya ha estat d'un 3,82.

Es fa evident, per tant, una disminució dels accidents laborals amb baixa, amb la qual cosa s'ha reduït l'índex d'incidència un 23% en el període 2007-2009.

D'altra banda, durant el 2009 no hi ha hagut accidents greus ni mortals.

Agbar aposta amb fermesa per la formació i la conscienciació de tots els treballadors sobre els riscos derivats de la seva activitat laboral.

El 2009, 5.800 treballadors a Espanya han assistit a cursos específics de prevenció de riscos laborals. Així, doncs, s'han impartit un total de 36.700 hores de formació. Destaquen, pel seu nivell d'especificitat, els cursos sobre riscos en l'accés a espais confi-

nats, la seguretat als laboratoris, les tasques amb risc elèctric, l'ús de clor i la seguretat a les obres.

Algunes empreses d'Agbar també opten per solucions formatives audiovisuals. Aquest és el cas d'Aquagest Región de Murcia i d'Aguas de Murcia, que van elaborar el 2009 un vídeo sobre prevenció de riscos laborals en obres d'abastament d'aigua potable i sanejament urbà, amb la col·laboració de l'Institut de Seguretat i Salut Laboral de la regió de Múrcia.

Sistema de gestió de prevenció de riscos laborals OHSAS 18001

A més de les auditories reglamentàries que es fan cada dos anys, a Agbar també s'efectuen auditories voluntà-

ries a partir de l'estàndard OHSAS 18001. Així, durant el 2009, 53 societats a Espanya s'han auditat d'acord amb aquest estàndard, i d'aquesta manera s'ha assolit una cobertura al territori espanyol del 80%, enfront del 20% de l'any anterior. També Aguas Andinas, a Xile, ha obtingut el 2009 aquesta certificació.

Grip A (H1N1)

Davant el risc de pandèmia per grip A (H1N1), Agbar va actuar ràpidament per proporcionar als seus treballadors tota la informació que poguessin necessitar. Es va crear un espai especial a la intranet i es va desenvolupar una guia d'actuacions per abordar possibles efectes de l'absentisme en cas de pandèmia i un document d'accions que s'havien de fer en cas de tenir símptomes de grip A, que va ser difós entre els empleats a

Contra els accidents per un ús incorrecte de càrregues

Més del 50% dels accidents amb baixa que es registren dins d'Agbar són causats per un ús incorrecte de càrregues, cosa que provoca malalties a la regió lumbar del treballador.

A Sedelam s'ha desenvolupat un sistema innovador per aixecar tapes de pous i arquetes que permet manejar aquest tipus de tapes amb menys esforç i, en conseqüència, protegir l'operari de possibles lesions. Entre altres avantatges, el sistema impedeix que la tapa pugui donar cap cop a algú mentre és transportada, permet mantenir-la subjecta en tot moment i, en general, és senzill d'utilitzar i no requereix manteniment.

Aquesta innovació no tan sols és aplicable a totes les empreses d'Agbar, sinó que també la podran fer servir empreses externes.

Nou portal de qualitat, prevenció de riscos laborals i gestió ambiental

El 25 de novembre de 2009, Agbar va posar en marxa el nou portal de qualitat, prevenció de riscos laborals (PRL) i gestió ambiental, que disposa de les principals eines de l'àrea.

El web, al qual es pot accedir des de la intranet, té com a objectiu facilitar l'accés a la informació i la gestió de fluxos de comunicació, per la qual cosa constitueix una eina fonamental per ordenar i exportar el coneixement i les bones pràctiques com a suport estratègic en la gestió de negoci, així com en la seva expansió i internacionalització.

Així, des de la pestanya «Qualitat i gestió ambiental» es pot accedir a diferents punts, com l'ús de plans de gestió de la millora (PGM), l'avaluació d'aspectes ambientals (AVAM), el fòrum de qualitat i medi ambient, i el servei d'actualització de legislació ambiental (SALEM), entre d'altres.

DADES SIGNIFICATIVES SOBRE SEURETAT I SALUT	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2008	2009	2008	2009
Percentatge de la plantilla a l'empareda de les comissions de seguretat i salut	100	100	100	100
Índex d'incidència	4,38	3,82	3,52	2,84
Índex de freqüència	24,88	24,67	17,88	16,03
Índex de gravetat	0,67	0,59	0,25	0,15
Taxa de malalties professionals	0	0	0	0
Nre. total d'accidents mortals	1	0	0	0
Índex d'absentisme	3,6	3,6	3,6	3,1

- Índex d'incidència: (accidents totals amb baixa / plantilla mitjana de treballadors)*100
- Índex de freqüència: (accidents totals amb baixa / total d'hores treballades)*1.000.000
- Índex de gravetat: (jornades no treballades per accidents amb baixa / total d'hores treballades)*1.000
- Índex d'absentisme: (dies no treballats per malaltia, accident laboral o *in itinere* amb baixa / dies teòrics)*100

¹ El nombre d'hores treballades no correspon a les hores reals, sinó que s'ha estimat a partir d'una mitjana d'hores treballades per empleat.

4.3.4 IGUALTAT, CONCILIACIÓ I DIVERSITAT (COMPROMISOS E4 I E5)

La igualtat, la conciliació i la diversitat formen part de la política de responsabilitat corporativa d'Agbar, de manera que aquests aspectes constitueixen una part de la seva cultura corporativa.

Pel que fa a la igualtat, l'organització continua avançant en la consecució del seu compromís per assolir una implantació efectiva de la igualtat d'oportunitats i no-discriminació per raó de sexe, com a principi rector de la seva activitat. A través del Comitè d'Igualtat d'Oportunitats d'Agbar, es fixen i s'estableixen les polítiques d'igualtat i les directrius que han de seguir de forma comuna totes les empreses del grup, i periòdicament se n'avalua el correcte desplegament i compliment.

Per a la correcta aplicació de les polítiques d'igualtat i de conciliació de la vida personal, familiar i laboral en les diferents empreses que formen Agbar, durant l'any 2009 s'ha avançat notablement en la creació de les corresponents comissions d'igualtat i en l'elaboració dels plans d'igualtat, que, actualment, cobreixen el 37% de la plantilla a Espanya. Aquestes comissions, integrades per representants tant de l'empresa com de la representació legal de la plantilla, vetllen per l'elaboració, l'execució i el seguiment dels plans d'igualtat, que contenen les accions derivades de la situació reflectida en un diagnòstic en matèria d'igualtat d'oportunitats.

Durant el 2009 s'han portat a terme diverses accions integrades en els plans d'igualtat. A tall d'exemple, es poden destacar les mesures següents:

> L'elaboració d'un protocol d'actuació en matèria d'assetjament sexual i per raó de sexe, que inclou addicionalment, i com a mesura innovadora, el tractament dels casos d'assetjament psicològic.

«La totalitat dels plans d'igualtat elaborats durant l'any 2009 han estat negociats i acordats amb la representació legal de la plantilla.»



Nuria Latorre, responsable del projecte d'igualtat a Agbar

Aquest protocol constitueix una eina clau per contribuir a fomentar un entorn segur i respectuós per a totes les persones. S'ha implantat en el 25% de la plantilla a Espanya.

> L'execució de diferents accions recollides al conveni de col·laboració subscrit amb el Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya. Algunes de les més destacades són les següents:

> Un programa dirigit a persones desocupades, amb presència majoritàriament femenina, el contingut del qual proporciona els coneixements necessaris per ocupar llocs de treball en l'àrea d'operacions, en la qual les dones estan subrepresentades actualment. Es va seleccionar un grup de 15 persones (11 dones) que estaven en situació d'atur, amb l'objectiu de formar-les en competències de manteniment de xarxes d'aigua. Agbar adquireix el compromís de contractar almenys el 60% dels alumnes que participen en aquest programa.

Agbar ha contractat dones en situació de violència de gènere i ha realitzat un diagnòstic de situació sobre la diversitat.

> Agbar ha contractat dones en situació de violència de gènere.

> L'organització ha fet diverses jornades formatives i de sensibilització en matèria d'igualtat d'oportunitats en què han participat la Direcció de Recursos Humans, els representants de l'equip de professionals i les persones que ocupen càrrecs de comandament intermedi i amb responsabilitats directives dins l'organització.

Així mateix, i com a extensió del seu compromís en el marc de la responsabilitat corporativa, durant l'any 2009 Agbar ha participat en l'elaboració d'un diagnòstic de situació en matèria de diversitat, considerant criteris com el sexe, la raça, l'edat i la discapacitat.

Per a Agbar, la conciliació és una nova manera de treballar que permet que la persona assumeixi d'una forma plenament satisfactòria les seves responsabilitats laborals, personals i familiars.

Les principals mesures aplicades en algunes de les empreses del grup són la flexibilitat horària, les ajudes durant el permís de maternitat o paternitat, les ajudes als professionals amb fills en edat escolar, el suport econòmic per a l'ampliació d'estudis i l'aportació d'un import per a treballadors amb fills amb discapacitat.

Pel que fa a beneficis salarials, algunes empreses d'Agbar ofereixen a la seva plantilla assegurances de vida i d'accidents, préstecs, gratificacions per anys de permanència i descomptes en diferents productes i serveis.

DESGLOSSAMENT DE LA PLANTILLA PER SEXE	2008		2009	
	TOTAL	%	TOTAL	%
Dones	2.163	22,8 %	2.622	23,8 %
Homes	7.309	77,2 %	8.396	76,2 %
Total	9.472	100 %	11.018	100 %

PERCENTATGE DE DONES A LA PLANTILLA. DESGLOSSAMENT PER CATEGORIA PROFESSIONAL	TOTAL	
	2008	2009
Directius i titulats superiors	29,8	29,6
Titulats de grau mitjà	26,9	26,4
Càrrecs intermedis	21,9	22,9
Oficials administratius	60,6	61,3
Oficials no administratius	3,7	3,8
Auxiliars, obrers i subalterns	20,3	22,5
Total	22,8	23,8

4.4

Cooperació amb les administracions públiques

COMPROMISOS D'AGBAR

Mantenir una política de transparència en les relacions, mitjançant un diàleg fluid que busqui les millors alternatives per a l'usuari dels serveis.

Compromís

AP 1

Actuar proactivament respecte de l'evolució normativa de cada sector i anticipar-se als requeriments futurs per oferir garantia i seguretat en el subministrament de serveis i de productes.

Compromís

AP 2

Oferir un servei de qualitat excel·lent, en el marc de la sostenibilitat.

Compromís

AP 3

Les administracions públiques són els principals clients d'Agbar i també els seus reguladors i socis a les empreses mixtes. Aquestes administracions representen, en definitiva, un dels grups d'interès més importants per a l'organització.

Agbar entén que l'única fórmula per treballar adequadament amb l'Administració Pública és prendre com a base l'esperit de cooperació, i així és com ho posa en pràctica en totes les seves iniciatives, projectes i actuacions.

A Espanya el titular de l'aigua són les administracions públiques, concretament les administracions locals, que, de tota manera, poden decidir que els serveis relatius a la gestió del cicle urbà de l'aigua es gestionin mitjançant empreses concessionàries o altres formes de col·laboració.

Concessió, concert, gestió interessada i empresa mixta són algunes de les opcions de col·laboració publicoprivada que es donen en el sector de l'aigua a Espanya.

L'empresa mixta és una fórmula de col·laboració que Agbar considera coherent amb l'esperit de cooperació que defensa. Habitualment, en aquest tipus d'empresa, l'Administració competent participa de manera majoritària en el capital i exerceix un cert control en la companyia en què opera l'empresa privada en qüestió.

Per definició, l'empresa mixta és una societat en la qual s'uneixen els ens públics i els privats amb vista a portar a terme una activitat de servei públic. L'elecció del soci privat s'ha de fer mitjançant licitació pública en què es garanteixin els principis d'objectivitat i transparència en el moment de l'elecció.

Vegem, mitjançant els exemples de Múrcia i Alacant, com expliquen aquesta cooperació les administracions locals:

Aguas de Murcia (Múrcia)

«L'Ajuntament de Múrcia sempre ha sentit preocupació per l'eficiència en la gestió del cicle integral de l'aigua, atès que ha hagut de compaginar uns recursos hídrics escassos amb un desenvolupament constant de la ciutat. Però va ser el 1989 quan va decidir situar-se en una posició capdavantera en un tema de tanta transcendència i va proposar la creació d'una empresa que gestionés els serveis públics locals d'abastament, sanejament i depuració.

Així va néixer Aguas de Murcia, l'empresa mixta de serveis, participada en un 51% per l'Ajuntament de Múrcia, titular dels serveis, i en un 49% per Aquagest Región de Murcia, empresa d'Agbar, soci privat que aporta la seva experiència, saber fer i professionalitat, atès que es tracta del primer operador privat de la gestió de l'aigua urbana a Espanya i un dels líders mundials del sector.

Aguas de Murcia gestiona el cicle integral de l'aigua al municipi de Múrcia. Per això, presta servei a gairebé 439.033 ciutadans repartits entre el nucli urbà, l'horta i pedanies, amb una extensió de més de 890 km²»

(Font: pàgina web de l'empresa.)



Aguas de Alicante (Comunitat Valenciana)

«Aguas de Alicante sempre ha assumit la gestió del cicle de l'aigua com una necessitat prioritària bàsica per als ciutadans que abasta i per al desenvolupament de les ciutats els municipis de les quals no tenen recursos hídrics propis.

Està participada en un 50% per l'Excm. Ajuntament d'Alacant, titular del servei, i en un 50% per Aquagest Levante SA. (100% capital Agbar), com a soci que aporta la seva experiència, tecnologia i professionalitat en el cicle de l'aigua, i que alhora és el primer operador privat a Espanya i un dels líders mundials del sector.

Aguas de Alicante és una empresa implicada en l'ús de tecnologia punta i abocada a una política de qualitat integral unida a una gestió eficaç per a la protecció del medi ambient, que té com a objectiu ser referent a escala nacional en la gestió de l'aigua, i que s'esforça per oferir als seus usuaris una empresa que els resulti propera, àgil en la seva operativa i compromesa amb el medi ambient.»

(Font: Extracte de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2009 d'Aguas de Alicante.



Com es fixen els preus de l'aigua

En un primer pas, l'empresa subministradora sol·licita l'aprovació d'un expedient de tarifes la finalitat del qual és mantenir l'equilibri econòmicofinancer de l'explotació. L'organisme regulador, que normalment és l'ajuntament, ha d'examinar la proposta i elaborar un informe tècnic, que remetrà a la comissió de preus. Aquesta comissió, d'àmbit autonòmic, és l'òrgan competent per aprovar els preus definitius de l'aigua. La comissió està formada per representants de l'Administració, d'organitzacions sindicals i empresarials, i de consumidors i usuaris.



ROLS EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

REGULADOR

- > Assegura l'accés universal als serveis.
- > Controla en compliment del marc regulador: qualitat del servei, aprovació de tarifes, compliment de cobertures, etc.
- > Garanteix la sostenibilitat a través de l'equilibri econòmicofinancer.
- > Defineix i fa viables els mecanismes de finançament.
- > Articula la participació ciutadana.

Vetlla pel compliment del compromís

OPERADOR

- > Opera complint els objectius i el nivell de qualitat establerts.
- > Aporta recursos: gestió eficient, saber fer, tecnologia, professionalitat i capacitat de finançament.
- > Proposa, implanta i consolida millores en el servei.
- > Estableix mecanismes de relació amb els usuaris i de resolució d'incidències.
- > És retribuït per la prestació.

Presta el servei amb eficiència

4.4.1

EL FÒRUM ORGANITZAT PER AGBAR I EXPANSIÓN, EXERCICI DE TRANSPARÈNCIA EL 2009 (COMPROMÍS AP1)

El fòrum de debat «L'aigua en l'Espanya del segle XXI», organitzat conjuntament per Agbar i el diari econòmic *Expansión*, es va estructurar entorn d'una sèrie de taules rodones, de periodicitat bimestral, en les quals autoritats, reguladors, gestors i experts del sector van analitzar des de diferents òptiques una situació específica de la gestió de l'aigua en la regió en què se celebrava el debat.

Així, es va parlar de l'aigua a l'Espanya humida, a Santiago de Compostel·la; dels models de gestió pública i privada, a Alacant; del límit de la gestió de la demanda, a Múrcia; de tecnologia i eficiència, a Saragossa, i, finalment, del present i del futur de la gestió privada de l'aigua al món, a Barcelona, en la sessió de clausura del fòrum.

Els coneixements i les propostes d'experts provinents de diferents àmbits (social, acadèmic, tècnic) i de representants polítics de totes les regions on es va celebrar el fòrum van donar resposta a l'esforç per posar en comú el futur del recurs al nostre país.

4.4.2

ANTICIPACIÓ A LA NORMATIVA (COMPROMÍS AP2)

Agbar participa activament en associacions professionals als països on és present. Això li permet estar al dia en les estratègies i tendències al sector; promoure l'intercanvi de coneixements amb altres grups d'interès implicats en la gestió de l'aigua i aconseguir una anticipació eficaç als futurs requeriments legals.

4.4.2.1 Agbar en les associacions professionals

A Espanya, cal destacar l'Associació Espanyola d'Abastaments d'Aigua i Sanejament (AEAS), que contribueix a la millora del cicle integral de l'aigua per mitjà de l'intercanvi de coneixements en els àmbits

d'R+D+I, gestió i formació, i d'estimular el debat entre els professionals del sector. Està formada per més de 120 operadors que abasten una població propera als 32 milions d'habitants i més de 1.500 municipis.

Agbar participa en les diferents comissions de treball. Entre d'altres, forma part del Grup de Treball sobre Responsabilitat Social Empresarial, creat durant el 2006 al si de la Comissió d'Economia i Estadística.

A escala autonòmica, Agbar és present a l'Agrupació de Serveis d'Aigua de Catalunya (ASAC), l'Associació d'Abastaments d'Aigua i Sanejament d'Andalusia (ASA) i l'Associació d'Empreses Valencianes d'Aigua (AVAS).

Al Regne Unit, Bristol Water participa en diferents organismes, com l'Office of Water Services (Ofwat) i el Drinking Water Inspectorate (DWI), que regulen les empreses del sector de l'aigua i el sanejament a Anglaterra i Gal·les. Són les entitats responsables que es proveeixi els consumidors d'un servei de bona qualitat, eficient i a un preu just; per fer-ho, s'encarreguen del monitoratge i de la inspecció de la qualitat de l'aigua potable i del compliment dels estàndards vigents. També destaca la presència de Bristol Water a Water UK, una associació que representa els gestors d'abastament i sanejament del Regne Unit en l'àmbit nacional i europeu.

A Xile, és destacable la participació d'Aguas Andinas en l'Associació Nacional d'Empreses de Serveis Sanitaris (ANDESS), una associació que representa les empreses de serveis sanitaris a Xile a través del

suport a la seva gestió, en la relació amb els diferents organismes i institucions públiques i privades, i en la difusió de les seves aportacions i el seu rol ambiental. També és important destacar la vinculació a AIDIS-Xile (capítol xilè de l'Associació Interamericana d'Enginyeria Sanitària i Ambiental), que agrupa professionals relacionats amb el subministrament de l'aigua potable, la disposició d'aigües servides, la gestió de residus i la protecció del medi ambient.

A Colòmbia, Aguas de Cartagena és present, entre d'altres, a l'Associació Nacional d'Empreses de Serveis Públics Domiciliaris (ANDESCO), que té com a principal finalitat fer de mitjà de cooperació, per poder assolir l'excel·lència en la prestació dels serveis públics domiciliaris. I a Mèxic, Aguas de Saltillo forma part de l'Associació Nacional d'Empreses d'Aigua i Sanejament de Mèxic (ANEAS), una associació que agrupa els organismes operadors d'aigua potable i clavegueram del país.

Agbar també forma part d'associacions internacionals, com la International Water Association (IWA), un referent mundial per als professionals de l'aigua, que inclou recerca i pràctica en totes les facetes del cicle de l'aigua, o la International Federation of Private Water Operators (AquaFed), la federació internacional d'operadors privats d'aigua, creada el 2005, de la qual Agbar és un dels membres fundadors. AquaFed ofereix un canal de comunicació entre els operadors privats d'aigua i els actors principals d'àmbit internacional per contribuir a solucionar els reptes de l'aigua al món, treballant amb la comunitat internacional i aportant-hi l'experiència disponible del sector privat.

4.4.3 QUALITAT EXCEL·LENT EN EL SERVEI (COMPROMÍS AP3)

Agbar es proposa actuar sempre amb un plus de qualitat que permeti obtenir una classificació d'excel·lència per part dels seus principals clients, entre els quals, com ja s'ha comentat, hi ha les administracions públiques. Aquesta actuació, a més, ha de tenir en compte d'una forma rigorosa la preservació dels recursos hídrics i del medi ambient en general.

Seguint aquestes premisses, al llarg d'aquest document es poden trobar molts exemples relatius a la nostra vinculació amb les comunitats, a les nostres accions de preservació ambiental i a l'exercici de la nostra activitat, enfocada, com ja s'ha dit, cap a la cooperació publicoprivada.

«Agbar aporta eficàcia i eficiència en la gestió, el tractament i la depuració dels recursos hídrics de la ciutat, i un compromís que va més enllà del que és estrictament professional, per la seva implicació en la vida social d'Albacete. I és que Agbar participa en un gran nombre de projectes de caràcter social i cultural... Gràcies per la vostra complicitat.»

Extracte de l'entrevista a Carmen Oliver a *Infoagbar*, la revista d'Agbar.



Carmen Oliver, alcaldessa d'Albacete

Alguns exemples de cooperació durant el 2009

Agbar i la Diputació de Barcelona han signat un conveni per impulsar l'ús sostenible de l'aigua als municipis de Barcelona. El conveni es concreta en tres projectes: la millora de la sostenibilitat en l'ús de l'aigua en l'espai públic municipal, l'aplicació de la Directiva marc de l'aigua a un tram urbà d'un curs fluvial, i la redacció d'un manual prototip d'operació d'un servei municipal d'aigua.

En el cas d'Aguas Andinas, destaca, el 2009, la culminació satisfactòria del procés de revisió tarifària mitjançant l'acord assolit entre Aguas Andinas i la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) per fixar les tarifes dels serveis públics d'aigua potable i aigües servides per al període 2010-2015.

Aguas de Cartagena, a Colòmbia, manté el lideratge en l'apadrinament de zones verdes de la ciutat, atès que s'ha encarregat de la renovació, el manteniment acurat d'àrees enjardinades, com a aportació a l'embelliment de la ciutat.

Per la seva banda, i malgrat les dificultats financeres del país, com a resultat de la complicada situació a escala mundial, Aguas de la Habana ha vist reconegut el seu treball per part de les diferents administracions implicades. L'empresa va rebre el 2009 el certificat de qualitat emès per l'Oficina Nacional de Normalització

pel compliment de la norma cubana NC-ISO 9001 del 2008, pel servei de gestió comercial per al sector estatal i en divisa, la facturació i el cobrament del sector residencial, i la instal·lació i el manteniment de comptadors d'aigua i instal·lacions de connexió de servei.

A Orà, segona ciutat d'Algèria, la Société de l'Eau et de l'Assainissement d'Oran (SEOR) ha agafat el relleu de les empreses públiques que s'encarregaven de la gestió de l'aigua potable i el sanejament, integrant tant les persones com els recursos materials d'aquestes empreses, i s'ha fixat tres objectius principals: assegurar el servei d'aigua potable durant les 24 hores del dia, gestionar el sanejament i la depuració de les aigües residuals, i formar els empleats locals, transferir-los el coneixement.

4.5

Preservació del medi ambient

El gran interès que va despertar a escala mundial la Cimera de Copenhaguen, malgrat que finalment no va complir amb les expectatives inicials, és només una prova més que la degradació ambiental s'ha convertit en un dels principals problemes de la humanitat.

Per aquest motiu, Agbar, que treballa amb un recurs natural, ha integrat la minimització de l'impacte ambiental i la protecció i regeneració de l'entorn com a directrius essencials del seu model de negoci i de la seva activitat diària.

COMPROMISOS D'AGBAR

Gestionar de manera sostenible els recursos hídrics.

Compromís

MA 1

Qualitat de l'aigua. Anticipar-se als riscos sanitaris i ambientals.

Compromís

MA2

Preservar la biodiversitat.

Compromís

MA3

Gestionar de manera sostenible les aigües pluvials.

Compromís

MA4

Fomentar l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables.

Compromís

MA5

Optimitzar la gestió de fangs.

Compromís

MA6

Portar a terme una adequada gestió ambiental.

Compromís

MA7

Portar a terme una adequada gestió de les olors.

Compromís

MA8

4.5.1

AGBAR DAVANT DEL CANVI GLOBAL I EL CANVI CLIMÀTIC

Avui dia es parla de canvi climàtic a totes hores. De tota manera, no s'han de perdre de vista altres impactes de l'activitat humana sobre el planeta, com l'evolució demogràfica (superpoblació, fenòmens migratoris, etc.) i els canvis en l'ús del sòl i la coberta vegetal (desforestació, urbanització, industrialització, etc.). Així, el concepte *canvi global* inclou totes les alteracions que causa l'ésser humà en el seu entorn.

La demanda i disponibilitat d'aigua també resulten afectades pel *canvi global*. I és que la població mundial s'ha duplicat des del 1960. Tota aquesta població no tan sols necessita aigua per a l'ús domèstic, que de fet només representa el 8% del total de l'aigua que fan servir els éssers humans, sinó que a més necessita aquest recurs per alimentar-se. Cal tenir en compte, a més, que l'agricultura «absorbeix» el 70% de l'aigua que utilitza la població mundial. Així, mentre que per a la vida domèstica es requereixen entre 50 i 20 litres d'aigua, per alimentar-se calen 3.000 litres, és a dir, vint vegades més¹.

Per tant, no és estrany que una tercera part de la població mundial actual pateixi algun grau de carència hídrica, ja sigui de provisió, qualitat o sanejament. A més, les previsions no són gens encoratjadores, atès que es calcula que per al 2025 dues tercers parts de la humanitat experimentaran alguna d'aquestes situacions de mancança i per al 2038 s'augura que tot el planeta tindrà problemes hídrics².

¹ Informació extreta de l'article «Fam, aigua i agricultura, els reptes mundials entorn de l'aigua», de Gérard Payen, publicat a *Notes d'Aigua Agbar*, de la Fundació Agbar.

² Informació extreta de l'article «Les aigües transfrontereres en el marc de la crisi mundial de l'aigua», de Carlos Fernández-Jáuregui i Alberto Crespo, publicat a *Notes d'Aigua Agbar*, de la Fundació Agbar.

Una tercera part de la població mundial pateix algun grau de carència hídrica i per al 2038 s'estima que tot el planeta tindrà problemes hídrics.

La responsabilitat ambiental d'Agbar

Agbar vol ajudar a invertir aquesta tendència i mira de compatibilitzar l'augment de la població servida amb la reducció del seu impacte ambiental. De fet, el model de negoci d'Agbar es basa en el cicle sostenible de l'aigua, que consisteix en la conservació de l'equilibri ecològic del medi natural en totes i cadascuna de les fases del cicle integral de l'aigua.

Es tracta d'un cercle virtuós que comença per la recuperació i la preservació de fonts tradicionals i la cerca de fonts alternatives, com la dessalinització d'aigua de mar o dessalinització d'aigua salobre³; continua amb les millores en els processos de captació, potabilització, distribució i depuració per minimitzar-ne l'impacte en l'entorn, i culmina amb la reutilització de l'aigua depurada per a usos no potables o bé amb el seu retorn al medi natural.

De fet, el Codi Ambiental Corporatiu d'Agbar aprovat el 2002 inclou compromisos com la implantació de sistemes de gestió ambiental, auditories i bones pràctiques ambientals; la correcta gestió de residus; el paper de les persones treballadores com a agents de

promoció del respecte per l'entorn, i el manteniment d'un diàleg obert amb la societat civil sobre l'acompliment ambiental de la companyia.

Aquesta implicació d'Agbar en la preservació del medi natural queda reflectida en la creació durant el 2009 de la Direcció d'Eficiència Energètica, amb l'objectiu de reduir el consum energètic i, en conseqüència, contribuir a la disminució de les emissions de CO₂. Aquesta direcció ha realitzat un pla d'auditories a través de les quals s'han proposat diverses accions per estalviar energia.

Durant el 2009 s'ha creat la Direcció d'Eficiència Energètica, a fi de reduir el consum energètic i les emissions de CO₂.

R+D+I sobre canvi global

Al Codi Ambiental Corporatiu del 2002 Agbar ja es plantejava el compromís de fomentar l'R+D+I ambiental.

Actualment, el Centre Tecnològic de l'Aigua (CETAqua), un organisme creat entre Agbar, la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) i el Consell Superior d'Investigacions Científiques (CSIC), investiga i executa projectes vinculats al cicle integral de l'aigua.

Una de les línies de recerca es dedica a l'impacte del

canvi global sobre els recursos hídrics. S'aprofundeix, d'una banda, en el coneixement de la contribució de les activitats del cicle de l'aigua urbà a l'escalfament global i, de l'altra, en l'avaluació dels impactes del canvi global en el cicle de l'aigua. D'aquesta manera, es poden establir mesures de mitigació i compensació d'emissions, i també es poden definir i implantar mesures d'adaptació a mitjà i a llarg termini. El pressupost dedicat a aquest àmbit d'estudi ha pujat durant el 2009 a 0,9 milions d'euros.

Precisament, durant el 2008, aquest centre va desenvolupar una calculadora de la petjada de carboni^c anomenada CAFCA, que comptabilitza el total d'emissions de gasos d'efecte hivernacle^c (GEH) produïdes al llarg del cicle integral de l'aigua.

Quan es va aplicar la calculadora CAFCA a les instal·lacions d'Agbar, els resultats van mostrar que la fase que emetia més GEH de manera directa era el tractament de fangs^c a les plantes depuradores, que podia arribar a representar el 30% de les emissions totals. La resta de processos generen emissions indirectes que representen el 70% de la petjada de carboni^c del cicle de l'aigua i que són conseqüència, sobretot, del consum d'electricitat comprada a la xarxa.

Precisament, durant el 2009 ha continuat el procés de transferència de la calculadora d'emissions a les empreses d'Agbar.

L'energia de l'aigua

Durant el 2009, CETAqua ha posat en marxa un projecte de recerca anomenat Greenlysis, l'objectiu del qual és demostrar la viabilitat tècnica i econòmica d'aplicar l'electròlisi^c com a sistema per separar l'hidrogen i l'oxigen de l'aigua d'una depuradora, i aprofitar aquests dos elements per a altres processos.

Per fer-ho, es construirà una planta pilot en una depu-

La recerca ambiental és un dels pilars de l'R+D+I d'Agbar.

radadora on un equip de científics investigarà la manera de reutilitzar l'oxigen alliberat en el procés d'aeració de la mateixa EDAR^c, de fer servir les energies renovables per alimentar tot el procés i, finalment, de tractar l'hidrogen generat per emprar-lo com a combustible en els mitjans de transport.

La iniciativa es portarà a terme durant tres anys i té un pressupost de gairebé 1,6 milions d'euros, finançat pel programa LIFE+ de la UE. CETaqua coordina aquest projecte, en el qual també participen CIRSEE (França), Tombak Solar (Espanya) i Saft Baterías (Espanya).

DESPESES EN MATÈRIA AMBIENTAL (MILERS D'EUROS)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2008	2009	2008	2009
Inversions en actius destinats a la protecció del medi ambient	4.259	30.267	201	92.705
Despeses en auditories i gestió ambiental	33	36	242	11
Despeses en la gestió de residus	10.706	18.565	3.349	135
Despeses en relació amb la legislació ambiental	2	5	0	10
Despeses en formació i sensibilització ambiental	190	93	38	1
Altres despeses rellevants	1.156	542	0	0

La Torre Agbar s'afegeix a L'Hora del Planeta

El 28 de març de 2009, entre les 20.30 i les 21.30 hores, la Torre Agbar va apagar les llums de la façana per adherir-se a L'Hora del Planeta, una iniciativa de l'organització ecologista WWF per conscienciar la població sobre la importància de la participació ciutadana en la lluita contra el canvi climàtic.

A Espanya, a més la Torre Agbar s'hi van afegir altres edificis i monuments emblemàtics, com la Cibeles, la Puerta de Alcalá, l'Alhambra de Granada, l'aqüeducte de Segòvia i el Museu Guggenheim de Bilbao, entre d'altres.

Un total de 4.000 ciutats de tot el món van participar en aquesta apagada, que es va fer en llocs com la Torre Eiffel i l'Òpera de Sidney. L'Hora del Planeta va ser secundada tant per administracions com per empreses i ciutadans.

4.5.2 GESTIÓ SOSTENIBLE DELS RECURSOS HÍDRICS (COMPROMÍS MA1)

Agbar pretén de forma permanent la reducció de la forta pressió que reben les fonts tradicionals —aigües superficials (procedents de rius i llacs) i subterrànies— mitjançant noves instal·lacions de gestió que incorporen les últimes tecnologies en matèria de sostenibilitat i la millora dels processos de les plantes existents sota el mateix criteri de màxim aprofitament d'un bé que és escàs. Tot això s'uneix a la conservació, recuperació i millora ambiental d'aquestes fonts.

Agbar també disminueix la pressió hídrica sobre les fonts tradicionals potenciant l'aprofitament d'altres recursos, com l'aigua del mar, la captació i el tractament de la qual respecta el medi natural. A més, el grup aposta per la reutilització d'aigües residuals i pluvials tractades per a usos secundaris que no requereixen la qualitat del consum humà, i busca de forma permanent la màxima eficiència de les xarxes de distribució.

Noves instal·lacions de gestió de recursos hídrics

El 20 de juliol de 2009, Aigües de Barcelona va posar en marxa la nova dessalinitzadora del Prat de Llobregat, la qual té una capacitat de producció que supera els 60 hm³ anuals d'aigua potable, cosa que representa el 25% de l'aigua subministrada a Barcelona i la seva àrea metropolitana. La planta disposa de sistemes de recuperació d'energia d'última tecnologia, cosa que permet un consum energètic de 3 kWh/m³ en el procés d'osmosi inversa^c i de 4 kWh/m³ en la totalitat del procés de potabilització. També destaca el sistema doble de captació d'aigua de mar, que garanteix la continuïtat de la captació.

Per la seva banda, Aguas Andinas ha inaugurat, durant el 2009, la nova estació depuradora d'aigües residuals (EDAR)^c Buin Maipo, situada a la localitat de Maipo (Xile). Aquesta depuradora tracta les aigües residuals domèstiques procedents de les poblacions de Buin i Maipo, amb descàrrega de l'efluent tractat al riu Maipo. Les previsions indiquen que l'any 2020 l'EDAR^c cobrirà la demanda de 53.358 habitants, amb un cabal mitjà de 137 l/s.

Tornant a Espanya, Sorea ha posat en marxa durant el 2009 l'estació de tractament d'aigua potable (ETAP)^c del municipi de Puig-reig (Barcelona). La capacitat de tractament d'aquesta planta és de 80 m³/hora, de manera que dóna servei als més de 4.000 habitants de la localitat. L'entrada en funcionament d'aquesta planta ha significat una millora considerable en la qualitat de l'aigua, ja que se n'ha eliminat el ferro i el manganès, propis d'aquesta zona.

Una altra instal·lació nova construïda al nostre país és la depuradora de biocilindres de l'estació d'esquí Javalambre, gestionada per Aquagest i situada a Camarena de la Sierra (Terol).

Durant el 2009 s'han inaugurat la planta depuradora de Buin Maipo (Xile) i la potabilitzadora de Puig-reig (Barcelona), entre altres instal·lacions.

FONTS DE CAPTACIÓ D'AIGUA (hm³)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2008	2009	2008	2009
Aigua pròpia, no adquirida, subterrània	386,6	394,9	115,7	146,0
Aigua pròpia, no adquirida, superficial	176,3	176,8	717,9	747,1
Aigua pròpia, no adquirida, d'origen marí	15,4	17,7	0,0	0,0
Aigua comprada subterrània	107,1	124,3	0,3	0,0
Aigua comprada superficial	492,5	566,3	0,0	7,3

RECÀRREGA D'AQUÍFERS SUBTERRANIS.
VOLUM TOTAL EXTRET
D'AQUÍFERS RECARREGATS I
VOLUMS DE RECÀRREGA (hm³)

	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2008	2009	2008	2009
Extracció	41,8	15,7	0,0	0,0
Recàrrega en superfície d'aquífers (escarificació, basses de recàrrega, etc.)	5,6	1,3	0,0	0,0
Recàrrega en profunditat d'aquífers	1,1	1,2	0,0	0,0

Millora de la sostenibilitat en les instal·lacions existents

Els processos de modernització de les instal·lacions per a la gestió dels recursos hídrics d'Agbar tenen sempre com a objectius la millora de la sostenibilitat, la minimització de l'impacte ambiental i la conservació de l'entorn.

Així, per exemple, durant el 2009 Canaragua ha reparat i ha posat en marxa la depuradora i l'estació de bombament d'aigües residuals (EBAR)^c de La Palma, que estaven fora de servei, i Aguas de Murcia ha introduït, entre d'altres, les millors següents a l'EDAR^c Múrcia Est: instrumentació analítica contí-

nua, instrumentació de control i automatització de l'aeració del reactor biològic.

Altres actuacions s'han encaminat cap a la minimització del risc ambiental. Per exemple, a l'ETAP^c de Sant Joan Despí d'Aigües de Barcelona, un nou tractament disminueix l'ús de clor en estat gasós i el substitueix per clorit sòdic en estat líquid, un reactiu menys agressiu. D'aquesta manera, la quantitat de clor gasós emmagatzemat s'ha pogut reduir més d'un 50% (aproximadament 30 t menys).

La modernització en clau sostenible no tan sols s'ha portat a terme en centres de gestió de recursos hídrics, sinó també en un altre tipus d'instal·lacions, com els laboratoris. De fet, durant el 2009, el laboratori d'Aigües de Barcelona ha adquirit nous equips que han permès la reducció de residus perillosos procedents de les anàlisis.

Per la seva banda, Ematsa ha pres un seguit de mesures per reduir els residus més nocius del seu laboratori. Així, doncs, ha substituït les tècniques analítiques convencionals per tècniques instrumentals que requereixen l'ús d'un volum menor de reactiu i ha ajustat el nivell dels envasos de la presa de mostres per reduir-ne els sobrants.

Agbar ha portat a terme una sèrie d'iniciatives per reduir l'ús de productes perillosos i augmentar la seguretat a l'hora de manipular-los.

Reutilització d'aigua depurada

L'aigua depurada es pot tornar a fer servir per al regatge agrícola, els processos industrials i els usos urbans no potables, com el regatge de zones verdes, la neteja viària i la prevenció d'incendis. Agbar fa un esforç constant per augmentar aquest volum d'aigua reciclada.

Aquest és el cas d'Aquagest Levante, que ha aconseguit aprofitar una part de les aigües freàtiques⁶ i pluvials per regar les zones verdes i netejar els carrers d'Oriola (Alacant). Així mateix, Aquagest Región de Murcia ha instal·

lat una xarxa d'aigua reciclada per a usos en què no és necessària l'aigua potable a la depuradora d'Águilas.

Per la seva banda, Agamed substitueix progressivament les connexions de servei d'aigua potable per al regatge dels jardins municipals de Torrevella (Alacant) per connexions de servei d'aigua regenerada.

A més de l'ús d'aigua depurada per cobrir demandes alienes al consum humà, també es poden aprofitar altres recursos hídrics amb aquesta finalitat. De fet, durant el 2009, Sorea ha vinculat la xarxa de regatge de les zones enjardinades de Salou (Tarragona) a pous amb nitrats, de manera que ha alliberat aigua potable.

Gestió eficient de la xarxa de distribució

Conscient que l'aigua és un recurs escàs, Agbar realitza un control rigorós i una millora constant de la xarxa de distribució per minimitzar-ne les possibles fuites i intentar aprofitar al màxim aquest recurs. Per aconseguir la màxima eficiència de la xarxa, és necessari el registre sistemàtic de les condicions, el funcionament i la criticitat de l'actiu, i l'aplicació d'eines analítiques per planificar-ne l'actualització a mitjà i a llarg termini.

Precisament, Agbar generalitza el telecontrol en les seves xarxes de distribució, un sistema que permet el control remot, en temps real i centralitzat, d'aquestes xarxes. De fet, actualment dissenya els plans de desplegament de la telelectura de comptadors per tot el territori espanyol (més informació a l'apartat «Innovació en l'oferta», a la pàgina 74).

Amb tot, la telelectura de comptadors és només una peça de l'ampli entramat que comporta un sistema de telecontrol de xarxes de distribució. Un exemple d'aquesta magnitud és el pla telegestionat de vigilància de les xarxes per a la minimització de fuites que porta a terme Aguas de Murcia al centre urbà de Múrcia. Aquesta actuació consisteix en l'adequació i la instal·

lació del sistema de telecomandament i telecontrol a 115 nous punts. El desenvolupament d'aquest sistema permet controlar, en temps real i diàriament, els cabals consumits.

Entre les últimes innovacions que s'han portat a terme en l'àmbit del telecontrol destaca la instal·lació de prelocalitzadors de fuites^c. Són equips electrònics que enregistren el so de l'aigua mentre passa per la canonada; la interpretació d'aquest so, mitjançant un programa informàtic, ajuda els tècnics a localitzar-hi possibles fuites.

De fet, Sorea ha instal·lat 86 prelocalitzadors^c a Rubí i a Sant Cugat del Vallès (Barcelona), i uns altres 50 a Olot. Així mateix, Aquagest Levante ha instal·lat prelocalitzadors a les poblacions de Benidorm i l'Alfàs (Alacant).

Per la seva banda, ANSA es troba en procés de substitució de trenta d'aquests dispositius per equips nous de més precisió; la finalització del procés està prevista per al primer trimestre del 2010.

Una altra innovació que Agbar empra per al telecontrol de la xarxa de distribució és un sistema de regulació de pressions a través de GSM^c. Així, Aquagest l'ha instal·lat a la xarxa d'abastament de Santiago de Compostella, la qual cosa ha permès la disminució de la pressió nocturna i la reducció de les pèrdues en aquesta xarxa.

El 2009, Sorea també ha instal·lat aquest sistema de regulació de pressions mitjançant GSM^c, concretament a la localitat de Begur (Girona); això ha permès reduir un 20% els cabals nocturns.

Entre els projectes que encara estan en fase de recerca i desenvolupament, Aquagest treballa en un prototip de minivehicle inspector per a l'interior de canonades d'aigua potable capaç d'enregistrar imatges, a fi de detectar-hi fuites i ajudar en les tasques de prevenció i control de l'estat de la xarxa. Aquesta iniciativa es troba en una fase molt avançada.

Agbar està generalitzant el telecontrol en les seves xarxes de distribució d'aigua, un sistema que permet el control remot, a temps real i centralitzat, d'aquestes.

Un procés que està interrelacionat amb el telecontrol és la sectorització, una de les principals línies d'actuació d'Agbar en l'àmbit de la gestió de xarxes. Consisteix en la delimitació hidràulica de les xarxes per exercir un control operatiu més elevat de la pressió, la continuïtat i la qualitat de l'aigua distribuïda. Per mitjà d'aquest procés, es creen sectors aïllats que faciliten la detecció de fuites i la consegüent disminució de pèrdues.

Precisament, la instal·lació de vàlvules motoritzades permet regular les pressions segons les necessitats de cada zona i reduir les pressions nocturnes. De fet, Aigües de Barcelona ha instal·lat durant els anys 2008 i 2009 un total de 71 vàlvules hidràuliques a 40 sectors de la seva xarxa de distribució per reduir les pressions nocturnes. La reducció nocturna mitjana ha estat, aproximadament, de 9 MCA (Metres de Columna d'Aigua)^c i s'ha reduït el cabal mínim nocturn en 116 l/s. Aquesta disminució del cabal nocturn durant dotze mesos ha significat una reducció del volum de pèrdues de 0,9 hm³.

Per la seva banda, Aquagest Levante sectoritza les xarxes d'abastament de Santa Pola i Rojals (Alacant), amb l'objectiu de millorar-ne el rendiment tècnic fins al 85% i el 90%, respectivament.

En determinades ocasions, l'eficiència passa per la substitució total de la xarxa de distribució. Això és el que s'ha esdevingut a Bañugues (Gozón, Astúries), on

Aquagest ha renovat tota la xarxa durant el 2009, cosa que ha permès estalviar 5.000 euros en aigua comprada durant els mesos d'estiu.

El sistema de cerca de fuites Idroloc

El sistema Idroloc és el resultat d'un projecte d'R+D+I d'Agbar executat entre Aguas de Alicante, Labaqua i Aquatec. La innovació que presenta Idroloc és la detecció de fuites en la xarxa subterrània de subministrament a través de la injecció de gas heli, que es dissol a l'aigua que circula per la canonada: quan l'aigua «marcada» arriba a una fuga, surt de la conducció i amara el terreny, a la manera d'una beguda carbònica vessada, cosa que permet localitzar el punt exacte on hi ha la fuga, per més petita que sigui.

A diferència d'altres sistemes, Idroloc es pot fer servir en canonades de plàstic, en conduccions de gran diàmetre i en xarxes amb baixa pressió. El 2009, Idroloc ha estat un dels projectes guanyadors en els Trofeus Iniciativa Innovació que cada any organitza Suez.

EFICIÈNCIA EN XARXES DE DISTRIBUCIÓ (hm³)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2008	2009	2008	2009
Aigua d'entrada a la xarxa de distribució	1.222,4	1.250,7	774,4	865,8
Rendiment tècnic*	74,0%	76,0%	73,0%	71,0%

* Rendiment tècnic = $100 - ((\text{cabal subministrat} - \text{cabal registrat}) / \text{cabal subministrat})$; el càlcul representatiu es fa amb numerador i denominador sempre correlacionats. Hi ha molts consums que influeixen en el rendiment, com les fuites, els consums no controlats, els comptadors avariats, el subcomptatge de comptadors, etc.

RENOVACIÓ DE XARXES DE DISTRIBUCIÓ (km)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2008	2009	2008	2009
Canonades substituïdes o rehabilitades	649	635	88	48
Canonades totals	50.581	61.960	18.952	21.287
Percentatge de renovació	1,28 %	1,02 %	0,46 %	0,23 %

Control d'abocaments

Per evitar riscos de contaminació, Agbar realitza un rigorós control d'abocaments. Així, per exemple, Aguas de Alicante ha portat a terme durant el 2009 la primera fase de la seva campanya d'implantació del Registre de Presa de Mostres (RPM) en connexions de servei d'empreses industrials amb risc alt de contaminació a Alacant. L'objectiu és incrementar significativament el nombre d'empreses susceptibles de mostrar, mitjançant la implantació sistemàtica de registres de presa de mostres en connexions de servei existents.

Per la seva banda, Agamed ha establert durant el 2009 un sistema de control continu de possibles abocaments a la xarxa de clavegueram i al medi receptor per mitjà del mesurament de la conductivitat per telecontrol a sis punts i de mesuraments quinzenals realitzats *in situ* a unes altres sis localitzacions.

4.5.3

QUALITAT DE L'AIGUA (COMPROMÍS MA2)

Per vetllar per la qualitat de l'aigua potable, Agbar analitza cada dia més de 1.400 paràmetres d'aquest recurs a través de laboratoris especialitzats i d'equips de mesurament continu que controlen no tan sols l'aigua destinada al consum humà, sinó també la que es fa servir en altres aplicacions.

Una de les principals línies de treball que es porten a terme en les xarxes de distribució per optimitzar la qualitat de l'aigua és la reducció dels trihalometans (THM)^c per mitjà d'un procés de desorció^c. Precisament, durant el 2009 Aquagest ha aplicat aquesta

tècnica a l'aigua subministrada al Consorcio Campo de Calatrava (Ciudad Real), i també Agamed, al dipòsit de la Hoya (Alacant).

Per la seva banda, el laboratori de química orgànica d'Aigües de Barcelona ha fet una recerca sobre com actua la potabilització sobre determinats contaminants emergents (medicaments, pesticides o alguns productes d'higiene personal presents, en quantitats infinitesimals, a les aigües superficials de tot el món). L'estudi ha rebut un premi de la Societat Espanyola de Cromatografia i Tècniques Afins, amb motiu de la celebració d'un congrés científic.

«L'aigua de consum, a més de ser saludable, ha de tenir la màxima qualitat possible i cal que sigui apreciada pel consumidor.»



Leonard Matia, director de Qualitat de l'Aigua d'Aigües de Barcelona

Aigües de Barcelona, la primera gran empresa d'aigües que rep l'ISO 22000

Aigües de Barcelona és la primera empresa responsable d'un gran abastament que obté la certificació ISO 22000 (sistema de gestió de la seguretat alimentària basat en l'anàlisi de perills i punts de control crític, HACCP). Per mitjà d'aquesta eina, s'aconsegueix una millora contínua en la seguretat sanitària de l'aigua al llarg de tota la cadena de subministrament, des de la producció fins a la distribució per al consum. Alguns dels objectius de la norma són incrementar la seguretat relacionada amb la qualitat sanitària de l'aigua, protegir el consumidor i reforçar la seva confiança.

4.5.4 PRESERVACIÓ DE LA BIODIVERSITAT (COMPROMÍS MA3)

Agbar disposa d'instal·lacions situades a espais d'interès natural, per la qual cosa minimitza l'impacte ambiental en la pràctica de les seves operacions i contribueix a la conservació natural d'aquestes zones i a la preservació d'espècies en perill d'extinció.

A Espanya, Aquagest ha netejat durant el 2009 els llits dels rius Sar i Sarela, que passen pel nucli urbà de la ciutat de Santiago de Compostel·la. El principal objectiu d'aquesta acció és la conservació dels rius perquè la ciutadania en pugui gaudir mitjançant rutes de

senderisme o passejades, i també per preservar la vida aquàtica dels llits fluvials.

Al Regne Unit, Bristol Water va aplegar durant el mes d'agost del 2009 a 2.500 persones al llac Chew Valley per fer conèixer la seva feina en pro de la diversitat biològica en aquesta àrea pertanyent a la xarxa Natura 2000. En un altre llac de les illes britàniques gestionat per Bristol Water, el Blagdon Lake, el bon estat de conservació d'algunes espècies minoritàries de plantes i flors silvestres va fer que s'organitzés una jornada d'anàlisi en què van participar experts en ecosistemes per determinar si aquestes espècies estan en bones condicions ecològiques en altres zones.

Mapocho Urbano Limpio

El projecte Mapocho Urbano Limpio d'Agua Andinas té com a principal objectiu el sanejament del riu Mapocho en el sector urbà de Santiago de Xile. Consisteix a interceptar, mitjançant un col·lector⁶ de 28,5 km, un total de 21 descàrregues d'aigües residuals que actualment s'aboquen sense tractament en aquest llit fluvial. La construcció d'aquest gran col·lector⁶ va arribar el novembre del 2009 a un grau d'avenç del 85% en el sector Rotonda Pérez Zujovic-Nudo Costanera Norte / Américo Vespucio i del 97,9% en el sector Nudo Costanera Norte / Américo Vespucio - Emisario La Farfana.

Es preveu que les obres finalitzin durant el primer trimestre del 2010. Els treballs realitzats durant el 2009 han permès augmentar la cobertura de tractament d'aigües residuals de la capital xilena d'un 72% a un 87%, aprofitant la capacitat disponible actual de les grans plantes existents.

D'altra banda, durant el 2009 s'ha aprovat el projecte de construcció de la depuradora Mapocho, que permetrà el sanejament de la conca del Gran Santiago. Les obres s'iniciaran durant el 2010. Quan aquesta planta entri en funcionament, la cobertura de tractament d'aigües residuals a Santiago de Xile serà del 100%.

Agbar desenvolupa un prototip per gestionar de manera coordinada l'impacte que tenen en el medi receptor les accions realitzades a la xarxa de clavegueram i a la planta.

4.5.5

GESTIÓ SOSTENIBLE DE LES AIGÜES PLUVIALS (COMPROMÍS MA4)

La degradació ambiental de l'aigua costanera, dels rius i dels llacs, produïda per la gran contaminació que arrossega l'aigua de pluja i per les inundacions, evidencia la importància de la gestió de les aigües pluvials en la gestió del cicle integral de l'aigua. Agbar porta a terme diferents actuacions per evitar, tant com sigui possible, aquests impactes.

Millora de la prevenció de riscos

Una part important de la gestió sostenible de les aigües pluvials correspon a la millora de la prevenció de riscos. Una de les iniciatives més importants en aquest àmbit és el projecte que actualment es porta a terme dins el marc Alliance. Es tracta del desenvolupament d'un prototip que gestiona de manera coordinada la xarxa de clavegueram i la planta de depuració, i que estudia l'impacte que tenen en el medi receptor les accions realitzades a la xarxa de clavegueram i a la planta. L'objectiu final és la reducció de les descàrregues al medi en temps de pluja, mitjançant l'augment de la capacitat de tractament de les plantes i del volum retingut als dipòsits.

En aquesta mateixa línia s'ha portat a terme una experiència de gestió coordinada entre la depuradora del Besòs i el dipòsit antiDSU de Taulat. En aquest cas s'han connectat els centres de control de la xarxa de clavegueram i de la depuradora, i s'han automatitzat i millorat els processos d'ompliment i buidatge del dipòsit.

El procés de buidatge del dipòsit mitjançant bombament cap a la depuradora s'ha automatitzat, de manera que es porta a terme en funció de la capacitat de tractament de la planta, cosa que permet reduir el temps de buidatge del dipòsit. Es preveu que aquesta prova pilot finalitzi el juny del 2010.

Per la seva banda, Aguas de Alicante implanta actualment el nou sistema integrat de prevenció i alerta enfront d'inundacions i descàrregues al medi receptor (SIPAID), que consisteix en la configuració d'una xarxa de limnímetres^c, pluviòmetres i radar meteorològic a la ciutat d'Alacant per gestionar d'una manera eficaç tota la informació en temps real i indicar nivells d'alerta o «semàfors» visuals en zones de la localitat i la perifèria, a fi de poder prendre decisions en matèria d'avisos a les brigades de manteniment, l'ajuntament, els bombers i la policia local. El SIPAID es completarà durant el 2010.

Millora del clavegueram

Aquagest Levante executa les obres del Pla director de clavegueram del municipi de Santa Pola. Aquest pla director preveu la substitució de la xarxa de clavegueram de gravetat^c de la zona oest del municipi per una xarxa de sanejament per buit^c. Amb aquesta actuació es vol donar resposta al problema de les infiltracions d'aigua marina provinent del nivell freàtic. Aquest problema fa que les aigües residuals que arriben a la depuradora estiguin compostes per una mescla d'aigües residuals domiciliàries i infiltracions d'aigua freàtica^c, cosa que impedeix l'activació del procés biològic de depuració i que influeix de forma negativa en la reutilització de les aigües després que hagin passat per la depuradora. La finalització de les obres està prevista per al 2011.

4.5.6 CERCA DE L'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA I ÚS D'ENERGIES RENOVABLES (COMPROMÍS MA5)

AL'aposta decidida d'Agbar per l'eficiència energètica i l'ús de les energies renovables, com a principals armes en la seva lluita contra el canvi climàtic, es reflecteix en la creació, el maig del 2009, de la Direcció d'Eficiència Energètica (DEE), a fi de contribuir, de manera activa, a la reducció dels consums d'energia generats a les instal·lacions de les diferents explotacions a escala nacional i, en conseqüència, reduir les emissions de CO₂.

A més, la DEE també es dedica a l'estudi i la promoció de noves fonts d'energia, com els aprofitaments

hidràulics (salts d'aigua i en punts de regulació de pressió de xarxes d'aigua en alta^c), i a la generació d'energies renovables (instal·lació de plaques solars a cobertes d'instal·lacions), la innovació tecnològica i el desenvolupament de plans de formació, capacitació i difusió.

La DEE ha portat a terme un pla d'auditories energètiques, mitjançant el qual ha analitzat els diferents equips i instal·lacions, i ha determinat les actuacions necessàries per poder estalviar pel que fa al consum d'energia i reduir l'emissió de CO₂ a l'atmosfera.

Amb les accions proposades a les auditories, s'obtindrien uns estalvis anuals de 8.123.937 kWh/any i 1.480.528

RESULTATS DE LES AUDITORIES REALITZADES PER LA DIRECCIÓ D'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA EL 2009

	Previstes per al 2009	Preses de dades de camp	Auditories redactades	Auditories revisades	Estalvis capturables en auditories revisades			Reducció de t CO ₂	
					%	Euros	%		
DN Nord	42	44	23	17	2.822.478	23	352.707	31	1.270
DN Centre	40	34	29	22	1.250.048	8	198.583	13	563
DG Sud	16	34	32	30	3.723.513	14	866.504	32	2.185
Múrcia i Canàries	15	11	3	2	156.676	15	41.614	38	71
Catalunya i Balears	37	9	5	3	171.222	17	21.120	17	77
Total	150	132	92	74	8.123.937		1.480.528		4.166*

* Factor d'emissió elèctric (kg CO₂/kWh) proporcionat per la Secretaria General de l'Energia (L'energia a Espanya 2007).

Amb les accions proposades a les auditories de la Direcció d'Eficiència Energètica d'Agbar, s'estima que s'obtindrien uns estalvis anuals de 8.123.937 kWh/any i una reducció d'emissions de 4.166 t de CO₂.

euros a l'any, cosa que significaria una reducció en l'emissió de gasos d'efecte hivernacle^c de 4.166 t de CO₂.

Eficiència en l'ús de l'energia elèctrica

Agbar ha intensificat durant el 2009 les actuacions destinades a reduir el consum d'energia elèctrica. Una de les accions més generalitzades ha estat la instal·lació de variadors de freqüència^c, uns dispositius que permeten controlar la velocitat de rotació d'un motor. Com a principals avantatges, aquests parells disminueixen el consum elèctric i allarguen la vida útil de la maquinària.

Així, Aguas de Murcia ha instal·lat cinc variadors de freqüència en bombaments d'aigües residuals i dos variadors en bombaments d'aigua potable. Aquesta mesura, juntament amb les millores a l'EDAR^c Múrcia Est i la substitució d'equips d'il·luminació a partir de criteris d'eficiència energètica, ha permès que Aguas de Murcia hagi estalviat 976.567 kWh durant el 2009.

Gràcies als variadors de freqüència s'aconsegueix més eficiència energètica, cosa que ha quedat clarament demostrada al sondeig Pineta (Xixona, Alacant). A mitjan 2008 es va introduir el dispositiu en aquesta instal·lació, la qual cosa ha permès aconseguir, durant el 2009, un estalvi del 21,5% del consum elèctric, és a dir, una reducció de 108.410 kW en valors absoluts.

Durant el 2009, el pou La Canterilla, a Teulada (Alacant), també ha incorporat un variador de freqüència, amb un estalvi anual previst de 82.880 kW, i Agamed ha introduït els variadors a tots els motors de les seves estacions de tractament d'aigua potable.

Substitució d'equipament

La gran majoria de noves versions d'equipaments emprats en la gestió de recursos hídrics aporten més eficiència energètica, per la qual cosa el fet d'adquirir-los comporta una reducció del consum energètic.

Per aquest motiu, Sorea ha substituït, durant el 2009, dues bombes al pou de Can Negre (Cornellà de Llobregat, Barcelona), cosa que ha comportat un estalvi del 38% en el consum d'energia elèctrica (uns 24.000 kW/any). En el mateix període, Sorea també ha canviat a l'estació de bombament d'Aigua Gelida (Palafrugell, Barcelona) les dues bombes que hi havia per equips nous, la qual cosa ha permès reduir el consum un 36% (uns 23.000 kW/any).

La instal·lació d'impulsió del riu Pisuerga a l'ETAP^c de Venta de Baños (Palència) també ha estrenat durant el 2009 dues bombes noves, que tenen un rendiment superior a les anteriors. N'és una prova el fet que han comportat un estalvi de 25.599 kWh/any.

Altres formes de reducció del consum

Agbar també vol minimitzar el consum de l'electricitat en altres usos, com la climatització, la informàtica i la il·luminació.

Respecte al primer àmbit, durant el 2009 Aigües d'Elx ha incorporat la programació dels termòstats a la seva oficina. Sorea, d'altra banda, ha instal·lat rellotges temporitzadors que permeten posar en marxa i aturar la climatització, també a l'oficina.

En relació amb els equips informàtics, AGAMED ha substituït el 2009 els monitors tradicionals de tub per pantalles de TFT i ha adquirit ordinadors personals amb l'etiqueta d'eficiència energètica Energy Star.

Quant a la il·luminació, Aguas de Murcia ha instal·lat fanals solars a l'exterior de l'ETAP^c de Contraparada (Múrcia) i al magatzem d'Aguas de Murcia, mentre que Aquagest Región de Murcia ha introduït il·luminació de baix consum i detectors de presència a les seves oficines.

	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
EMISSIONS DE CO ₂ (t)*	2008	2009	2008	2009
Derivades del consum d'energia				
Energia elèctrica	355.042	364.466	113.115	150.651
Gas natural	13.992	12.573	276	47
Gasoil	1.118.668	987.855	344	526
Per desplaçaments amb cotxe de l'organització				
Emissions per desplaçaments	15.011	17.113	3.878	1.733

*El càlcul d'emissions de CO₂ equivalents s'ha realitzat mitjançant la CAFCA, una eina que ha desenvolupat Agbar per calcular les emissions de gasos d'efecte hivernacle del cicle de l'aigua. La CAFCA emprà el factor d'emissió elèctric (kg CO₂/kWh) proporcionat per la Secretaria General de l'Energia (La energía en España 2007). Així mateix, s'han recalculat amb aquesta eina les emissions de CO₂ equivalents per a l'any 2008.

	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
EMISSIONS DE NO _x I SO _x PER CONSUM DE COMBUSTIBLES (kg)	2008	2009	2008	2009
Emissions de NO _x	757.185	668.837	475	376
Emissions de SO _x	2.085.225	1.841.388	642	933

Eficiència en l'ús d'altres recursos

Agbar no es preocupa només per aconseguir més eficiència energètica a les seves instal·lacions de gestió de recursos hídrics, sinó que també ajuda el consumidor final a maximitzar l'aprofitament de l'aigua. N'és una prova el fet que s'han instal·lat aeradors^c a les aixetes i un sistema de doble descàrrega als dipòsits dels abonats de Calataiud (Saragossa).

Així mateix, l'empresa no oblidà la seva estratègia de sostenibilitat quan adopta el paper de consumidor final. Per aquest motiu, aposta per la introducció de sistemes d'estalvi en les preses dels seus

propis centres, tal com han fet Aguas de Valladolid, que hi ha instal·lat aeradors^c, amb el consegüent estalvi en el consum del 15%, i Aquagest a la seva oficina de Cuéllar, on ha incorporat airejadors a les aixetes dels lavabos.

Pel que fa a l'ús del paper, diverses empreses d'Agbar ja redueixen a hores d'ara el consum d'aquest recurs i el substitueixen per paper reciclat o bé en fan recollida selectiva.

Així, durant el 2009, Aguas de Valladolid ha reduït el consum de paper en la seva EDAR^c en un 40%,

Agbar promou la disminució del consum de paper convencional i l'augment de l'ús del paper reciclat, la utilització de GPS als vehicles per consumir menys combustible i la substitució dels vehicles tradicionals pels elèctrics.

mitjançant l'eliminació de la impressió de factures, albarans i comandes, i l'ús exclusiu de documents digitals.

A Galícia, Aquagest ha portat a terme una campanya de conscienciació per reduir l'ús de paper, la qual ha aconseguit que n'hagi disminuït el consum un 23% el 2009.

Pel que fa a l'ús de paper reciclat, ANSA ha substituït els folis normals per folis reciclats i Aguas de Murcia s'ha fixat com a objectiu per al 2009 augmentar fins al 95% el percentatge de l'ús de paper reciclat.

A més, ANSA i Aquagest han introduït a la seva oficina de Cuéllar (Segòvia) un sistema de recollida selectiva de

paper i cartó a fi que pugui ser reciclat posteriorment. Agbar també minimitza el consum dels combustibles fòssils tradicionals en la conducció de vehicles.

De fet, Aguas de Valladolid i Sorea han dotat de GPS els seus vehicles per evitar desplaçaments innecessaris, cosa que ha comportat un estalvi estimat de combustible del 20% en ambdós casos.

Per la seva banda, Aigües de Barcelona ha elaborat un estudi al llarg del 2009 per incorporar vehicles elèctrics a la seva flota durant el 2010. De la mateixa manera, Aguas de Murcia està en procés d'adquisició de vehicles adaptats per al consum de gas líquat del petroli (GLP)^c, i també de motos elèctriques.

Plantar arbres per absorbir CO₂

Aguas de Murcia porta a terme una campanya de plantació d'arbres per client donat d'alta en la factura electrònica. Durant el 2008 i el 2009 s'han plantat 1.500 pins (*Pinus halepensis*) en un terreny cedit per l'Ajuntament de Múrcia, i es preveu que al llarg del 2010 se'n plantin 2.000 més, aproximadament. El pi és una espècie molt ecoeficient, ja que absorbeix unes 40 t de CO₂ anuals. Així, amb la plantació de 1.500 exemplars s'han capturat 60.000 t de CO₂.

Energies renovables

Una altra de les activitats de la Direcció d'Eficiència Energètica és la promoció i la instal·lació de sistemes d'aprofitament d'energies renovables, com la solar fotovoltaica.

Les plaques fotovoltaïques^c s'instal·len a cobertes de naus, dipòsits d'aigua o qualsevol altra edificació d'Agbar que compleixi els requisits necessaris.

Alguns d'aquests requisits són el fet que la superfície mínima per construir aquestes instal·lacions ha de ser de 900 m², com a mínim, i que el termini de concessió de servei ha de ser, almenys, de 24 anys.

Com a objectius per al 2010, es troben en procés d'execució les instal·lacions d'energia solar fotovoltaica següents:

TERRITORI	LOCALITAT	NRE. D'INSTAL·LACIONS	METRES DE COBERTA	POTÈNCIA DE PIC (kW)	PRODUCCIÓ ANUAL (kWh/ ANY)	INVERSIÓ	EQUIVALÈNCIA EMISSIONS CO ₂ (t)
Andalusia	Marbella	2	6.080	380	516.922	1.550.293	233
Múrcia	Murcia	12	29.100	2.449	3.470.500	8.356.900	1.562
DN Nord	Barcelona	6	24.025	1.750	2.480.000	6.500.000	1.116
Total		20	59.205	4.579	6.467.422	16.407.193	2.911

TERRITORI	LOCALITAT	NRE. D'INSTAL·LACIONS	METRES DE COBERTA	POTÈNCIA DE PIC (kW)	PRODUCCIÓ ANUAL (kWh/ ANY)	INVERSIÓ	EQUIVALÈNCIA EMISSIONS CO ₂ (t)
Andalusia	Granada	5	11.963	530	799.972	2.014.000	360
Andalusia	Torremolinos	3	13.046	650	1.161.503	3.328.558	523
Múrcia	Lorca	2	2.840	170	240.914	578.000	108
Total		10	27.849	1.350	2.202.389	5.920.558	991

Durant el 2009, Aigües de Barcelona ha estudiat les superfícies disponibles per a la instal·lació de plaques solars i la producció d'energia fotovoltaica. Les infraestructures finals podrien assolir una producció de més de 1.500 kWp^c.

Un altre aprofitament de l'energia solar que s'ha multiplicat durant el 2009 ha estat la instal·lació de plaques fotovoltaïques^c d'alimentació en corrent conti-

nu per al sistema de recloració. Així, Sorea ha realitzat aquesta instal·lació en l'aprofitament de les mines de Dosrius (Barcelona), al nou pou construït en aquest mateix municipi, al dipòsit de la Serra (Puig-reig, Barcelona) i al dipòsit municipal de Palau-sator (Barcelona). Aquagest ha fet la mateixa operació en l'exploració de Cabrales (Astúries) i als dipòsits de Pandiellu, Poo, Camarmeña, Las Murias i Pando (Astúries).

Amb tot, l'energia solar no és l'única energia renovable per la qual aposta Agbar. De fet, durant el 2009, Aguas Andinas (Xile) ha inaugurat la planta de biogàs La Farfana (Xile). El centre té una capacitat per tractar les aigües residuals de 3,3 milions de persones. El juliol del 2009 ja subministrava gas de ciutat a 100.000 habitants de Santiago de Xile.

A Espanya, Aguas de Albacete actualment introdueix millores en la seva EDAR^c amb l'objectiu que al final del 2010 pugui entrar en funcionament un sistema de cogeneració^c que produirà biogàs.

A Espanya, Agbar té en procés d'execució un total de vint instal·lacions de plaques solars, que produiran prop de 6,5 milions de kWh/any.

«A Santa Pola, la planta solar fotovoltaica genera 1,7 GWh^g a l'any, mentre que tot el sistema municipal de gestió d'aigua, els bombaments d'aigua potable, el clavegueram, el telecomandament, les oficines i els magatzems consumeixen 1,5 GWh^g a l'any, amb la qual cosa generem més energia de la que consumim.»



Javier Díez, director de zona del baix Segura-Vinalopó (Aguagest Levante)

Zero emissions gràcies a una horta solar

L'"horta solar" de Santa Pola (Alacant) és la primera instal·lació fotovoltaica d'Agbar que ha aconseguit situar en el nivell zero les emissions de CO₂ de tota una explotació: la planta d'energia solar construïda al costat de la depuradora de Santa Pola produeix tota l'energia que consumeix el servei municipal d'aigua i clavegueram d'aquesta població.

ENERGIA PRODUÏDA (kWh)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2008	2009	2008	2009
D'origen fotovoltaic	412.136*	1.700.000*	30	ND
Cogeneració	31.986.713	36.741.001	0	ND

* Instal·lació solar fotovoltaica de Santa Pola (Alacant).

CONSUM D'ENERGIA	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2008	2009	2008	2009
Consum total d'energia elèctrica* (kWh)	788.981.938	809.923.568	252.967.887	336.935.978
Consum total de gas natural (m³)	6.489.557	5.831.354	127.821	21.983
Consum de gasoil (m³)	438.036	364.936	127	185

* Inclou el consum d'energia elèctrica a ETAP^c, EDAR^c, altres instal·lacions de caràcter tècnic i oficines.

4.5.7

OPTIMITZACIÓ DE LA GESTIÓ DE FANGS (COMPROMÍS MA6)

A les EDAR^c es genera fang^c, el subproducte principal de la depuració, la quantitat i qualitat del qual depèn de les característiques de l'aigua tractada, del cabal i dels processos tecnològics de l'estació. Agbar cerca noves solucions, tant per reduir la generació d'aquest subproducte com perquè la seva eliminació sigui cada

vegada més sostenible. Així, per exemple, s'ha incorporat un tercer mesclador a l'ETAP^c de Sant Joan Despí (Barcelona), que ha permès minimitzar el nombre d'aturades de l'etapa d'atomització i reduir el fang^c deshidratat amb destinació controlada a l'abocador.

A més, s'ha maximitzat el volum de fang^c atomitzat i valoritzat en la indústria del ciment.

CONSUM DE COMBUSTIBLES PER DESPLAÇAMENTS AMB COTXE DE L'ORGANITZACIÓ (m³)

	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2008	2009	2008	2009
Gasolina	296	324	343	234
Dièsel	5.286	6.038	1.132	435

L'esforç en la reducció d'aquest subproducte també s'ha constatat a l'EDAR^c de Cabezo Beaza (Cartagena), on actualment s'instal·la un procés de digestió de fangs^c per aconseguir-ne una reducció mitjana del 45%.

En l'ETAP^c de Ciudad Real es construeix una planta de tractament de fangs^c a través d'un procés de deshidratació o centrifugació durant el procés de potabilització. La finalització de les obres està prevista per al mes de desembre del 2010.

Pel que fa a la reutilització dels fangs^c, un cas interessant és el reciclatge que es produeix a l'EDAR^c de Santiago de Compostel·la amb fins agrícoles. El client hi porta mostres de terra que s'analitzen i, en funció dels resultats, s'hi apliquen diferents quantitats de fang^c per a adobs, segons el tipus de plantacions (blat de moro, herbàcies, cereals, etc.). Amb aquesta iniciativa, s'estalvien les despeses de gestió de fangs^c.

De la mateixa manera, durant l'any 2009 Aguas Andinas ha portat a terme experiències a escala real d'ús agrícola; això ha significat la valorització de 26.000 tones de biosòlids^c. Precisament, el mateix any s'ha aprovat la construcció del Centre de Gestió Integral de Biosòlids El Rutal (Xile), una instal·lació que permetrà tractar, emmagatzemar i reutilitzar internament o externament els biosòlids^c provinents de les depuradores.

Una de les iniciatives més interessants en la gestió de fangs^c és la seva reutilització per a usos agrícoles.

4.5.8 GESTIÓ AMBIENTAL I DE QUALITAT (COMPROMÍS MA7)

L'Àrea de Qualitat i Gestió Ambiental d'Agbar coordina la implantació, el manteniment i l'auditoria dels sistemes de gestió de qualitat (ISO 9001) i gestió ambiental (ISO 14001). L'obtenció d'aquestes certificacions constitueix un objectiu estratègic del grup.

Les principals accions en relació amb la qualitat i la gestió ambiental són la implantació i el manteniment dels sistemes ISO 9001, ISO 14001, ISO 17025 i ISO 17020.

Segons dades corresponents al mes de desembre del 2009, a Espanya un 23,9% de la població gestionada en aigua potable està coberta per l'ISO 14001 —enfront del 21,8% de l'any anterior— i un 93%, per l'ISO 9001 —enfront del 92,6% de l'any anterior—.

Les principals actuacions en aquest període han estat el llançament del portal de qualitat, prevenció de riscos laborals i gestió ambiental; el disseny del model de gestió bàsica ambiental i de l'estratègia d'implantació ISO 14001, que pretén la certificació del cicle integral en les diferents societats d'Agbar; el disseny del Pla Estratègic de Qualitat i Gestió Ambiental; la implantació de l'ISO 22000 (seguretat alimentària) a Aigües de Barcelona i a Ematsa, i de l'ISO 17025 (acreditació de laboratoris) al laboratori d'Emasagra (implantació finalitzada i pendent d'acreditació), i l'inici de la implantació de l'ISO 17020 (acreditació d'organismes d'inspecció) a Aguas de Alicante.

A més, el 2009 s'ha renovat l'ISO 14001 a Aquagest Sur, en les activitats contractuals que s'han portat a terme a Estepona, Marbella i Torremolinos; a les depuradores d'Algorós i Carrissals d'Aigües d'Elx; en el cicle integral de l'aigua de la UTE Servicio de Aguas de Plasencia (Càceres), de la qual forma part Aquagest Extremadura, i a l'EDAR^c Fuente del Maestre (Badajoz), gestionada per aquesta última empresa.

Al final del 2009, a Espanya, un 23,9% de la població gestionada en aigua potable està coberta per l'ISO 14001 i un 93%, per l'ISO 9001.

IMPLANTACIÓ DE SISTEMES DE GESTIÓ DE QUALITAT (ISO 9001)

	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2008	2009	2008	2009
Percentatge de la població gestionada en aigua potable coberta per certificacions	92,6%	93,0%	100,0%	92,0%
Percentatge de la població gestionada en clavegueram coberta per certificacions	85,1%	88,4%	98,5%	90,3%
Percentatge d'ETAP certificades	79,8%	85,6%	52,9%	58,2%
Percentatge d'EDAR certificades	55,7%	61,9%	85,7%	34,1%
Percentatge de municipis certificats en aigua potable	84,4%	89,7%	100,0%	63,5%
Percentatge de municipis certificats en clavegueram	69,4%	75,0%	100,0%	62,7%

* La disminució dels percentatges d'implantació de l'ISO 9001 al Regne Unit i Xile és deriva de la recent adquisició de l'empresa Essal per part d'Aguas Andinas a Xile.

IMPLANTACIÓ DE SISTEMES DE GESTIÓ AMBIENTAL (ISO 14001)

	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2008	2009	2008	2009
Percentatge de població gestionada en aigua potable coberta per certificacions	21,8%	23,9%	0,0%	0,0%
Percentatge de població gestionada en clavegueram coberta per certificacions	33,9%	45,8%	0,0%	0,0%
Percentatge d'ETAP certificades	4,2%	5,5%	0,0%	27,3%
Percentatge d'EDAR certificades	23,9%	28,8%	85,7%	34,1%*
Percentatge d'ingressos certificats ISO 14001	41,7%	43,4%	12,2%	11,3%
Percentatge de municipis certificats en aigua potable	5,4%	5,4%	0,0%	0,0%
Percentatge de municipis certificats en clavegueram	11,4%	9,3%	0,0%	0,0%

* La disminució del percentatge d'EDAR⁶ certificades amb l'ISO 14001 al Regne Unit i Xile és deriva de la recent adquisició de l'empresa Essal per part d'Aguas Andinas a Xile.

4.5.9 GESTIÓ D'OLORS (COMPROMÍS MA8)

El control de les olors és un aspecte fonamental en el sector de l'aigua per garantir unes bones relacions amb les comunitats properes a les plantes. En aquest sentit, Agbar porta a terme projectes en aquest àmbit per millorar el coneixement de l'impacte de la producció d'olors i ajudar a mitigar-les.

Una manera de reduir-les és mitjançant la instal·lació de desodoritzants^c, tal com ha fet durant el 2009 Agamed a l'EBAR^c d'El Limonar i al col·lector^c de l'avinguda de les Corts Valencianes (Alacant). Els biofiltres^c són un altre mètode per reduir aquestes males olors. Es tracta d'equips dissenyats per a la depuració biològica de l'aire de sortida de manera natural, mitjançant microorganismes. L'equip instal·lat conté un ventilador per absorbir l'aire que prové de les xarxes de clavegueram, pous de bombament, etc., i el fa passar per un llit biològic (torba), on té lloc l'absorció i desintegració microbiana de substàncies contingudes en l'aire. D'aquesta manera, s'aconsegueix eliminar substàncies com l'àcid sulfhídric (H₂S)^c, que és el causant de males olors procedents de les xarxes de clavegueram.

Precisament, Sorea també ha reduït la presència de H₂S a les dues estacions de bombament de la urbanització Can Barceló (Rubí, Barcelona), però per mitjà d'un altre procediment: la dosificació de nitrat càlcic a totes dues EBAR^c. Com a resultat d'aquesta acció, han disminuït les queixes per males olors dels veïns que són a prop de les estacions.

Per la seva banda, Aquagest ha instal·lat sitges a les depuradores de Sada, Betanzos, Carballo (la Corunya) i Viveiro (Lugo) per poder-hi emmagatzemar els fangs.

Aquesta solució permet evitar les males olors i, a més, reduir els costos de transport dels fangs i les emissions de CO₂ associades.

Disminució de la contaminació acústica

Agbar també vetlla per la disminució de la contaminació acústica. Aquagest ho ha aconseguit mitjançant la substitució de les dues bombes que hi havia al bombament de Rumió (Astúries), mentre que Teideagua (Canàries) ha insonoritzat els equips de distribució en alta amb un impacte associat més elevat.

4.5.10 PRODUCCIÓ I DEPURACIÓ D'AIGUA

Producció d'aigua potable

L'aigua captada als rius i als llacs, l'aigua subterrània o l'aigua marina és tractada per obtenir l'aigua potable que es distribueix a les llars. Les ETAP^c, les estacions dessalinitzadores i les dessalinitzadores d'aigua salobre són les plantes que fan aquesta funció.

La major part de plantes que gestiona Agbar són ETAP^c, que sotmeten l'aigua captada a uns determinats processos a fi de convertir-la en aigua apta per al consum humà. Aquests processos es componen de tres fases principals:

> **Pretractament:** L'aigua captada es filtra per unes reixes instal·lades al llit del riu que retenen els sediments. S'afegeix una primera dosi de preoxidant (clor o diòxid de clor) a l'aigua, que, a més de desinfectar-la, n'elimina microorganismes, en especial gèrmens patògens.

> **Clarificació:** per clarificar l'aigua s'hi afegeixen alguns reactius químics, a fi que les petites partícules que conté s'ajuntin i formin partícules més pesants (flòculs). L'aigua es deixa reposar en uns tancs perquè els flòculs i el fang^c precipitin fins al fons. Posteriorment, l'aigua

passa per uns filtres de sorra, que retenen les partícules que no hagin decantat en l'etapa anterior.

> **Desinfecció:** en aquesta etapa s'afegeix un desinfectant a l'aigua (habitualment clor), que garanteix que quedi desinfectada.

DADES DE L'AIGUA A LES ETAP (hm ³)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2008	2009	2008	2009
Volum d'aigua consumida en processos auxiliars de potabilització	23,0	18,1	33,4	24,6
Total d'aigua a la sortida de l'ETAP	442,3	428,6	676,3	722,9

CONSUM DELS PRINCIPALS REACTIUS A LES ETAP I EDAM (t)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2008	2009	2008	2009
Línia d'aigua: tractament convencional	18.479	20.393	14.432	12.333
Línia d'aigua: tractament de tecnologies avançades	3.477	3.200	1.983	1.997
Línia de fangs	812	797	93	6

CONSUM D'ENERGIA A LES ETAP I EDAM	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2008	2009	2008	2009
Consum d'energia elèctrica (kWh)	169.405.678	166.836.725	80.128.195	76.279.156
Consum de gas natural (m ³)	354.409	430.716	0	21.983
Consum de gasoil (m ³)	1	51	58	88

GENERACIÓ DE RESIDUS A LES ETAP (t)		ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
		2008	2009	2008	2009
Residu	Tractament/Destinació				
Sorra de desarenament	Abocador	116	423	0	0
Fang deshidratat	Abocador	1.151	1.181	0	0
	Agrícola	0,4	0,3	3.872	3.341
Llot sec	Abocador	231	272	0	0
	Valorització	3.200	4.423	0	0
	Agrícola	0	0	0	0
Escombraries	Abocador	116	202	0	0
	Altres	0,3	1,6	0	0
	Agrícola	12	0	0	0

Depuració d'aigua residual

L'EDAR^c és una instal·lació destinada a la purificació de les aigües residuals i pluvials, i té com a finalitat separar els elements perjudicials i transformar-los, de manera que l'aigua resultant es pugui tornar a fer servir en usos que no requereixin la qualitat de l'aigua potable o bé pugui ser retornada al medi natural.

Habitualment, les depuradores segueixen les fases següents:

- > **Pretractament:** eliminació de grans sòlids.
- > **Tractament primari:** sedimentació dels materials suspesos mitjançant l'ús de tractaments físics o fisicoquímics^c, o a vegades deixant simplement les aigües residuals un temps dins de grans tancs.
- > **Tractament secundari o biològic^c:** tancs en què actuen bacteris descomponedors.
- > **Tractament terciari:** filtració, adsorció, addició de clor o altres substàncies. Aquesta última fase es porta a terme quan es vol reutilitzar l'aigua de sortida per a usos que no requereixen aigua potable, però sí aigua que tingui una qualitat determinada.
- > **Tractament de fangs^c:** les depuradores generen un subproducte principal, el fang^c, que ha de ser tractat.

CONSUM DELS PRINCIPALS REACTIUS A LES EDAR (t)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2008	2009	2008	2009
Línia d'aigua	11.535	11.453	1.723	1.642
Línia de fangs	4.448	4.587	2.214	3.630

CONSUM D'ENERGIA A LES EDAR	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2008	2009	2008	2009
Consum d'energia elèctrica (kWh)	336.428.962	341.436.442	97.276.155	105.376.182
Consum de gas natural en cogeneració (m³)	6.133.615	5.400.638	0	0
Consum de gasoil (m³)	436.912	364.885	0	97

GENERACIÓ DE RESIDUS A LES EDAR (t)		ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
		2008	2009	2008	2009
Residu	Tractament/Destinació				
Sorres	Abocador	13.807	15.537	1.491	1.667
Escombraries	Abocador	18.995	19.206	11.451	12.796
	Valorització	576	459	0	0
Greixos	Tractament	4.214	4.359	0	0
	Gestor autoritzat	1.555	1.475	0	0
	Valorització agrícola	107	82	0	262
Fangs	Abocador	42.409	41.130	138.100	139.584
	Agricultura	267.452	296.442	8.114	27.180
	Compostatge	171.491	150.389	0	0
	Depuradora	29.113	32.406	4.324	3.231
	Recuperació d'espais	3.293	4.007	0	0
	Assecatge tèrmic directe	41.306	36.150	78.347	73.585
	Valorització tèrmica directa	13.703	5.877	0	0

ELIMINACIÓ DE CONTAMINANTS A LES EDAR (ppm)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2008	2009	2008	2009
Demanda bioquímica d'oxigen a cinc dies (DBO5) de l'aigua d'entrada a EDAR	338,35	344,45	236,31	255,27
DBO5 de l'aigua de sortida d'EDAR	18,51	18,25	18,51	6,95
Percentatge de reducció de la DBO5	95 %	95 %	92 %	97 %
Demanda química d'oxigen (DQO) de l'aigua d'entrada a EDAR	690,80	822,12	690,80	544,77
DQO de l'aigua de sortida d'EDAR	74,29	80,57	74,29	40,13
Percentatge de reducció de la DQO	89 %	90 %	89 %	93 %
Sòlids en suspensió (SS) de l'aigua d'entrada a EDAR	331,01	463,01	331,01	277,64
SS de l'aigua de sortida d'EDAR	27,05	35,86	27,05	12,75
Percentatge de reducció de SS	92 %	92 %	92 %	95 %
Nitrogen de l'aigua d'entrada a EDAR	38,62	43,29	38,62	52,37
Nitrogen de l'aigua de sortida d'EDAR	16,68	18,33	16,68	31,36
Nitrogen retirat	21,94	24,96	21,94	21,01
Fòsfor de l'aigua d'entrada a EDAR	5,77	5,61	5,77	10,34
Fòsfor de l'aigua de sortida d'EDAR	2,30	1,87	2,30	6,52
Fòsfor retirat	3,47	3,74	3,47	3,82

REUTILITZACIÓ DE L'AIGUA DE SORTIDA DE LES EDAR (hm³)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2008	2009	2008	2009
Quantitat total d'aigua tractada a les EDAR	607,4	633,5	350,6	384,8
Quantitat d'aigua reutilitzada	137,3	139,3	350,6	220,2
Quantitat d'aigua reutilitzada per usos				
Agricultura	86,6	88,8	210,2	209,4
Indústria	0,0	0,0	0,0	0,0
Ús intern	3,9	3,6	8,3	10,8
Medi ambient	25,7	35,2	131,4	0,0
Esport	2,2	2,1	0,0	0,0
Altres	18,9	9,7	0,7	0,0

4.6

Vinculació amb la comunitat local

COMPROMÍS D'AGBAR

Implicar-se en la millora de la qualitat de vida de la comunitat local en què s'opera, mitjançant accions de comunicació i de sensibilització, i oferir l'experiència que l'organització té a cada sector d'activitat.

Compromís

CL1

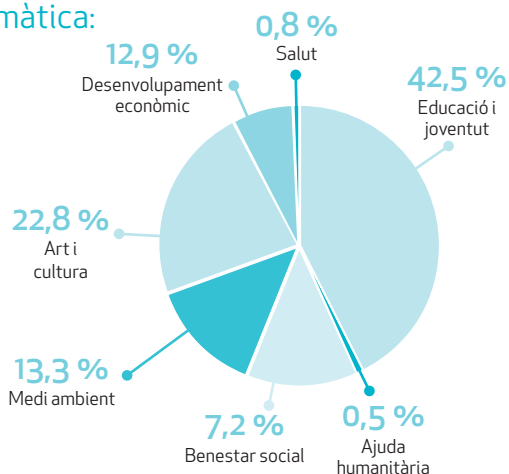
Proveir d'aigua potable i sanejament a la societat representa, sens dubte, vincular-s'hi d'una manera molt important. Fruit d'aquest convenciment, Agbar vol transmetre a la societat la seva filosofia de protecció del medi ambient i, de manera especial, dels recursos hídrics, a més dels seus coneixements sobre la gestió de l'aigua; tot això, d'una manera senzilla i intel·ligible. L'organització també fa actuacions solidàries a les comunitats on opera per donar resposta al seu compromís social.

Agbar empra la metodologia del London Benchmarking Group (LBG)^c, un referent a escala mundial, per mesurar i comunicar les inversions en la comunitat mitjançant l'ús d'uns paràmetres comparables. Cal destacar que Agbar va ser una de les empreses fundadores de l'LBG^c a Espanya, el 2007.

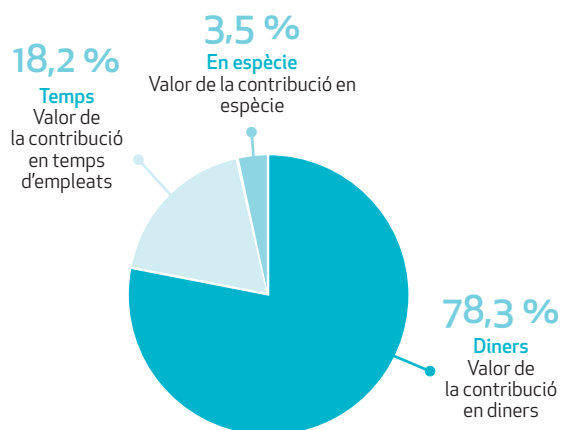
De l'aplicació d'aquest model es desprèn que la contribució estimada de la companyia a la comunitat ha pujat a més de 8,6 milions d'euros durant el 2009.

VALOR ESTIMAT DE LES CONTRIBUCIONS A LA COMUNITAT EL 2009

Temàtica:



Tipus de contribució:



* Inclou Espanya, Xile, el Regne Unit, Mèxic, Algèria i Colòmbia.

4.6.1

FUNDACIÓ AGBAR (COMPROMÍS CL1)

La Fundació Agbar, creada el 1998, contribueix de manera decisiva i amb personalitat pròpia a la generació i difusió de coneixements sobre l'aigua, el medi ambient i la salut. Tot això es fonamenta en les experiències del passat, les oportunitats del present i els reptes del futur. L'objectiu final de les seves actuacions és aconseguir una gestió sostenible i una cultura responsable de l'aigua.

Els principals objectius d'aquesta entitat són fomentar la conscienciació social, la reflexió i la difusió del coneixement; estimular la investigació sobre les tendències, els reptes de futur i les qüestions emergents; servir com a canal de comunicació entre la societat i els grups d'interès clau dins l'àmbit de l'aigua, i gestionar la memòria històrica i el saber fer que ha acumulat Agbar al llarg dels seus més de 140 anys d'història.

4.6.1.1 El Museu Agbar de les Aigües

El Museu Agbar de les Aigües és una de les eines d'actuació de la Fundació Agbar. Està situat al recinte de la central de Cornellà de Llobregat (Barcelona), la planta d'extracció d'aigua de l'aqüífer del Llobregat, encara en funcionament, des d'on es bomba aigua a la capital catalana.

La Fundació Agbar posa en relleu la memòria històrica i el saber fer que ha acumulat Agbar al llarg dels seus més de 140 anys d'història.

El principal escenari del museu són les tres naus que va projectar l'arquitecte Josep Amargós i Samaranch. Cada nau conserva actualment una mostra representativa i en perfecte estat de la instal·lació hidràulica de vapor originària.

L'arquitectura i la maquinària de començament del segle XX queden integrades en una museografia innovadora, el discurs de la qual versa sobre la història de l'abastament d'aigua en una gran ciutat.

4.6.2

ACCIONS EDUCATIVES D'AGBAR (COMPROMÍS CL1)

Per aconseguir una millora de la situació ambiental i dels recursos hídrics és imprescindible la conscienciació de la població infantil i juvenil, atès que en el futur el planeta estarà a les seves mans. Per això, un dels principals fronts d'actuació d'Agbar en relació amb la comunitat local són les iniciatives educatives adreçades al col·lectiu d'escolars i estudiants.

4.6.2.1 Programes i campanyes educatives

El programa educatiu del Museu Agbar de les Aigües és constituït per l'afluència de mirades a l'aigua dolça: una mirada científica, tecnològica i ambiental, i també històrica, cultural, ètica i lúdica.

De fet, aquesta institució ha iniciat durant el 2009 una nova línia d'activitats per a escolars i estudiants, destinades a promoure la reflexió i la participació d'aquest segment de la població sobre temes d'actualitat i d'un valor social i ambiental important relacionats amb l'aigua, mitjançant metodologies educatives que promoguin la implicació personal i el compromís cívic amb les qüestions ambientals.

Una d'aquestes activitats ha estat la Jornada Aigua Virtual, una proposta educativa per a estudiants de secundària celebrada amb motiu del Dia Mundial de l'Aigua i desenvolupada juntament amb UNESCO-CAT. Aquesta iniciativa es basa en el concepte, nou i controvertit, que va crear el professor anglès John Anthony Allan, pel qual va rebre el Premi Estocolm de l'Aigua 2008, que és considerat el «Nobel de l'Aigua». La seva teoria de l'aigua virtual^c mesura la quantitat d'aigua emprada per produir aliments. Així, per prendre una tassa de cafè són necessaris 140 litres d'aigua per al conreu, producció i empaquetatge dels grans de cafè.

Els participants en aquest esdeveniment van poder descobrir, al llarg de tot un matí, els conceptes *aigua virtual*^c i *petjada hídrica*^c, i les seves implicacions ambientals; a més, van poder investigar les conseqüències i els impactes que tenen per al comerç mundial d'aliments i béns de consum. D'altra banda, els participants van desenvolupar un pla de comunicació per difondre aquests conceptes al seu centre educatiu i entre les seves famílies.

Així mateix, el museu s'ha afegit a la proposta de l'associació europea de museus i centres de ciència Ecsite per portar a terme accions de sensibilització i implicació ciutadana amb motiu de la Cimera de Copenhaguen. El resultat ha estat «CO₂: Copenhaguen-Cornellà», una iniciativa que ha fet possible que els estudiants de Cornellà de Llobregat se sumin a la Conferència sobre Canvi Climàtic de l'ONU. Així, els estudiants de 4t d'ESO de l'IES Esteve Terradas i Illa (Cornellà) es van reunir durant un matí al Museu Agbar de les Aigües per reflexionar sobre les implicacions de l'escalfament global i elaborar una resolució que recull els seus compromisos personals i les seves exigències als governants per mitigar els efectes del canvi climàtic, reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle^c i promoure la generació d'energia de fonts renovables. Aquest document es va enviar a la secreta-

ria de la Convenció sobre el Canvi Climàtic, i també als governants locals i nacionals, per deixar consignats els seus compromisos i peticions.

Amb motiu de la Cimera de Copenhaguen, un grup d'estudiants va elaborar al Museu Agbar de les Aigües un document amb compromisos personals i exigències als polítics que va ser enviat a la secretaria de la Convenció sobre el Canvi Climàtic.

Molt lluny del Museu Agbar de les Aigües, però a partir de la mateixa filosofia educativa, Aguas de Cartagena (Colòmbia) ha posat en marxa durant el 2009 el programa «La cultura de l'aigua», l'objectiu del qual és sensibilitzar la població de Cartagena sobre l'ús racional de l'aigua amb una perspectiva de sostenibilitat, fent servir estratègies ludicopedagògiques i amb metodologies adequades a les diferents edats.

Així, s'ha organitzat el taller «La cultura de l'aigua», dirigit a nens d'entre cinc i set anys, i d'entre vuit i disset anys. El primer grup ha pogut gaudir d'una representació de titelles que ha transmès als més menuts la importància de l'aigua i de la seva conservació. El segon grup ha participat en la dinàmica lúdica «Alcanzando a Purita», en la qual s'han difós temes com el cicle hidrològic, la distribució de l'aigua al món, el procés de potabilització i els efectes del canvi climàtic, i a més s'han impartit consells pràctics per al bon ús del recurs hídric.

Amb motiu de la Cimera de Copenhaguen, un grup d'estudiants va elaborar al Museu Agbar de les Aigües un document amb compromisos personals i exigències als polítics que va ser enviat a la secretaria de la Convenció sobre el Canvi Climàtic.

Per la seva banda, Bristol Water ha portat a terme el projecte Hydrate 8, a través del qual s'ha animat els més petits a fer esport i beure aigua per estar sans. En la prova pilot inicial han participat quatre escoles de Somerset (Anglaterra).

La iniciativa consisteix en vuit reptes esportius per mitjà dels quals la companyia vol potenciar les habilitats espor-

tives de la població infantil. Després d'entrenar-se durant diversos mesos, els menors disputen les vuit proves en unes jornades lúdiques a les quals poden assistir els pares.

La companyia britànica té previst portar aquesta iniciativa a altres regions on opera.

Clubs defensors de l'aigua

En el marc del programa «La cultura de l'aigua», impulsat per Aguas de Cartagena, s'han creat els clubs defensors de l'aigua, formats per grups d'entre 15 i 20 estudiants d'entre vuit i disset anys, amb la finalitat de promoure el desenvolupament i la preservació del medi ambient en els centres educatius de la ciutat mitjançant activitats educatives, didàctiques i recreatives que permetin millorar les condicions ambientals de la institució i el seu entorn.

Gotagotham

Una de les activitats pedagògiques estrella d'Agbar és Gotagotham, un programa educatiu que té com a objectiu formar i conscienciar els escolars d'educació primària sobre el valor de l'aigua. Es tracta d'una jornada en què els alumnes viatgen a un món imaginari anomenat Gotagotham, mitjançant la visualit-

zació d'un DVD i la participació a tallers i jocs en què aprenen sobre els cicles natural i urbà de l'aigua, i sobre la importància que té l'ús responsable de l'aigua i el respecte pel medi ambient. Prop de 65.000 escolars van participar en aquesta activitat durant el curs 2008-2009; per al curs 2009-2010, es preveu la implicació de més de 70.000 nens i nenes.

Durant el 2009, Aigües de Barcelona ha portat a terme la segona edició de Gotagotham, en la qual han participat prop de 7.000 alumnes i 280 professors.

Aguas de Alicante també ha desenvolupat aquest projecte, i ho ha fet per mitjà de tallers coordinats per monitors que s'han dirigit a unes 8.300 persones, entre nens i professors.

Prop de 5.000 escolars d'Elx s'han beneficiat del projecte Gotagotham durant el curs 2008-2009, gràcies a l'esforç d'Aigües d'Elx.



4.6.2.2 Visites

Les visites a les instal·lacions de gestió del cicle integral de l'aigua d'Agbar s'han convertit en un procés educatiu primordial per a la companyia, atès que d'aquesta manera els més menuts poden conèixer tota la transformació prèvia de l'aigua abans que surti per l'aixeta de casa.

Així, durant el 2009, uns 7.000 alumnes de cicle superior de primària, ESO, batxillerat i cicles formatius de grau superior han visitat l'espai educatiu d'Aigües de Barcelona, l'estació de tractament d'aigua potable (ETAP)^c de Sant Joan Despí (Barcelona), per poder conèixer com la companyia fa arribar l'aigua a les llars. La visita, de caràcter gratuït, és dinamitzada per monitors especialitzats, i es personalitza en funció del curs escolar i de l'alumne; tots els continguts estan vinculats al currículum escolar. Els professors han puntuat la visita amb un 9,13.

Així mateix, Aguas Andinas (Xile) manté obertes les portes de les seves instal·lacions a la comunitat. El 2009 s'han atès 7.282 visites guiades a les plantes de potabilització i de sanejament de l'empresa.

Un dels programes de visites que ha tingut més èxit ha estat el que ha organitzat SEOR (Algèria). Així, uns 14.000 menors d'entre tres i catorze anys han visitat una estació de desmineralització^c d'aigua i un laboratori d'anàlisi d'aigua, entre altres activitats organitzades, durant una setmana, amb motiu del Dia Mundial de l'Aigua.

La potabilitzadora i depuradora de Santiago de Compostel·la, l'ETAP^c i l'EDAR^c de Ciudad Real i les estacions de tractament d'aigua potable i depuradora d'aigües residuals d'Ourense són altres plantes que també han rebut les mirades curioses dels més menuts.

Però les visites no són tan sols de l'escola o del centre de formació a les instal·lacions de gestió de l'aigua. També hi ha experts d'aquestes plantes que fan xerrades als col·legis. Aquest és el cas de Bristol Water, que ha organitzat 26 xerrades a escoles de la zona de Blagdon (Anglaterra). Aquestes conferències s'ajusten als requisits del pla d'estudis nacional, especialment pel que fa a l'educació en el cicle de l'aigua. Durant el 2009, prop de 1.500 alumnes han escoltat aquestes xerrades i/o han visitat la planta de Blagdon.

EXEMPLE D'UNA VISITA

El programa de visites a l'estació de tractament d'aigua potable de Sant Joan Despí consta de les parts següents:

- > **Audiovisual:** presentació il·lustrativa dels conceptes fonamentals del cicle urbà i la potabilització.
- > **Taller d'experimentació i tast al laboratori:** demostració pràctica sobre el control de qualitat de l'aigua i els diferents tipus d'aigua de boca.
- > **Taller de les 3 erres:** a partir de mètodes participatius i deductius, es tracten la reducció, el reciclatge i la reutilització del recurs hídric.
- > **Visita a les instal·lacions:** recorregut guiat per totes les fases de la potabilització.

A diversos instituts d'educació secundària de Benicarló (Castelló), també s'han portat a terme conferències sobre el cicle integral de l'aigua, organitzades per Sorea.

Una altra fórmula és impartir xerrades en el marc de les visites a les plantes, tal com ha fet Aquagest a l'EDAR^c de Mar Menor Sur (Cartagena, Múrcia).

4.6.2.3 Patrocinis educatius

Durant el 2009, Agbar, en col·laboració amb l'empresa Kemira Ibérica, S.A., ha organitzat la final espanyola de l'**Stockholm Junior Water Prize**, el premi internacional més important per a joves investigadors en l'àmbit de l'aigua.

El guanyador ha estat Guillem Pascual, de l'IES Guindàvols (Lleida). El seu treball ha consistit a analitzar la qualitat ambiental de l'aigua del riu Segre. L'estudi analitza les causes de la seva contaminació: «L'agricultura produeix uns excedents hídrics que arriben contaminats al riu i les explotacions hidroelèctriques n'extreuen aigua neta i deixen el cabal del riu sota mínims», assenyalava l'autor.

Agbar ha finançat la participació del treball guanyador en la final mundial, organitzada per l'Stockholm International Water Institute (SIWI).

Agbar també ha lliurat durant el 2009 l'XI Premi Aquagest al millor projecte relacionat amb el tractament d'aigües, que organitza en col·laboració amb la facultat de Ciències Químiques de la Universitat de Castella-la Manxa, a Ciudad Real. En aquesta última edició, el premi ha correspost al projecte titulat *Oxidación electroquímica de aguas residuales contaminadas con tensoactivos, utilizando un ánodo de diamante dopado con boro*.

D'altra banda, Agbar ha signat el 2009 un conveni amb la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) pel qual patrocinarà el millor treball de final de carrera de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de la UPC dedicat al medi ambient.

Agbar, en col·laboració amb l'empresa Kemira Ibérica, S.A., organitza la final espanyola de l'**Stockholm Junior Water Prize**, el premi internacional més important per a joves investigadors en l'àmbit de l'aigua.

4.6.2.4 Altres activitats educatives

Una de les activitats educatives amb més poder de convocatòria durant el 2009 ha estat el concurs de dibuix organitzat per Emasagra, Aquagest Sur, Aguas de Lucena i Aguas de Montilla, en el qual han participat prop de 25.000 alumnes de 250 col·legis ubicats a diverses localitats andaluses gestionades per aquestes empreses.

Una altra iniciativa interessant és la d'Aguas de Alicante, que ha organitzat unes jornades sobre consum responsable, amb la finalitat de conscienciar els escolars de la necessitat de fer un ús responsable en qüestions tan importants com l'aigua, a través de tallers sobre el medi ambient i consells d'estalvi.

Per la seva banda, Aigües de Barcelona va organitzar a la X Fira de Medi Ambient de Santa Coloma de Gramenet (Barcelona) quatre tallers educatius per al públic infantil i familiar, amb l'objectiu de conscienciar els més joves sobre el valor de l'aigua i promoure actituds respectuoses envers aquest element natural.

4.6.3 ACCIONS DIVULGATIVES I DE SENSIBILITZACIÓ (COMPROMÍS CL1)

A més de les accions adreçades a col·lectius d'escolars i estudiants, Agbar porta a terme actuacions de divulgació i sensibilització sobre l'aigua i altres aspectes ambientals i socials destinades a altres grups d'interès i al públic en general.

4.6.3.1 Campanyes i actuacions de sensibilització

Aguas de Cartagena (Colòmbia) ha desenvolupat, durant el 2009, el Programa de Bon Ús del clavegueram, a fi de sensibilitzar la població sobre la importància de la connexió de les aigües residuals al sistema de clavegueram i, també, de promoure el bon ús d'aquest servei.

Algunes de les actuacions associades a aquest projecte han estat visites domiciliàries per informar les persones sobre els beneficis de la connexió; activitats educatives per promoure la connexió al sistema de clavegueram, així com per evitar l'abocament de residus sòlids i aigües residuals als canals, i els tallers de bon ús del clavegueram, en els quals s'ha explicat en què consisteix un sistema de clavegueram i les conseqüències de la connexió de les aigües residuals a les canonades i canals. Entre els mesos de gener i octubre del 2009, es va instruir unes 4.850 persones, entre nens, joves i adults.

Durant el 2009, Sorea ha desenvolupat a diversos municipis de Catalunya un conjunt de campanyes ambientals basades, fonamentalment, a transmetre la importància de no contaminar l'aigua. En aquestes campanyes han participat prop de 70.000 persones. Així, per exemple, a Sitges (Barcelona) s'ha posat en marxa una iniciativa municipal, amb la col·laboració de Sorea, que ha consistit a implantar-hi un sistema de dutxes de platja que funcionen amb una targeta de prepagament.

A Calataiud (Saragossa), s'ha portat a terme una campanya de sensibilització sobre l'estalvi de l'aigua en col·laboració amb l'ajuntament del municipi. S'han distribuït difusors per a les aixetes i separadors per a les cisternes entre 20.000 habitants d'aquesta localitat.

Una altra de les accions de sensibilització d'Agbar l'ha protagonitzat Aigües de Barcelona, que va participar en la Festa de l'Aigua de la Ciutat Comtal el 22 de març de 2009. Més de 2.500 ciutadans van viure, d'una forma pedagògica, el procés de potabilització. Els participants «entraven» a la potabilitzadora com a aigua de la natura, és a dir, amb microorganismes nocius i components perjudicials, i s'havien de desprendre dels elements negatius de l'aigua mitjançant diferents proves, a fi d'aconseguir la combinació de components necessària per convertir-se en aigua de consum humà.

Per la seva banda, Aguas Andinas, en col·laboració amb la Fundación Casa de la Paz, incentiva el consum responsable de l'aigua d'ús domèstic a vuit comunitats de nivell socioeconòmic baix de la regió metropolitana de Xile, en el marc del programa «Aguas Andinas al vostre barri». Des dels seus inicis, l'any 2001, més de 50.000 persones s'han beneficiat d'aquest projecte.

4.6.3.2 Difusió de coneixements

Agbar té la ferma voluntat de fer arribar a la ciutadania els seus coneixements, fruit d'una experiència de 140 anys, i vol aconseguir, sobretot, que tota aquesta informació sigui clarament intel·ligible per a tots els públics.

Jornades, publicacions i Internet

L'Àrea d'Estudis i Publicacions de la Fundació Agbar constitueix la plataforma des de la qual aquesta entitat desenvolupa, defensa i coordina diverses iniciatives orientades a la promoció i a la difusió del coneixement entorn de les perspectives social, cultural, política i econòmica de l'aigua, el medi ambient i la salut.

Mitjançant la pàgina web de la Fundació Agbar (www.fundacionagbar.org), així com a través de l'organització de congressos, seminaris i col·loquis, i la publicació de llibres i articles, l'Àrea d'Estudis i Publicacions actua com a vehicle de difusió de les reflexions impulsades entorn de l'aigua, el medi ambient i la salut.

Així, durant el 2009, aquesta entitat ha organitzat les jornades sobre la col·laboració públicoprivada en la nova Llei de Contractes del Sector Públic, celebrades a Barcelona, Saragossa i Valladolid.

La Fundació ha continuat publicant durant el 2009 les seves *Notes d'Aigua* (NdA), un monogràfic trimestral que recull les idees de reconeguts especialistes i professionals entorn de l'aigua, el medi ambient i la salut. Es pot accedir a Notes d'Aigua mitjançant el web de l'organització.

També ha publicat el llibre *Barcelona: aigua i ciutat. L'abastament d'aigua entre les dues Exposicions (1888-1924)*, de Manel Martín Pascual, primer títol de la col·lecció «Biblioteca Fundació Agbar». Aquesta sèrie de publicacions neix de la voluntat de difondre el coneixement que han aportat diverses investigacions d'una evident qualitat científica, relacionades amb l'aigua, el medi ambient i la societat, en què es dóna prioritat al desenvolupament sostenible, l'aprofitament dels recursos i la sanitat, amb una perspectiva històrica i de futur.

Un altre llibre que s'ha publicat el 2009 ha estat *Fuentes públicas de la Ciudad de Alicante*, de Rosa Castells i Sergio López, amb motiu del 110è aniversari d'Aguas de Alicante.

També ha fet anys Aquagest Zamora, que, concretament, ha celebrat el seu 40è aniversari. Per celebrar-ho, ha publicat un llibre de fotografies inèdites de Fernando López, que reflecteixen la transformació de la ciutat al llarg d'aquestes quatre dècades.

Durant el 2009, s'ha publicat el primer títol de la col·lecció «Biblioteca Fundació Agbar», que neix de la voluntat de difondre investigacions d'una evident qualitat científica relacionades amb l'aigua, el medi ambient i la societat.

Museus i exposicions

Amb motiu del 110è aniversari d'Aguas de Alicante, s'ha inaugurat, durant el 2009, el Museu d'Aguas de Alicante (M2A), un projecte que s'ha portat a terme juntament amb el Patronat Municipal de Cultura de l'Ajuntament d'Alacant.

Aquest recinte està ubicat en un lloc molt representatiu de la ciutat, els pous de Garrigós, situats al vessant del Benacantil. Els va construir, durant el segle XIX, Antoni Garrigós. Excavats a la roca i amb volta de maó, formen un conjunt d'aljubs^c amb una capacitat total de 807.000 litres, la finalitat dels quals era recollir i emmagatzemar l'aigua de la pluja per poder-la distribuir després a la ciutat.

Els pous de Garrigós i una edificació recent de tres plantes i més de 240 m² constitueixen el conjunt dedicat al Museu de l'Aigua, on es posa a la disposició dels visitants un espai cultural i didàctic per conèixer la història de l'aigua a Alacant, així com alguns dels projectes que es desenvolupen des d'Aguas de Alicante per convertir aquesta ciutat en una de les més sostenibles d'Europa.

Anteriorment ja s'ha fet referència al Museu Agbar de les Aigües. A més de l'exposició permanent del conjunt industrial de Sant Joan Despí (Barcelona), aquest museu organitza exposicions temporals.

Una de les que ha tingut més èxit durant el 2009 ha estat «El mar, la gran font», que explica l'origen i la tecnologia de la dessalinització. Instal·lada al vestíbul de la Torre Agbar, aquesta exposició, inaugurada el 29 de juliol, va rebre fins al 31 de desembre de 2009 un total de 34.745 visites. La mostra, que s'havia de clausurar a la fi del 2009, es va prorrogar.

Dirigida al gran públic, l'exposició reflecteix l'evolució que va des de l'origen de l'aigua fins a la construcció de les plantes dessalinitzadores. Així, els visitants entren al túnel del temps que arrenca amb la formació de les primeres molècules d'aigua a l'univers, poc després del Big Bang. A continuació, s'endinsa en la geologia de l'aigua en estat gasós (als núvols), sòlid (convertida en gel) i líquid (a la pluja, els rius o els llacs), i en les diferències químiques entre l'aigua de pluja i l'aigua salada.

Tot seguit, s'aborda quina és la relació de l'ésser humà amb l'aigua, és a dir, com l'ha manipulada per poder-la emprar i treure'n profit. Finalment, es mostren les tecnologies actuals de dessalinització: l'osmosi inversa^c, l'evaporació i l'electròlisi^c.

Els recursos audiovisuals conviuen amb peces de col·leccions particulars i museus, i també amb objectes reals procedents de diferents dessalinitzadores i fabricants del sector.

A Anglaterra, Bristol Water disposa del Centre Educatiu i del Visitant, situat a prop de la reserva del llac Blagdon. Aquest centre conserva màquines de bombament, una de les quals funciona d'una manera molt semblant a com ho devia fer una màquina de vapor de fa un segle. A més, disposa de sales d'exposició amb pantalles interactives, vídeos i peces històriques. Més de 9.500 visitants van participar en les 18 activitats que va organitzar aquest centre durant el 2009.

Visites

Les visites als centres de producció d'Agbar també són una eina excepcional de sensibilització i divulgació, atès que s'hi pot veure en temps real i a la pràctica tot el procés derivat del cicle integral de l'aigua.

Una de les companyies més veteranes en aquest aspecte és Bristol Water, que ha rebut la visita de més de 350.000 persones des que celebra els seus Dies del Descobriment, fa catorze anys. Per mitjà d'aquesta iniciativa, els visitants poden descobrir com treballa la companyia per fer arribar l'aigua a les seves llars.

L'empresa anglesa també va organitzar el mes d'agost una jornada de portes obertes de marcat caràcter ambiental a Woodford Lodge (llac Chew). Més de 2.500 assistents van comprovar de primera mà com té lloc la conservació de l'aigua. En total, unes 13.700 persones han visitat les instal·lacions de Bristol Water durant el 2009.

Aguas de Alicante també ha obert les portes el 2009. Així, el seu programa de visites guiades al Museu d'Aguas de Alicante, el telecomandament, les depuradores i el laboratori d'aigua ha atret prop de 21.000 persones. D'aquesta manera, es pretén que qualsevol persona pugui conèixer tot allò que està relacionat

amb l'abastament, els dipòsits urbans, les xarxes de distribució, els controls de qualitat i la depuració i restitució de l'aigua al medi ambient.

De la mateixa manera, l'ETAP^c i l'EDAR^c d'Aguas de Valladolid han rebut la visita de 1.515 persones durant el 2009. L'objectiu ha estat conscienciar-les sobre els usos i el consum d'aigua i informar-les

sobre els problemes que comporta la contaminació i sobre els sistemes de tractament d'aquesta contaminació.

El Museu Agbar de les Aigües ressuscita una màquina de vapor

El 18 de gener de 2009, al Museu Agbar de les Aigües es va trencar un silenci que havia durat setanta anys. I és que es va engegar una de les màquines de vapor de començament del segle xx que hi ha en aquest recinte.

La màquina forma part de la central de Cornellà de Llobregat, on hi ha la maquinària que generava electricitat per accionar les bombes dels pous i fer circular l'aigua fins a Barcelona, a la primeria del segle passat. Bona part d'aquesta instal·lació de vapor s'ha mantingut pràcticament intacta i encara avui dia conviu amb la maquinària moderna.

Així, durant els caps de setmana i els dies festius el públic pot observar com gira el volant d'inèrcia i com es mouen les vàlvules i els pistons d'una de les màquines de vapor de la sala de l'electricitat del museu.

Aquest projecte ha estat possible gràcies al treball i a l'esforç d'una comissió formada per treballadors jubilats i l'equip del museu.

4.6.4

ACCIONS DE DESENVOLUPAMENT SOCIAL (COMPROMÍS SOCIAL CL1)

Agbar porta a terme accions que contribueixen al desenvolupament social, com les actuacions solidàries i la interacció amb els grups d'interès.

«En moments de crisi, com l'actual, es produeixen oportunitats de col·laboració entre empreses i ONG.»



Núria Carrera, directora de Responsabilitat Social Corporativa de Creu Roja Catalunya

4.6.4.1 Actuacions solidàries

Agbar porta a terme iniciatives solidàries, com la d'Aigües de Barcelona, que ha construït, en col·laboració amb l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, quatre pous a la comunitat de La Conquista i un miniaqüeducte per gravetat a la comunitat de Las Palomas, a San Miguelito (Nicaragua).

La col·laboració consisteix a fer una aportació econòmica per construir les infraestructures i adquirir els equips pertinents, així com a facilitar l'assistència tècnica a la Unitat d'Aigües de l'alcaldia de San Miguelito.

Una altra iniciativa en aquesta direcció és la col·laboració d'Agbar amb l'ONG Fundeso per subministrar aigua a les poblacions de Djinack Bara i Djinack Djatako, al Senegal. El compromís d'Agbar en aquest projecte consisteix a analitzar les possibles millores en el subministrament d'aigua (potable, sanitària i de regatge) a la població rural i a proposar solucions tècniques per poder-ho portar a terme.

Agbar també treballa en l'atenció a col·lectius en risc d'exclusió social, tal com evidencia el II Concurs de Dibuix sobre l'aigua i el medi ambient per a persones amb discapacitat intel·lectual de la Comunitat Valenciana, organitzat per Aquagest Levante juntament amb l'Associació proDiscapacitats Psíquiques d'Alacant (APSA) i la Confederació Espanyola d'Organitzacions en Favor de les Persones amb Discapacitat Intel·lectual (FEAPS). En aquesta segona edició han participat prop de dues-centes persones amb discapacitat intel·lectual de dotze associacions d'aquesta comunitat.

Aquest concurs es planteja amb el doble objectiu de fomentar les activitats creatives i potenciar la consciència ambiental entre les persones amb discapacitat intel·lectual.

Una altra iniciativa en aquesta direcció és la col·laboració d'Agbar amb la Fundació Èxit en el projecte Coaching.

A través d'aquesta acció, la companyia mostra el món de l'empresa a joves amb risc d'exclusió social, i els il·lusiona per treballar i desenvolupar les seves habilitats socials a fi que es puguin incorporar al món laboral.

De la mateixa manera, Aguas de Alicante ha col·laborat econòmicament en el projecte Colom de l'Associació caritat de Sant Vicenç de Paül, que pretén la inserció social i laboral de la dona immigrant a Alacant, a través de tallers formatius i serveis complementaris. L'aportació de l'empresa, realitzada pels empleats i per la companyia amb el mateix import, s'ha destinat a la guarderia on deixen els seus fills les mares que reben formació.

Una altra de les línies d'actuació d'Agbar són els descomptes a col·lectius amb necessitats especials o a organitzacions de caràcter assistencial o sense ànim de lucre. Així, Aguas de Murcia ha aprovat un descompte per a desocupats que hagin exhaurit el subsidi. Per la seva banda, Aguas Andinas manté amb els seus clients que tenen deutes elevats un pla de pagament preferencial anomenat Cuenta Amiga. Durant el 2009, s'han signat 24.730 nous convenis d'aquestes característiques, cosa que ha permès que aquests clients es re-inserissin en el sistema de pagament de la companyia.

Així mateix, Aigües de Barcelona ha cobert una part del cost de les connexions de servei d'una residència per a l'atenció de persones afectades per paràlisi cerebral, d'una casa per a familiars de nens afectats per càncer de la Fundació Privada de Nenes i Nens amb Càncer, i de la Fundació Futur.

Una altra iniciativa de caràcter solidari que s'ha portat a terme el 2009 ha estat la segona convocatòria del concurs «Aguas de Murcia solidaria» per a projectes d'ajuda al desenvolupament.

El concurs pretén finançar un projecte a països en desenvolupament, la finalitat fonamental del qual

sigui la instal·lació o la millora de la infraestructura hidràulica que possibiliti la disponibilitat dels serveis d'abastament d'aigua potable i sanejament. La dotació del premi és de fins a un màxim de 10.000 euros per al projecte guanyador.

El premi corresponent a la primera edició del concurs, clausurada al començament del 2009, va ser un projecte de l'ONG Asamblea de Cooperación por la Paz que vol rehabilitar un antic pou a Nievrare (Mauritània), amb el qual es facilitarà l'accés a l'aigua potable a un total de 2.900 persones.

4.6.4.2 Interacció amb grups d'interès

La interacció amb els grups d'interès també és una manera de contribuir al desenvolupament social. Aquest és el cas d'Aguas de Cartagena (Colòmbia), que ha portat a terme un procés de capacitat de juntes d'acció comunal a onze comunitats ubicades a la zona rural nord de la ciutat de Cartagena de Indias.

La Junta d'Acció Comunal és la institució més representativa de cada comunitat a Colòmbia. Es tracta d'una corporació cívica sense ànim de lucre constituïda pels veïns d'un indret determinat, els quals uneixen esforços i recursos per procurar la solució de les necessitats més urgents de la comunitat.

La capacitat que ofereix Aguas de Cartagena ha abordat temes com el lideratge comunitari, els mecanismes de participació ciutadana, el reglament intern d'organitzacions ciutadanes i la legislació comunal, entre d'altres. En total, han rebut formació unes 220 persones.

Per la seva banda, SEOR (Algèria) ha organitzat als diferents municipis on opera les jornades «L'aigua a... Parlem-ne». En aquestes trobades, celebrades als ajuntaments dels municipis participants, s'exposava a les autoritats municipals, tècnics municipals, associacions cíviqes i públic

en general el que s'ha portat a terme al municipi durant el primer any d'actuació de SEOR. Així mateix, s'informava sobre el pla d'acció per als propers cinc anys i la sessió s'acabava amb un debat general. En total, han participat en les jornades unes 900 persones.

En aquest desenvolupament social, el diàleg amb les administracions és vital, tal com ha demostrat Aqua-

gest Región de Murcia, que col·labora amb l'Ajuntament de Cartagena en l'Agenda 21, una de les eines més eficaces de què disposen les entitats locals per avançar dins un model de desenvolupament sostenible. Així, l'empresa participa directament en el Pla Estratègic sobre els Residus Sòlids de la ciutat de Cartagena i en l'elaboració del document *El ciclo integral del agua dentro de l'Agenda 21 local*.

La Fundació Agbar acull els Premis de l'Aigua 2009

El passat 17 de març, la Fundació Agbar va acollir, a les seves instal·lacions, la cerimònia de lliurament dels Premis de l'Aigua 2009, organitzada per l'Associació Catalana d'Amics de l'Aigua (ACAA) i a la qual van assistir aproximadament 130 persones. Agbar col·labora amb l'ACAA, que a través d'aquests premis pretén estimular aquelles iniciatives, actuacions o trajectòries que tinguin relació amb la millora de la relació de la població catalana amb l'aigua i el seu entorn natural.

Els premiats van ser el programa 30 minuts, de TV3, per l'emissió del reportatge «Aigua, la justa», l'Observatori Riu Tordera, Aigües de Mataró, la

Comunitat General de Regants dels Canals d'Urgell, l'Orquestra Simfònica del Vallès, l'Ajuntament de Sant Celoni i Sefe, l'Agrupació de Serveis d'Aigua de Catalunya (ASAC), la Companyia d'Aigües de Palamós i Raúl Alba Molina.



4.7

Relació amb els proveïdors

COMPROMISOS D'AGBAR

Establir relacions basades en els principis d'integritat i honestetat.

Compromís

P1

Promoure la transparència en les relacions i mantenir criteris objectius de selecció.

Compromís

P2

Fomentar les pràctiques de sostenibilitat en aquest col·lectiu

Compromís

P3

Agbar aplica la responsabilitat corporativa a la seva relació amb els proveïdors, de manera que els estimula a tenir un comportament responsable i sostenible. Aquesta relació es basa en la integritat, l'honestetat, la transparència i els criteris objectius de selecció.

En la interacció amb els proveïdors, es diferencien tres àmbits de compra (productes, serveis i *utilities*^c), amb diferent gestió i model de relació (local o centralitzada).

L'àmbit de productes (material de xarxa, material electromecànic, productes per al tractament de l'aigua i dels residus, etc.) es caracteritza per la necessitat de disposar d'una infraestructura que sostingui la cadena d'aprovisionament. Es gestiona de manera centralitzada, per la qual cosa la proximitat del proveïdor no és necessària.

L'àmbit de serveis es caracteritza per la complexitat d'especificació i la necessitat de proximitat al proveïdor, de manera que majoritàriament la gestió es realitza en l'àmbit local (gestió operativa, serveis generals, obra civil, lectures de comptador, etc.).

L'àmbit de les *utilities*^c o subministraments, com l'electricitat, el gas o el combustible, es coordina de forma centralitzada, encara que la contractació sigui local, atès que aquest àmbit està subjecte a regulació i que és necessari fer-ne un seguiment a causa de la dispersió i diversitat dels subministraments. A més, el mercat proveïdor d'aquest àmbit no disposa d'ofertes locals significatives.

Agbar contribueix al desenvolupament de les comunitats on és present, ja que les subcontractacions i la resta de serveis incideixen directament en l'activitat econòmica local. De fet, la compra de serveis locals representa aproximadament el 60% del volum de compres d'Agbar.

Durant el 2009 s'ha posat en marxa un nou procediment per identificar el percentatge del volum de compra a proveïdors o subcontractistes locals i no locals respecte al volum global de cada societat, emprant com a factor per discriminar entre local i no local el codi postal de la raó social de cada proveïdor o subcontractista.

PERCENTATGE DEL VOLUM DE
COMPRA A PROVEÏDORS (%)

SOCIETAT

	LOCALS	NO LOCALS
Aigües de Barcelona	95,40	4,60
Aguas de Alicante	81,60	18,40
Cartagena (Múrcia Est)	92,76	7,24
La Laguna (Canàries)	82,39	17,60
Ourense (Galícia)	38,96	61,03
Ematsa (Tarragona)	77,16	22,83
Aguas de Murcia	67,79	32,20
Emasagra (Granada)	54,66	45,33
Bristol Water (Regne Unit)	28,63	71,36
Aguas de Valladolid (Castella i Lleó)	23,29	76,71
Aguas Andinas (Xile)	99,79	0,21
Agamed (Torrevella)	74,76	25,24
Aigües d'Elx (Alacant Nord)	78,00	22,00
Oriola (Alacant Sud)	13,80	86,20
Percentatges mitjans (%)	64,92	35,07

PERCENTATGE DE PROVEÏDORS
SUBCONTRACTATS (%)

SOCIETAT

	LOCALS	NO LOCALS
Aigües de Barcelona	98,30	1,70
Aguas de Alicante	88,70	11,30
Cartagena (Múrcia Est)	70,29	29,81
La Laguna (Canàries)	87,50	12,50
Ourense (Galícia)	35,07	64,92
Ematsa (Tarragona)	75,63	24,37
Aguas de Murcia	72,99	27,00
Emasagra (Granada)	53,71	46,28
Bristol Water (Regne Unit)	15,82	84,18
Aguas de Valladolid (Castella i Lleó)	NA	NA
Aguas Andinas (Xile)	99,70	0,30
Agamed (Torrevella)	74,94	25,05
Aigües d'Elx (Alacant Nord)	82,70	17,30
Oriola (Alacant Sud)	22,68	77,31
Percentatges mitjans (%)	67,54	32,46

NA: No aplica

La compra de serveis locals representa aproximadament el 60% del volum de compres d'Agbar.

4.7.1 RELACIÓ ÍNTEGRA I HONESTA (COMPROMÍS P1)

Agbar es compromet a portar a terme una política de compres que garanteixi que els seus proveïdors respecten els valors associats al desenvolupament sostenible i els principis ètics globals.

La companyia ha desenvolupat una plataforma tecnològica que permet conèixer l'estat i el nivell de compliment dels acords o contractes, tot respectant els principis d'igualtat de tracte entre proveïdors. Aquesta eina proporciona una visió global de les compres i una major traçabilitat dels processos, alhora que dóna resposta a la Llei 31/2007, de 30 d'octubre, sobre procediments de contractació en els sectors de l'aigua, l'energia, els transports i els serveis postals, basada en criteris de no-discriminació i transparència.

Durant el 2009, Agbar ha emprat la nova plataforma tecnològica de compres en el 6% de licitacions dels

processos de compra per un valor superior als 7,2 milions d'euros.

4.7.1.1 Millora de la comunicació amb els proveïdors

Agbar aposta per reforçar els canals de comunicació amb els seus proveïdors, de manera que en resol les reclamacions i inclou alguns punts de millora en la seva gestió compromesa amb la qualitat del servei.

Per millorar aquesta comunicació es fan servir dues eines: d'una banda, la gestió de les reclamacions dels proveïdors gràcies al contacte quotidià amb ells; de l'altra, el registre d'incidències, que permet a Agbar detectar i gestionar aquelles incidències que es produeixen a fi de poder resoldre-les correctament.

Durant el 2009 s'han registrat 175 incidències menys que durant el 2008, de manera que el nombre d'incidències ha estat de 419, malgrat que s'hi han inclòs altres motius d'incidència que no s'havien compta-

INCIDÈNCIES	TOTAL	
	2008	2009
Incidències procedents	594	419
Motiu		
Error de quantitats en la tramesa	128	103
Error de referències en la tramesa	121	91
Error administratiu. Facturació. No tramesa d'albarà. Preus	240	137
Material defectuós*	NA	35
Material incomplet*	NA	18
Altres motius*	NA	35

NA: No aplica

* Nous motius d'incidència introduïts el 2009.

Durant el 2009, Agbar ha posat en marxa un nou format d'avaluació de proveïdors que permetrà assolir una major traçabilitat de les accions realitzades.

bilitzat l'any anterior, com el material defectuós i el material incomplet. Aquesta millora es deriva, en gran manera, de la disminució del nombre d'errors administratius. La comunicació formal i el seguiment de les incidències han permès localitzar errors en els quals hi havia reiteració.

Així, el 2009, Agbar ha posat en marxa un nou format d'avaluació de proveïdors que permetrà assolir una major traçabilitat de les accions realitzades. Mitjançant el nou format s'aconsegueix millorar el control de la consecució de les accions iniciades, així com obtenir

un marge de maniobra més gran, atès que es poden detectar i resoldre desviacions en menys temps.

També s'han portat a terme altres accions de millora durant el 2009 per reduir les incidències:

- > La companyia s'ha reunit amb els proveïdors que registren més incidències i incidències reiteratives relatives al servei, als terminis de lliurament i a la qualitat dels materials. Aquests proveïdors s'han compromès a fer un estudi de les reclamacions i incidències.

Cap a l'exercici compartit de la sostenibilitat

Per fer negocis sostenibles, les empreses han de tenir un bon coneixement dels actors que influeixen en la seva esfera d'activitat. En aquest escenari, els proveïdors, amb totes les seves particularitats i fragmentacions, hi tenen un paper molt rellevant, atès que poden influir en l'èxit o en el fracàs dels plans d'acció de les companyies en l'àmbit de la responsabilitat corporativa.

Aquesta percepció va ser el motor de la jornada de diàleg amb els proveïdors celebrada el mes de novembre del 2009 a la seu de la Fundació Agbar a Can Serra, Cornellà de Llobregat (Barcelona).

Mitjançant dinàmiques de treball en grup, 24 dels principals proveïdors d'Agbar han transmès a la companyia les seves expectatives i prioritats, han valorat les seves actuacions i han opinat sobre com es poden millorar les relacions amb Agbar. L'objectiu, en definitiva, era intercanviar necessitats i expectatives, així com identificar possibles riscos i oportunitats amb vista al futur.

S'ha de destacar la bona disposició que van tenir tots els

proveïdors participants en la sessió, els quals van fer que aquesta experiència, nova per a tothom, esdevingués un autèntic fòrum, en què hi va haver una alta participació i implicació. Arran de l'èxit de la jornada, s'espera que pugui tenir continuïtat en el temps.



El 90% dels proveïdors que la central de compres d'Agbar gestiona figuren al Registre de Proveïdors d'Agbar, la qual cosa representa el 93% del volum de facturació de proveïdors.

- > Agbar aplica a la majoria dels seus principals proveïdors i també a altres proveïdors més petits les comandes de compra mitjançant la tramesa de fitxers electrònics.
- > S'han portat a terme jornades tecnicocomercials en les quals han participat diferents proveïdors; a les jornades s'han donat a conèixer novetats tècniques i solucions a incidències plantejades per les explotacions del territori i detectades per mitjà de les enquestes de satisfacció al client, visites i altres canals de comunicació.

A més d'aquestes iniciatives, cal destacar que Bristol Water fa un seguiment, amb revisions regulars, dels seus proveïdors i que s'adhereix als termes i les condicions que han signat aquests proveïdors

4.7.1.2 Sistema d'aprovisionament e-Procureo

El sistema e-Procureo és una eina de gestió d'aprovisionament que Agbar ha desenvolupat per estandaritzar els processos i autoritzacions de les compres, cosa que aporta informació transcendental per negociar d'una manera més eficaç amb els proveïdors.

A fi de donar continuïtat al compromís adquirit, durant el 2009 el 91% de societats d'Agbar susceptibles d'emprar e-Procureo han implantat aquesta eina. En aquest període, l'objectiu prioritari ha estat dotar e-Procureo de més funcionalitats, a fi d'optimitzar la gestió dels catàlegs de compra i permetre la visualització i l'exportació de fitxers, així com millorar diverses gestions en la recepció de materials, annexar documents en les gestions d'aprovisionament, millorar els filtres de la informació, etc.

4.7.2 PROMOCIÓ DE LA TRANSPARÈNCIA (COMPROMIS P2)

El procés de registre de proveïdors d'Agbar permet que les empreses que estiguin interessades a ser-

ne proveïdores es donin d'alta al web; d'aquesta manera s'obté una base de dades que possibilita l'estandardització de la informació per proveïdor i l'optimització de les operacions. Així, durant el 2009 aquesta eina s'ha desenvolupat gairebé totalment, ja que el 90% dels proveïdors estan registrats a la base de dades, la qual cosa representa el 93% del volum de facturació de proveïdors gestionats per la central de compres de la corporació.

Abans d'iniciar el procés de negociació corresponent, es valida que els proveïdors tinguin les dades actualitzades al registre de proveïdors RePro. D'aquesta manera, es dona resposta a l'aplicació de la Llei 31/2007, que preveu un procediment negociat amb sistema de classificació propi, a més dels principis de no-discriminació, reconeixement mutu, proporcionalitat, igualtat de tracte i transparència.

Així mateix, per gestionar les fases dels processos de contractació afectades per aquesta normativa, Agbar empra la seva plataforma tecnològica de compres, cosa que permet disposar de la documentació associada. Els registres han de ser accessibles i traçables durant quatre anys des de la data d'adjudicació.

Per la seva banda, Bristol Water ha de tenir com a proveïdors els que hi ha inclosos en un catàleg publicat per l'entitat reguladora DWI, anomenat DWI Regulation 31 List.

Bristol Water utilitza la base de dades d'Achilles (Utilities Vendor Data Base, UVDB) per al registre de proveïdors, amb la qual cosa compleix l'article 30 de la directiva d'*utilities*. Aquesta base de proveïdors la fan servir més de 30 companyies de subministraments i 35 dels seus socis. Inclou aspectes estandaritzats i verificats que simplifiquen la

gestió i permeten fer el seguiment dels sistemes de qualitat i ambientals dels seus proveïdors.

4.7.3 ESTÍMUL DE LA SOSTENIBILITAT ENTRE ELS PROVEÏDORS (COMPROMÍS P3)

Per fer negocis sostenibles, les empreses han de tenir un bon coneixement dels actors que influeixen en la seva esfera d'activitat. En aquest escenari, els proveïdors, amb totes les seves particularitats i fragmentacions, hi tenen un paper molt rellevant, atès que poden influir en l'èxit o en el fracàs dels plans d'acció de les companyies en l'àmbit de la responsabilitat corporativa.

Per aquest motiu, Agbar es compromet a portar a terme una política de compres que garanteixi que els seus proveïdors respecten els valors de desenvolupament sostenible i principis ètics globals, com el respecte als drets humans fonamentals, el tracte just i respectuós envers els equips de treball i la minimització de l'impacte ambiental.

Concretament, el 51% dels contractes de compra que gestiona la central de compres d'Agbar inclouen clàusules de responsabilitat corporativa (respecte al Codi Ètic, el Pacte Mundial, etc.), cosa que representa el 54% del volum de facturació total dels proveïdors. Pel que fa a aquestes clàusules, cal dir que durant el 2009 s'ha ampliat el perímetre gestionat de manera centralitzada, amb l'objectiu de donar més cobertura a la compra a Agbar.

A més, el volum de facturació que representen els proveïdors amb un sistema de qualitat certificat per tercers ha pujat el 2009 al 81%, dos punts més que en

el registre de l'any anterior, i la facturació procedent de proveïdors amb un certificat de sistema ambiental s'ha situat en un 54%, un punt més que l'any 2008. D'altra banda, Agbar col·labora amb el proveïdor Achilles en els procediments de validació dels proveïdors més estratègics mitjançant la realització d'auditories compartides amb la resta d'empreses d'*utilities*^c presents al RePro, de manera que amplia els criteris de segmentació d'interès estratègic dins el registre de proveïdors.

En la mateixa línia, Agbar treballa amb Achilles en el desenvolupament d'un model de valoració de proveïdors pel que fa a aspectes de responsabilitat corporativa, a fi de poder situar els proveïdors respecte al mercat. Aquest model té en compte les pràctiques i polítiques dels proveïdors en relació amb quatre dimensions: lideratge, diàleg, sistemes de gestió i comunicació.

Un altre àmbit de col·laboració amb Achilles és el Projecte de gestió global de proveïdors, en el qual s'aposta per unificar la informació dels proveïdors procedents de la diferent cobertura geogràfica de sistemes de gestió d'*utilities*^c (UVDB, RePro, Sellihca, Supply Line, APUG i Connexio), de manera que s'aconseguirà una gestió

El 51% dels contractes de compra que gestiona la central de compres d'Agbar inclouen clàusules de responsabilitat corporativa.

Agbar col·labora en el desenvolupament del projecte de gestió global de proveïdors per unificar els sistemes de gestió d'*utilities*^G, cosa que permetrà una gestió globalitzada per proveïdor amb diferent cobertura geogràfica.

«El desenvolupament sostenible és un comportament a llarg termini i som conscients que aquesta feina ha de perdurar en el temps. Aquesta és la clara voluntat d'Arval, i ens alegrem que sigui un valor compartit per Agbar.»

«Els seus informes del 2008 i del 2009 mostren millores notables, que deixen constància del seu compromís en aquesta matèria. Per a nosaltres és molt satisfactori el fet que cada any incorporin nous motius d'incidència, a fi de poder-les controlar i corregir. Aquest aspecte ajuda els proveïdors a millorar.»



Alfred Serra, director de la divisió Large Corporate Barcelona d'Arval



Pedro Egaña, director general d'Elster Iberconta, SA.

globalitzada per proveïdor, i accedir a nous proveïdors i incrementar el valor de la xarxa.

4.7.3.1 Consum responsable

Agbar difon entre els seus proveïdors el seu compromís amb els principis de sostenibilitat, i procura exercir la seva influència mitjançant la pràctica del consum responsable de béns i serveis.

Reduir, reciclar i reutilitzar són exercicis bàsics per a un consum responsable. Així mateix, l'eficiència en el consum energètic i l'ús de productes i materials renovables contribueixen a protegir el medi ambient. En aquest

sentit, la gestió de la Torre Agbar, seu central de la companyia, és un bon exemple d'aquestes pràctiques.

Altres bones pràctiques que s'han portat a terme són el regatge de la zona enjardinada de la plaça exterior de la Torre Agbar amb aigua que prové dels condensadors de les màquines de climatització, o la prestació del servei de neteja sota criteris de l'ISO 14001, que, entre altres requisits, exigeix l'ús de productes de neteja que siguin no classificats, és a dir, que no incloguin cap «X» a l'etiqueta i, per tant, no ocasionin riscos ni perill per als usuaris; a més, aquests productes són més respectuosos amb el medi ambient.

A LA TORRE AGBAR, DURANT EL 2009, S'HA RECICLAT EL SEGÜENT:

Cartutxos de tòner buits:	1.807 kg	Bateries i acumuladors:	267 kg
Envasos de plàstic:	6.750 kg	Equips elèctrics i electrònics:	13.479 kg
Piles botó amb mercuri:	12 kg	Restes de fusta:	11.670 kg
Piles bastó:	300 kg	Palets de fusta:	105 kg
Paper i cartó:	55.546 kg	Plàstics:	1.125 kg
Paper confidencial per destruir:	1.020 kg	Metalls:	3.030 kg
Vidre:	6.615 kg	Mescla de residus valorables:	2.460 kg
Residus biodegradables de cuines:	44.334 kg	Mescla de residus municipals:	53.178 kg
Tubs fluorescents:	729 kg	Voluminosos:	1.050 kg

05 Agbar i la innovació



Agbar considera necessària l'R+D+I per reforçar el seu posicionament en el negoci, acompanyar l'adaptació a nous marcs de regulació i desenvolupar noves línies de negoci en el camp del cicle integral de l'aigua i del medi ambient en general. Aquesta necessitat és reforçada pel compromís d'oferir el millor servei a tots els ciutadans i la millor qualitat possible en les seves activitats.

El 2009 Agbar va assumir una despesa de 12,65 milions d'euros en R+D+I. Gràcies a la participació en iniciatives com CETaqua i R+i Alliance, aquesta despesa va permetre l'accés a projectes de R+D+I per valor de 20,3 milions d'euros.

Per a què ens serveix l'R+D+I a Agbar? L'R+D+I ens permet el següent:

- > Crear coneixement especialitzat en tecnologies.
- > Proposar serveis innovadors i competitiu als ciutadans.
- > Promoure la transferència de coneixement.
- > Atreure i retenir talent.
- > Mostrar responsabilitat social envers l'entorn natural.

Agbar col·labora amb organismes acadèmics i científics, i també treballa amb altres empreses del sector, per aconseguir progressos col·lectius i potenciar sinèrgies; els resultats que se n'obtenen beneficien tota la indústria (pública i privada).

La realització de projectes d'R+D+I a Agbar es concentra en quatre grans blocs:

- > Projectes CETaqua (Centre Tecnològic de l'Aigua)
- > Projectes dins del programa R+i Alliance
- > Projectes dins del programa CENIT
- > Projectes i activitats d'R+D+I propis d'Agbar

DESPESES
EN R+D+I
D'AGBAR
2009

12,65 M€

3,0 M€
24%
CETaqua

4,1 M€
32%
PROGRAMA CENIT:
Sostaqua i SostCo₂

2,1 M€
17%
PROGRAMA
R+i Alliance

3,5 M€
27%
ALTRES PROJECTES
I ACTIVITATS
D'R+D+I

05.1

Cetaqua, centre tecnològic d'excel·lència en el cicle integral de l'aigua

CETaqua és una organització que integra, gestiona i executa projectes de recerca amb l'objectiu de proposar solucions innovadores —a empreses, societat i administracions— a problemes ambientals i tecnològics relacionats amb el cicle integral de l'aigua.

CETaqua va ser creada l'any 2007 per Aigües de Barcelona, la Universitat Politècnica de Catalunya i el Consell Superior d'Investigacions Científiques (CSIC) com a fundació privada sense ànim de lucre



El mapa de coneixement de CETaqua es basa en el desenvolupament dels conceptes següents:

- > Millora dels processos vinculats al cicle de l'aigua
- > Estudi dels efectes del canvi global
- > Proposta d'una gestió sostenible de les infraestructures
- > Recerca sobre l'eficiència energètica
- > Presentació a la societat de la relació que hi ha entre aigua i salut

El 2009, CETaqua va tenir un pressupost global de 7,7 milions d'euros i una cartera de 55 projectes. Per al desenvolupament d'aquests projectes, CETaqua busca finançament en diferents àmbits (internacional, europeu i estatal).

> **Més informació a www.cetaqua.com**

Aquestes àrees de coneixement han donat lloc a prioritats de recerca específiques, que són les línies de recerca de CETaqua:

LÍNIA DE RECERCA	TEMÀTIQUES
RECURSOS ALTERNATIUS	Dessalinització de l'aigua de mar i salobre. Reutilització d'aigües regenerades i pluvials. Recuperació de masses d'aigua degradades. Recàrrega d'aqüífers.
IMPACTE DEL CANVI GLOBAL	Gestió integrada de recursos hídrics. Gestió de situacions de crisi (control d'inundacions). Predicció de l'impacte del canvi. Mesures d'adaptació d'infraestructura al canvi global. Petjada de carboni ⁶ .
GESTIÓ EFICIENT DE LES INFRAESTRUCTURES	Control i gestió d'infraestructures. Xarxes de distribució, clavegueram i drenatge urbà. Integració i optimització dels sistemes de control.
MEDI AMBIENT I SALUT	Tecnologies i processos de millora de la qualitat de l'aigua potable. Valorització d'aigües residuals i fangs ⁶ . Monitoratge de control de la qualitat de l'aigua. Risc ambiental: gestió d'olors i residus.
AIGUA I ENERGIA	Eficiència energètica en el cicle integral de l'aigua. Valorització energètica de residus. Economia de l'hidrogen. Valorització de biogàs.
GESTIÓ DE LA DEMANDA DE L'AIGUA	Control de la demanda. Repercussió dels costos reals i nous sistemes tarifaris. Participació pública. Aigua virtual ⁶ .

05.2

Agbar potencia les aliances internacionals

R+i Alliance és una empresa creada l'any 2005 per Suez Environnement, Lyonnaise des Eaux, Agbar, United Water i Northumbrian Water l'objectiu de la qual és seleccionar, finançar i coordinar l'execució de projectes de recerca i innovació d'interès comú per a les companyies que en formen part.

Les àrees temàtiques prioritàries consensuades entre els socis són la gestió del patrimoni, l'eficiència energètica, el mesurament, el control de les olors, la gestió de fangs^c, la gestió de les aigües pluvials, l'aigua i la salut, la gestió de la demanda i la gestió dels recursos hídrics.

L'aliança permet a Agbar participar en grans programes estratègics, en els quals es comparteixen estratègies amb socis operadors privats que tenen els mateixos reptes i preocupacions. Els centres de recerca acreditats per executar els projectes dins d'R+i Alliance són CIRSEE i CIRAHA (França), NWTC (Regne Unit), CETaqua (Espanya) i WERC (EUA).

Cada soci d'R+i Alliance aporta, aproximadament, 1,85 milions d'euros per executar un programa comú i planificat de projectes. Els projectes no els executen les empreses fundadores, sinó centres acreditats per R+i Alliance. El pressupost total el 2009 va ser de 9,2 milions d'euros.



> Més informació a www.ri-alliance.com

05.3

Agbar en el Programa Cenit

Agbar aposta pel programa Cenit mitjançant els dos projectes en què participa: Sostaqua i SOST-CO₂. El programa Cenit s'ha concebut per finançar els grans projectes integrats de recerca estratègica industrial, d'àmplia dimensió i d'abast científicotècnic. Aquest programa té com a objectiu promoure la cooperació pública i privada en R+D per als grans projectes que combinen la recerca estratègica industrial amb les ciències tècniques. Està orientat a planificar la recerca en les àrees tecnològiques promissòries i amb potencial per a la seva projecció internacional.



5.3.1 SOSTAQUA

Sostaqua, **desenvolupaments tecnològics cap al cicle urbà de l'aigua autosostenible** és un projecte d'R+D+I liderat per Agbar que va ser seleccionat el 2007 pel Centre per al Desenvolupament Tecnològic Industrial (CDTI), del Ministeri de Ciència i Innovació, en el marc del programa Cenit, un dels principals instruments de l'Estat espanyol per finançar grans projectes de recerca industrial.

Sostaqua pretén la consecució d'un cicle urbà de l'aigua autosostenible per mitjà de la potenciació de les fonts d'aigua no convencionals, la valorització dels residus obtinguts i la minimització de la demanda energètica externa al cicle. El consorci de Sostaqua està format per 16 empreses: Aigües de Barcelona (Agbar), Canaragua, Clabsa, Cementos Molins Industrial, Degremont, Dow Chemical Ibérica, l'Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia (Emuasa), Labaqua, Sener i Solvay

Ibérica, juntament amb sis pimes de destacada experiència en l'àmbit dels processos associats al cicle integral de l'aigua (Auma, Cric, Enviros, Remosa, Sineria i STC).

> Més informació a www.sostaqua.com



5.3.2 SOST-CO₂

El projecte SOST-CO₂, **Nous usos industrials sostenibles del CO₂**, té com a objectiu abordar el cicle de vida complet del CO₂, des que és capturat a les fonts d'emissió fins que és transportat, emmagatzemat i valoritzat a gran escala. Es vol enllaçar la captura del CO₂ amb la seva revalorització posterior, a fi d'obtenir una alternativa sostenible al simple confinament geològic de les emissions. La visió és situar Espanya en una posició d'excel·lència en relació amb l'ús sostenible de fonts energètiques, mitjançant la reducció de les emissions de CO₂ i d'altres gasos d'efecte hivernacle^c, el desenvolupament de noves tecnologies que en potenciïn l'ús sostenible enfront del confinament i l'impuls de noves fonts d'energia sostenibles.

Per desenvolupar el projecte, s'ha creat un consorci de 15 empreses i 28 centres de recerca. El pressupost global del Projecte, liderat per l'empresa Carbueros Metálicos, va pujar a 26 milions d'euros durant el 2009.

> Més informació a www.cenit-sostco2.com



05.4

Agbar, motor de difusió i transferència dels resultats dels projectes i activitats d'R+D+I

Agbar promou, a més, l'execució de projectes i activitats d'R+D+I en el territori mitjançant les seves empreses. Així, en col·laboració amb socis locals, es desenvolupen projectes d'R+D+I que se centren a aportar una solució localitzada i específica.

La transferència tecnològica a Agbar té la missió d'identificar, avaluar, protegir i valorar els resultats generats per l'R+D+I.

De la mateixa manera, es porten a terme activitats vinculades a l'R+D+I, com l'organització de jornades d'innovació, sessions de transferència de coneixement, programes de potenciació de la transferència tecnològica i la industrialització de productes i serveis.

5.4.1 PROGRAMA APLICCA

Durant el 2009, Agbar ha donat un gran impuls a la transferència de coneixement i tecnologia com a conseqüència dels resultats de la recerca, amb l'objectiu de generar nou valor per a les empreses, la societat i les administracions. Per potenciar aquesta transferència de coneixement i tecnologia, s'ha constituït APLICCA.

APLICCA és un programa intern d'Agbar, impulsat des de CETaqua i la Direcció d'R+D+I, que té com a objectiu augmentar l'aplicació i la comercialització dels resultats de l'R+D+I. Aquest programa es gestiona amb un model innovador, en el qual les empreses operadores i les empreses tecnològiques tenen un paper fonamental, atès que hi aporten les seves diferents i complementàries perspectives.

Les etapes que caracteritzen la transferència tecnològica a Agbar són les següents:

- > Identificació dels resultats de la cartera de projectes d'R+D+I.
- > Avaluació dels resultats de l'R+D+I amb l'objectiu de definir-ne el valor, la innovació i el potencial d'aplicació.
- > Llançament de projectes d'industrialització.

Durant el 2009, el primer any d'implantació del programa APLICCA, s'han portat a terme les accions següents:

- > Desenvolupament i implantació dels processos de transferència tecnològica.
- > Realització de sessions de formació específiques dels paquets de coneixement i sessions de demostració de funcionament dels productes tecnològics.
- > Desenvolupament d'eines de comunicació (web de transferència tecnològica, materials de difusió dels paquets de coneixement i dels productes tecnològics, catàleg de projectes d'R+D+I, etc.).
- > Avaluació i industrialització d'un total de 17 productes tecnològics.

APLICCA
TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

APLICCA en xifres

12 PRODUCTES TECNOLÒGICS
EN PROCÉS D'AVALUACIÓ

3 PRODUCTES TECNOLÒGICS
EN PROCÉS D'INDUSTRIALITZACIÓ

2 PRODUCTES TECNOLÒGICS
INDUSTRIALITZATS AL MERCAT

8 DEMOSTRACIONS
DE FUNCIONAMENT DE PRODUCTES
TECNOLÒGICS REALITZADES

120 OFERTES COMERCIALS
REALITZADES DE PRODUCTES
TECNOLÒGICS

6 PAQUETS DE CONEIXEMENT
DISPONIBLES

18 SESSIONS FORMATIVES
DE TRANSFERÈNCIA REALITZADES

**26 OFERTES
COMERCIALS (PLIQUES)**
EN LES QUALS S'HAN INCLÒS
PAQUETS DE CONEIXEMENT

CAFCA: un projecte de transferència tecnològica

La CAFCA (Carbon Footprint Calculator) és una eina per calcular la petjada de carboni^G de les activitats del cicle urbà de l'aigua que recull el coneixement generat en el marc d'un projecte d'R+D+I desenvolupat per CETaqua.

> El projecte, impulsat pel programa APLICCA, ha consistit a valorar els resultats del projecte de recerca i a estimular-ne l'aplicació. Per fer-ho, s'ha adaptat l'eina a un format de pàgina web que en permet una màxima difusió, i s'han desenvolupat un seguit de guies i de documentació de suport per a l'aplicació de la CAFCA, tant a les instal·lacions i activitats que es gestionen actualment com a nous serveis i concursos. Per divulgar aquest coneixement, s'ha portat a terme un pla de formació de CAFCA que cobreix totes les unitats territorials gestionades per Agbar a Espanya

i a Xile, que ha permès formar els tècnics en el càlcul de les emissions de gasos d'efecte hivernacle^G de les seves instal·lacions.

> En aquest cas, el projecte de transferència tecnològica té l'objectiu de transferir internament a les empreses operadores d'Agbar el coneixement i l'eina desenvolupada, a fi de reforçar el compromís ambiental d'Agbar amb les administracions, en relació amb la millora dels plans de sostenibilitat local i, especialment, en la lluita contra el canvi climàtic.

TRANSFERÈNCIA DE CAFCA EN EL 2009

Nombre de sessions de formació

7

Nombre d'explotacions* a les quals ha estat transferida l'eina

124

* Contractes de servei d'aigua.

TIPUS DE GEH EMESOS PER UNA EDAR

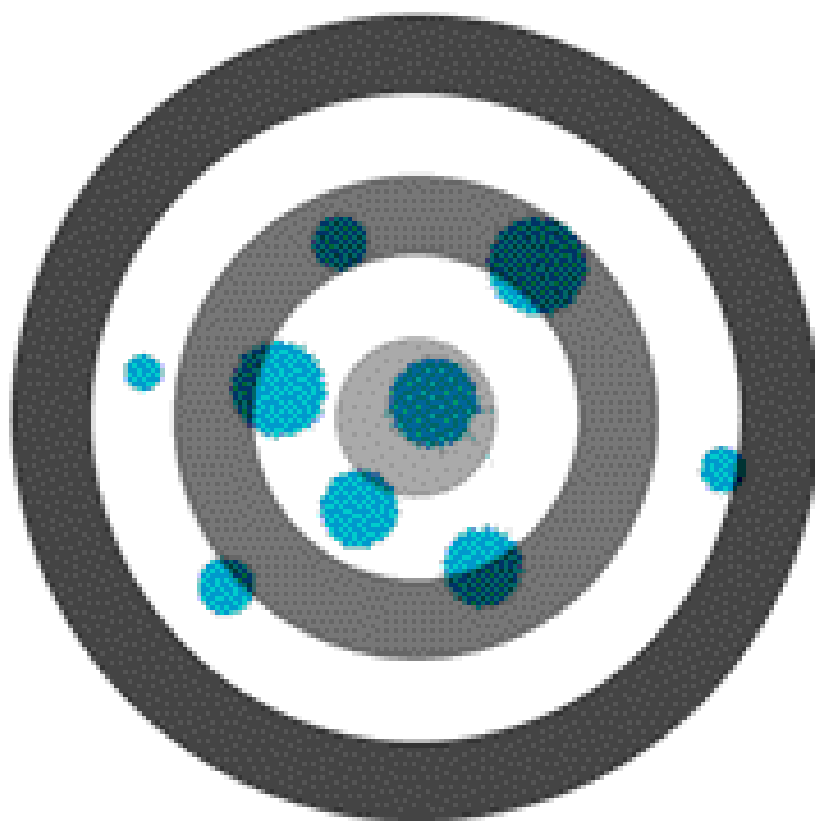
46%
CO₂
27.707.504,54 KG DE
CO₂ EQUIVALENT/ANY.

29%
CH₄
17.227.548,55 KG DE
CO₂ EQUIVALENT/ANY.

25%
N₂O
14.883.595,32 KG DE
CO₂ EQUIVALENT/ANY.

Contribució en percentatge de cadascun dels gasos d'efecte d'hivernacle (GEH)^G sobre el total de GEH emesos per una EDAR^G. Els tres gasos considerats són CO₂, CH₄ i N₂O, que són emesos per diferents fonts (transport, consum d'electricitat, etc.). Per poder-los comparar, es passen a unitats de CO₂ equivalent segons el poder d'escalfament global de cadascun dels gasos, de manera que es compara directament el percentatge que representa cada gas en les emissions. Les unitats de la taula són kg de CO₂ equivalent/any.

06 Reptes de futur



Pla a Mitjà Termini de Responsabilitat Corporativa

Antecedents

- > L'elaboració del Pla a Mitjà Termini de Responsabilitat Corporativa (PMTRC) respon a la voluntat manifesta de la Direcció de potenciar la Responsabilitat Corporativa (RC) i d'incorporar-la a l'estratègia de negoci.
- > Des de fa anys, Agbar ha anat desenvolupant iniciatives en aquest àmbit, per bé que no estaven emmarcades en una estratègia amb objectius definits. Els nous requeriments i expectatives dels grups d'interès, juntament amb la creixent pressió dels fons d'inversió i dels índexs de sostenibilitat, han motivat des de l'exterior l'elaboració del Pla. Cada vegada hi ha més necessitat d'obtenir informació contrastada i que obeeixi a plans a mitjà i a llarg termini.
- > Es pretén que el PMTRC estigui alineat amb els objectius del Pla estratègic d'Agbar i que hi pugui fer aportacions.

Metodologia per a l'elaboració del PMTRC

- > El Projecte es va posar en marxa el setembre del 2008, després que fos proposat i aprovat al Comitè de Desenvolupament Sostenible (CDS). En l'elaboració del PMTRC, hi han participat representants del CDS i també altres responsables de diferents àrees de l'organització. El Pla s'ha coordinat des de la Direcció de Relacions Institucionals.

Estructura del PMTRC

- > El Pla s'ha estructurat tenint en compte els grups d'interès definits per Agbar: accionistes, clients, empleats, administració pública, societat (medi ambient i comunitat local) i proveïdors, i també s'hi ha afegit un apartat específic de gestió de riscos.
- > Dins de cada grup d'interès, el Pla s'ha estructurat a partir dels compromisos definits. Aquests compromisos constitueixen les línies d'actuació d'Agbar en l'àmbit de la responsabilitat corporativa.
- > Finalment, per a cadascun dels compromisos s'han definit les accions que s'han de desenvolupar en el període 2009-2011, incloent-hi objectius quantitatius i indicadors que permeten mesurar l'evolució d'aquestes accions. Així mateix, s'hi han indicat responsables i pressupost assignat, sempre que ha estat possible.

Seguiment del Pla

- > Es fa un seguiment anual de l'avenç dels objectius establerts. *L'Informe de Responsabilitat Corporativa* en recull els avenços, de manera que compleix la demanda de transparència dels nostres grups d'interès.

Primera revisió del Pla (octubre del 2009 a febrer del 2010)

- > La primera revisió del Pla s'ha fet entre els mesos d'octubre del 2009 i febrer del 2010, i s'ha coordinat des de la Direcció de Relacions Institucionals; per portar-ho a terme s'ha comptat amb els representants del CDS i amb altres responsables de diferents àrees de l'organització.
- > Tots els compromisos assumits es confirmen. Amb tot, considerant que les organitzacions són un conjunt dinàmic que necessita adaptar-se a les noves demandes i exigències que poden sorgir internament o externament, algunes accions s'han modificat, quant a la descripció, els objectius, la durada o el pressupost, o bé s'han reassignat a nous responsables o s'han desestimat. En aquest sentit cal esmentar especialment els projectes de recerca, que, per la seva naturalesa intrínseca i en funció dels resultats obtinguts en les diferents fases de desenvolupament, poden ser desestimats o ampliat si es considera oportú.
- > A continuació es presenta una selecció de les principals accions del PMTRC, així com l'estat d'avenç dels objectius marcats.
- > Com que està pendent la resolució del procés de l'OPA, en aquest capítol no s'inclou el seguiment de les accions dissenyades per complir els compromisos amb els accionistes i inversors. Més informació a l'apartat 4.1, «Transparència amb accionistes i inversors».

CLIENTS

Compromís C1

Millorar la qualitat dels serveis i productes oferts, i apropar-se a les necessitats específiques de cadascun dels segments.

OBJECTIUS DEL 2011

- > Estendre el sistema comercial OCCAM a tot el territori espanyol.
- > Implantar les noves cartes de compromisos amb els clients al territori espanyol (objectiu del 50% sobre clients nacionals).
- > Implantar un sistema de gestió únic per a grans explotacions: Algol.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

- > Cobertura d'OCCAM sobre el total de clients a Espanya: 30%. Acció en desenvolupament. 
- > Objectiu modificat. Cobertura de les cartes de compromisos sobre el total de clients a Espanya: 35%. Acció en desenvolupament. 
- > Se'n finalitza la implantació a Aigües de Barcelona amb el 100% dels clients gestionats per CRM. 
- > En desenvolupament la implantació a Aguas Andinas (Xile).

Compromís C2

Innovar en l'oferta oferint un plus de comoditat i fiabilitat.

OBJECTIUS DEL 2011

- > Implantar solucions de telelectura al territori espanyol.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

- > S'implanten solucions de telelectura en l'àmbit de competència d'Aigües de Barcelona. Estat d'avenç: 75% (sobre el total parc objectiu). Acció en desenvolupament. 

Compromís C3

Establir una comunicació efectiva, millorant els canals de comunicació. Fomentar els canals no presencials que permetin una disponibilitat més gran.

OBJECTIUS DEL 2011

- > Augmentar la cobertura de clients amb accés a canals interactius i no presencials: oficina virtual.
- > Ampliar la cobertura del centre d'atenció telefònica (CAT) fins al 100%.
- > Fomentar reunions periòdiques amb entitats representatives dels clients en el sector.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

- > El 60% dels clients tenen accés a oficines virtuals. Acció en desenvolupament. 
- > Percentatge de clients coberts pel CAT comercial: 86%. 
- > Percentatge de clients coberts pel CAT d'avaries: 81%. Acció en desenvolupament.
- > El 2009 s'han celebrat 11 reunions a Espanya. Acció en desenvolupament. 

* Valorització d'Agbar en funció dels indicadors establerts per al seguiment de les accions.

EQUIP HUMÀ

Compromís E1

Establir plans de formació i de seguiment del desenvolupament que ofereixin possibilitats de promoció i de millora, tant en l'àmbit personal com professional.

OBJECTIUS DEL 2011

- > Mantenir l'avaluació de l'acompliment a Espanya en un 22% de la plantilla.
- > Identificar internament el talent i incorporar els treballadors identificats en el Programa de Desenvolupament de Líders.
- > Anualment, desenvolupar una nova edició del Màster en el Cicle Integral de l'Aigua, complint els percentatges de participació de dones establerts com a objectiu (30%).
- > Durant el 2009 es desenvoluparan els postgraus de Drenatge Urbà i Producció, i es treballarà en la reedició dels postgraus impartits durant el 2008, amb l'objectiu d'assolir un percentatge més elevat de formació en línia.
- > Definir i implantar la Universitat Corporativa Agbar. Missió, valors, principis operatius, organització del model de relacions i model pedagògic.
- > Establir aliances amb universitats internacionals a fi d'implantar l'Escola d'Operacions en l'àmbit internacional d'Agbar.
- > Definir el pla de formació professional dirigit a capatassos i operaris d'aigua d'Agbar.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

- > Acció en desenvolupament. 
- > Es prepara un informe d'avaluació del talent el maig del 2009. Acció en desenvolupament. 
- > Es desenvolupa una nova edició del màster; el percentatge de participació de dones ha estat del 26%. Acció en desenvolupament. 
- > Es desenvolupen ambdós postgraus, cosa que significa que 38 alumnes són formats a Espanya. S'imparteixen en línia els postgraus de Distribució i Depuració. Acció finalitzada. 
- > Definició i implantació realitzada. Acció en desenvolupament. 
- > S'han mantingut contactes amb universitats a Xile i a Algèria, entre d'altres. Acció en desenvolupament. 
- > Estat d'avenç del 30%. Acció en desenvolupament. 

Compromís E2

Propiciar i millorar els canals de comunicació i les eines de diàleg que ajudin a participar en l'assoliment dels objectius comuns.

OBJECTIUS DEL 2011

- > Desenvolupar el portal de l'empleat.
- > Implantar una línia confidencial que permeti als empleats fer consultes de manera confidencial.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

- > Es finalitza amb èxit la implantació del portal. Acció en desenvolupament. 
- > Acció en desenvolupament. 

* Valorització d'Agbar en funció dels indicadors establerts per al seguiment de les accions.

Compromís E3

Integrar de forma efectiva la seguretat i la salut laboral en les activitats, mitjançant el foment de la formació i la participació en aquest àmbit.

OBJECTIUS DEL 2011

> Reduir la sinistralitat en l'àmbit nacional a un nivell del 2,5 per al 2011. Objectius intermedis: 4 per al 2009; 3,5 per al 2010.

> Implantar el Portal del Coneixement en matèria de previsió de riscos laborals.

> Fer el seguiment i el control efectiu de les subcontraccions, i reduir la sinistralitat en l'àmbit nacional a un nivell mitjà per sota del 4,00%.

> Certificar les societats amb la nova versió OHSAS 18000:2007, i començar la implantació d'aquesta metodologia en l'àmbit internacional.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

> L'índex de sinistralitat del 2009 és del 3,82. Acció en desenvolupament.



> S'implanta amb èxit el portal. Acció finalitzada.



> Acció desestimada.



> El 80% de les societats a Espanya s'han auditat segons OHSAS 18001. Aguas Andinas, a Xile, també va obtenir el 2009 aquesta certificació. Acció en desenvolupament.



Compromís E4

Implantar mesures que permetin la conciliació de la vida professional i personal, de manera que es doni suport al repartiment equilibrat de responsabilitats en totes dues esferes.

OBJECTIUS DEL 2011

> Implantar un programa de teletreball a Barcelona.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

> S'ha realitzat un estudi sociològic de la població de Barcelona, necessari per definir el programa. Acció en desenvolupament.



Compromís E5

Preveure mesures preventives que fomentin la igualtat i la diversitat, a fi d'evitar discriminacions per motius de sexe, raça, cultura, religió, o qualsevol altra discriminació que pugui esdevenir.

OBJECTIUS DEL 2011

> Diagnosi, elaboració del Pla, aplicació de mesures, avaluació i mesures correctores.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

> S'elabora el Pla d'igualtat el juny del 2009 i s'implanta a Aigües de Barcelona i Sorea. Es troben en desenvolupament les fases del projecte següents.
> Per al 2011 es vol desenvolupar el Pla d'igualtat a Aguas de Alicante, Aquaguest Levante, Aquaguest Región de Murcia, Sermubeniel i Sedelam. Acció en desenvolupament.



* Valorització d'Agbar en funció dels indicadors establerts per al seguiment de les accions.

ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

Compromís AP1

Mantenir una política de transparència en les relacions, mitjançant un diàleg fluid que busqui les millors alternatives per a l'usuari dels serveis.

OBJECTIUS DEL 2011

> Publicació d'informes de responsabilitat corporativa propis per part de les empreses més representatives del sector.

> Publicació d'informació periòdica per a les administracions.

> Convidar representants de les administracions públiques a jornades internes i externes de debat i reflexió.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

> Aigües de Barcelona, Aguas de Alicante, Aquagest Región de Murcia, Aguas de Murcia, Aquagest Sur i Aguas Andinas publicaran l'*Informe de Responsabilitat Corporativa 2009*. Acció en desenvolupament.



> Difusió del resum executiu de l'*Informe de Responsabilitat Corporativa 2008*.



> Durant el 2009 s'organitzen, en col·laboració amb el diari *Expansión*, 6 plataformes de debat amb les administracions públiques i experts del sector, sota el nom «L'aigua en l'Espanya del segle XXI». Acció en desenvolupament.



Compromís AP2

Actuar proactivament respecte de l'evolució normativa de cada sector i anticipar-se als requeriments futurs per oferir garantia i seguretat en el subministrament de serveis i de productes.

OBJECTIUS DEL 2011

> Adequar la totalitat dels sistemes tarifaris a la Directiva marc de l'aigua.

> Fomentar la participació d'Agbar en les associacions professionals i organismes de referència a escala nacional i internacional.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

> 85% dels clients a Espanya amb estructura tarifària adaptada a la Directiva marc de l'aigua. Acció en desenvolupament.



> Agbar participa en 53 associacions professionals, algunes d'àmbit local o territorial, altres d'àmbit nacional i altres d'àmbit internacional. Acció en desenvolupament.



Compromís AP3

Oferir un servei amb una qualitat excel·lent, en el marc de la sostenibilitat.

OBJECTIUS DEL 2011

> Les accions relatives a aquest compromís seran les que hi ha incloses a l'apartat de medi ambient i clients del PMTRC. S'entén que totes les actuacions realitzades per a la millora del servei al client i les millores en l'àmbit ambiental representen, al capdavant, una millora en el servei de qualitat que s'ofereix a l'Administració.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

> Més informació a l'apartat de medi ambient i clients del PMTRC.



* Valorització d'Agbar en funció dels indicadors establerts per al seguiment de les accions.

MEDI AMBIENT

Compromís MA1

Gestionar de manera sostenible els recursos hídrics.

OBJECTIUS DEL 2011

- > Potenciar la reutilització d'aigües regenerades. Reutilitzar un 35% del cabal tractat a Espanya. Objectius per al 2012.
- > Millora del rendiment tècnic de la xarxa de distribució. Valor objectiu el 2010: 76% a Espanya.
- > Reduir el nombre de les avaries de la xarxa de distribució. Valor objectiu d'1,25 el 2010.
- > Desenvolupament i implantació d'un projecte per a la millora de les operacions sobre el terreny.
- > Desenvolupament del projecte Nereu, de detecció de fuites en grans canalitzacions.
- > Desenvolupament del projecte OMXD, per a l'optimització del manteniment de xarxes de distribució.
- > Desenvolupament d'una eina per planificar inspeccions de fuites en grans conduccions, IDROLOC.
- > Desenvolupament d'una eina de decisió per gestionar sistemes regionals complexos.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

- > Objectiu modificat. Valor assolit el 31 de desembre de 2009: 22%. Acció en desenvolupament. 
- > Objectiu modificat. Es normalitza la fórmula de càlcul. Valor objectiu assolit. Acció en desenvolupament. 
- > Objectiu modificat. S'incorpora indicador a l'aparador de dades (Datamart). Valor objectiu assolit el 31 de desembre de 2009: 1,38. Acció en desenvolupament. 
- > Es porta a terme el desenvolupament del projecte; està en procés d'implantació. 
- > Acció desestimada. 
- > Acció desestimada. 
- > Nou objectiu desenvolupat amb èxit el 2009. Acció finalitzada. 
- > Eina desenvolupada amb èxit. Acció finalitzada. 

Compromís MA2

Qualitat de l'aigua. Anticipar-se als riscos sanitaris i ambientals.

OBJECTIUS DEL 2011

- > Desenvolupament i implantació de metodologia per identificar i avaluar els riscos de cada activitat.
- > Implantació de plans de seguretat de l'aigua de beure segons la norma ISO 22000.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

- > Es desenvolupa la metodologia, que està en procés d'implantació. Acció finalitzada. 
- > El 2009, Aigües de Barcelona obté la certificació ISO 22000. Acció en desenvolupament. 

Compromís MA3

Preservar la biodiversitat.

OBJECTIUS DEL 2011

- > Actualització de la identificació i la valoració de mesures especials en instal·lacions ubicades en espais protegits o d'interès natural.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

- > L'actualització es realitza cada any. Acció en desenvolupament. 

* Valorització d'Agbar en funció dels indicadors establerts per al seguiment de les accions.

MEDI AMBIENT

Compromís MA4

Gestionar de manera sostenible les aigües pluvials.

OBJECTIUS DEL 2011

- > Reduir el nombre d'avaries i incidències a la xarxa de clavegueram. Valor objectiu de l'1,25 el 2010.
- > Desenvolupament d'una metodologia i eines que serveixin de guia en el procés de rehabilitació de la xarxa de clavegueram.
- > Projecte d'estudi de les estratègies a curt i a llarg termini per gestionar inundacions en àrees urbanes i periurbanes.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

- > Es modifica el valor objectiu. S'incorpora l'indicador a l'aparador de dades (Datamart). Acció en desenvolupament. 
- > Acció desestimada. 
- > Fase 1 finalitzada; fase 2 en desenvolupament. 

Compromís MA5

Fomentar l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables.

OBJECTIUS DEL 2011

- > Fomentar la realització d'auditories energètiques a instal·lacions electromecàniques de gran consum elèctric (EDAR, ETAP i bombaments), de manera que el 2010 s'arribi a 160 instal·lacions.
- > Incorporació progressiva en les compres de materials de requisits d'eficiència energètica, ambiental i tècnica.
- > Desenvolupament del projecte d'identificació de les millors tecnologies de tractament de biogàs depenent del seu ús final.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

- > Objectiu modificat. El 2009 es crea la Direcció d'Eficiència Energètica. A Espanya es fan 132 preses de camp i 92 auditories. Acció en desenvolupament. 
- > Elaborat el document *Estudi de millora de l'eficiència energètica*. Acció finalitzada. 
- > Acció en desenvolupament. 

Compromís MA6

Optimitzar la gestió de fangs.

OBJECTIUS DEL 2011

- > Incrementar la valorització agrícola i energètica de fangs.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

- > Diferents empreses d'Agbar treballen en aquesta línia. Aguas Andinas (Xile) ha portat a terme diverses experiències a escala real d'ús agrícola, per mitjà de les quals s'han valoritzat 26.000 tones de biosòlids. Acció en desenvolupament. 

* Valorització d'Agbar en funció dels indicadors establerts per al seguiment de les accions.

MEDI AMBIENT

Compromís MA7

Portar a terme una adequada gestió ambiental.

OBJECTIUS DEL 2011

- > Millorar l'actual política ambiental, posant l'accent en temes de biodiversitat i canvi global.
- > Analitzar la viabilitat de desenvolupar estàndards ambientals bàsics per a les empreses no certificades mitjançant ISO 14000.
- > Incrementar la certificació sota la norma ISO 14000.
- > Implantació del Sistema d'Informació Tècnica (SIT) per aconseguir la millora operacional i facilitar la realització de diagnòstics i estudis, així com per fomentar la innovació i, a més, assegurar un informe únic.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

- > Es revisa i es publica la política ambiental d'Agbar. Acció finalitzada. 
- > Es dissenya un sistema de gestió ambiental bàsica. Acció finalitzada. 
- > La població gestionada en aigua potable coberta per l'ISO 14001 a Espanya, el 2009, és del 23,9%. Acció en desenvolupament. 
- > Implantació finalitzada amb èxit. 

Compromís MA8

Portar a terme una adequada gestió d'olors.

OBJECTIUS DEL 2011

- > Desenvolupament d'un projecte d'avaluació de l'impacte ambiental en la producció d'olors.
- > Desenvolupament d'una eina de predicció de la formació d'olors per formació d'àcid sulfhídric^G.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

- > Es desenvolupa amb èxit el projecte Cryocore. Acció finalitzada. 
- > Es desenvolupa amb èxit el projecte. Acció finalitzada. 

* Valorització d'Agbar en funció dels indicadors establerts per al seguiment de les accions.

COMUNITAT LOCAL

Compromís CL1

Implicar-se en la millora de la qualitat de vida de la comunitat local en què s'opera, mitjançant accions de comunicació i de sensibilització, i oferir l'experiència que l'organització té a cada sector d'activitat.

OBJECTIUS DEL 2011

> Implantar una metodologia de mesura de la contribució a la comunitat en un 30% de les empreses d'Agbar.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

> Objectiu modificat. El 2009 s'ha aconseguit en el 32% de les empreses. Es fixa un nou objectiu del 40%. Acció en desenvolupament.



* Valoración de Agbar en función de los indicadores establecidos para el seguimiento de las acciones.

PROVEÏDORS

Compromís P1

Establir relacions basades en els principis d'integritat i honestetat.

OBJECTIUS DEL 2011

> Utilització d'eines electròniques per al desenvolupament dels processos de licitació. Objectiu 80%.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

> Es modifica objectiu. En el 2009 el 6% de les licitacions s'han desenvolupat amb eines electròniques.



Compromís P2

Promoure la transparència en les relacions i mantenir criteris objectius de selecció.

OBJECTIUS DEL 2011

> Aconseguir el registre del 100% dels proveïdors en el sistema habilitat.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

> El 2009 s'assoleix el 13%. Acció en desenvolupament.



Compromís P3

Fomentar les pràctiques de sostenibilitat en aquest col·lectiu.

OBJECTIUS DEL 2011

> Incorporar les clàusules de responsabilitat corporativa per al 100% del volum de compra.

Estat d'avenç el desembre del 2009*

> El 2009 s'assoleix el 54%. Acció en desenvolupament.



> Definir criteris de control de responsabilitat social i ambiental a les instal·lacions d'un 20% del total de proveïdors.

> Acció en desenvolupament.



* Valorització d'Agbar en funció dels indicadors establerts per al seguiment de les accions.

07 Annexos

07.1 Carta de verificació



KPMG Asesores S.L.
Edifici La Porta de Barcelona
Av. Diagonal, 682
08034 Barcelona

Informe de Revisió Independent per a la Direcció de Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.

Hem realitzat una revisió de la informació no financera continguda a l'Informe de Responsabilitat Corporativa d'Agbar de l'exercici tancat a 31 de desembre de 2009 (d'ara endavant, "l'Informe"), l'encàrrec del qual ha estat realitzat per Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A. (d'ara endavant Agbar).

La Direcció d'Agbar és responsable de la preparació i presentació de l'Informe d'acord amb la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de Global Reporting Initiative versió 3.0 (G3) segons allò detallat al capítol "Perfil de l'Informe", en el que tanmateix es detalla el nivell d'aplicació audodeclarat, que ha rebut la confirmació de Global Reporting Initiative. La Direcció també és responsable de la informació i les afirmacions contingudes en el mateix; de la implantació de processos i procediments que compleixin els principis establerts a la Norma de Principis d'AccountAbility AA1000 2008 (AA1000APS); de la determinació dels objectius d'Agbar en allò referent a la selecció i presentació d'informació sobre l'acompliment en matèria de desenvolupament sostenible; i de l'establiment i manteniment dels sistemes de control i gestió de l'acompliment dels que s'obté la informació.

La nostra responsabilitat és dur a terme una revisió limitada i emetre un informe independent basat en el treball realitzat, que es refereix exclusivament a la informació corresponent a l'exercici 2009. Les dades corresponents a exercicis anteriors no han estat objecte de revisió. El nostre treball ha estat realitzat d'acord amb la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emesa per l'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). Aquestes normes exigeixen que planifiquem i realitzem el nostre treball de forma que obtinguem una seguretat limitada sobre si l'Informe està exempt d'errors materials i que complim les exigències en matèria d'independència incloses al Codi Ètic de l'*International Federation of Accountants* que estableix requeriments detallats entorn a la integritat, objectivitat, confidencialitat i conductes i qualificacions professionals. A més, hem realitzat el nostre treball d'acord a la Norma d'Assegurament de Sostenibilitat AA1000 AS 2008 d'AccountAbility (Tipus 2) que abasta no només la naturalesa i l'abast de l'acompliment per part de l'organització, de la norma AA1000APS, sinó que a més avalua la fiabilitat de la informació referent a l'acompliment tal i com s'indica a l'abast.

Un encàrrec de revisió limitada d'un informe de sostenibilitat consisteix en la formulació de preguntes a la Direcció, principalment a les persones encarregades de la preparació de la informació inclosa a l'Informe, i en aplicar procediments analítics i altres dirigits a recopilar evidències segons procedeixi mitjançant els següents procediments:

- Entrevistes amb la Direcció per entendre els processos dels que disposa Agbar per determinar quins són els assumptes principals dels seus principals grups d'interès.
- Entrevistes amb el personal pertinent d'Agbar, sobre l'aplicació de les polítiques i l'estratègia en matèria de sostenibilitat.
- Entrevistes amb el personal pertinent d'Agbar responsable de proporcionar la informació continguda a l'Informe.
- Anàlisi dels processos de recopilació i de control intern de les dades quantitatives reflectides a l'Informe, quant a la fiabilitat de la informació, utilitzant procediments analítics i proves de revisió en base a mostres.
- Lectura de la informació inclosa a la Memòria per determinar si està en línia amb el nostre coneixement general i experiència, en relació amb l'acompliment en sostenibilitat d'Agbar.
- Verificació de que la informació financera reflectida a l'Informe ha estat extreta dels comptes anuals d'Agbar, auditades per tercers independents.

2

L'abast dels procediments de recopilació d'evidències realitzats en un treball de revisió limitada és inferior al d'un treball de seguretat raonable i per tant també el nivell de seguretat que es proporciona. Aquest informe no s'ha de considerar un informe d'auditoria.

El nostre equip multidisciplinar ha inclòs especialistes en AA1000APS, en diàleg amb grups d'interès i en l'acompliment social, ambiental i econòmic de l'empresa.

Sobre la base dels procediments realitzats, descrits anteriorment, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que les dades recollides a l'Informe de Responsabilitat Corporativa d'Agbar de l'exercici tancat a 31 de desembre de 2009 no hagin estat obtingudes de manera fiable, que la informació no estigui presentada de manera adequada, ni que existeixin desviacions ni omissions significatives, ni que l'Informe no hagi estat preparat, en tots els aspectes significatius, d'acord amb la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de Global Reporting Initiative versió 3.0 segons allò detallat en el capítol "Perfil de l'Informe". Addicionalment, i també basant-nos en els procediments realitzats, anteriorment descrits, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens indiqui que Agbar no ha aplicat els principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma de Principis d'AccountAbility AA1000APS 2008 segons allò detallat a l'Informe als capítols "Perfil de l'Informe", "El nostre compromís amb la Responsabilitat Corporativa" i "Reptes de futur".

En un altre document, proporcionarem a la Direcció d'Agbar un informe intern que conté totes les nostres troballes i àrees de millora. Sense perjudici de les conclusions presentades anteriorment, detalllem a continuació les observacions principals:

Quant al principi d'INCLUSIVITAT

És important destacar que Agbar ha identificat i prioritzat als seus grups d'interès a nivell corporatiu a través d'un procés intern que es va iniciar de manera formal durant l'any 2006. Aquesta identificació s'ha anat revisant i completant de forma informal, de manera que la organització també s'ha compromès amb aquells grups d'interès que han anat adquirint rellevància. En aquest punt es recomana a Agbar, seguir treballant tant en la formalització com en la identificació dels grups d'interès, incorporant al procés les especificitats dels negocis a nivell local i assegurant-se de que s'estructuren canals de comunicació bidireccionals que permetin a l'organització millorar progressivament la gestió de les expectatives dels seus grups d'interès en els diferents nivells de l'organització.

Quant al principi de RELLEVÀNCIA

Agbar identifica els assumptes rellevants en Responsabilitat Corporativa sobre la base d'un procés d'anàlisi de fonts d'informació internes i externes. Aquest procés és coordinat a nivell corporatiu, i compta amb la participació de representants de les diferents àrees del grup. En aquest sentit es recomana a Agbar que aprofundeixi en la gestió i formalització del procés, assegurant que en la revisió periòdica del mateix es consideren els assumptes rellevants procedents dels diferents canals de diàleg amb els seus grups d'interès.

Quant al principi de RESPOSTA

Agbar compta amb un Pla a Míig Termini de Responsabilitat Corporativa pel període 2008-2011 aprovat per la Direcció i en el que s'han definit, sobre la base del coneixement de les expectatives dels seus grups d'interès i la rellevància i viabilitat de les accions per la companyia, una sèrie de compromisos i accions a desenvolupar en el període 2009-2011. En aquest punt recomanem a Agbar que segueixi treballant en la formalització dels criteris seguits per a l'establiment i priorització de les accions atenent a la rellevància dels assumptes identificats i dels grups d'interès estratègics.

KPMG Asesores S.L.



José Luis Blasco Vázquez
Soci

25 de juny de 2010

07.2

Índex GRI

CONTINGUTS GRI (G3)

1 ESTRATÈGIA I ANÀLISI		Apartats i pàgines de l'informe
1.1	Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seva estratègia.	Presentació (pàg. 5)
1.2	Descripció dels impactes, els riscos i les oportunitats principals.	Apartat 2. Agbar el 2009 (pàg. 41-43)
2 PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ		Apartats i pàgines de l'informe
2.1	Nom de l'organització.	Informe anual 2009 (pàg. 9)
2.2	Marques, productes i/o serveis principals.	Apartat 1. Les nostres activitats (pàg. 12)
2.3	Estructura operativa de l'organització, incloent-hi les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (aliances d'empreses — <i>joint ventures</i> —).	Apartat 1. Les nostres activitats (pàg. 12)
2.4	Localització de la seu principal de l'organització.	Informe anual 2009 (pàg. 9)
2.5	Nombre de països en els quals opera l'organització i nom dels països on desenvolupa activitats significatives o bé dels països que siguin rellevants específicament pel que fa als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria.	Apartat 1.1 Qui som (pàg. 12)
2.6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	Informe anual 2009 (pàg. 9)
2.7	Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que abasteix i els tipus de clients i beneficiaris).	Apartat 1. Les nostres activitats (pàgs. 12 i 13)
2.8	Dimensions de l'organització informadora, incloent-hi el següent: > El nombre d'empleats. > Vendes netes (per a organitzacions del sector privat) o ingressos nets (per a organitzacions del sector públic). > Capitalització total, desglossada en termes de deute i patrimoni net (per a organitzacions del sector privat). > La quantitat de productes o de serveis prestats.	Apartat 1.3 Principals magnituds d'Agbar (pàgs. 31-32)
2.9	Canvis significatius durant el període que cobreix la memòria pel que fa a les dimensions, l'estructura i la propietat de l'organització, incloent-hi el següent: > La localització de les activitats o canvis produïts en aquestes activitats, obertures, tancaments i ampliació d'instal·lacions. > Canvis en l'estructura del capital social i d'altres tipus de capital, manteniment del capital i operacions de modificació del capital (per a organitzacions del sector privat).	Apartat 4.1 Transparència amb accionistes i inversors (pàgs. 61-62)
2.10	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	Apartat 2.1 Principals distincions (pàgs. 45-47)

3 PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA

Apartats i pàgines de l'informe

3.1	Període cobert per la informació continguda a la memòria (per exemple, exercici fiscal o any natural).	Perfil de l'informe (pàgs. 3-4)
3.2	Data de la memòria anterior més recent (en cas que n'hi hagués).	Informe de Responsabilitat Corporativa 2008
3.3	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	L'Informe de Responsabilitat Corporativa té una periodicitat anual.
3.4	Punt de contacte per a qüestions relacionades amb la memòria o el seu contingut.	Perfil de l'informe (pàg. 4)
3.5	Procés de definició del contingut de la memòria, incloent-hi el següent: > La determinació de la materialitat. > La prioritat dels aspectes inclosos a la memòria. > Identificació dels grups d'interès que es preveu que facin servir la memòria.	Apartat 3.2 Compromisos amb els grups d'interès (pàgs. 54-55)
3.6	Cobertura de la memòria (per exemple, països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts i proveïdors).	Perfil de l'informe. Abast (pàg. 4)
3.7	Indicació de l'existència de limitacions de l'abast o de la cobertura de la memòria.	Perfil de l'informe. Abast (pàg. 4)
3.8	La base per incloure-hi informació en el cas de negocis conjunts (aliances d'empreses — <i>joint ventures</i> —), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparació entre períodes i entre organitzacions.	Perfil de l'informe. Abast (pàg. 4)
3.9	Tècniques de mesurament de dades i bases per fer-ne els càlculs, incloent-hi les hipòtesis i tècniques subjacents després de les estimacions aplicades en la compilació d'indicadors i la resta d'informació de la memòria.	Perfil de l'informe. Abast (pàgs. 3-4)
3.10	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reformulació d'informació que pertany a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reformulació (per exemple, fusions i adquisicions, canvi en els períodes informatius, naturalesa del negoci o mètodes de valoració).	Perfil de l'informe. Abast (pàgs. 3-4)
3.11	Canvis significatius quant a períodes anteriors de l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a la memòria.	Perfil de l'informe. Abast (pàgs. 3-4)
3.12	Taula que indiqui la localització dels continguts bàsics a la memòria.	Taula GRI (pàg. 183)
3.13	Política i pràctica actual pel que fa a la sol·licitud de verificació externa de la memòria. Si no s'inclou a l'informe de verificació, en la memòria de sostenibilitat s'ha d'explicar l'abast i la base de qualsevol altra verificació externa que hi pugui haver. També cal aclarir la relació entre l'organització informadora i el proveïdor o els proveïdors de la verificació.	Vegeu-ne els annexos. (pàg. 181)

4 GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ DE GRUPS D'INTERÈS

Apartats i pàgines de l'informe

4.1	L'estructura de govern de l'organització, incloent-hi els comitès de l'òrgan màxim de govern responsable de tasques com les de definir l'estratègia o supervisar l'organització.	Apartat 1.4 Organització (pàg. 36)
4.2	Indicar si el president de l'òrgan màxim de govern també ocupa un càrrec executiu (i, si és així, cal indicar quina funció té dins de la direcció de l'organització i les raons que la justifiquin).	Govern corporatiu 2009 (pàgs. 8 i 10)

GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ DE GRUPS D'INTERÈS		Apartats i pàgines de l'informe
4.3	En les organitzacions que tinguin una estructura directiva unitària, s'indicarà el nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	Govern corporatiu 2009 (pàg. 10)
4.4	Mecanismes dels accionistes i dels empleats per comunicar recomanacions o indicacions a l'òrgan màxim de govern.	Apartat 4.1 Transparència amb accionistes i inversors (pàgs. 66-68) i Govern corporatiu 2009 (pàgs. 55-57)
4.5	Vincle entre la retribució dels membres de l'òrgan màxim de govern, els alts directius i els executius (incloent-hi els acords d'abandonament del càrrec) i l'acompliment de l'organització (incloent-hi l'acompliment social i ambiental).	Govern corporatiu 2009 (pàg. 19)
4.6	Procediments que s'han implantat per evitar conflictes d'interessos en l'òrgan màxim de govern.	Govern corporatiu 2009 (pàg. 19)
4.7	Procediment per determinar la capacitació i l'experiència exigible als membres de l'òrgan màxim de govern per poder guiar l'estratègia de organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics.	Govern corporatiu 2009 (pàgs. 23-24)
4.8	Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i en quin estat d'aplicació es troben.	Apartat 3. El nostre compromís amb la responsabilitat corporativa (pàg. 52).
4.9	Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, incloent-hi riscos i oportunitats relacionats, així com l'adhesió als estàndards acordats a escala internacional, codis de conducta i principis, i el seu compliment.	Govern corporatiu 2009 (pàgs. 41-47)
4.10	Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, sobretot pel que fa a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	Govern corporatiu 2009 (pàgs. 41-47)
4.11	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	Govern corporatiu 2009 (pàgs. 41-47)
4.12	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscriuï o aprovi.	Apartat 4.6.2 Accions educatives d'Agbar (pàg. 135); apartat 4.6.3 Accions divulgatives i de sensibilització (pàg. 140); apartat 4.6.4 Accions de desenvolupament social (pàg. 144)
4.13	Principals associacions a les quals pertanyi (com ara associacions sectorials) i ens nacionals i internacionals als quals l'organització doni suport i que: > siguin presents als òrgans de govern; > participin en projectes o comitès; > proporcionin un finançament important que excedeixi les obligacions dels socis, i > tinguin consideracions estratègiques.	Apartat 3.3 La responsabilitat corporativa en xarxa (pàg. 58) i apartat 4.4.2.1 Agbar en les associacions professionals (pàgs. 102-103)
4.14	Relació de grups d'interès que l'organització hi ha inclòs.	Apartat 3.2 Compromisos amb els grups d'interès (pàg. 54)
4.15	Base per identificar i seleccionar grups d'interès amb els quals l'organització es compromet.	Apartat 3.2 Compromisos amb els grups d'interès (pàg. 54)
4.16	Enfocaments adoptats per incloure-hi els grups d'interès, en els quals es té en compte la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.	Apartat 3.2 Compromisos amb els grups d'interès (pàgs. 54 i 56)
4.17	Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit mitjançant la participació dels grups d'interès i la manera en què hi ha respost l'organització en l'elaboració de la memòria.	Apartat 3.2 Compromisos amb els grups d'interès (pàgs. 54 i 56)

INDICADORS GRI (G3)

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT ECONÒMIC		Tipus	Apartats i pàgines de l'informe
Enfocament de la gestió			Apartat 1.2 Agbar al món (pàg. 13)
EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, costos d'explotació, retribució a empleats, donacions i altres inversions en la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs.	C	Apartat 1.3 Principals magnituds d'Agbar (pàg. 34)
EC2	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	C	Apartat 4.5 Preservació del medi ambient (pàg. 107)
EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització derivades de programes de beneficis socials.	C	Informe anual 2009 (pàgs. 60 i 62)
EC4	Ajudes financeres significatives rebudes de governs.	C	El reconeixement al compte de resultats de l'exercici 2009 és d'1,0 milions d'euros en subvencions a l'explotació i 1,0 milions d'euros en subvencions de capital.
EC5	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local a llocs on es desenvolupin operacions significatives.	A	Espanya (14.588 enfront de 8.736 euros/any), Regne Unit (14.372 enfront d'11.461 GBP/any) i Xile (230.313 enfront de 165.000 CLP/mes).
EC6	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals a llocs on es desenvolupin operacions significatives.	C	Apartat 4.7 Relació amb els proveïdors (pàg. 148)
EC7	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local a llocs on es desenvolupin operacions significatives.	C	És política d'Agbar contractar empleats locals sempre que sigui possible.
EC8	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats, principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bo o en espècie.	C	Apartat 4.6 Vinculació amb la comunitat local (pàg. 134)
EC9	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	A	Apartat 4.6 Vinculació amb la comunitat local (pàgs. 144-145)
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL		Tipus	Apartats i pàgines de l'informe
Enfocament de la gestió			Apartat 4.5 Preservació del medi ambient (pàg. 106)
EN1	Materials utilitzats, per pes o volum.	C	Apartat 4.5 Preservació del medi ambient. Consum dels principals reactius en les ETAP-EDAM (t) (pàg. 130). Consum dels principals reactius en les EDAR (t) (pàg. 132)
EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	C	No s'han identificat consums rellevants de materials que són materials valoritzats.
EN3	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	C	Apartat 4.5 Preservació del medi ambient (pàg. 126)

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL		Tipus	Apartats i pàgines de l'informe
EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	C	Apartat 4.5 Preservació del medi ambient (pàg. 126)
EN5	Estalvi d'energia a causa de la conservació i de millores en l'eficiència.	A	Apartat 4.5 Preservació del medi ambient (pàgs. 120-121)
EN6	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	A	Apartat 4.5 Preservació del medi ambient (pàg. 120)
EN7	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i reduccions que s'han aconseguit amb aquestes iniciatives.	A	Apartat 4.5 Preservació del medi ambient (pàgs. 120-121; 124-125)
EN8	Captació total d'aigua per fonts.	C	Apartat 4.5 Preservació del medi ambient (pàg. 112)
EN9	Fonts d'aigua que han resultat afectades significativament per la captació d'aigua.	A	Apartat 4.5 Preservació del medi ambient (pàg. 112)
EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	C	En els processos no es reutilitza directament l'aigua, però es proporcionen dades del percentatge d'aigua depurada que es reutilitza i dels usos que se'n fa (pàg. 133)
EN11	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Cal indicar la localització i les dimensions dels terrenys de propietat, arrendats o bé gestionats d'alt valor en biodiversitat en zones que queden fora de les àrees protegides.	C	Apartat 4.5 Preservació del medi ambient (pàg. 118)
EN12	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, els productes i els serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones que queden fora de les àrees protegides.	A	Apartat 4.5 Preservació del medi ambient (pàg. 118)
EN13	Hàbitats protegits o restaurats.	A	Apartat 4.5 Preservació del medi ambient (pàg. 118)
EN14	Estratègies i accions implantades i planificades per gestionar impactes sobre la biodiversitat.	A	Apartat 4.5 Preservació del medi ambient (pàg. 118)
EN16	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C	Apartat 4.5 Preservació del medi ambient (pàg. 122)
EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C	Apartat 4.5 Preservació del medi ambient (pàg. 122)
EN18	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i reduccions que s'han aconseguit.	A	Apartat 4.5 Preservació del medi ambient (pàg. 124)
EN19	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	C	No s'emeten substàncies destructores de la capa d'ozó de manera significativa

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL		Tipus	Apartats i pàgines de l'informe
EN20	NOx, SOx i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	C	Apartat 4.5 Preservació del medi ambient (pàg. 122)
EN21	Abocaments totals d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destinació.	C	S'hi inclouen dades dels abocaments d'aigua ja depurada, a la sortida de les depuradores gestionades (pàg. 133)
EN22	Pes total de residus gestionats, segons el tipus i el mètode de tractament.	C	Apartat 4.5 Preservació del medi ambient Generació de residus en les ETAP (t) (pàg. 131) Generació de residus en les EDAR (t) (pàg. 132)
EN23	Nombre total i volum dels abocaments accidentals més significatius.	C	No s'han registrat abocaments significatius.
EN26	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquests impactes.	C	Apartat 4.5 Preservació del medi ambient (pàgs. 112-113)
EN27	Percentatge de productes venuts i els seus materials d'emballatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	C	NA. No es produeixen béns destinats a la venda susceptibles de ser embalatges
EN28	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	C	S'han enregistrat quatre sancions no monetàries imposades a Aguas de Cartagena (Colòmbia) com a conseqüència de l'acció popular presentada i per la qual es va manifestar una vulneració de drets col·lectius a la seguretat i salubritat pública amb motiu d'unes fortes inundacions que van provocar danys al clavegueram. S'obliga l'empresa a reparar les connexions de la xarxa sanitària i pluvial de manera que quedin perfectament separades; a fer les obres necessàries per garantir la prestació del servei de clavegueram als barris afectats per la inundació, i a prestar el servei d'abastament d'aigua als barris que no tenen un subministrament permanent.
EN29	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	A	Apartat 4.5 Preservació del medi ambient (pàg. 115)
EN30	Desglossament per tipus del total de despeses i d'inversions ambientals.	A	Apartat 4.5 Preservació del medi ambient (pàg. 109)

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL		Tipus	Apartats i pàgines de l'informe
PRÀCTIQUES LABORALS			
Enfocament de la gestió			Apartat 4.3 Aposta per l'equip humà (pàg. 84)
LA1	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, contracte i regió.	C	Apartat 4.3 Aposta per l'equip humà (pàg. 85)
LA2	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	C	Apartat 4.3 Aposta per l'equip humà (pàg. 86)
LA3	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossat per activitat principal.	A	Apartat 4.3 Aposta per l'equip humà (pàg. 99)

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL		Tipus	Apartats i pàgines de l'informe
PRÀCTIQUES LABORALS			
LA4	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	C	100% dels treballadors que no són directius.
LA5	Períodes mínims de preavis relatius (o període mínim de preavis relatiu) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions s'especifiquen als convenis col·lectius.	C	Les comunicacions de canvis organitzatius es realitzen segons la normativa vigent i el que especifica l'Estatut dels Treballadors (Reial Decret Legislatiu 1/1995).
LA6	Percentatge del total de treballadors que estan representats en comitès de salut i seguretat conjunts de direcció i empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat en el treball.	A	100%
LA7	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió.	C	Apartat 4.3 Aposta per l'equip humà (pàg. 97)
LA8	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquen als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.	C	Es fan revisions mèdiques anuals als empleats. Així mateix, en alguns casos s'ofereix la possibilitat de fer unes determinades anàlisis complementàries, específicament a col·lectius que presenten característiques que ho fan aconsellable (electrocardiogrames; exploració ginecològica; mamografia i ecografia mamària; anàlisi de detecció de PSA, fosfatases àcides i CEA).
LA9	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	A	La interlocució en matèria de salut i seguretat no es realitza directament amb els sindicats, sinó amb els comitès de seguretat i salut, que són els òrgans de control, seguiment i coordinació en les matèries de seguretat i salut entre empresa i treballadors.
LA10	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat.	C	Apartat 4.3 Aposta per l'equip humà (pàg. 91)
LA11	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors i que els donin suport a l'hora de gestionar el final de les seves carreres professionals.	A	Apartat 4.3 Aposta per l'equip humà (pàgs. 89-90)
LA12	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional.	A	Apartat 4.3 Aposta per l'equip humà (pàg. 88)
LA13	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	C	Informe anual de Govern Corporatiu (pàg. 8)
LA14	Relació entre el salari base dels homes i el de les dones, desglossada per categoria professional.	C	Els convenis de les empreses d'Agbar estableixen la remuneració associada a categories professionals, independentment del sexe de la persona, per la qual cosa no hi ha diferències i la ràtio és d'1.

DRETS HUMANS		Tipus	Apartats i pàgines de l'informe
Enfocament de la gestió			Apartat 3.3 La responsabilitat corporativa en xarxa (pàg. 58)
HR1	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	C	Apartat 3. El nostre compromís amb la responsabilitat corporativa (pàgs. 52-53)
HR2	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència d'això.	C	Apartat 4.7 Relació amb els proveïdors (pàg. 152)
HR3	Total d'hores de formació dels empleats pel que fa a polítiques i procediments relacionats amb els aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent-hi el percentatge d'empleats formats.	A	El Codi ètic es lliura a tots els empleats d'Agbar de nova incorporació. Apartat 3. El nostre compromís amb la responsabilitat corporativa (pàgs. 52-53)
HR4	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	C	No hi ha constància d'incidents de discriminació ni de sentències fermes contra les empreses d'Agbar a Espanya. D'altra banda, tal com preveu la legislació vigent en la matèria, dins de les seves activitats, el Departament de Prevenció de Riscos Laborals identifica i avalua els riscos psicosocials, i adopta la solució més adequada en cada cas, tal com es fa en la resta de riscos.
HR5	Activitats de la companyia en què el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pugui córrer riscos importants, i mesures adoptades per protegir aquests drets.	C	No s'han identificat activitats de risc en aquest sentit.
HR6	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a eliminar-les.	C	No s'han identificat activitats de risc en aquest sentit.
HR7	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i mesures adoptades per contribuir a eliminar-les.	C	No s'han identificat activitats de risc en aquest sentit.
HR8	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats.	A	En l'àmbit de les empreses de seguretat a Espanya amb les quals Agbar té contractada la vigilància de les seves instal·lacions, aquestes empreses estan legalment regulades i el seu personal té la formació suficient per desenvolupar la seva activitat.
HR9	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	A	No s'han identificat activitats de risc en aquest sentit.

SOCIETAT		Tipus	Apartats i pàgines de l'informe
Enfocament de la gestió			Apartat 4.6 Vinculació amb la comunitat local (pàg. 134)
S01	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi l'entrada, l'operació i la sortida de l'empresa.	C	Apartat 1.2 Agbar al món (pàg. 13)
S02	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.	C	Apartat 3. El nostre compromís amb la responsabilitat corporativa (pàg. 53)
S03	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització.	C	El Codi Ètic es lliura a tots els empleats de nova incorporació.
S04	Mesures preses com a resposta a incidents de corrupció.	C	El Codi Ètic recull la posició de l'empresa respecte de la corrupció, però no hi ha una política d'actuació establerta quant a això i es prenen les mesures oportunes de manera individualitzada en cada cas
S05	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes polítiques i en activitats de lobbisme.	C	Apartat 4.4 Cooperació amb les administracions públiques (pàgs. 102-103)
S06	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	A	El Codi Ètic assenyala: «és política del Grup Agbar no oferir ni rebre regals o compensacions amb el propòsit de persuadir o recompensar [...] les administracions públiques, que puguin influir directament en el desenvolupament de la relació comercial o administrativa amb aquestes persones o entitats».
S07	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	A	No s'han enregistrat sancions fermes significatives. Informe anual 2009: apartat 02 (pàgs. 57-58).
S08	Valor monetari de sancions i multes significatives, i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	C	No s'han enregistrat sancions fermes significatives. Informe anual 2009: apartat 02 (pàgs. 57-58).

RESPONSABILITAT DEL PRODUCTE		Tipus	Apartats i pàgines de l'informe
Enfocament de la gestió			Apartat 4.2 Atenció a les necessitats del client (pàg. 69)
PR1	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per poder-los millorar, si escau; impactes d'aquests productes i serveis en la salut i la seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	C	Apartat 4.2 Atenció a les necessitats del client (pàgs. 70-71). Agbar garanteix la seguretat de les dades personals dels seus clients i dels seus empleats, en estricta aplicació del que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i el Reial Decret 994/1999, d'11 de juny, pel qual s'aprova el Reglament de mesures de seguretat dels fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal.
PR2	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts segons el tipus de resultat d'aquests incidents.	A	No s'han enregistrat sancions fermes significatives. Informe anual 2009: apartat 02 (pàgs. 57-58).
PR3	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	C	Apartat 4.2 Atenció a les necessitats del client (pàg. 78)
PR4	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts segons el tipus de resultat d'aquests incidents.	A	No s'han enregistrat sancions fermes significatives. Informe anual 2009: apartat 02 (pàgs. 57-58).
PR5	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	A	Apartat 4.2 Atenció a les necessitats del client (pàgs. 81-82)
PR6	Programes de compliment de les lleis o d'adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.	C	Aigües de Barcelona ofereix la possibilitat d'adherir-se al Codi Robinson, un codi de bones pràctiques, voluntari per part de l'empresa, pel qual el client pot deixar de rebre informació comercial de la companyia (tríptics, fullets, etc.)
PR7	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocin, distribuïts segons el tipus de resultat d'aquests incidents.	A	No s'han enregistrat sancions fermes significatives. Informe anual 2009: apartat 02 (pàgs. 57-58).
PR8	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	A	No s'han enregistrat sancions fermes significatives. Informe anual 2009: apartat 02 (pàgs. 57-58). Agbar garanteix la seguretat de les dades personals dels seus clients i dels seus empleats, en estricta aplicació del que estableix la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i el Reial Decret 994/1999, d'11 de juny, pel qual s'aprova el Reglament de mesures de seguretat dels fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal.
PR9	Cost de les multes significatives derivades de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	C	No s'han enregistrat sancions fermes significatives. Informe anual 2009: apartat 02 (pàgs. 57-58).

EL PACTE MUNDIAL DE NACIONS UNIDES, ELS INDICADORS GRI I ELS OBJECTIUS DEL MIL·LENNI

Principis	Indicadors GRI	Objectius de desenvolupament del mil·lenni
DRETS HUMANS		
PRINCIPI 1. Les empreses han de donar suport i tenir respecte a la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.	EC5, LA4, LA6-9; LA13-14, HRI-9, S05, PRI-2, PR8	OBJECTIU 1. Eradicar la pobresa extrema i la fam. OBJECTIU 2. Aconseguir l'ensenyament primari obligatori. OBJECTIU 3. Promoure la igualtat entre els gèneres i l'autonomia de la dona.
PRINCIPI 2. Les empreses s'han d'assegurar que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans.	HRI-9, S05	OBJECTIU 4. Reduir la mortalitat infantil. OBJECTIU 5. Millorar la salut materna. OBJECTIU 6. Combatre el VIH/sida, el paludisme i altres malalties. OBJECTIU 7. Garantir la sostenibilitat del medi ambient. OBJECTIU 8. Fomentar una associació mundial per al desenvolupament.
TREBALL		
PRINCIPI 3. Les empreses han de donar suport a la llibertat d'associació i al reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	LA4-5, HRI-3, HR5, S05	OBJECTIU 2. Aconseguir l'ensenyament primari obligatori. OBJECTIU 3. Promoure la igualtat entre els gèneres i l'autonomia de la dona.
PRINCIPI 4. Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçat o realitzat sota coacció.	HRI-3, HR7, S05	
PRINCIPI 5. Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil.	HRI-3, HR6, S05	
PRINCIPI 6. Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en el treball i en el procés de trobar feina.	EC7, LA2, LA13-14, HRI-4, S05	
MEDI AMBIENT		
PRINCIPI 7. Les empreses hauran de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.	EC2, EN18, EN26, EN30, S05	OBJECTIU 7. Garantir la sostenibilitat del medi ambient.
PRINCIPI 8. Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin més responsabilitat ambiental.	EN1-30, S05, PR3-4	
PRINCIPI 9. Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies que són respectuoses amb el medi ambient.	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27, EN30, S05	
LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ		
PRINCIPI 10. Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn.	S02-6	

^x Font de les correspondències entre els principis del Pacte mundial i els indicadors GRI: esborrany de l'informe Making the Connection de la GRI i el Pacte mundial (www.globalreporting.com).

07.3

Glossari

AIGUA EN ALTA

Aigua subministrada per un tercer o provinent de les plantes de potabilització o pous i que és conduïda cap a un dipòsit.

AIGUA EN BAIXA

Aigua que prové d'un dipòsit i que és conduïda cap als habitatges.

AIGUA FREÀTICA

Aigua acumulada al subsòl, procedent de l'aigua superficial filtrada, que, a més, alimenta pous i deus.

AIGUA VIRTUAL

Quantitat d'aigua que es necessita per fabricar qualsevol bé o producte, sigui agrícola o industrial.

CLAVEGUERAM DE GRAVETAT

Sistema que s'aplica convencionalment per al drenatge d'aigües residuals. Per poder-lo instal·lar cal que hi hagi un pendent positiu, a fi de garantir-hi la presència d'un flux impulsat per gravetat.

ALJUB

Cisterna, dipòsit subterrani d'aigua.

BIOSÒLID

Material orgànic originat durant el tractament d'aigües residuals, que es pot emprar amb fins beneficis (per exemple, agrícoles).

BIOFILTRE

Dispositiu que elimina els contaminants dissolts en un líquid causant de mals olors mitjançant un procés biològic (depuració biològica d'aigües residuals).

FLUX DE CAIXA

Flux de caixa. Indica la quantitat total de recursos que genera una empresa. Es calcula sumant el resultat de l'exercici més la dotació per a amortització de l'immobilitzat i les dotacions per a les provisions a llarg termini.

COGENERACIÓ

Producció combinada d'electricitat i energia calorífica a partir d'una font d'energia primària, com per exemple el gas natural, el gasoil o el fuel. En el cas de les EDAR, el biogàs generat en el procés de la digestió anaeròbica de fangs s'aprofita com a combustible en la cogeneració.

COL·LECTOR

Canonada de grans dimensions que forma part del clavegueram i que recull les aigües pluvials i residuals i les condueix a l'estació depuradora.

COLUMNA D'AIGUA

Unitat de mesura de la pressió que representa el pes d'una columna d'aigua pura (densitat de 1.000 kg/m³). El múltiple més utilitzat és el metre de columna d'aigua (mca), que serà la pressió al fons d'una piscina d'un metre de profunditat.

COMPOSTATGE

Procés biològic controlat de transformació i revalorització dels components orgànics de subproductes i residus en un producte orgànic estabilitzat, higienitzat, semblant a la terra vegetal i ric en substàncies húmiques: el compost.

CONCENTRADOR

Mecanisme que pertany al sistema de teletectura de comptadors. La seva principal funció consisteix a transformar la informació en paquets IP i a establir una comunicació bidireccional entre el comptador i el centre de control.

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

Terme que prové de la indústria de la informació que reuneix metodologies, programari i, en general, les capacitats d'Internet per administrar d'una manera eficient i rendible les relacions d'una empresa amb els seus clients.

DB05

Demanda biològica d'oxigen a cinc dies. És l'assaig normalitzat per avaluar el consum de l'oxigen per via biològica de la matèria orgànica continguda en una mostra de les aigües residuals a 20 °C en la foscor i durant cinc dies.

DESSALINITZACIÓ D'AIGUA SALOBRE

Procés pel qual es transforma l'aigua salobre en aigua dolça. A priori, la dessalinització d'aigua salobre comporta uns costos menors que els de la dessalinització. Amb tot, a llarg termini té un impacte ambiental superior.

DESMINERALITZACIÓ

Procés que consisteix a eliminar sòlids dissolts a l'aigua.

DESODORITZANT

Equip que permet neutralitzar olors que poden resultar molestes. Inicialment, els fluxos de la substància que s'ha de depurar i el flux depurador entren a contracorrent. A mesura que avança el procés, el flux depurador es va enriquint amb l'olor i el flux de la substància va perdent l'olor. D'aquesta manera, s'aconsegueix eliminar qualsevol mena d'olor.

DESORCIÓ

Sistema d'eliminació de trihalometans presents a l'aigua potable, mitjançant microbombolles d'una mida determinada introduïdes a intervals variables.

DQO

Demanda química d'oxigen. Quantitat d'oxigen (mesurat en mg/l) que és consumit en l'oxidació de matèria orgànica i matèria inorgànica oxidable, sota condicions de prova. S'emptra per mesurar la quantitat total de contaminants orgànics presents a les aigües residuals. En contraposició amb la DBO, mitjançant la DQO pràcticament tots els compostos són oxidats.

EBAR

Estació de bombament d'aigües residuals. Infraestructura que té la funció de recollir les aigües residuals de la ciutat i bombar-les cap a la planta depuradora.

EDAM

Estació dessalinitzadora d'aigua de mar. Infraestructura destinada al tractament d'aigua marina per convertir-la en aigua apta per al consum humà, els usos domèstics i la utilització industrial.

EDAR

Estació depuradora d'aigües residuals. Instal·lació destinada a la reducció de la càrrega contaminant que hi ha a les aigües residuals, abans que sigui abocada a un medi receptor. La reducció és més o menys important depenent del tractament aplicat.

ELECTRÒLISI

Procés pel qual se separen els elements que formen un compost, mitjançant l'electricitat. En el cas de l'aigua, els components separats són l'hidrogen i l'oxigen.

EQUIPS PORTÀTILS PDA

Ordinador de mà i portàtil que permet fer moltes de les funcions d'un ordinador de taula (crear documents, navegar per Internet i reproduir fitxers d'àudio o vídeo, entre d'altres).

ESCARIFICACIÓ

Operació que consisteix a trencar la part superficial d'un sòl per afavorir-hi l'aeració i la penetració de l'aigua.

ETAP

Estació de tractament d'aigua potable. Instal·lació en què es tracta l'aigua per fer-la potable, és a dir, apta per al consum humà.

FANG

Residu de consistència pastosa, més o menys carregat d'aigua, que prové de la depuració de les aigües usades, de la descomposició *in situ* de la vegetació o d'un tractament industrial.

FOTOVOLTAICA, PLACA

Dispositiu que, mitjançant l'efecte fotovoltaic, converteix una radiació lluminosa en un corrent elèctric.

GAS D'EFFECTE HIVERNACLE (GEH)

Gas l'emissió del qual a l'atmosfera provoca l'efecte d'hivernacle. Entre els GEH més importants, destaquen el CO₂ (diòxid de carboni), el CO (monòxid de carboni), el CH₄ (metà) i els clorofluorocarbonis (CFC).

GAS LIQUAT DEL PETROLI (GLP)

Mescla de gasos condensables composta normalment per butà i propà. Actualment, un dels seus usos més importants és com a combustible per a automòbils. També es fa servir com a combustible domèstic i combustible de refinaria.

GESTIÓ AVANÇADA DEL DRENATGE URBÀ (GADU)

Gestió que es fonamenta en el coneixement, la planificació, l'explotació dinàmica i la integració del cicle complet de l'aigua.

GLOBAL PACKET RADIO SYSTEM (GPRS)

Sistema de comunicacions mòbils que permet a les xarxes cel·lulars una connexió d'alta velocitat i navegar per pàgines WAP (wireless application protocol). Aquest sistema és equivalent a l'ADSL.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Xarxa internacional d'experts que pertanyen a diferents grups d'interès que publica la guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat més utilitzada del món. L'última versió de la seva guia, anomenada G3, es va presentar el 2006.

GSM

Sistema de regulació de pressions mitjançant telefonia mòbil.

GW/H

Gigawatts hora.

PETJADA DE CARBONI

Quantitat total de gasos d'efecte hivernacle emesos, per efecte directe o indirecte, a l'atmosfera. El seu càlcul permet aplicar estratègies dirigides a reduir les emissions.

PETJADA HÍDRICA

Indicador que mesura el volum total d'aigua dolça que es fa servir per produir béns i serveis consumits per un individu o comunitat, així com els que produeixen els comerços.

INERTITZACIÓ

Tractament fisicoquímic de condicionament d'un residu que consisteix a barrejar-lo amb reactius específics amb l'objectiu d'obtenir un residu apte per ser eliminat en un abocador controlat.

INGRESSOS D'EXPLOTACIÓ

Import total obtingut com a resultat d'agregar els diferents ingressos lligats a l'explotació, obtinguts per l'empresa durant l'any de referència.

INVERSIONS EN IMMOBILITZAT INTANGIBLE

Despeses realitzades en un exercici, no materialitzades en actius, susceptible de produir els seus efectes en diversos exercicis futurs.

INVERSIONS EN IMMOBILITZAT MATERIAL

Actius materials adquirits que s'espera utilitzar durant més d'un exercici comptable per fer-los servir en la producció o el subministrament de béns i serveis, per arrendar-los a tercers o amb fins administratius.

INVERSIONS FINANCERES

Actius adquirits per una empresa i que no són utilitzats de manera directa en el procés productiu. El seu objectiu és mantenir el control sobre les filials o una participació estable en altres empreses mitjançant la possessió d'accions, obligacions, crèdits, bons, etc.

KWP

Kilowatts pico. És la potència màxima que dona un panell solar (o un conjunt de panells) sota unes condicions ideals.

LIMNÍMETRE

Aparell emprat per mesurar l'altura del nivell d'aigua

MARGE DEL RESULTAT D'EXPLOTACIÓ

Resultat de deduir de la xifra neta de vendes el cost de la mercaderia venuda i la resta de despeses d'exploració i les provisions de tràfic, expressat com a percentatge sobre les vendes netes.

MARGE DEL RESULTAT NET

Resultat final de l'activitat de l'empresa calculat com a diferència entre la totalitat dels ingressos i la totalitat de les despeses, expressat com a percentatge sobre les vendes netes.

METODOLOGIA DEL LONDON BENCHMARKING GROUP (LBG)

Mesurador que permet avaluar l'acció i contribució social d'una empresa. L'indicador preveu quatre tipus d'iniciatives en funció de la seva motivació: aportacions puntuals, inversions socials, iniciatives alineades amb el negoci i contribucions obligatòries.

NO_x

Cadascun dels gasos resultants de l'oxidació del nitrogen atmosfèric en les combustions per efecte de la temperatura i de la pressió.

OSMOSI INVERSA

Tractament que consisteix a aplicar una pressió superior a l'osmòtica en una solució concentrada, de manera que el dissolvent passi, a través d'una membrana semipermeable, cap a una solució menys concentrada i se separi, així, dels contaminants. S'empra en el tractament d'aigües.

AERADOR

Equip que es col·loca a les aixetes i en substitueix el filtre tradicional. Aquest mecanisme contribueix a reduir el consum d'aigua mitjançant la dosificació del doll d'aigua.

PRELOCALITZADOR DE FUITES

Equip electrònic capaç d'enregistrar el so de l'aigua mentre passa per les canonades. El sistema funciona a la nit i les dades s'examinen l'endemà al matí. La informació obtinguda és analitzada per tècnics mitjançant tractament informàtic, de manera que les fuites poden ser detectades en el menor temps possible.

RESULTAT D'EXPLOTACIÓ

És la diferència entre les vendes resultants de l'activitat ordinària de l'empresa i les compres necessàries per poder fer aquestes vendes.

RESULTAT NET

És el resultat final de l'activitat de l'empresa. Es calcula com a diferència entre tots els ingressos i totes les despeses de l'empresa.

SANEJAMENT PER BUIT

Sistema que es fa servir per recollir aigües residuals des de diversos punts d'abocament i transportar-les a un punt central de recollida, mitjançant l'aire i una xarxa de canonades tancades mantinguda a una pressió negativa constant.

SO_x

Cadascun dels gasos resultants de l'oxidació del sofre i del H₂S en la combustió de combustibles fòssils, de la descomposició i la combustió de la matèria orgànica, i de l'aerosol dels oceans i els volcans.

STAKEHOLDERS

Persones que poden afectar les activitats d'una empresa o bé que en resulten afectades. Grups d'interès.

ÀCID SULFHÍDRIC (H₂S)

Es tracta d'un gas inorgànic, inflamable i incolor. És el principal causant de les molèsties per males olors. És conegut comunament com a gas de claveguera.

TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICACIÓ (TIC)

Conjunt de tecnologies que permeten l'adquisició, producció, emmagatzematge, tractament, registre i presentació d'informació en forma de veu, imatges i dades contingudes en senyals de naturalesa acústica, òptica o electromagnètica.

TRIHALOMETANS (THM)

Compostos químics volàtils generats durant el procés de potabilització de l'aigua. S'originen a partir d'una reacció de la matèria orgànica no tractada i el clor que s'empra per desinfectar.

TRACTAMENT BIOLÒGIC

Procés de tractament d'aigües que es porta a terme amb la intervenció de microorganismes que actuen principalment sobre la matèria orgànica present a l'aigua.

TRACTAMENT FISCOQUÍMIC

Procés de tractament d'aigües en què es combinen mètodes físics amb l'addició de productes químics, amb l'objectiu d'aconseguir una reducció de la càrrega contaminant present a l'aigua.

UTILITIES

Empreses relacionades amb la prestació de serveis públics, com ara energia, aigua, gas i clavegueram, entre d'altres.

VARIADORS DE FREQÜÈNCIA

Dispositiu que permet controlar la velocitat de rotació d'un motor. Com a principals avantatges, aquesta parells disminueixen el consum elèctric i allarguen la vida útil de la maquinària.

07.4

Qüestionari sobre l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2009 d'Agbar

A Agbar volem millorar l'elaboració del nostre *Informe de Responsabilitat Corporativa* i aconseguir que susciti tant d'interès com sigui possible entre tots els nostres grups d'interès. Per això, estem molt interessats a conèixer l'opinió que té de l'informe.

Li agraïm per endavant tots els suggeriments i comentaris que ens pugui aportar, i li assegurem que els tindrem en compte en l'elaboració del proper informe.

Un cop emplenat, ens pot fer arribar aquest qüestionari per correu postal, fax o correu electrònic a:

Direcció de Relacions Institucionals i Reputació Corporativa

Agbar
Torre Agbar
Avda. Diagonal 211
Barcelona

Fax: 93 342 26 71

Adreça electrònica: responsabilidadcorporativa@agbar.es

Si ho prefereix, aquest qüestionari també es troba a la seva disposició a la pàgina web d'Agbar (www.agbar.es).

Questionari sobre l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2009 d'Agbar

A quin grup d'interès o stakeholder d'Agbar pertany vostè?

☐ Accionistes i inversors	☐ Comunitat local
☐ Clients	☐ Proveïdors
☐ Empleats	☐ Associacions professionals
☐ Administració pública	☐ Altres:

2. Què li ha semblat l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2009?

2.1. En termes generals:

- ☐ La informació es proporciona de manera comprensible i seguint una estructura ordenada.
- ☐ La informació es proporciona de manera comprensible, però desordenada.
- ☐ La informació es proporciona estructurada correctament, però costa d'entendre.
- ☐ La informació no s'entén i es presenta de manera desordenada.

2.2. Quant al contingut:

- ☐ Hi he trobat tota la informació que necessito.
- ☐ En general, hi he trobat la informació que necessito, però encara hi trobo a faltar alguna dada que m'interessa.
- ☐ La major part de les dades proporcionades no m'interessen, però hi he trobat alguna dada necessària.
- ☐ Una part important de les dades que m'interessen no les ha proporcionat l'Informe.

3. Considera que hi ha hagut millores a l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2009 respecte a l'informe del 2008?

- ☐ No he llegit l'Informe del 2008.
- ☐ Sí, ha millorat.
- ☐ No hi he trobat canvis significatius.

4. Si considera que no s'hi ha proporcionat alguna dada que li interessa, indiqui quina i el motiu del seu interès. També hi pot incloure qualsevol comentari o suggeriment addicional.

Si respon l'enquesta en representació d'una empresa o col·lectiu, si vol, ens pot proporcionar les seves dades personals:

Nom:

Empresa o col·lectiu que representa:

Nombre aproximat de persones que representa:

Càrrec dins l'empresa o col·lectiu:

Gràcies per la seva col·laboració.

Edita

Direcció de Màrqueting i Comunicació d'Agbar

Coordina

Direcció de Relacions Institucionals
i Reputació Corporativa

Av. Diagonal, 211. 08018 Barcelona, Espanya

Tel. +34 93 342 20 00

Fax +34 93 342 26 62

www.agbar.es

Assessorament d'estilo i redacció

Media Responsable

Disseny

cla-se

Fotografia

Agbar, Jordi Franquet, Óscar García, Xavi Gómez, Lara
Jaruchik, Ferran Martí, Augapfel (flickr.com)

Il·lustracions

Patrick Thomas

