

Català

IRC '10

INFORME DE
RESPONSABILITAT
CORPORATIVA



Agbar

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. Podeu trobar més informació complementària a www.agbar.es, així com a l'Informe anual 2010.

Tal com s'ha anat fent des de la seva primera publicació (des de l'any 2003 com a Informe de sostenibilitat), aquest informe s'ha realitzat seguint el model de referència *Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat 2006* de Global Reporting Initiative^G (G3). En aquest sentit, s'hi ha inclòs un índex GRI^G, que pretén facilitar la localització dels continguts especificats per la guia GRI^G 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 rellevants. Els aspectes detectats com a materials es poden consultar al quadre de materialitat de l'apartat "Compromisos amb els grups d'interès", inclòs en el capítol "La responsabilitat corporativa a Agbar".

SIGLES

S'han fet servir les sigles NA i ND per indicar la informació que no és aplicable o la que no es troba disponible. 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 a les empreses del perímetre de consolidació d'Agbar que s'integren pel mètode d'integració global i a les empreses mixtes que gestiona Agbar a Espanya. Aquest abast varia respecte a l'esmentat en alguns apartats que es detallen a continuació.

> **"Les nostres activitats"**

Al subapartat "Qui som" també s'inclou informació de les empreses mixtes en l'àmbit internacional, Aguas de Saltillo a Mèxic, Aguas de La Habana a Cuba, Aguas de Cartagena a Colòmbia, així com del contracte de gestió de la ciutat d'Orà (Algèria) i del contracte de gestió del cicle integral de les activitats comercials d'una àrea de Sedapal, l'empresa pública d'aigua i sanejament de Lima (Perú). Al subapartat "Principals magnituds d'Agbar" es tracten tots els perímetres de consolidació.

> **"Atenció a les necessitats del client", "Cooperació amb les administracions públiques" i "Vinculació amb la comunitat local"**

En aquests apartats s'inclouen les empreses mixtes internacionals Aguas de Saltillo (Mèxic) i Aguas de Cartagena (Colòmbia).

> **"Aposta per l'equip humà"**

Respecte a les empreses mixtes gestionades per Agbar a Espanya, només s'hi inclouen les que tenen més de 150 treballadors. Les dades de prevenció de riscos laborals incorporen les societats espanyoles del perímetre de consolidació (integració global i mixtes) i també les empreses Aguas Andinas (Xile) i Bristol Water (Regne Unit).

NIVELLS DE QUALIFICACIÓ

Agbar ha realitzat aquest informe seguint les pautes de Global Reporting Initiative^G (G3). L'informe ha estat verificat per un tercer independent.

CONTACTE

La responsabilitat de l'elaboració de l'Informe de responsabilitat corporativa recau en el Comitè de Desenvolupament Sostenible (CDS), un comitè multisectorial i multifuncional que reporta les seves activitats a la Direcció. El CDS 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 al període 2008-2011.

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

> *Adreça postal:*

Torre Agbar.
Avenida Diagonal, 211. 08018 Barcelona,
Espanya

> *Telèfon:*

933 422 621

> *A/e:*

responsabilidadcorporativa@agbar.es

Aquesta es una traducció literal del document original en Castellà.



100%



paper lliure de clor

03

Perfil de l'informe

07

Carta del president

09

01.
Les nostres activitats

54

02.
Agbar el 2010

62

03.
El nostre compromís amb la responsabilitat corporativa

81

04.
Compromisos amb els grups d'interès

82

04.1
Atenció a les necessitats del client

103

04.2
Aposta per l'equip humà

126

04.3
Cooperació amb les administracions públiques

145

04.4
Preservació del medi ambient

215

04.5
Vinculació amb la comunitat local

246

04.6
Relació amb els proveïdors

263

05.
Agbar i la innovació

278

06.
Reptes de futur

288

07.
Annexos

CARTA DEL PRESIDENT



— Àngel Simon Grimaldos,
President executiu d'Agbar —

PRESENTACIÓ

Aquest informe és un reflex de com la responsabilitat corporativa ha passat a ser una part fonamental del model de gestió d'Agbar.

L'activitat d'Agbar se centra en el cicle sostenible de l'aigua i el medi ambient, fent un esforç constant per minimitzar els impactes negatius i augmentar els positius en els àmbits econòmic, ambiental i social.

Agbar ha consolidat el seu Informe de responsabilitat corporativa com una de les eines de més abast i impacte per al diàleg amb els grups d'interès. De fet, la companyia fa més de cinc anys que aprofundeix en aquest diàleg amb les seves parts interessades.

EL MOMENT D'AGBAR

L'any 2010, Suez Environnement ha passat a ser l'accionista majoritari d'Agbar. Si fins avui dia Agbar era present al món per la seva qualitat, ara també hi serà present en quantitat, ja que passa a formar part d'un grup internacional més ampli. Així doncs, la nostra capacitat i la nostra potència seran molt més grans que les que teníem fins ara.

Alhora, Agbar mantindrà la seva personalitat pròpia i seguirà definint un projecte empresarial en evolució que oferirà noves possibilitats.

Seguirem treballant en el nostre compromís amb el medi ambient, en la recerca d'estàndards de màxima qualitat, en el progrés tecnològic i en la voluntat de servei. A més, ens marquem objectius ambiciosos per millorar la nostra quota de mercat en el servei de l'aigua, així com en el negoci de la gestió ambiental. Així mateix, volem seguir avançant per transformar la recerca en innovació, per aplicar-la a les empreses del grup.

GESTIÓ DE LA RESPONSABILITAT CORPORATIVA

En l'àmbit mediambiental, hem incrementat el nostre esforç en les àrees d'eficiència energètica i la seva aposta per les energies renovables. Pel que fa als treballadors, seguim el camí de l'excel·lència en els àmbits d'igualtat, conciliació, diversitat i formació, entre d'altres. També apostem per les últimes tecnologies per facilitar la comunicació amb els clients, com és el cas de les oficines virtuals, i per la introducció

de la responsabilitat corporativa en la seva interrelació amb els proveïdors.

Tot això es recull en el Pla a mitjà termini de responsabilitat corporativa (PMTRC) desenvolupat el 2008 i revisat en anys posteriors. Amb aquest pla en vigor, Agbar segueix desenvolupant els compromisos subscrits amb els seus diversos grups d'interès.

Àngel Simon Grimaldos
President executiu d'Agbar

01

LES NOSTRES ACTIVITATS

01.1

QUI SOM?

La Societat General d'Aigües de Barcelona va néixer l'any 1867 com a empresa de subministrament d'aigua potable a Barcelona i avui és la capdavantera d'Agbar, un *holding* constituït per 152 empreses a tot el món i prop de 10.700 empleats.

Amb el pas dels anys, el grup s'ha convertit en un especialista en la gestió de tots els processos vinculats al cicle 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.

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

Agbar és un holding constituït per 152 empreses a tot el món i prop de 10.700 empleats

A més de treballar directament en el cicle integral de l'aigua, Agbar disposa d'empreses que aporten un valor afegit molt especial a les activitats d'aquest cicle.

> **Tecnologies ambientals**

Agbar disposa d'empreses amb aplicacions directes en el medi ambient, la vocació de les quals és oferir solucions que s'adaptin a les necessitats dels seus clients mitjançant l'ús de tecnologies avançades: assistència tècnica i consultoria ambiental i hidrològica, disseny i implantació d'instal·lacions, així com l'explotació i el manteniment d'aquestes, laboratoris i valorització de residus. Destaquen, entre d'altres, Aqua Ambiente, Labaqua, Sedelam, STC i Aquagest Soluciones Industriales.

> **Agbar Solutions**

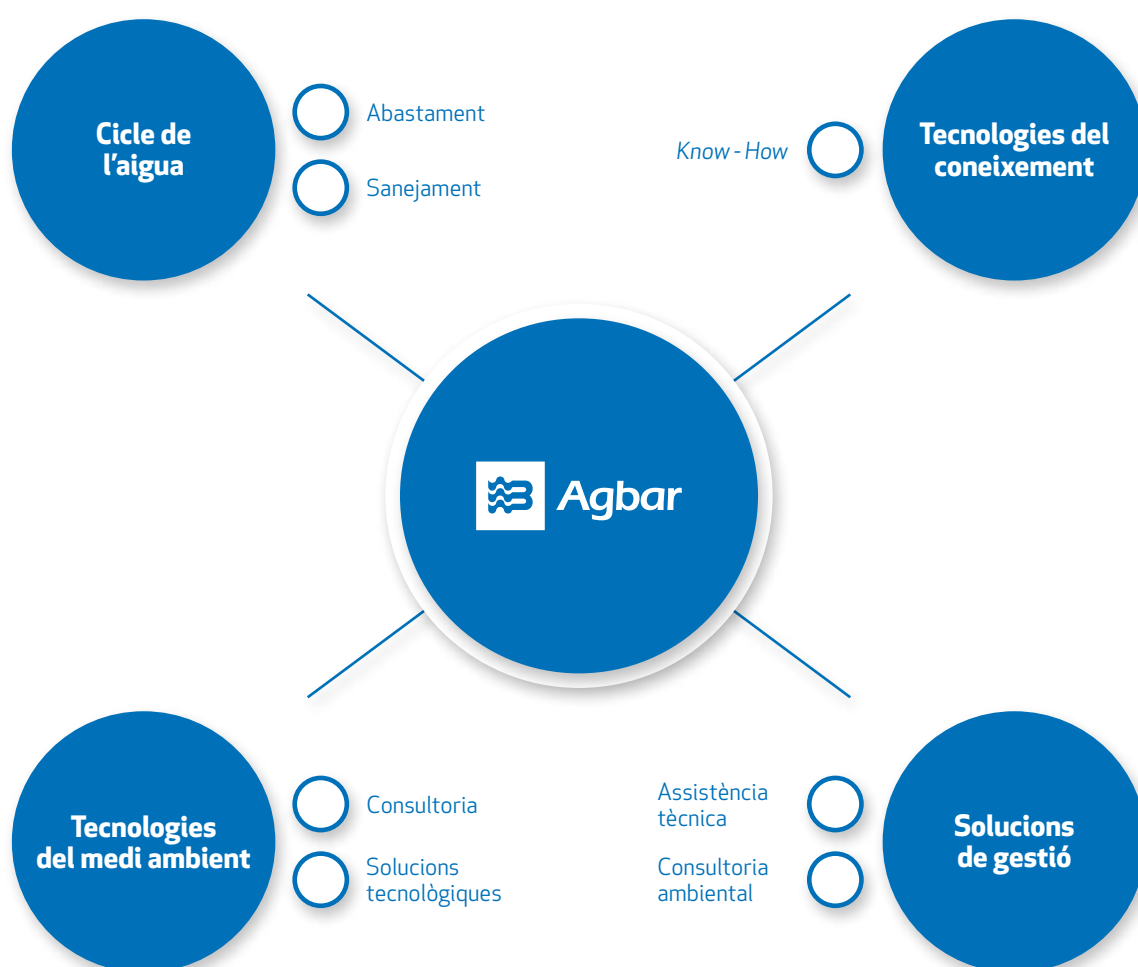
Ofereix tecnologia i coneixement per al desenvolupament de negoci en consultoria, solucions tecnològiques i subcontractació dels processos del cicle comercial (gestió de clients i telelectura), i processos de suport (tecnologia de la informació, cadena de subministrament, tecnologies de seguretat, assegurances d'assistència de la llar, etc.).

> **Aqua Development Network (ADN)**

Aqua Development Network (ADN) és una empresa centrada en la identificació, el desenvolupament i la posada a disposició del *know-how* d'Agbar, que ofereix serveis i solucions a les empreses del món de l'aigua. ADN consta de quatre àrees de negoci: R+D+I, Gestió del Coneixement, Desenvolupament de Persones i Direcció Tècnica. Les quatre àrees treballen de manera coordinada per crear, capturar, empaquetar i comercialitzar el coneixement i transformar-lo en nous productes i serveis.

Al lloc web d'Agbar (www.agbar.es) es pot accedir a una llista completa de les empreses del grup.

Agbar disposa d'empreses especialitzades que aporten valor afegit a les activitats del cicle integral de l'aigua



01.2

AGBAR AL MÓN

A més de ser a Espanya, l'organització és present a Xile, el Regne Unit, Colòmbia, Algèria, Cuba, Mèxic i el Perú, i dona servei, en conjunt, a més de 25 milions d'habitants.

Així mateix, l'any 2010 Agbar ha començat estudis de mercat i prospeccions per detectar noves oportunitats de negoci al Brasil i Turquia, mitjançant la constitució d'empreses.

Aquesta reeixida expansió resulta de la seva capacitat d'evolucionar adaptant-se a les demandes i exigències d'un mercat canviant, així com de 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.

Els serveis d'Agbar s'han adaptat 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 Andalucía, 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 per l'ajuntament i Agbar. Saltillo, a Mèxic, és un exemple d'aquest model, així com Albacete, Granada, Alacant o Múrcia, a Espanya.

"La nostra estratègia durant els propers anys se centra a seguir creixent en pols estratègics com Espanya i Llatinoamèrica, a països com el Regne Unit, i estudiar les possibilitats que poden sorgir a l'Orient Mitjà, al nord d'Àfrica i en altres mercats com Turquia"



Àngel Simon,
President d'Agbar

ESPANYA

—
Torre Agbar,
Barcelona, Espanya
—



Tot i que Espanya ha aconseguit situar-se entre les principals potències econòmiques a escala mundial durant els últims anys, la crisi financera internacional, agreujada especialment per l'esclat de la bombolla immobiliària, l'ha castigat severament. El PIB es va contraure un 3,7% l'any 2009, amb la qual cosa es va posar fi a una tendència de

creixement de 16 anys, i l'any 2010 ho va fer un altre 0,4%, i això va fer que Espanya fos l'última gran economia a sortir de la recessió mundial. 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 segueix sent la preocupació més latent.

Població:¹

46 milions d'habitants

PIB:²

PIB 2010: 1.375 bilions d'USD

PIB per càpita 2010: 29.887 USD

Aigua:³

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

Tarifa mitjana de l'aigua potable: 1,22 USD/m³

Accés de la població al sanejament: 80%

Tarifa mitjana del sanejament: 1,11 USD/m³

Agbar a Espanya: el més destacat el 2010

Agbar és el primer operador del mercat privat i mixt de l'aigua a Espanya, amb una gestió d'aproximadament el 50% de l'aigua potable, de gairebé un 30% del sanejament i de més d'un 30% del clavegueram.

A Espanya, Agbar distribueix aigua potable a més de 13 milions d'habitants, en més de mil municipis de totes les comunitats autònomes, i abraça des de poblacions amb 300 habitants fins a les grans ciutats de fins a tres milions d'habitants.

En l'activitat d'aigua en baixa⁶, s'ha adjudicat a Agbar 18 nous contractes que ofereixen servei a 406.949 habitants, entre els quals destaquen els de Huelva (148.806 habitants), Palència (82.651 habitants) i Calvià, a les Balears (50.777 habitants).

També s'han renovat 23 contractes amb servei a 280.443 habitants. Entre els més importants hi ha els de Ponferrada, a Lleó (68.736 habitants), Petrer, a Alacant (34.523 habitants), i Carballo, a la Corunya (30.653 habitants).

¹ Dades procedents del Banc Mundial: <http://data.worldbank.org>

² Dades procedents del Fons Monetari Internacional: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo>

³ Dades procedents de Global Water Intelligence.

Cal recordar que Agbar distribueix aigua potable a més de 13 milions d'habitants en més de 1.000 municipis de totes les comunitats autònomes d'Espanya

Agbar també ha estat adjudicatària de vuit nous contractes en l'activitat d'aigua en alta⁶, que ofereixen servei a 172.807 habitants. Entre aquests, destaquen els corresponents a Palència (82.651 habitants), la Mancomunitat de Benavente a Zamora (40.000 habitants) i Ribeira, a la Corunya (27.430 habitants). També s'han renovat vuit contractes amb servei a 164.303 habitants. Els més importants corresponen a Ponferrada, a Lleó (68.736 habitants), Carballo, a la Corunya (30.653 habitants), i Benicarló, a Castelló (26.381 habitants).

Pel que fa a l'activitat del clavegueram, Agbar ha estat adjudicatària de 21 contractes amb servei a 642.817 habitants, entre els quals cal destacar els de Huelva (148.806 habitants), Lleó (134.305 habitants) i Palència (82.651 habitants). També s'han renovat 12 contractes

amb servei a 195.040 habitants. Els més rellevants corresponen a Ponferrada, a Lleó (68.736 habitants), Carballo, a la Corunya (30.653 habitants), i Sitges, a Barcelona (27.668 habitants). En l'activitat de depuració, Agbar ha aconseguit 14 nous contractes de gestió d'estacions depuradores d'aigües residuals, que representen la gestió d'una càrrega contaminant equivalent a 579.966 habitants. En aquest apartat cal esmentar les adjudicacions de Terrassa, a Barcelona (206.245 habitants), Huelva (148.806 habitants) i Palència (82.651 habitants). Així mateix, s'han renovat vuit contractes que representen una càrrega contaminant equivalent a 132.732 habitants, entre els quals destaquen Benidorm, a Alacant (71.034 habitants), Carballo, a la Corunya (30.653 habitants), i Malagón, a Ciudad Real (8.756 habitants).

Nova seu a Madrid

L'any 2010 Agbar ha inaugurat una nova seu corporativa a Madrid, ubicada a la Torre de Cristal, una de les integrants del complex Cuatro Torres, al Paseo de la Castellana. La nova seu corporativa ocupa 600 metres quadrats al pis 31 de l'edifici d'oficines més alt d'Espanya.

D'aquesta manera, Agbar reforça la seva presència empresarial i institucional a Madrid.

—
Torre de Cristal,
Madrid, Espanya
—



XILE

—
Planta de tractament d'aigua potable
de Vizcachas, Santiago de Xile, Xile
—



Xile té una economia de mercat caracteritzada per un alt nivell de comerç exterior. La reputació de solidesa de les seves institucions financeres li ha valgut la millor qualificació dels bons sobirans de l'Amèrica del Sud. Durant els últims set anys, els fluxos d'inversió estrangera directa s'han quadruplicat i han arribat a uns 11 milions d'euros el 2010. El desembre del 2009, l'Organització de Cooperació i Desenvolupament Econòmic (OCDE) va convidar Xile a convertir-se en un dels seus membres de ple dret, després d'un període de dos anys de compliment dels

mandats de l'Organització. L'economia va començar a donar senyals de repuntar el quart trimestre del 2009, i el PIB ha crescut més del 5% el 2010.

El terratrèmol de 8,8 graus en l'escala de Richter que va sacsejar Xile el febrer del 2010 va ser un dels deu terratrèmols mundials més forts registrats fins a la data. Va causar danys considerables prop de l'epicentre, ubicat a uns 70 quilòmetres de Concepción i a uns 200 quilòmetres al sud-oest de Santiago.

Població:⁴

16,9 milions d'habitants

PIB:⁵

PIB 2010: 199 bilions d'USD

PIB per càpita 2010: 11.587 USD

Aigua:⁶

Accés de la població a l'aigua potable: 99,8%

Tarifa mitjana de l'aigua potable: 0,60 USD/m³

Accés de la població al sanejament: 95,3%

Tarifa mitjana del sanejament: 0,54 USD/m³

Agbar a Xile: el més destacat el 2010

La Superintendència de Serveis Sanitaris (SISS) ha arribat a un acord amb les companyies en els processos tarifaris dels serveis públics d'aigua potable i aigües servides per al quinquenni 2010-2015. En el cas d'Aguas Andinas, aquest acord ha previst l'estipulació de tarifes per als conceptes de Mapocho Urbano Limpio, obres necessàries per assolir el 100% de tractament d'aigües servides i obres de seguretat de producció d'aigua potable al Gran Santiago. Les fórmules tarifaries s'han fixat mitjançant el Decret núm. 60 del Ministeri d'Economia, Foment i

Reconstrucció, el 2 de febrer del 2010, i van entrar en vigor el març del 2010.

La filial Aguas Manquehue va arribar a un acord amb la SISS el mes de febrer del 2010 i les seves tarifes van entrar en vigor a partir del maig del 2010. Alhora, la subsidiària Aguas Cordillera va finalitzar el seu procés tarifari el març del 2010 i les noves tarifes van entrar en vigor el 30 de juny del 2010. Addicionalment, és en curs el V Procés tarifari d'Essal, per a la fixació de tarifes del període 2011-2016.

⁴ Dades procedents del Banc Mundial: <http://data.worldbank.org>

⁵ Dades procedents del Fons Monetari Internacional: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo>

⁶ Dades procedents de Global Water Intelligence.

La filial Aguas Manquehue va arribar a un acord amb la SISS el mes de febrer del 2010 i les seves tarifes van entrar en vigor a partir del maig del 2010. Alhora, la subsidiària Aguas Cordillera va finalitzar el seu procés tarifari el març del 2010 i les noves tarifes van entrar en vigor el 30 de juny del 2010. Addicionalment, és en curs el V Procés tarifari d'Essal, per a la fixació de tarifes del període 2011-2016.

En línia amb el Pla de sanejament hídric de la conca de Santiago, durant l'any 2010 s'ha acabat la construcció i ha començat l'operació del projecte Mapocho Urbano Limpio, una iniciativa que ha permès a la companyia assolir una cobertura de depuració d'aigües residuals del 86%. Així mateix, s'ha començat

la construcció de la planta de tractament d'aigües servides Mapocho, que s'ubicarà en el recinte El Trebal, amb una capacitat de 2,2 m³/s, ampliable en segona fase a 4,4 m³/s, i en tercera fase a 6,6 m³/s. Amb això s'assolirà el 100% de cobertura en tractament d'aigües residuals el 2012, i Xile es posicionarà com un país amb alts estàndards de qualitat en aquesta matèria.

El 14 d'abril del 2010, la companyia va completar amb èxit una col·locació de bons en el mercat local per aproximadament 95 milions d'euros en dues sèries de bons. Aquests es van col·locar a l'Spreads més baix de la història per a bons corporatius no estatals sense garantia a Xile.

Aguas Andinas, amb el projecte Mapocho Urbano Limpio, ha assolit una cobertura de depuració d'aigües residuals del 86% el 2010

—
Planta de tractament d'aigua potable
de Vizcachas, Santiago de Xile, Xile
—



REGNE UNIT

—
Chew Valley Lake gestionat per
Bristol Water, Bristol, Regne Unit
—



El Regne Unit és la tercera economia més gran d'Europa, després d'Alemanya i França. En les últimes dues dècades, el Govern ha reduït en gran mesura la propietat pública i ha contingut el creixement dels programes de benestar social.

Després de sortir de la recessió el 1992, l'economia britànica ha gaudit del seu període d'expansió més llarg, durant el qual el creixement ha superat el de la major part de l'Europa occidental. No obstant això, el 2008

la crisi financera global va colpejar durament l'economia, a causa de la importància del seu sector financer. Davant els creixents dèficits públics i els nivells de deute, el Govern Cameron ha començat el 2010 un programa d'austeritat de cinc anys, l'objectiu del qual és reduir el dèficit del país, de més de l'11% del PIB el 2010, a gairebé l'1% el 2015.

Població:⁷

61,8 milions d'habitants

PIB:⁸

PIB: 2.259 bilions d'USD

PIB per càpita 2010: 36.298 USD

Aigua:⁹

Accés de la població a l'aigua potable: 99,7%

Tarifa mitjana de l'aigua potable: 2,03 USD/m³

Accés de la població al sanejament: 96,5%

Tarifa mitjana del sanejament: 2,20 USD/m³

Agbar al Regne Unit: el més destacat el 2010

El gener del 2010, el Consell d'Administració de Bristol Water va decidir rebutjar l'increment tarifari per al període 2010-2015 fixat pel regulador (Office of Water Services, o Ofwat) i recórrer-lo davant l'organisme competent (la Comissió de Competició, o Competition Commission). La revisió que va dur a terme aquest organisme va concloure

amb un increment per a tot el període del 17,1% en termes reals, davant el 9,1% proposat inicialment per l'Ofwat. Aquest increment tarifari permetrà emprendre inversions per valor de 300 milions d'euros durant tot el quinquenni, i incrementar així la qualitat del servei ofert als habitants de la zona de Bristol.

⁷ Dades procedents del Banc Mundial: <http://data.worldbank.org>

⁸ Dades procedents del Fons Monetari Internacional: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo>

⁹ Dades procedents de Global Water Intelligence.

El mes de maig passat, Agbar Environment va adquirir la companyia Marral Chemicals Ltd, ubicada a Leeds, les activitats principals de la qual són el tractament d'aigua, el control de legionel·la, l'enginyeria, el subministrament de productes químics de desenvolupament net, l'abastament alternatiu d'aigua i la millora de l'eficiència en sistemes hidràulics. Aquesta adquisició s'emmarca en la voluntat d'expansió d'Agbar en el negoci no regulat al Regne Unit. Addicionalment a Marral Chemicals, Agbar duu a terme la seva activitat en el negoci anteriorment no regulat a través d'Agbar Environment Ltd i Agbar Solutions Ltd.

L'octubre del 2010, Bristol Water va assolir 281 punts sobre 288 possibles en l'OPA (Overall Performance Assessment), el rànquing qualitatiu que regula l'organisme regulador Ofwat per a les companyies del sector a Anglaterra i Gal·les, amb la qual cosa escala una posició respecte a l'any anterior. Aquest rànquing mesura factors relatius a la qualitat del servei com ara les interrupcions en el subministrament d'aigua, el servei als clients o l'impacte en el medi ambient. Bristol Water ha aconseguit la màxima puntuació en l'aparat de servei al client.

Al començament de l'any 2010 Bristol Water va ser guardonada amb un Green Apple Environment Award pel seu projecte de reintroducció del cranc de riu europeu al llac de Chew Valley, juntament amb el zoo de la ciutat.

Agbar va ser, segons la patronal d'Espanya al Regne Unit, l'empresa espanyola que millor va dur a terme la seva tasca professional i el seu projecte empresarial al Regne Unit durant l'any 2009

—
Chew Valley Lake gestionat per
Bristol Water, Bristol, Regne Unit
—



COLÒMBIA

—
Cartagena de Indias,
Colòmbia
—



Colòmbia va experimentar un creixement accelerat entre el 2002 i el 2007, principalment a causa de les millores en la seguretat nacional, l'augment dels preus dels productes bàsics i les polítiques econòmiques promercat del president Uribe. La inversió estrangera directa va assolir un rècord de 10.000 milions de dòlars el 2008, i continua aquest flux, sobretot en el sector petrolier.

La desigualtat, la subocupació i el narcotràfic segueixen sent reptes importants, així com la introducció de millores importants en les infraestructures d'aquest país llatinoamericà, necessàries per sostenir l'expansió econòmica.

A causa de la crisi financera mundial i la baixada de la demanda de les exportacions de Colòmbia, la seva economia va créixer només un 2,7% el 2008 i un 0,8% el 2009, però es va recuperar amb un augment de prop d'un 4,5% el 2010.

Població:¹⁰

45,6 milions d'habitants

PIB:¹¹

PIB 2010: 283 bilions d'USD

PIB per càpita 2010: 6.221 USD

Aigua:¹²

Accés de la població a l'aigua potable: 86%

Tarifa mitjana de l'aigua potable: ND

Accés de la població al sanejament: 82%

Tarifa mitjana del sanejament: ND

Agbar a Colòmbia: el més destacat el 2010

Aguas de Cartagena ha mantingut una cobertura del 87% en el servei de clavegueram i de prop del 100% en el servei d'aigua, amb la qual cosa ha incrementat el nombre de clients d'acord amb el creixement de la ciutat.

Les certificacions ISO 14001 de medi ambient i ISO 9001 de Qualitat han estat renovades seguint el compromís de qualitat i de millora contínua que té l'empresa.

La companyia segueix amb el programa d'apadrinament de zones verdes de la ciutat, la qual cosa ha permès embellir-la.

Aguas de Cartagena ha rebut el Premi de l'Aigua per a l'Amèrica Llatina i el Carib de la Fundació FEMSA i el Banc Interamericà de Desenvolupament (BID).

La qualificació al deute comparatiu atorgat per l'empresa de ràting Fitch Ratings és d'AA+.

¹⁰ Dades procedents del Banc Mundial: <http://data.worldbank.org>

¹¹ Dades procedents del Fons Monetari Internacional: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo>

¹² Datos procedentes del Global Water Intelligence

ALGÈRIA



—
Seu de Seor a Orà,
Algèria
—

La liberalització gradual des de mitjan dècada dels anys noranta ha obert més l'economia algeriana, però els últims anys aquest país magrebí ha imposat noves restriccions a la participació estrangera en la seva economia i en gran part s'ha aturat la privatització de les indústries de propietat estatal. El sector dels

hidrocarburs ha estat la columna vertebral de l'economia, i ha representat aproximadament el 60% dels ingressos pressupostaris, el 30% del PIB i més del 95% dels ingressos d'exportació.

Població:¹³

34,9 milions d'habitants

PIB:¹⁴

PIB 2010: 159 bilions d'USD

PIB per càpita 2010: 4.478 USD

Aigua:¹⁵

Accés de la població a l'aigua potable: 94%

Tarifa mitjana de l'aigua potable: 0,11 USD/m³

Accés de la població al sanejament: 85%

Tarifa mitjana del sanejament: 0,00 USD/m³

Agbar a Algèria: el més destacat el 2010

La Société de l'Eau et de l'Assainissement d'Oran (Seor), empresa pública algeriana, va començar la seva activitat l'abril del 2008 gestionant el servei d'aigua potable i sanejament de la província d'Orà, amb 1,5 milions d'habitants. Agbar va ser seleccionada per gestionar l'empresa durant un període de cinc anys i mig, amb la qual cosa el nivell de gestió es va elevar a estàndards internacionals i es va garantir una transferència del coneixement adequada.

Durant l'exercici 2010 s'ha seguit avançant en el pla d'inversions (més de 35 milions d'euros el 2010), millorant la disponibilitat d'aigua (el 70% de la població disposa del servei durant les 24 hores del dia) gràcies a la millora de la xarxa (el 9% de la xarxa ha estat renovada en dos anys) i a l'entrada en funcionament de noves dessalinitzadores (60% d'aigua dessalinitzada, amb l'assoliment d'una dotació de 175 litres/hab./

dia), la neteja del 50% de la xarxa de sanejament en dos anys, l'avenç aproximat del 75% dels projectes de cartografia-GIS, sectorització i telecontrol i finalització de la implantació del sistema OCCAM/SD, i l'adaptació de SAP FI/CO a les normes internacionals d'informació financera (IFRS), amb la qual cosa s'han aconseguit increments de la facturació del 18% i del cobrament del 22%.

Durant el 2010 han finalitzat la seva missió a Orà una gran part dels experts d'Agbar, i actualment hi queden set directors i dos tècnics. L'any 2011 els principals reptes són continuar millorant l'eficiència, accelerar el traspàs de la gestió al personal local i prosseguir amb el procés de transferència del coneixement. Cal esmentar que Seor ha estat destacada en nombroses ocasions com la societat més ben valorada per les autoritats i el regulador a escala nacional.

¹³ Dades procedents del Banc Mundial: <http://data.worldbank.org>

¹⁴ Dades procedents del Fons Monetari Internacional: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo>

¹⁵ Dades procedents de Global Water Intelligence.

CUBA

—
Seu d'Aguas de La Habana,
Cuba
—



Aquest país caribeny està fortament marcat pel bloqueig comercial i financer a què està sotmès ininterrompudament des del 1962 per part dels Estats Units.

Els productes i serveis que més divises reporten al país són el níquel, el turisme, el tabac i el sucre.

En el règim econòmic cubà, la majoria dels mitjans de producció són sota el control directe del Govern, i la inversió de capital privat requereix el vistiplau governamental.

Població:¹⁶

11,2 milions d'habitants

PIB:¹⁷

PIB 2010: 114 bilions d'USD

PIB per càpita 2010: 9.900 USD

Aigua:¹⁸

Accés de la població a l'aigua potable: 74%

Tarifa mitjana de l'aigua potable: 0,05 USD/m³

Accés de la població al sanejament: ND

Tarifa mitjana del sanejament: ND

Agbar a Cuba: el més destacat el 2010

L'any 2010 s'ha caracteritzat per la sequera més intensa dels últims cinquanta anys a la província Ciudad de La Habana. Aquest fenomen meteorològic ha influït en les activitats de l'empresa, però el servei que s'ha prestat a la població ha estat reconegut per les diferents administracions de la zona.

L'abril del 2009 es van començar a prendre mesures de redistribució d'horaris, s'han fet millores en els equips de producció i s'han accelerat, en la mesura del possible, les obres de millora de les xarxes. Posteriorment, a mida que el problema s'ha anat agreujant, les mesures s'han anat ampliant, i per això, tot i el dèficit existent, la distribució de l'aigua a tots els municipis proveïts es fa de manera acceptable.

Adicionalment, cal destacar la tasca de suport a la ciutat de Santiago de Cuba, amb la rehabilitació dels sectors del centre històric, en què l'eficiència i la qualitat del servei dels treballadors d'Aguas de La Habana han estat àmpliament reconegudes.

Pel que fa a Aguas de Varadero, s'ha de destacar l'obtenció del certificat de qualitat (NC-ISO 9001:2008) i medi ambient (ISO 14001:2004) en tot el cicle integral de l'aigua, l'obtenció del Permís de seguretat biològica per a depuració i laboratori, l'inici del laboratori de l'oferiment de presa de mostres i anàlisis a tercers, i la consolidació de setze equips de telelectura per a grans consumidors i tres per al control dels sectors en xarxa.

¹⁶ Dades procedents del Banc Mundial: <http://data.worldbank.org>

¹⁷ Dades procedents del Fons Monetari Internacional: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo>

¹⁸ Dades procedents de Global Water Intelligence.

MÈXIC

—
Seu d'Aguas
de Saltillo, Mèxic
—



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

La crisi econòmica internacional, iniciada als Estats Units durant 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.

El Govern va aprovar una mesura de reforma energètica el 2008 i una altra reforma fiscal el 2009. El PIB de Mèxic va baixar un 6,5% el 2009 a causa de la caiguda de la demanda mundial d'exportacions. No obstant això, el volum de les exportacions ha tornat a pujar el 2010 i el PIB ha registrat en aquest període un creixement positiu del 5%.

Població:¹⁹

107,4 milions d'habitants

PIB:²⁰

PIB 2010: 1.004 bilions d'USD

PIB per càpita 2010: 9.243 USD

Aigua:²¹

Accés de la població a l'aigua potable: 89,8%

Tarifa mitjana de l'aigua potable: 0,48 USD/m³

Accés de la població al sanejament: 85,6%

Tarifa mitjana del sanejament: 0,09 USD/m³

Agbar a Mèxic: el més destacat el 2010

Durant l'any 2010, Aguas de Saltillo ha destinat més d'1,7 milions d'euros a la realització d'obres per a la millora dels serveis prestats, com ara l'extensió de la xarxa d'abastament, la incorporació de nova infraestructura, telecontrol i equipament de pous, la reposició de xarxes i preses domiciliàries, i la renovació del parc de micromesura.

L'empresa disposa d'una xarxa de distribució de més de 2.350 quilòmetres de longitud i el seu rendiment és del 74%. A més, la gestió dels diversos comitès, com els d'Eficiència, Clients i Qualitat, permet a Aguas de Saltillo millorar contínuament l'acompliment de les seves funcions.

Se segueix establint com a prioritat la preservació del medi ambient i la conservació del recurs, a més de les operacions que es duen a terme per proveir d'aigua la comunitat, com ara la millora de la xarxa, la disminució de fuites, preses, vàlvules i telemetria.

Interagbar de Mèxic ha seguit gestionant 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.

¹⁹ Dades procedents del Banc Mundial: <http://data.worldbank.org>

²⁰ Dades procedents del Fons Monetari Internacional: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo>

²¹ Dades procedents de Global Water Intelligence.

PERÚ

—
Platja de Miraflores,
Lima, Perú
—



L'economia peruana va créixer més del 4% anual durant el període 2002-2006, amb una taxa de canvi estable i una inflació baixa. El creixement va augmentar a un 9% anual el 2007 i el 2008, impulsat pels preus mundials de minerals i metalls, i les estratègies agressives de liberalització del comerç per part del Govern. No obstant això, el 2009 va caure a menys de l'1% a causa de la recessió mundial i a un descens de l'exportació de productes bàsics. El creixement s'ha reprès el 2010 fins a prop del 8%, en part gràcies a l'augment de les exportacions.

La ràpida expansió del Perú ha contribuït a reduir la taxa nacional de pobresa en un 15% des del 2002, tot i que la subocupació segueix sent alta. Tot i els bons resultats macroeconòmics, la desigualtat en la distribució de la riquesa és persistent. Des de l'any 2006, el Perú ha signat acords comercials amb els Estats Units, Canadà, Singapur i la Xina, és en fase de negociació amb la Unió Europea i ha començat negociacions comercials amb Corea, el Japó i altres països.

Població:²²

29,2 milions d'habitants

PIB:²³

PIB 2010: 153 bilions d'USD

PIB per càpita 2010: 5.196 USD

Aigua:²⁴

Accés de la població a l'aigua potable: 76%

Tarifa mitjana de l'aigua potable: 0,66 USD/m³

Accés de la població al sanejament: 75%

Tarifa mitjana del sanejament: 0,00 USD/m³

Agbar al Perú: el més destacat el 2010

L'abril del 2010 s'ha adjudicat al Consorci de Lima la gestió del cicle integral de les activitats comercials d'una àrea de Sedapal, l'empresa pública d'aigua i sanejament de Lima, que dona servei a vuit milions d'habitants.

L'acord preveu l'externalització de processos comercials que inclouen l'aprovisionament, la instal·lació i el manteniment de comptadors, la gestió de processos de lectura, l'atenció presencial de clients i la gestió d'activitats de tall i reconexió, entre d'altres.

²² Dades procedents del Banc Mundial: <http://data.worldbank.org>

²³ Dades procedents del Fons Monetari Internacional: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo>

²⁴ Dades procedents de Global Water Intelligence.

BRASIL

El Brasil, que es caracteritza pels seus diversos sectors ben desenvolupats d'agricultura, mineria, manufactura i serveis, representa l'economia més sòlida de l'Amèrica del Sud. El seu creixement

estable, combinat amb les seves altes taxes d'interès i exportació, fan que aquest país segueixi atraient inversors internacionals en grans quantitats, tot i el clima econòmic desfavorable.

Població:²⁵

193,7 milions d'habitants

PIB:²⁶

PIB 2010: 2.023 bilions d'USD

PIB per càpita 2010: 10.471 USD

Aigua:²⁷

Accés de la població a l'aigua potable: 81%

Tarifa mitjana de l'aigua potable: 0,88 USD/m³

Accés de la població al sanejament: 42%

Tarifa mitjana del sanejament: 0,43 USD/m³

TURQUIA

L'economia de Turquia està dominada cada cop més pels sectors d'indústria i serveis. No obstant això, el sector tradicionalment més important, l'agricultura, segueix creant el 30% de l'ocupació. Els últims anys ha experimentat més dinamisme amb la combinació d'un fort programa de privatització proposat pel Fons

Monetari Internacional (FMI) i una classe mitjana amb un gran potencial emprenedor.

Reformes econòmiques i judicials, juntament amb la possible entrada a la UE, esperen atraure inversió estrangera els pròxims anys.

Població:²⁵

75,8 million

PIB:²⁶

PIB 2010: 729 bilions d'USD

PIB per càpita 2010: 10.207 USD

Aigua:²⁷

Accés de la població a l'aigua potable: 98%

Tarifa mitjana de l'aigua potable: 1,28 USD/m³

Accés de la població al sanejament: 87%

Tarifa mitjana del sanejament: 0,77 USD/m³

²⁵ Dades procedents del Banc Mundial: <http://data.worldbank.org>

²⁶ Dades procedents del Fons Monetari Internacional: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo>

²⁷ Dades procedents de Global Water Intelligence.



L'any 2010 Agbar ha iniciat estudis de mercat i prospeccions per detectar noves oportunitats de negoci al Brasil i a Turquia mitjançant la constitució d'empreses



2010	ESPANYA	XILE	REGNE UNIT	CUBA	COLÒMBIA	MÈXIC	ALGÈRIA
ABASTAMENT							
Nombre total de municipis servits	1.018	83	3	10	1	1	27
Població total servida	13.250.582	6.227.267	1.153.839	1.129.713	926.778	724.624	1.443.000
Nombre total de clients	6.310.166	1.831.375	508.907	391.891	189.565	198.882	211.748
Volum lliurat a la xarxa (m³/any)	1.234.787.407	744.051.980	102.759.700	303.735.021	71.335.849	44.772.042	89.570.596
Nombre d'ETAP i d'EDAM en explotació	211	40	17	0	1	0	5
Capacitat total de tractament (m³/dia)	2.769.651	2.778.411	552.500	81.817	270.000	0	45.500
Longitud total de la xarxa d'abastament (km)	65.757	14.533	6.664	2.131	1.554	2.354	2.446
SANEJAMENT							
Clavegueram							
Nombre total de municipis servits clavegueram (1)	380	83	0	10	1	1	27
Població total servida clavegueram (2)	9.319.107	6.308.366	0	1.239.049	803.059	703.536	1.500.000
Longitud xarxa clavegueram i col·lectors (km)	26.432	11.993	0	1.220	1.033	1.761	1.300
Depuració							
Nombre total de municipis servits depuració (3)	441	63	0	3	0	1	0
Nombre d'EDAR en explotació (3)	461	39	0	15	0	1	0
Càrrega contaminant equivalent (habitants) (3)	9.494.935	5.160.020	0	227.543	0	25.920	0
Capacitat total de depuració (m³/dia) (3)	2.741.265	1.339.600	0	81.817	0	4.320	0

(1) Únicament el nombre de municipis dels serveis on es gestiona la xarxa de clavegueram en qualsevol de les seves possibilitats.

(2) Únicament els habitants de la població servida on es gestiona la xarxa de clavegueram en qualsevol de les seves possibilitats.

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

01.3

PRINCIPALS MAGNITUDS D'AGBAR

COMPTE DE RESULTATS	MILIONS D'EUROS		
	DES. 2009	DES. 2010	VAR. (%)
Ingressos d'explotació (1)	1.899,4	1.956,0	3,0
Cash flow d'explotació (2)	554,6	622,3	12,2
Resultat d'explotació (3)	347,2	389,1	-10,7
Marge de resultat d'explotació (%) (4)	14,8	19,9	-
Resultat net (5)	324,9	441,0	35,7
Marge de resultat net (%) (6)	17,1	22,5	-
Resultat net atribuït a la societat dominant	166,8	310,9	86,4

- (1) Import total obtingut com a resultat d'agregar els diferents ingressos lligats a l'explotació, obtinguts per l'empresa durant l'any de referència.
- (2) 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.
- (3) És la diferència entre les vendes resultants de l'activitat ordinària de l'empresa i les compres necessàries per poder fer aquestes vendes.
- (4) Resultat de deduir de la xifra neta de vendes el cost de la mercaderia venuda i la resta de despeses d'explotació i les provisions de tràfic, expressat com a percentatge sobre les vendes netes.
- (5) Es calcula com a diferència entre tots els ingressos i totes les despeses de l'empresa.
- (6) Diferència entre la totalitat dels ingressos i la totalitat de les despeses, expressat com a percentatge sobre les vendes netes.

ENDEUTAMENT	MILIONS D'EUROS		
	DES. 2009	DES. 2010	VAR. (%)
Patrimoni total net atribuïble a la societat dominant	1.827,3	1.796,0	-1,7
Endeutament net	1.402,2	1.673,1	19,3
Endeutament / patrimoni net	76,7	93,2	NA
Endeutament / (patrimoni net + endeutament)	43,4	48,2	NA

PLANTILLA
MITJANA
CONSOLIDADA*
2009

10.425

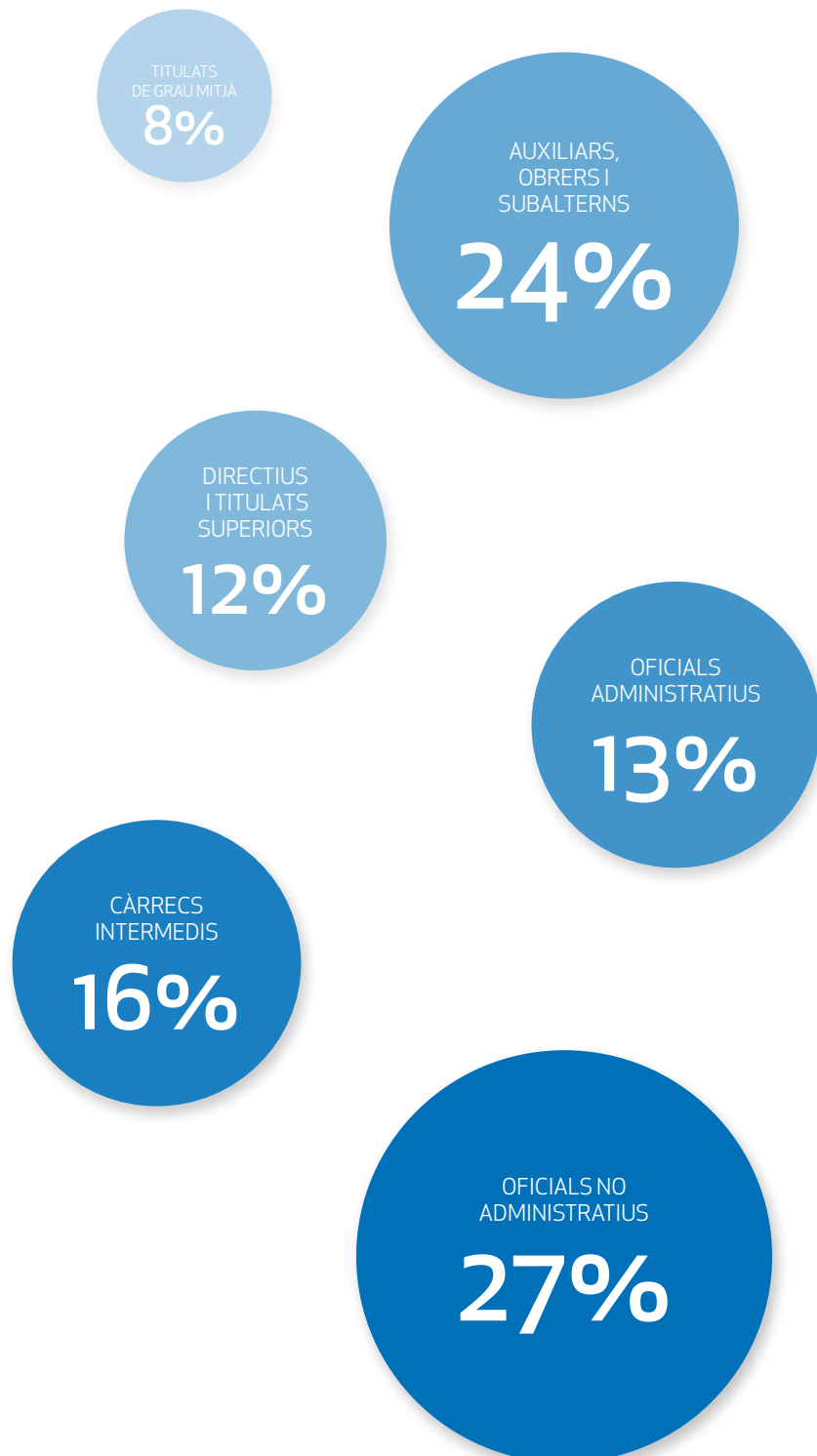
PLANTILLA
MITJANA
CONSOLIDADA*
2010

10.684

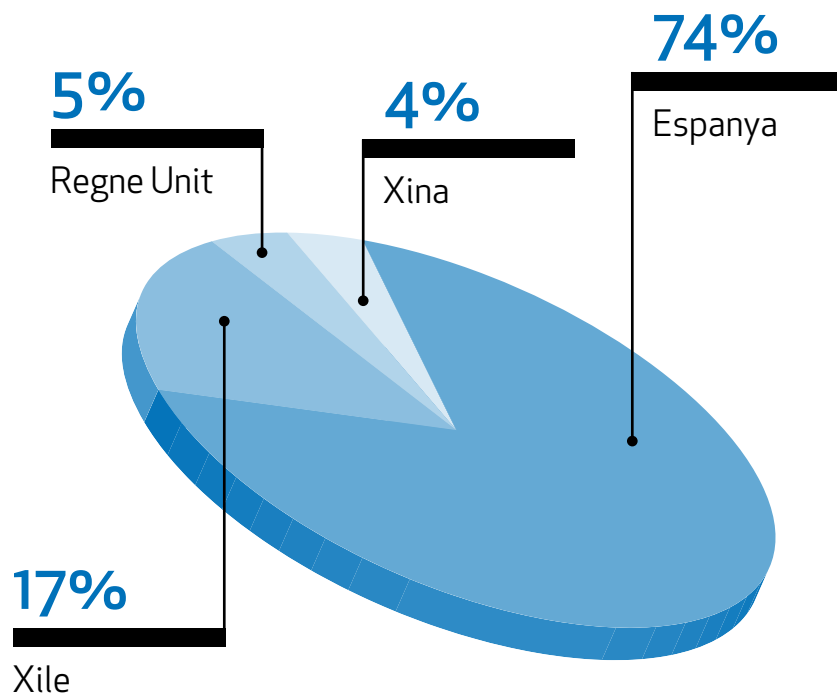
VARIACIÓ (%)

2,4

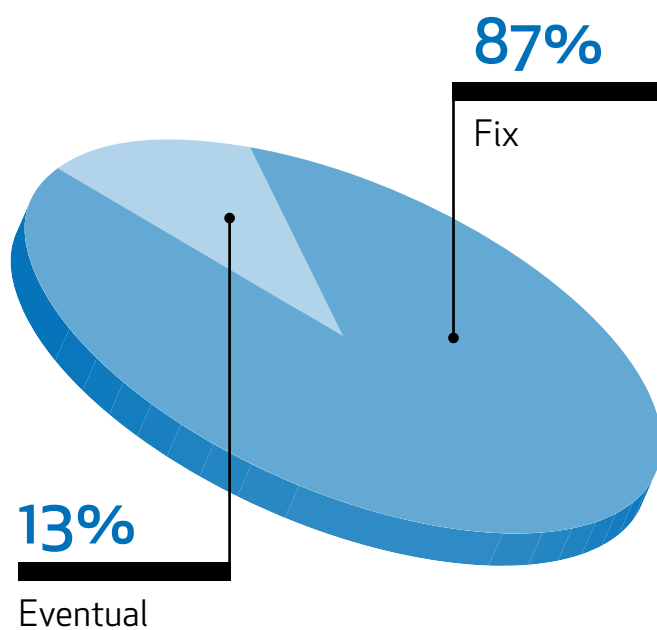
* Perímetre de consolidació financer.



PLANTILLA MITJANA CONSOLIDADA PER PAÍS



PLANTILLA MITJANA CONSOLIDADA PER CONTRACTE 2010



CREACIÓ DE RIQUESA

A continuació es presenta la creació de riquesa el 2010 per als diversos grups d'interès del Grup Agbar, estimada a través de l'indicador de valor econòmic

directe generat i distribuït, proposat als estàndards dels informes de sostenibilitat que emet Global Reporting Initiative (GRI)⁶.

CREACIÓ DE RIQUESA	MILERS D'EUROS	
	2009	2010
VALOR ECONÒMIC DIRECTE GENERAT (A)	1.969.249	2.519.357
a) Ingressos (1) (2)	1.969.249	2.519.357
VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT (B)	2.001.377	1.887.438
b) Costos operatius (3)	956.721	924.544
c) Salari i beneficis dels empleats (4)	326.551	418.648
d) Proveïdors de capital (5)	555.785	340.996
Accionistes (dividends pagats)	471.147	218.851
Entitats financeres	84.638	122.144
e) Impostos	149.729	191.952
f) Recursos destinats a la societat	12.592	11.297
VALOR ECONÒMIC RETINGUT = (A)-(B)	-32.128	631.919

(1) Els ingressos del 2009 són diferents dels publicats l'any passat per aplicació de la IFRIC 12 (reclassificació TPI = 48.112,56 milers d'euros).

(2) Els ingressos del 2010 inclouen la plusvàlua per la venda d'Adeslas (382.753 milers d'euros atribuïbles a Agbar).

(3) Els costos operatius del 2009 són diferents dels publicats l'any passat, per aplicació de la IFRIC 12.

(4) S'inclou en el 2010 el cost dels impactes per reestructuració (73.144 milers d'euros).

(5) En el 2009 s'inclou la distribució d'un dividend extraordinari, amb càrrec a reserves, de 2 euros per acció, per un total de 299.283 milers d'euros, que es van pagar el 23 de juny del 2009, i que va aprovar el Consell d'Administració el 3 d'abril del 2009.

INVERSIONS

INVERSIONS CONSOLIDADES	MILERS D'EUROS	
	2009	2010
Inversions immaterials	190,0	202,9
Inversions materials	230,2	331,3
Inversions financeres	94,4	100,5
TOTAL	514,6	634,7

Les inversions realitzades durant l'exercici 2010 pugen a 634,7 milions d'euros. D'aquest import total, 202,9 milions d'euros corresponen a immobilitzat intangible^G, 331,3 milions d'euros a immobilitzat material^G i 100,5 milions d'euros a l'adquisició d'empreses i altres actius financers. El 81,5% correspon a l'àmbit nacional i el 18,5% restant a les participades a l'estranger.

Les inversions en immobilitzat intangible^G corresponen, bàsicament, al pagament de canons i renovacions de contractes d'aigua a Espanya.

Del volum total d'inversió en immobilitzat material^G, destaca l'adquisició de la Torre Agbar el març del 2010 per un import de 165 milions d'euros, mitjançant el pagament de 35 milions d'euros en efectiu i la subrogació en el contracte d'arrendament financer que Azurelau, SLU, mantenia amb "la Caixa", amb un principal pendent de 130 milions d'euros.

D'altra banda, també s'han fet inversions per un import de 14,8 milions d'euros al Regne Unit i per un import de 95,6 milions d'euros a Xile, dels quals 33,9 milions d'euros s'han destinat a la construcció de la planta de tractament Mapocho per a la depuració de la totalitat de les aigües residuals generades a la regió metropolitana de Santiago de Xile.

Respecte a la inversió financera^G, cal assenyalar que inclou, entre d'altres, les adquisicions del 100% de grup Elmasa, a Canàries, per un import de 51,6 milions d'euros, d'un 45% addicional d'Aguas y Saneamiento de Torremolinos, SA, per 17,0 milions d'euros, i del 100% de Marral Chemicals, al Regne Unit, per 2,7 milions d'euros.

El 2010 Agbar va adquirir la Torre Agbar per un import de 165 milions d'euros

01.4

ORGANITZACIÓ

La composició del Consell d'Administració de Societat General d'Aigües de Barcelona, SA, el 31 de desembre del 2010, és la següent:

President executiu	Àngel Simon
Vicepresident primer	Jean-Louis Chaussade (persona física representant de Suez Environnement España, SL)
Vicepresident segon	Isidre Fainé
Vicepresident tercer	Gérard Mestrallet
Consellers	Gérard Lamarche Bernard Guirkinger Yves de Gaulle Manel Raventós
Secretari	Miquel Roca

COMITÈ PERMANENT D'AGBAR

President executiu	Àngel Simon
Director de Concessions	Ciril Rozman
Director de Solucions i Tecnologies - Business Development	Juan Antonio Guijarro
Director d'Organització i Recursos Humans	Arsenio Olmo
Secretari general i CFO	Josep Bagué

01.5

PLA A MITJÀ TERMINI 2012-2017

Després de vendre Adeslas, capdavantera del negoci relatiu als serveis de salut col·lectius, i de la presa de control per part del grup Suez Environnement, en assolir una participació indirecta del 75,01% a Societat General d'Aigües de Barcelona, SA, durant el 2010, Agbar és en procés de confecció d'un nou Pla a mitjà termini amb l'objectiu de desenvolupar el coneixement, les capacitats, la tecnologia i el capital humà de l'empresa en els diferents mercats amb perspectiva global, en què Aigua i Medi Ambient són i continuaran sent en el futur el *core business* d'Agbar.

Agbar està elaborant un Pla a mitjà termini 2012-2017 amb l'objectiu de desenvolupar el coneixement, les capacitats, la tecnologia i el capital humà de l'empresa

01.6

TRANSPARÈNCIA AMB ACCIONISTES I INVERSORS

01.6.1

EXCLUSIÓ DE BORSA I REORDENACIÓ ACCIONARIAL

Societat General d'Aigües de Barcelona, SA, va celebrar el 12 de gener del 2010 una junta general extraordinària d'accionistes arran de l'acord de principis assolit el 21 d'octubre del 2009 entre els accionistes de control Critería CaixaCorp, SA, i Suez Environnement Company, SA. En aquesta junta es va aprovar la formulació d'una oferta pública d'adquisició d'accions per la companyia mateixa al preu de 20 euros per acció, així com l'exclusió de negociació de les seves accions dels mercats secundaris oficials espanyols, i la reducció de capital amb càrrec a reserves de lliure disposició mitjançant l'amortització de les accions que acudissin a l'oferta en qüestió.



Així mateix, en la junta esmentada també es va aprovar la venda de la participació d'Agbar a Adeslas (54,79% del seu capital social) a Critería CaixaCorp per un preu de 687,1 milions d'euros, i es va subscriure l'acord definitiu corresponent el 14 de gener del 2010.

L'oferta va ser autoritzada per la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV) el 6 de maig del 2010, i el termini d'acceptació es va establir entre el 10 i el 24 de maig del 2010. L'oferta va ser acceptada per un total de 13.657.294 accions, representatives del 91,27% de les accions a què anava adreçada i del 9,13% del capital social de Societat General d'Aigües de Barcelona, SA.

Amb efecte el 25 de maig del 2010, les accions d'Agbar van quedar suspeses de negociació fins a l'1 de juny del 2010, data en què va tenir lloc la seva exclusió de borsa definitiva, una vegada efectuada la liquidació de l'oferta. Així mateix, l'1 de juny del 2010 es va atorgar l'escriptura pública de reducció de capital social. Posteriorment es va dur a terme la transmissió a Critería CaixaCorp, SA, de la participació a Compañía de Seguros Adeslas, SA, i el procés va finalitzar amb la reordenació de les participacions de Suez Environnement, SAS, Suez Environnement España, SL, i Critería CaixaCorp, SA. La nova composició accionarial de la companyia ha passat a ser la següent:

ESTRUCTURA ACCIONARIAL 2010

73,11%

Hisusa Holding de
infraestructuras y
Servicios S.A.

25,93%

Suez
Environnement
Espanya S.L.

0,96%

Altres

La finalització de l'OPA d'exclusió ha comportat la consecució de l'objectiu per part dels accionistes de control de reorientar els seus interessos estratègics en el negoci de la gestió de l'aigua i el medi ambient



Suez Environnement

Grup empresarial amb presència a tots els continents; és una referència mundial en activitats de caràcter mediambiental. Amb una facturació de 13.869 milions d'euros el 2010, presta servei d'abastament d'aigua a més de 90 milions d'habitants i serveis de sanejament a gairebé

60 milions d'habitants, i disposa de prop de 10.000 plantes de tractament d'aigua distribuïdes en 70 països. En matèria de gestió de residus sòlids, dona servei a prop de 45 milions d'habitants.

INDICADORS BORSARIS I FINANCERS	2009	2010
Nombre d'accions emeses al tancament de l'exercici	149.641.707	135.984.413
Nominal de l'acció (euros)	1,00	1,00
Últim dia de cotització	30.12.09	31.05.10
Nombre d'accions emeses l'últim dia de cotització	149.641.707	149.641.707
Benefici net (milers d'euros)	166.776	310.942
Dividend per acció (euros) *	2,6006	0,6618

(*) 2009: inclou un dividend extraordinari de 2,00 euros/acció.

QUALIFICACIONS CREDITÍCIES	DEUTE A LLARG TERMINI	
	2009	2010
STANDARD & POOR'S	A	A-
MOODY'S	A2	A2

Atès que Agbar no disposa de ninguna emissió de renda fixa en el mercat internacional de capitals, la companyia va sol·licitar, un cop finalitzada l'OPA d'exclusió, l'última opinió i consegüent cancel·lació dels serveis de les agències de ràting en qüestió.

DIVIDENDS	2009	2010
Proposta de distribució del dividend (milions d'euros)	90,0	90,0
Payout ordinari / resultat recurrent (1)	53,3%	57,8%
BPA - benefici bàsic per acció (euros)	1,11	2,20
ROA (2)	10,5%	9,9%
ROE atribuïble (%) (3)	8,7%	17,2%
Gearing (palanquejament) (4)	50,5%	64,5%

(1) Percentatge dels beneficis dedicat a dividends ordinaris.

(2) Benefici net abans d'impostos ROA (NOPAT) / capitals emprats mitjans.

(3) Resultat net / fons propis mitjans.

(4) Endeutament net / capitals emprats.

"Amb aquesta última reorganització de capital, Agbar es podrà centrar només en el negoci que ha estat el seu eix central durant més de 140 anys i continuar desenvolupant-se. Però ara ho podrà fer amb l'addició de les capacitats i les competències de Suez Environnement, que permetran accelerar la seva expansió a Espanya i al món gràcies a la

coordinació de xarxes comercials, d'innovacions en l'àmbit del tractament d'aigua i la dessalinització, i de projectes de desenvolupament sostenible"



Jean-Louis Chaussade,
Director general de
Suez Environnement i
vicepresident d'Agbar

"Criteria seguirà tenint un paper destacat en les decisions més importants que afecten Agbar i vetllarà pels interessos de la companyia i les seves zones d'actuació"



Isidre Fainé,
President de
"la Caixa" i
vicepresident
d'Agbar

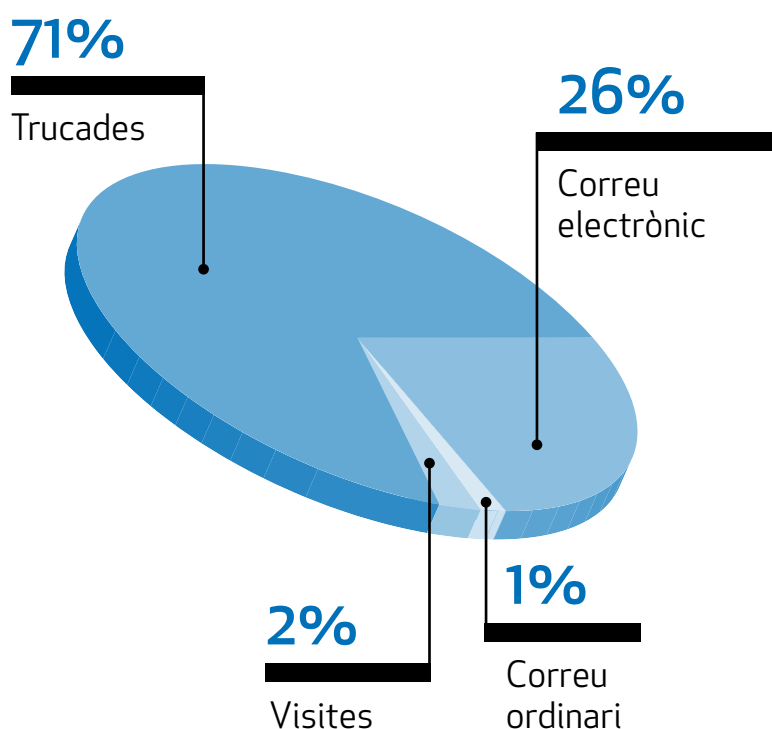
01.6.2

COMUNICACIÓ AMB L'ACCIONISTA

Amb motiu de l'OPA d'exclusió, l'any 2010 Agbar ha multiplicat els seus esforços dedicats a proporcionar la millor atenció possible a l'accionista minoritari. Mitjançant els ja habituals canals de comunicació a disposició dels accionistes i inversors (línia telefònica directa, adreça electrònica, correu ordinari i atenció presencial a la seu social), els accionistes s'han posat en contacte amb Agbar en 455 ocasions durant el 2010, una xifra molt superior als 189 contactes

registrats el 2009. La línia telefònica d'atenció a l'accionista ha continuat sent el mitjà de comunicació més utilitzat (321 trucades, un 108% més que el 2009), seguida del correu electrònic (116 correus, un 346% més que el 2009). Les visites d'accionistes minoritaris a la seu social d'Agbar també han estat superiors a les rebudes en anys anteriors.

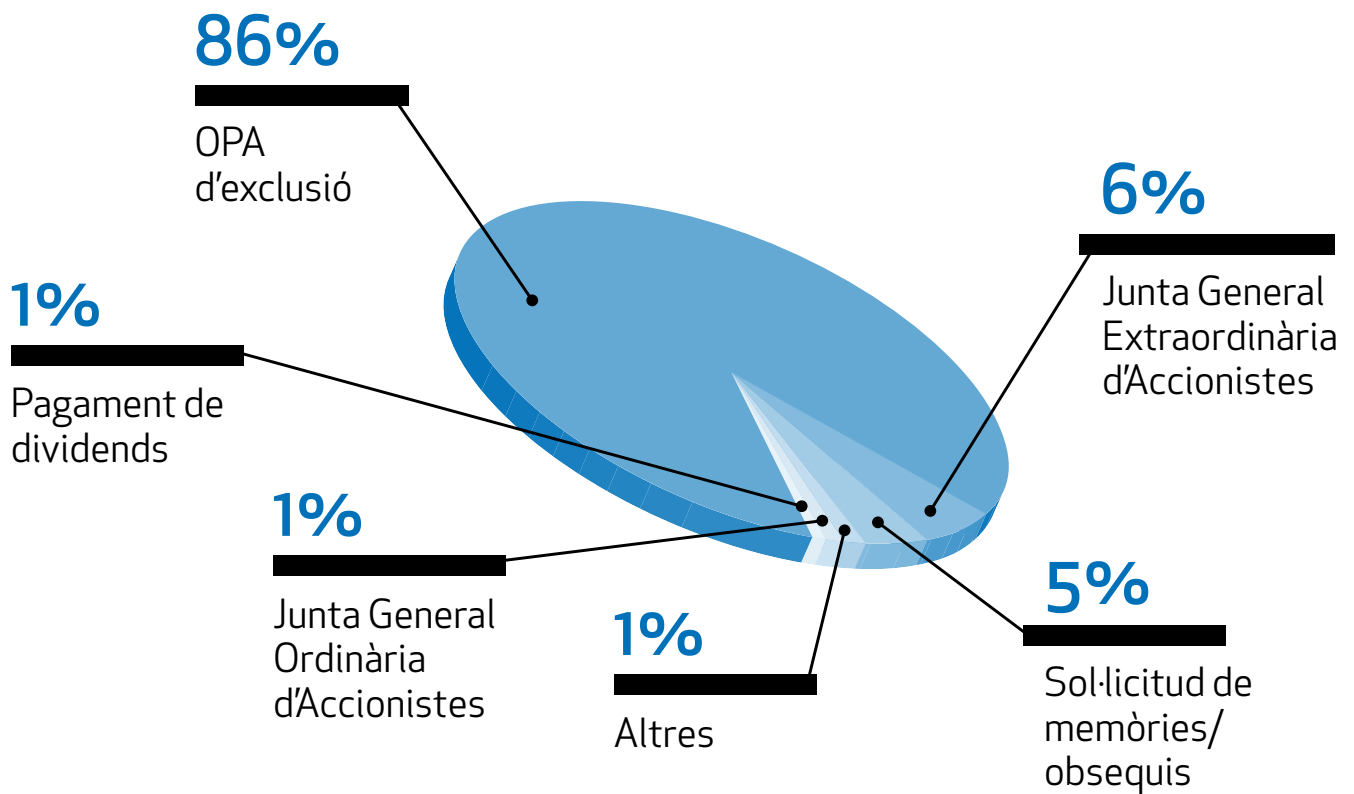
CANALS DE CONSULTA DELS ACCIONISTES 2010



TEMÀTICA DE CONSULTA DELS ACCIONISTES 2010

Com es pot observar al gràfic, l'OPA d'exclusió ha concentrat la major part de les consultes d'accionistes, i ha desplaçat a un segon pla

qüestions tradicionalment molt demandades, com els dividendes o l'evolució de la cotització.



LLOC WEB D'ACCIONISTES I INVERSORS

Un any més, l'apartat d'Accionistes i inversors de la web d'Agbar ha resultat ser una de les fonts d'informació de la companyia més utilitzades. El document més consultat el 2010 ha estat l'Informe de responsabilitat corporativa 2009 (155.245 visites), seguit de l'Informe financer 2009 (104.349 visites).

JUNTES GENERALS D'ACCIONISTES

El 2010 s'han celebrat dues juntes generals d'accionistes: la primera, de caràcter extraordinari i celebrada en data 12 de gener, es va dedicar en la seva pràctica totalitat a l'OPA d'exclusió, mentre que la segona va ser de caràcter ordinari i va tenir lloc el 28 de juny. En les jornades prèvies a la celebració d'aquestes, i en especial pel que fa a la Junta General Extraordinària d'Accionistes, a causa de l'elevada importància dels temes que s'hi havien de tractar, es va registrar un nombre destacable de contactes per part d'accionistes minoritaris en forma de preguntes i suggeriments, sol·licituds de delegació de representació i sol·licituds de la documentació posada a disposició de l'accionista. Com és cada cop més habitual en aquest tipus d'actes, es va oferir a tots els accionistes que ho desitgessin la possibilitat de visitar la Torre Agbar.

LLOC WEB DE LA JUNTA GENERAL EXTRAORDINÀRIA D'ACCIONISTES

En ocasió de la celebració de les juntes d'accionistes esmentades més amunt, els accionistes van tenir a la seva disposició, a la web d'Agbar, un apartat dedicat exclusivament a continguts relatius a aquest tipus d'esdeveniments.

El 2010, el document més consultat de l'apartat d'Accionistes i inversors de la web d'Agbar ha estat l'Informe de responsabilitat corporativa 2009

02

AGBAR EL 2010

02.1

EL MÉS DESTACAT

AVENÇ EN EL CAMÍ DE L'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA

Durant el 2010, la Direcció d'Eficiència Energètica (DEE) d'Agbar ha finalitzat i revisat un total de 125 auditories. L'aplicació de les actuacions proposades en aquestes comportaria un estalvi energètic de 6.970 MWh.

APOSTA PER LA GESTIÓ DEL CONEIXEMENT

El 2010 Agbar ha creat Aqua Development Network (ADN), una xarxa formada per les direccions de Desenvolupament de Persones, de Gestió del Coneixement, d'R+D+i i d'Operacions, que treballen de manera coordinada per crear, capturar, empaquetar i comercialitzar el coneixement i transformar-lo en nous productes i serveis.

GOLD CLASS I PREMI MICHELETTI

Agbar ha estat guardonada per tercer any consecutiu amb la qualificació Gold Class. Aquesta important distinció reconeix la política corporativa d'Agbar, enfocada a la creació de valor per a tots els seus grups d'interès i al creixement sostenible. Per la seva part, el Museu Agbar de les Aigües ha rebut el Premi Micheletti 2010 de l'European Museum Forum, considerat un dels màxims guardons europeus de museologia i que, per primera vegada, s'ha concedit a un museu espanyol.

INTERCANVI DE CONEIXEMENT ENTRE ELS EMPLEATS

La intranet BITA és la principal plataforma tecnològica d'Agbar per a l'intercanvi de coneixement. Disposa de 52 wikis i set blocs. Al final del 2010, aquesta base de dades tenia 4.183 membres registrats.

NOVES OFICINES VIRTUALS

Durant el 2010, Canaragua, Teidagua i Aguas de Telde han habilitat noves oficines virtuals. En total, el 72% dels clients d'Agbar a Espanya tenen accés a aquestes oficines virtuals.

CONCLUSIÓ AMB ÈXIT DE SOSTAQUA

Després de quatre anys de recerca, el 2010 s'ha finalitzat el projecte d'R+D+I de SOSTAQUA "Desenvolupaments tecnològics cap al cicle urbà de l'aigua autosostenible", liderat per Agbar en el marc del programa CENIT. El balanç d'aquesta iniciativa dona la identificació de sis patents, una marca i la posada en marxa de 23 nous projectes amb importants aportacions tècniques orientades a la millora del medi ambient.

COMPRES RESPONSABLES

El 56% 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 74% del volum de facturació dels proveïdors.

ADJUDICACIÓ DEL CONCURS MÉS IMPORTANT EN NOMBRE D'HABITANTS DES DEL 2006

El 2010, Agbar s'ha adjudicat la gestió del cicle integral de l'aigua de Huelva, la ciutat més important en nombre d'habitants d'Espanya que treu a concurs el servei d'aigües des del 2006. El contracte té una durada de 25 anys.

02.2

PRINCIPALS PREMIS I DISTINCIONS

PRINCIPALS DISTINCIONS

Agbar cerca l'excel·lència no només en els seus productes i serveis, sinó en tots els seus comportaments. N'és una prova l'ampli ventall de reconeixements que ha rebut el 2010 en les seves diferents àrees d'execució. La llista següent inclou les principals distincions segons l'àmbit d'actuació.

PROJECCIÓ GLOBAL

- **Guardó d'Honor a l'Empresa Espanyola de l'Any 2009**

La Cambra Oficial de Comerç d'Espanya a la Gran Bretanya ha atorgat a Agbar el Guardó d'Honor a l'Empresa Espanyola de l'Any 2009. En un acte celebrat a l'ambaixada espanyola a Londres, Carles Casajuna, ambaixador d'Espanya al Regne Unit, va lliurar un premi commemoratiu a Juan Antonio Guijarro, *country manager* d'Agbar al Regne Unit.

"D'aquesta manera, la Cambra reconeix la reeixida trajectòria d'Agbar al Regne Unit i la seva decisiva aportació al foment de les relacions entre aquest país i Espanya", va dir Silvia Estivill-Tarragó, secretària general de la Cambra.



VINCULACIÓ AMB LA COMUNITAT

- **Premi Micheletti 2010**

El Museu Agbar de les Aigües ha rebut el Premi Micheletti 2010 de l'European Museum Forum, considerat un dels màxims guardons europeus de museologia i que, per primera vegada, s'ha concedit a un museu espanyol (per a més informació, vegeu l'apartat "El Museu Agbar de les Aigües" en el capítol "Vinculació amb la comunitat").

- **CSR MarketPlace**

La iniciativa Gotagotham d'Agbar ha obtingut el primer premi en la categoria d'acció social del MarketPlace 2010 de Forética, que reuneix iniciatives empresarials innovadores en el sector de la gestió ètica i socialment responsable (per a més informació, vegeu l'apartat "Programes i campanyes educatives" en el capítol "Vinculació amb la comunitat").



RESPONSABILITAT CORPORATIVA I SOSTENIBILITAT EN GENERAL

- **Premis institucionals de qualitat en el treball i responsabilitat social empresarial**

Aguas de Murcia ha estat guardonada per la Conselleria d'Educació, Formació i Treball de la Regió de Múrcia en la segona edició dels premis institucionals de qualitat en el treball i responsabilitat social empresarial.

L'empresa d'Agbar ha estat distingida en la categoria de responsabilitat social empresarial per adoptar de manera voluntària compromisos de tipus econòmic, social i mediambiental que contribueixen al progrés de la Regió des d'un punt de vista sostenible.

- **Premi Empresa 5 Estrelles**

La Universitat Miguel Hernández d'Elx ha atorgat el Premi Empresa 5 Estrelles a Aquagest Levante. Aquest guardó reconeix la trajectòria exemplar de la firma en responsabilitat social i l'alta qualitat dels serveis que presta.

- **Distinció Gold Class**

Gràcies a la ferma aposta per la gestió corporativa sostenible duta a terme el 2010, Agbar ha obtingut, per tercer any consecutiu, la qualificació de companyia Gold Class a l'Anuari de sostenibilitat 2011 editat per la consultora PWC i per l'agència Sustainable Asset Management (SAM), una companyia independent encarregada de fer anàlisis per a l'índex de sostenibilitat Dow Jones. Aquesta important distinció reconeix la política corporativa d'Agbar, enfocada a la creació de valor per a tots els seus grups d'interès i al creixement sostenible.

GESTIÓ COMERCIAL

- **Premi d'Aigua i Sanejament, Amèrica Llatina i el Carib**

Aguas de Cartagena (Colòmbia) ha obtingut una menció especial en el Premi d'Aigua i Sanejament, Amèrica Llatina i el Carib, patrocinat pel Banc Interamericà de Desenvolupament (BID) i la Fundació FEMSA de Mèxic, per la seva eficaç estratègia de gestió comercial en els sectors amb pocs recursos econòmics.



EQUIP HUMÀ

• **Distintiu Igualtat a l'Empresa**

El Ministeri de Sanitat, Política Social i Igualtat ha concedit a Sorea el distintiu Igualtat a l'Empresa. El 2010, només 36 empreses espanyoles de tot Espanya han rebut aquest certificat (per a més informació consulteu l'apartat "Igualtat, conciliació i diversitat" del capítol "Aposta per l'equip humà").

• **Agbar, premi Occupational Risk Prevention**

Agbar ha rebut el premi ORP 2010 (Occupational Risk Prevention), que s'atorga als professionals i les organitzacions que acreditin el seu compromís amb la difusió i l'aplicació dels valors de la prevenció de riscos laborals (per a més informació, vegeu l'apartat "La salut i la seguretat dels empleats, una prioritat" en el capítol "Aposta per l'equip humà").

• **Premi Óptima**

Aquagest i Aguas de Valladolid han rebut el Premi Óptima de Castella i Lleó, com a reconeixement a les seves polítiques d'igualtat (més informació a l'apartat "Igualtat, conciliació i diversitat" en el capítol "Aposta per l'equip humà").

• **Premis institucionals de qualitat en el treball i responsabilitat social empresarial**

Aquagest Región de Murcia ha estat guardonada per la Conselleria d'Educació, Formació i Treball de la Regió de Múrcia en la segona edició dels premis institucionals de qualitat en el treball i responsabilitat social empresarial.

Aquesta empresa d'Agbar ha estat distingida amb el guardó a les bones pràctiques en la gestió dels recursos humans, per l'important nombre de mesures que ha implantat, relacionades amb la formació dels treballadors, la prevenció de riscos laborals i la conciliació de la vida laboral i familiar.

• **Medalla al Mèrit Professional**

Àngel Simon, president executiu d'Agbar, ha rebut la Medalla al Mèrit Professional del Col·legi d'Enginyers de Camins, Canals i Ports d'Espanya, una distinció que aquest organisme concedeix des de fa 26 anys i amb el qual reconeix la trajectòria dels seus col·legiats.

Àngel Simon, enginyer de camins, canals i ports per la Universitat Politècnica de Catalunya i MBA en direcció d'empreses per ESADE, ha dut a terme la major part de la seva trajectòria professional a Agbar.

PRESERVACIÓ DEL MEDI AMBIENT

- ***Santa Pola, Premi Ciutat Sostenible***

La localitat alacantina de Santa Pola, gestionada per Aquagest Levante, ha rebut el Premi Ciutat Sostenible de la Fundació Fòrum Ambiental per la qualitat del seu cicle integral de l'aigua (més informació a l'apartat "Millora del clavegueram" en el capítol "Preservació del medi ambient").

- ***Premi Corresponsables***

Aguas de Murcia ha obtingut un dels primers guardons dels Premis Corresponsables pel seu projecte de gestió sostenible del biogàs en depuradores (més informació a l'apartat "Energies renovables", en el capítol "Preservació del medi ambient").

- ***Green Apple Environment Awards***

Bristol Water ha rebut el Gold Award en els Green Apple Environment Awards pel seu projecte de reintroducció del cranc de riu europeu al llac Chew Valley (més informació a l'apartat "Preservació de la biodiversitat", en el capítol "Preservació del medi ambient").

- ***Natural England***

L'organisme de control del medi natural del Regne Unit, Natural England, ha qualificat Bristol Water com la companyia del sector de l'aigua que millor gestiona els seus béns mediambientals (més informació a l'apartat "Preservació de la biodiversitat", en el capítol "Preservació del medi ambient").

- ***Premi a l'eficiència energètica***

Aguas de Murcia ha estat reconeguda per la Conselleria d'Universitats, Empresa i Recerca, a través de l'Agència de Gestió d'Energia de la Regió de Múrcia (ARGEM), amb el premi en la categoria d'eficiència energètica pel seu projecte "Estalvi d'energia en el transport i la distribució de l'aigua potable".

INNOVACIÓ

• *Project Innovation Awards*

L'Associació Internacional de l'Aigua (International Water Association, o IWA) ha premiat quatre projectes d'innovació d'Agbar, l'empresa més premiada en els Project Innovation Awards.

En la categoria de recerca aplicada, el projecte guanyador ha estat Cryocore, i el premi de disseny ha recaigut en Cowama (més informació a l'apartat 5).

En l'àmbit de planificació han estat guardonats els projectes Micro Metering District Area Enabler, amb el primer premi, i *ice pigging*, que ha rebut el premi d'honor (més informació a l'apartat "Gestió eficient de la xarxa de distribució", en el capítol "Preservació del medi ambient").

• *Premi Laurel d'Innovació i Tecnologia*

El Col·legi Oficial de Periodistes de la Regió de Múrcia ha concedit el Premi Laurel d'Innovació i Tecnologia.

Aguas de Murcia sempre ha estat un referent pel que fa a la promoció de la recerca i el desenvolupament. En són una prova les seves marques i patents registrades els últims anys, i els projectes que s'estan duent a terme, sempre en virtut d'augmentar la productivitat dels recursos. Tot això repercuteix en l'augment dels beneficis i la disminució de l'impacte ambiental.

03

EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT CORPORATIVA

Agbar és una organització responsable. Ho demostra cada dia, en les seves accions per a la protecció de l'entorn, en l'aposta per les tecnologies avançades i netes, en la inversió en R+D+I, en el seu compromís amb les comunitats en les quals opera, en definitiva, en el diàleg

amb els seus grups d'interès. La seva vocació és satisfer les expectatives de milions de ciutadans a tot el món, dia a dia.

03.1

EVOLUCIÓ DE LA RESPONSABILITAT CORPORATIVA A AGBAR

Segons el Fòrum d'Experts en Responsabilitat Social de les Empreses, del Ministeri de Treball i Immigració, "la responsabilitat social de l'empresa és, a més del compliment estricte de les obligacions legals vigents, la integració voluntària en el seu govern i gestió, en la seva estratègia, polítiques i procediments, de les preocupacions socials, laborals, mediambientals i de respecte als drets humans que sorgeixen de la relació i el diàleg transparents amb els seus grups d'interès, i així es fa responsable de les conseqüències i els impactes que es deriven de les seves accions".

Aquesta responsabilitat corporativa (RC) és un dels pilars estratègics d'Agbar, juntament amb el talent i la innovació. Per això, l'RC forma part del model de gestió del grup, tal com reflecteixen la seva missió, visió i valors, que són la base de la seva activitat:

- **Missió:**
La gestió de serveis que contribueixen a la qualitat de vida de les persones i generen valor per als grups d'interès.
- **Visió:**
Ser el grup empresarial de referència en les nostres àrees d'activitat.
- **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.
 - > Desenvolupament de negoci sostenible, basat en criteris de responsabilitat econòmica, social i ambiental.

La responsabilitat corporativa forma part del model de gestió d'Agbar

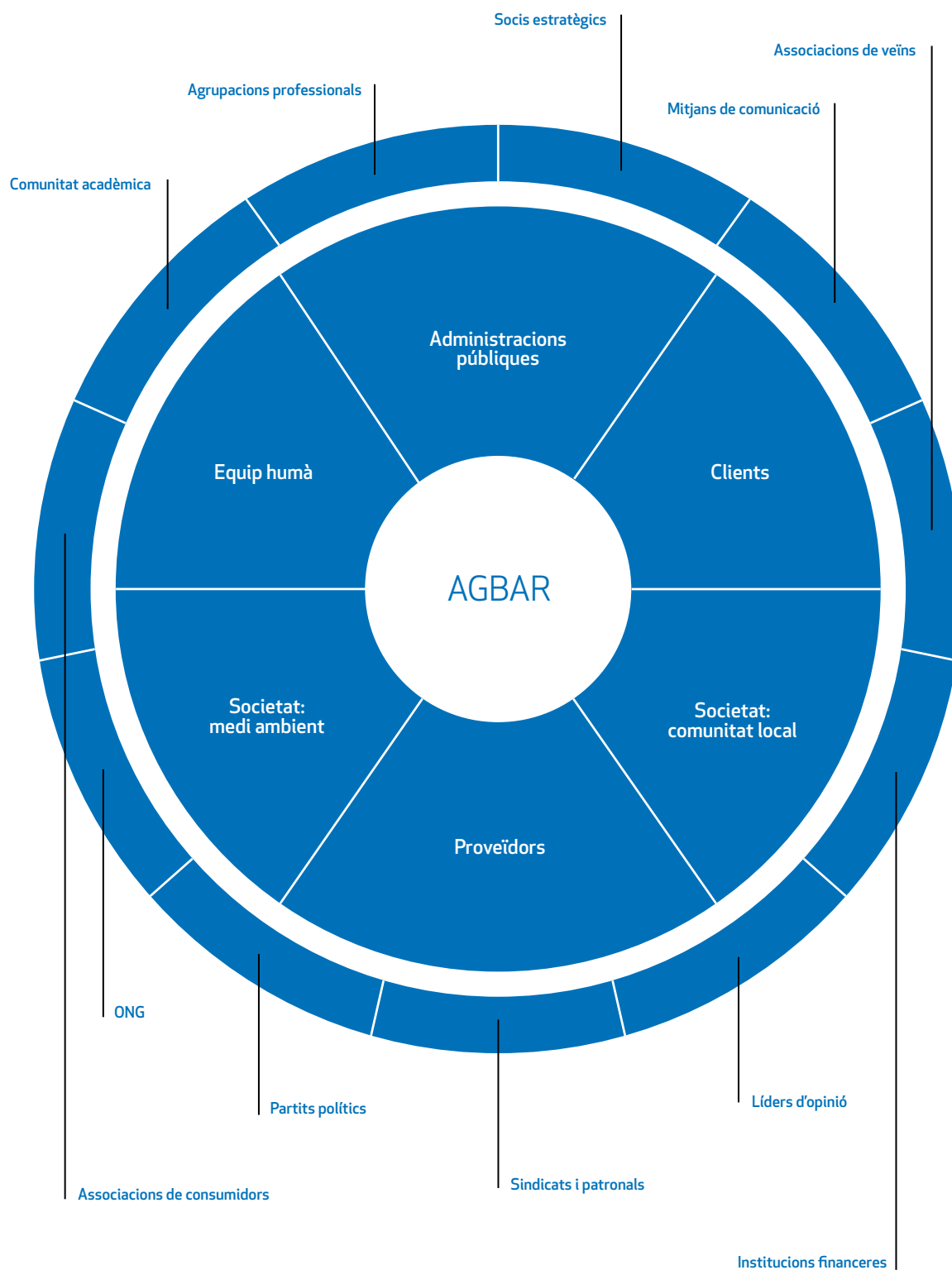
Agbar ha consolidat la seva RC en els conceptes més essencials de la companyia, basant el seu model d'actuació en la generació de valor per a tots els grups d'interès (GI), amb la qual cosa es garanteix la sostenibilitat de la companyia a llarg termini. L'RC d'Agbar té clar el seu objectiu, tal como marca la visió de la societat. Vol ser una referència en el món de l'aigua, que tots els actors amb què s'interrelaciona vegin en Agbar un soci, un proveïdor, una companyia que pot afegir valor a totes les activitats referents al món de l'aigua.

Agbar va iniciar el 2006 una profunda reflexió i debat per valorar la identificació vigent dels seus grups d'interès. El que es pretenia era assegurar que aquesta identificació era correcta i, sobretot, detectar quines necessitats dels grups d'interès es podrien satisfer mitjançant accions concretes.

Els grups d'interès es van determinar a partir de reunions del Comitè de Desenvolupament Sostenible (organisme en el qual hi ha representats els sectors d'Agbar i les àrees de l'organització que impulsen accions en l'àmbit de l'RC), en què van participar, a més, representants de l'organització que poguessin aportar coneixements al projecte i verificadors externs, que van mostrar la seva visió respecte d'aquesta qüestió.

El pas següent va ser establir compromisos concrets amb cadascun dels grups d'interès. Aquests compromisos obeeixen les expectatives detectades i s'enquadren en l'estratègia de satisfacció de les necessitats dels grups d'interès d'Agbar. Aquesta estratègia s'implementa per mitjà d'una activitat exercida sota el prisma del creixement econòmic, el respecte i la protecció del medi ambient, i una actitud social responsable. Aquests compromisos formen la política de responsabilitat corporativa d'Agbar.

Els *stakeholders*^G prioritaris per a la corporació són clients, empleats, administracions públiques, proveïdors i societat, en la seva doble vessant mediambiental i de comunitat local.



03.1.1

PLA DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA

En plena coincidència amb els plans estratègics posats en marxa per Agbar, durant el 2008 es va establir el Pla a mitjà termini de responsabilitat corporativa (PMTRC). L'elaboració d'aquest pla respon a la voluntat manifesta de la Direcció General de potenciar l'RC i incorporar-la a l'estratègia de negoci.

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 van participar representants del CDS i altres responsables de diverses àrees de l'organització.

El pla, coordinat des de la Direcció de Responsabilitat i Reputació Corporativa, s'ha estructurat segons els grups d'interès estratègics i inclou una sèrie de compromisos per cada grup d'interès que 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'han indicat responsables i pressupost assignat.

Anualment es fa un seguiment de l'avenç dels objectius marcats. L'Informe de responsabilitat corporativa recull aquests avenços, i d'aquesta manera compleix la demanda de transparència dels nostres grups d'interès.

La primera revisió del pla es va dur a terme al començament del 2010, i la segona revisió, el 2011.

El Pla a mitjà termini de responsabilitat corporativa (PMTRC) d'Agbar respon a la voluntat de la Direcció d'incorporar l'RC en l'estratègia de negoci

De manera resumida, els compromisos d'Agbar amb els seus grups d'interès són:

- **Clients:**

- > Qualitat
- > Innovació
- > Comunicació efectiva

- **Empleats:**

- > Formació i desenvolupament
- > Comunicació
- > Seguretat i salut laboral
- > Conciliació
- > Igualtat i diversitat

- **Administracions públiques:**

- > Transparència
- > Anticipació a la normativa
- > Servei de qualitat

- **Medi ambient:**

- > Gestió sostenible
- > Gestió ambiental
- > Qualitat i salut
- > Biodiversitat
- > Eficiència energètica

- **Comunitat local:**

- > Millora de la qualitat de vida
- > Comunicació
- > Sensibilització
- > Experiència

- **Proveïdors:**

- > Integritat i honestedat
- > Transparència
- > Pràctiques sostenibles

03.2

DIÀLEG AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

L'exercici de la sostenibilitat és una tasca comuna de corresponsabilitat. Agbar considera que cal mantenir un diàleg obert amb els seus grups d'interès sobre les necessitats formatives d'aquests.

Com a resultat de l'exercici d'aquest diàleg, es poden conèixer les expectatives respecte a com evolucionen les activitats de la companyia i orientar millor aquesta evolució.

03.2.1 INFORMES DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA

Una de les eines més transversals de diàleg amb els grups d'interès és l'Informe de responsabilitat corporativa d'Agbar.

Atès que és una organització que gestiona el cicle integral de l'aigua, l'activitat d'Agbar té un marcat caràcter ambiental. Per això, el primer informe voluntari que es va elaborar el 1998 va ser sobre l'activitat mediambiental, ja que aleshores es va considerar rellevant integrar aquesta informació en la política de comunicació de l'organització.

Avui dia, s'ha ampliat l'abast dels aspectes ambientals i socials que s'inclouen en l'informe. Durant els últims anys Agbar s'ha basat en la guia de Global Reporting

Initiative (GRI)^G, que és un referent a escala internacional per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat. El 2010, GRI^G ha atorgat a l'Informe de responsabilitat corporativa d'Agbar la seva màxima qualificació A+ per quart any consecutiu.

L'Informe de responsabilitat corporativa es lliura juntament amb la Memòria anual a la Junta General d'Accionistes, des de la seva primera edició. També es distribueix entre empleats i es lliura a les visites institucionals. El 2010, s'han distribuït aproximadament mil exemplars en format paper, en castellà, català i anglès, d'acord amb l'exigència lingüística del públic objectius a què s'adreça la publicació. A més, es pot trobar a la pàgina web de la companyia i s'envia un enllaç a aquesta pàgina a totes les persones i institucions de l'àmbit relacional de l'empresa, amb més 150.000 visites en línia.

El 2010 també s'ha elaborat un fullet amb les iniciatives més destacades a Agbar. S'han distribuït més de mil exemplars entre els grups d'interès.

GRI^G ha atorgat a l'Informe de responsabilitat corporativa d'Agbar la seva màxima qualificació A+ per quart any consecutiu

Els últims tres anys s'han dut a terme diverses sessions de consulta directa a representants de grups d'interès convidats per l'organització, perquè poguessin opinar sobre els temes que es tracten en l'informe, la llegibilitat de la informació i els compromisos recollits en matèria de responsabilitat corporativa.

El 10 de juliol del 2010 es va celebrar la Jornada de Valoració de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2009. En aquesta trobada hi van participar la Confederació d'Associacions de Veïns de Catalunya (CONFAVC), en representació dels clients, la Direcció General de Qualitat Ambiental del Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya, com a representant de l'àmbit mediambiental i de les administracions públiques, l'empresa Kemira Ibérica per part dels proveïdors, i UNESCOCAT i Creu Roja com a representants de la comunitat local.

Agbar va demanar als convidats a aquesta jornada una valoració 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.

En aquesta última edició de l'Informe de responsabilitat corporativa, Agbar ha volgut fer un pas endavant en el diàleg amb els seus grups d'interès, donant-los veu i opinió en el procés d'elaboració. Lesborrany s'ha compartit amb representants dels grups d'interès.

Les aportacions i les apreciacions realitzades en el marc d'aquestes trobades s'han tingut en compte per a l'elaboració d'aquest informe.

A més de l'informe corporatiu, cada vegada són més les empreses del grup que publiquen el seu propi informe de responsabilitat corporativa, i així traslladen el compromís de transparència sobre l'acompliment econòmic, social i ambiental al seu àmbit local. Aguas de Alicante, Aquagest Región de Murcia, Aguas de Murcia, Aquagest Andalucía, Emasagra (Granada), Aguas de Lorca, Aguas Andinas (Xile), Bristol Water (Regne Unit) i Aguas de Saltillo (Mèxic) són algunes de les empreses que han publicat el seu propi Informe de responsabilitat corporativa.

Millores de l'IRC 2010 a proposta dels grups d'interès:

- *Textos explicatius en les taules de dades per facilitar-ne la lectura i comprensió.*
 - *Apartat complet dedicat a contextualitzar i interpretar el quadre de materialitat.*
 - *Referències a col·laboracions entre Agbar i els seus proveïdors.*
 - *Cites de col·laboradors internacionals ubicats allà on Agbar opera.*
-

03.2.2

ESTUDI DE MATERIALITAT

Des del 2007 Agbar realitza l'estudi de materialitat, identificant els aspectes socials, ambientals i de comportament ètic rellevants per al seu enfocament de responsabilitat corporativa. L'objectiu és detectar els aspectes de l'RC en què els grups d'interès estan interessats i, per tant, que constitueixen un risc per a la reputació i la confiança social de la companyia.

Els diversos aspectes de l'RC es valoren d'acord amb dues variables:

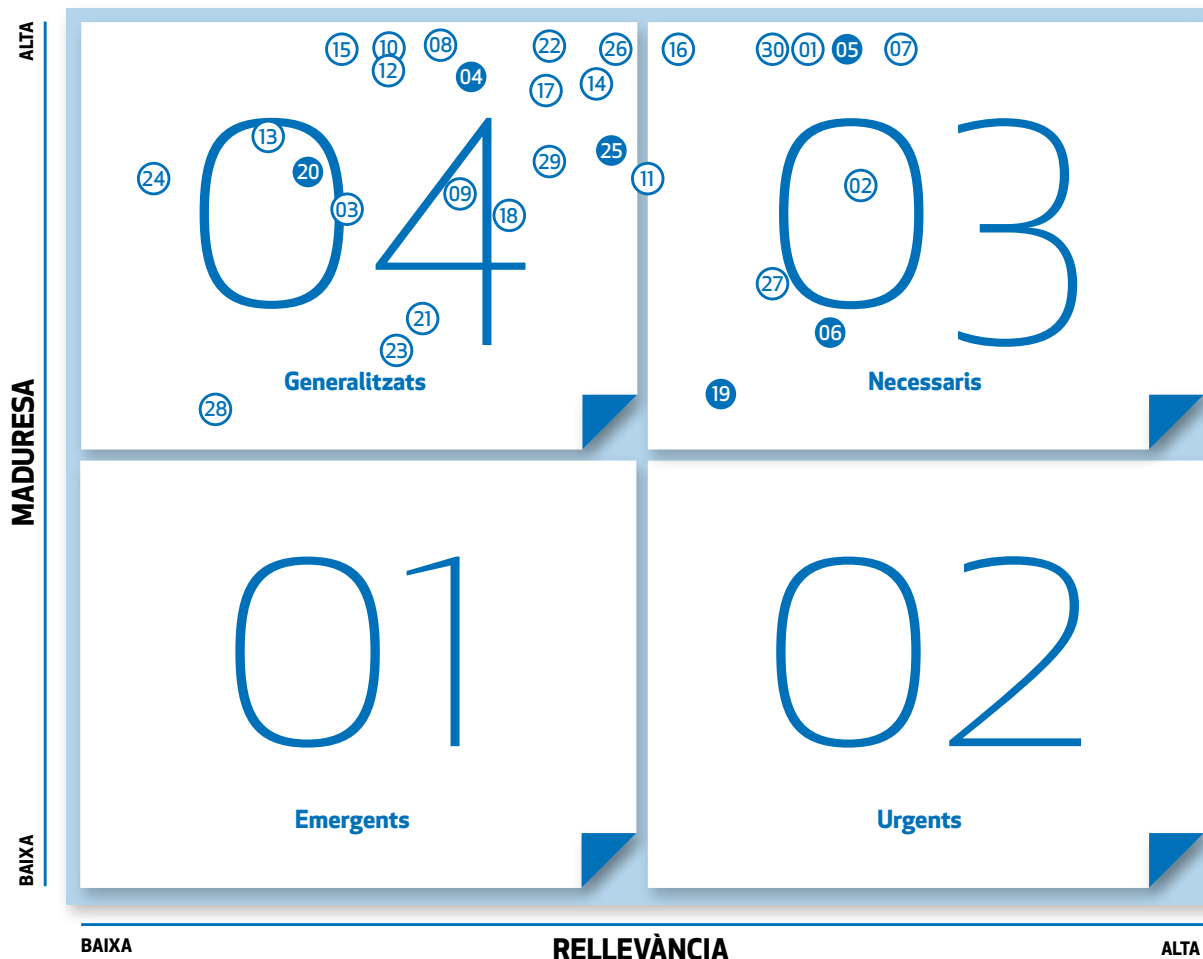
- **Maduresa:** nivell d'atenció que les companyies del sector presten a un assumpte determinat.
- **Rellevància:** atenció que posen els prescriptors als assumptes de responsabilitat corporativa.

Aquestes dues variables, maduresa i rellevància, ens ofereixen una informació valuosa a l'hora de decidir quins són els assumptes rellevants. També suggereixen l'enfocament que l'empresa podria adoptar respecte a aquests.

Entre aquestes dues variables hi ha quatre quadrants:

- 1/ Elements emergents, que requereixen l'anticipació i la previsió de canvis com a font d'avantatges competitius.
- 2/ Aspectes urgents, que requereixen una actuació urgent i un seguiment atent.
- 3/ Temes necessaris, que requereixen una atenció especial, revisió i una adequació constant.
- 4/ Assumptes generalitzats, que requereixen mantenir el comportament en la mitjana del sector.

QUADRE DE MATERIALITAT 2010



1. Govern corporatiu	12. Acompliment ambiental	23. Desenvolupament del capital humà
2. Gestió de riscos; c. climàtic	13. Ecoeficiència operacional	24. Atracció i retenció del talent
3. Codi de conducta / comportament ètic	14. Gestió ambiental	25. Salut i seguretat laboral
4. Gestió de la relació amb clients	15. Programes de biodiversitat	26. Compromís amb la comunitat local
5. Gestió i mant. de les xarxes	16. Eficiència energètica-combustibles	27. Accions per fomentar l'accés a l'aigua
6. Gestió dels recursos hídrics	17. Ús d'energies alternatives	28. Gestió d'integritat amb proveïdors
7. Rel. amb les adm. públiques	18. Gestió de residus i reciclatge	29. Inversions en acció social / ciutadania corporativa
8. Inversió en R+D+I	19. Gestió d'olors	30. Comunicació
9. Gestió de la marca	20. Estratègia canvi climàtic	
10. Quadres de comandament	21. Identificació i diàleg amb els grups d'interès	
11. Política de gestió de recursos hídrics local	22. Pràctiques laborals	

03.2.3

LA COMUNITAT DE PRÀCTIQUES DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA

La Comunitat de Pràctiques de Responsabilitat Corporativa d'Agbar va celebrar la seva primera trobada el setembre del 2010

La Direcció de Gestió del Coneixement d'Agbar impulsa la creació de les comunitats de pràctica (COP), espais de col·laboració entre persones que comparteixen una preocupació, un conjunt de necessitats o un interès comú sobre un tema i que aprofundeixen en el coneixement d'aquesta àrea mitjançant una interacció continuada. La COP intenta trencar barreres per fomentar el coneixement col·lectiu, amb l'adhesió lliure dels seus membres i l'absència de jerarquia en els seus debats.

Aquestes plataformes combinen les trobades virtuals amb sessions presencials. El 30 de setembre del 2010 la COP de Responsabilitat Corporativa, que reuneix tots els professionals d'Agbar vinculats als àmbits de la responsabilitat corporativa i la sostenibilitat, va celebrar la seva primera trobada. En aquesta, es va debatre sobre el diàleg amb dos grups d'interès: clients i Administració pública, i es va fixar un objectiu per a cadascun d'ells de cara al 2011.



03.2.4

ALTRES INICIATIVES DE DIÀLEG

Agbar duu a terme altres iniciatives de diàleg amb els grups d'interès.

Una d'elles va ser la celebració d'una taula de debat en el X Congrés Nacional de Medi Ambient (CONAMA), celebrat del 22 al 26 de novembre del 2010 a Madrid. De fet, Agbar és membre del Comitè Tècnic del CONAMA.

La taula de debat, titulada "Anàlisi dels riscos i les oportunitats relacionades amb l'ús de l'energia i el canvi climàtic. Tres visions: social, ambiental i econòmica", va formar part de la sessió tècnica 19, coordinada pel Col·legi d'Economistes de Catalunya.

La sessió neix en constatar una inquietud pel que fa a la contribució de l'empresa als canvis necessaris per assolir una economia sostenible, requisits externs que calen perquè l'empresa millori la seva capacitat de contribuir a la sostenibilitat econòmica social i ambiental. En aquesta trobada es van tractar qüestions com la manera d'assolir aquesta millora i els instruments necessaris per fer-ho.

03.3

LA RESPONSABILITAT CORPORATIVA EN XARXA

Per a Agbar, la responsabilitat corporativa no és només un compromís intern, sinó que a més s'esforça per estendre aquest nou paradigma empresarial al conjunt de la societat en col·laboració amb altres organitzacions.

Aquesta voluntat de treball en xarxa l'ha portat a vincular-se, entre d'altres, amb el Fòrum de Reputació Corporativa (fRC), la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial (Global Compact) de les Nacions Unides, la Càtedra Ethos, la Fundació Carolina, el Global Eco Forum o el 22@ Barcelona.

03.3.1

FÒRUM DE REPUTACIÓ CORPORATIVA (fRC)

Agbar va ser un dels socis fundadors del fRC el 2002, juntament amb BBVA, Repsol YPF i Telefónica. Ara també formen part d'aquesta organització 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 les Nacions Unides entre els grups d'interès de les companyies participants al fRC. El 2010, Agbar ha estès la divulgació de la iniciativa a les oficines d'atenció al client de Sorea, Aquagest, Ansa i Aguas de Alicante. A més, ha continuat la seva difusió a les oficines d'atenció al client d'Aigües de Barcelona, a l'espai educatiu de Sant Joan Despí i a la Fundació Agbar, amb el lliurament de més de 20.000 díptics i 400 pòsters explicatius del projecte.

De fet, el Fòrum de Reputació Corporativa va participar amb aquest projecte en la Cimera dels Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni celebrada el 22 de setembre del 2010 a Nova York. A la trobada hi van assistir 350 caps d'estat i de govern, representants de les Nacions Unides i líders empresarials i de la societat civil.

03.3.2

XARXA ESPANYOLA DEL PACTE MUNDIAL

Agbar també està adherida des del 2002 a la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial (Global Compact) de les Nacions Unides. L'objectiu d'aquesta iniciativa és assolir un compromís voluntari de les organitzacions en responsabilitat social mitjançant el compliment de 10 principis basats en drets humans, laborals, mediambientals i de lluita contra la corrupció.

Agbar és membre del comitè executiu de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial, un òrgan constituït l'any 2004 amb l'objectiu de donar suport, promoure i difondre els deu principis del pacte a Espanya. Aquest organisme serveix d'interlocutor davant les Nacions Unides i crea un moviment d'empreses obert al diàleg amb els grups interessats en la implantació d'aquests principis.

Aquagest Levante i les Nacions Unides han signat un acord pel qual Alacant participarà en la Cimera de les 100 Ciutats



Des de l'any 2005, Agbar emplenà l'Informe de progrés, un document que elaboren anualment les entitats signatàries amb què es plasma el compromís i els avenços assolits en la implantació dels 10 Principis. El lliurament de l'informe és un dels requisits per ser membre de ple dret del Pacte Mundial.

A més de ser membre del Pacte Mundial com a grup, algunes de les empreses de la corporació també són signatàries, com és el cas d'Aguas de Murcia, que el 2010 ha presentat el seu primer Informe de progrés.

Agbar també s'ha adherit al CEO Water Mandate, una iniciativa voluntària del Pacte Mundial centrada en el medi ambient i la sostenibilitat en l'àmbit de l'aigua, i dona suport a la iniciativa Caring for Climate, amb la qual es compromet a millorar l'eficiència energètica i a reduir les seves emissions.

Informe de progrés

El 2010, Agbar ha presentat l'Informe de progrés corresponent a l'exercici 2009, en què reflecteix els seus avenços en la implantació dels 10 Principis del Pacte Mundial. A continuació, destaquem alguns dels punts més destacats d'aquest informe:

- **Principi 1: donar suport i respectar la protecció dels drets humans**
S'ha fet un diagnòstic específic sobre el codi ètic d'Agbar, que inclou aspectes relacionats amb els drets fonamentals.
- **Principi 2: no ser còmplice de la vulneració dels drets humans**
El 51% dels contractes de compra que gestiona la central de compres d'Agbar inclouen clàusules de responsabilitat corporativa, cosa que representa el 54% del volum de facturació total dels proveïdors.
- **Principi 3: llibertat d'afiliació i reconeixement del dret de negociació col·lectiva**
Pràcticament tots els empleats són subjectes a convenis col·lectius que milloren les condicions que estableix l'Estatut dels treballadors.
- **Principi 4: l'eliminació de tota forma de treball forçat o realitzat sota coacció**
L'activitat d'Agbar està lligada fonamentalment als serveis i a l'Administració pública amb la regulació corresponent que això representa i un factor de risc mínim.
- **Principi 5: suport a l'eradicació del treball infantil**
El procediment de contractació d'empleats d'Agbar assegura que tots els treballadors contractats són majors de setze anys.

- **Principi 6: suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en el treball i en l'ocupació**

L'elaboració d'un protocol d'actuació en matèria d'assetjament sexual i per raó de sexe.

- **Principi 7: mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient**

Durant el 2009, Agbar va crear la Direcció d'Eficiència Energètica amb l'objectiu de reduir el consum energètic i les emissions de CO₂.

- **Principi 8: fomentar les iniciatives que promoguin més responsabilitat ambiental**

L'any 2009, la Direcció d'Eficiència Energètica ha dut a terme un pla d'auditories energètiques, i ha determinat les actuacions necessàries per poder estalviar pel que fa al consum d'energia i reduir les emissions de CO₂.

- **Principi 9: afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient**

Durant el 2009, Agbar ha continuat el procés de transferència de la calculadora d'emissions (CAFCA) creada pel Centre Tecnològic de l'Aigua (CETaqua) a les empreses d'Agbar.

- **Principi 10: treballar contra la corrupció**

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.

03.3.3

ALTRES INICIATIVES EN XARXA

Una altra iniciativa d'impuls de la responsabilitat corporativa en xarxa que ha dut a terme Agbar és la participació com a membre a la Càtedra Ethos, una càtedra d'ètica aplicada de la Universitat Ramon Llull de Barcelona, les línies de recerca de la qual se centren en l'ètica de les organitzacions i els seus professionals, la responsabilitat social corporativa i la divulgació de coneixement ètic.

Agbar participa en la Comissió de Responsabilitat Social de les Empreses de la Fundació Carolina, una institució publicoprivada que promou les relacions culturals i la cooperació en matèria educativa i científica entre Espanya i els països de la Comunitat Iberoamericana de Nacions.

També forma part del Comitè Assessor del Global Eco Forum, una trobada anual entre els diferents sectors econòmics, socials i polítics de la societat organitzats per Eco-Union amb la col·laboració de nombroses entitats.

A més, Agbar participa en les diferents comissions de treball del projecte 22@ Network, que consisteix en la transformació de 200 hectàrees de sòl industrial de Poblenou en un districte innovador que ofereix espais moderns per a la concentració estratègica d'activitats intensives en coneixement. Aquesta iniciativa és, alhora, un projecte de renovació urbana i un nou model de ciutat que vol donar resposta als reptes de la societat del coneixement.

A finals del 2010 Agbar s'ha adherit a la comissió de responsabilitat social de les empreses del Col·legi de Censors Jurats de Comptes de Catalunya (CCJCC).

Agbar és membre del Fòrum de Reputació Corporativa, del Pacte Mundial i de la Càtedra Ethos, a més de col·laborar amb altres institucions i iniciatives

03.4

BON GOVERN

La política de bon govern forma part de la identitat corporativa d'Agbar. Per aquest motiu, el Consell d'Administració exerceix funcions de supervisió de l'evolució dels negocis i vetlla per la conducta ètica de la corporació.

Dins d'Agbar es disposa de diverses eines que afavoreixen l'execució d'actuacions que permetin assolir aquesta política.

- El Comitè ASCI té com a funcions principals la minimització dels riscos, per la qual cosa treballa per identificar-los, controlar-los i avaluar-los. La Direcció de Gestió de Riscos identifica, avalua i prioritza els riscos amb l'objectiu de mitigar-los i adequar-los a la política definida. Control Intern identifica, implanta i manté actualitzades les activitats de control que permeten assegurar que s'estan controlant els riscos. La Direcció d'Auditoria Interna avalua —de manera objectiva i independent— els processos de gestió de riscos i control intern, amb l'objectiu de validar-ne el compliment i proposar aspectes de millora. Aquest comitè està participat per membres del Comitè de Direcció i informa regularment dels seus avenços.
- En l'àmbit de la responsabilitat corporativa, Agbar disposa del Comitè de Desenvolupament Sostenible. 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). S'informa degudament la Direcció de l'activitat del Comitè.

Agbar disposa, a més, d'altres eines que ajuden a difondre els principis de bon govern en l'organització. Els principis d'ètica i transparència es plasmen, entre altres documents, al Codi ètic corporatiu i de conducta dels professionals de les empreses del Grup Agbar i al Codi mediambiental corporatiu, tots dos disponibles a la pàgina web d'Agbar i vigents en el moment de la redacció d'aquest document. A més, s'han elaborat altres normatives i polítiques, com la de seguretat, viatges o mobilitat, que ajuden a difondre aquests conceptes i són disponibles a la intranet d'Agbar.

Finalment, l'afany de transparència del grup es cristal·litza en la difusió de les seves activitats mitjançant informes anuals, com per exemple l'Informe financer anual i l'Informe de responsabilitat corporativa.

04

COMPROMISOS AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

04.1

ATENCIÓ A LES NECESSITATS DEL CLIENT

AGBAR ES COMPROMET
AMB ELS SEUS CLIENTS A:

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

En la relació amb els seus clients, Agbar cerca el compromís amb l'excel·lència i la qualitat en la prestació dels seus productes i serveis, i una comunicació fluïda que permeti una resposta ràpida i eficaç.

La segmentació de clients és una de les eines principals que la companyia fa servir per respondre a les necessitats específiques d'aquests pel que fa a productes i serveis, canals de comunicació i processos de cycle comercial.

Els factors que incideixen en la configuració d'un segment de client determinat són els següents:

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

A més d'aquests factors, Agbar també té en compte les característiques nacionals per dur a terme les segmentacions específiques.

A continuació, es destaquen diversos tipus de segmentacions segons l'empresa:

- **Aigües de Barcelona (Espanya):**

- > Grans consumidors
- > Multicontracte
- > Clients sensibles
- > Domèstics
- > Administració estatal, autonòmica i local

- **Aguas de Cartagena (Colòmbia), segons la Llei 142 del 1994:**

- > Domèstics
- > No domèstics

- **Aguas de Saltillo (Mèxic):**

- > Popular
- > Interès social
- > Residencial comercial
- > Industrial, públic i emprius

- **Aguas Andinas (Xile):**

- > Grans consumidors
- > Consum estacional
- > Bon comportament de pagament
- > Mal comportament de pagament
- > Comptes socials

La segmentació de clients és una de les eines principals d'Agbar per conèixer les necessitats d'aquests

04.1.1

MILLORA DE LA QUALITAT (COMPROMÍS C1)

04.1.1.1

VETLLAR PER LA SEURETAT 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, mentre que a Xile la norma de la legislació nacional NCH 409 (norma de qualitat 409), és la que regeix les anàlisis de qualitat i seguretat de l'aigua potable; a Bristol (Regne Unit), la legislació d'aplicació és The Water Supply (Water Quality) Regulations 2000.

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

	2008	2009	2010
Espanya	99,89%	99,82%	99,79%
Xile	99,58%	99,52%	99,47%
Regne Unit	99,94%	99,97%	99,96%

L'Agència Catalana del Consum tria l'exemple d'Aigües de Barcelona per explicar com les grans empreses atenen els seus clients

PLA DE CONTROL DE LA QUALITAT DE L'AIGUA A L'AIXETA

Aquagest i els ajuntaments de Finestrat i l'Alfàs del Pi (Alacant) i, d'altra banda, l'empresa Agamed de Torrevella, han portat a terme el Pla de control de la qualitat de l'aigua a l'aixeta, destinat 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.

En la selecció dels punts de mostreig de cada zona d'abastament, s'han tingut en compte una sèrie de factors com els nuclis de població, les zones de qualitat de l'aigua homogènia, les característiques del subministrament (hotels, centres escolars, etc.), el tipus d'edificació, l'antiguitat dels edificis i els possibles punts conflictius de la xarxa de distribució. Els paràmetres analitzats són els que estableix el Reial decret 140/2003 per al control a l'aixeta.

Als consumidors que han participat en aquest mostreig, Agbar els fa una explicació individualitzada, a més d'una sèrie de recomanacions en cas que es detectin problemes en les instal·lacions interiors. Els establiments comercials i hotelers que s'han estudiat seran distingits amb un segell de qualitat d'aigua, a més de proporcionar-los un manteniment adequat de la seva instal·lació interior.

*Agbar porta a terme
rigoroses anàlisis que
certifiquen la qualitat i la
seguretat de l'aigua potable
que subministra*

AIGUA SALUDABLE A CARTAGENA (COLÒMBIA)

Actualment, els estàndards de terbolesa, color i matèria orgànica de l'aigua tractada a la planta de potabilització de Cartagena compleixen amb escreix els paràmetres establerts per la legislació vigent. És a dir, la qualitat de l'aigua distribuïda a la ciutat colombiana és òptima, com ho demostra el fet que entre els anys 1995 i 2010 hagi 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.



04.1.1.2 PERFECCIONAMENT DE LA GESTIÓ COMERCIAL

AQUACIS, EL NOU PROGRAMA D'AGBAR PER A LA GESTIÓ INTEGRAL DE CLIENTS

AquaCIS és una solució per a la gestió comercial, dissenyada i desenvolupada íntegrament per Agbar, que permet l'homogeneïtzació en gairebé totes les empreses del grup de pràctiques i criteris de gestió per millorar l'eficiència de la funció comercial.

En el cicle de facturació, AquaCIS aporta capacitat d'adaptació a cada abastament, detecció precoç d'errors, traçabilitat de les operacions, filtratge automàtic d'incidències i eliminació de passos intermedis.

En el cicle del quadre de comandament, genera un quadre d'indicadors per a la presa de decisions en diferents àmbits organitzatius, i permet consolidar la informació transaccional dels processos comercials en informació de gestió, facilitar la supervisió de l'activitat comercial i la visualització gràfica de l'evolució dels indicadors de gestió.

Pel que fa a l'atenció al client, AquaCIS permet convertir en un actiu inestimable

el coneixement i la gestió de les relacions que es mantenen amb els clients, millorant l'accessibilitat dels agents a tota la informació, la captació de dades clau per a la segmentació de clients, l'atenció totalment personalitzada al client, l'increment de la possibilitat de venda creuada d'altres serveis i una millor fidelització de clients.

En el cicle de l'oficina virtual, aquesta solució permet realitzar tota la gestió comercial per internet, reduir les gestions administratives i optimitzar els recursos de treballs de camp.

Després de tres anys d'implantació d'un programa 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 2010, el 33% de les explotacions d'Agbar a Espanya (242 municipis) operaven completament a través d'AquaCIS.

Aquests municipis es concentren a la Comunitat Valenciana, Castella-la Manxa, Castella i Lleó, el País Basc, Andalusia i Regió de Múrcia, on 1.883.401 clients (42%) ja estan sent gestionats mitjançant AquaCIS.

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

El nou sistema està permetent a Agbar continuar millorant l'eficiència de la gestió interna i la qualitat dels serveis que ofereix als seus clients, així com assumir els canvis que la societat demani en cada moment.

El 33% de les explotacions d'Agbar a Espanya operaven mitjançant AquaCIS, solució de gestió comercial, el desembre del 2010

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)^G. Aquesta eina va permetre aprofundir en el coneixement dels diferents tipus de clients i de les seves necessitats, sobre la base de la informació aportada pel CRM^G.

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

El desenvolupament d'eines com AquaCIS, Algol, el Pla estratègic de clients d'Aguas Andinas (Xile) i el sistema d'informació comercial d'Aguas de Cartagena (Colòmbia) permet que Agbar millori la gestió dels seus clients

PLA ESTRATÈGIC DE CLIENTS D'AGUAS ANDINAS

Aguas Andinas (Xile) està aplicant un Pla estratègic de clients (PEC), d'acord amb les estratègies de negoci d'Agbar. Es tracta d'un sistema únic de gestió amb cobertura de l'atenció al client, el cicle de facturació i la gestió tècnica, basant-se en la filosofia CRM⁶.

Durant el 2010, s'ha continuat amb el procés començat el 2009 de reenginyeria de processos prevista en el Pla estratègic de clients. Es troben en l'etapa de proves d'acceptació d'usuari dels mòduls d'atenció al client i de gestió tècnica, que han de concloure durant el primer trimestre de l'any 2011 amb la implantació d'aquests mòduls.

L'EVOLUCIÓ DEL SIC A AGUAS DE CARTAGENA

Aguas de Cartagena (Colòmbia) disposa del Sistema d'Informació Comercial (SIC), que permet millorar l'eficiència en la gestió de lectures, facturació, contractació, recaptació, peticions, queixes, reclamacions, impagats i recuperació de cartera.

Aquest sistema, a més, permet fer servir estadístiques i indicadors comercials. Durant el 2010 s'ha posat en marxa un nou mòdul de peticions, queixes, reclamacions i suggeriments (PQRS), que millora la traçabilitat de les reclamacions, el procés de generació d'edictes de manera automàtica i les consultes i informes.

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

Aguas de Cartagena, menció especial en el Premi d'Aigua i Sanejament

Aguas de Cartagena ha obtingut una menció especial en la segona edició del Premi d'Aigua i Sanejament, Amèrica Llatina i el Carib, patrocinat pel Banc Interamericà de Desenvolupament (BID) i la Fundació FEMSA de Mèxic. Es tracta d'un reconeixement a la seva estratègia de gestió comercial en els sectors amb pocs recursos econòmics, que s'ha considerat adequada i eficaç.

De fet, gràcies a aquesta estratègia, Aguas de Cartagena disposa de 14 punts d'atenció i recaptació en zones de població amb pocs recursos, i l'eficiència de la recaptació, el 2009, va superar el 96%.



—
Premi d'aigua i Sanejament,
Aguas de Cartagena, Colòmbia
—

Agbar desenvoluparà un nou model de gestió comercial a Lima

Agbar es va adjudicar el concurs del servei integral de les activitats comercials de Sedapal, l'empresa pública d'aigua i sanejament de Lima (Perú), que dona servei a vuit milions d'habitants. Amb aquest contracte, Agbar s'estableix per primera vegada al Perú.

04.1.1.3 CARTES DE COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS

Les grans empreses d'Agbar disposen de les anomenades cartes de compromisos, que inclouen una sèrie de garanties de servei per als clients. Es tracta d'una eina mitjançant la qual la companyia reforça la seva garantia de qualitat del servei.

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

A Espanya, durant el 2010 s'han mantingut les cartes de compromisos establertes l'any anterior de les societats d'Aigües de Barcelona, Aguas de Alicante, Agamed, Emasgra i Emuasa.

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 A LLATINOAMÈRICA

Aguas de Saltillo (Mèxic) ha implementat la seva carta de compromisos en data 1 d'abril. Aquests compromisos permeten, en cas d'incompliment, bonificar als clients l'equivalent a un consum mínim, d'acord amb la tarifa d'aigua o drenatge vigent en la data d'incompliment del compromís i d'acord amb el tipus de tarifa aplicada al client.

Aguas de Cartagena es comprometrà amb el client a complir els amb els terminis establerts i a compensar-los en cas d'incompliment per garantir la qualitat del servei. L'empresa establirà les cartes de compromisos al començament del 2011. A continuació, es detallen les dades d'implantació de les cartes de compromisos a les sis empreses d'Agbar que disposen d'aquest document durant tot l'exercici 2010.

Prop de 5,5 milions d'habitants d'Espanya i el Regne Unit estan coberts per les cartes de compromisos d'Agbar

	NOMBRE D'INDEMNITZACIONS		HABITANTS AMB CARTES DE COMPROMISOS		MUNICIPIIS AMB CARTES DE COMPROMISOS	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Aigües de Barcelona	464	408	2.870.460	2.872.797	23	23
Amaem (Alacant)	33	36	478.222	479.825	7	6
Emuasa (Múrcia)	3	0	444.868	441.345	1	1
Emasagra (Granada)	0	0	360.225	371.354	14	15
Agamed (Torrevella)	3	1	101.381	104.137	1	1
Bristol Water (Regne Unit)	1.500	1.260	1.136.460	1.141.870	23	23
TOTAL	2.003	1.705	5.391.620	5.411.328	69	69

04.1.2

INNOVACIÓ EN L'OFERTA (COMPROMÍS C2)

IMPLANTACIÓ DE SOLUCIONS DE TELELECTURA

La telelectura és 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 ha finalitzat els processos necessaris per poder posar en marxa solucions de telelectura independents dels fabricants de comptadors, la qual cosa en garanteix la interoperabilitat. La solució es basa en un equip de camp 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 GPRS⁶.

Paral·lelament, la companyia segueix treballant en els plans de desplegament d'aquesta solució al territori nacional.

Així, poblacions com Tossa de Mar, la Bisbal d'Empordà, la Jonquera, Begur o Calvià ja disposen d'un pla aprovat per totes les parts per a la implantació de la telelectura massiva en els pròxims anys.

D'altra banda, empreses com Emuasa, Aguas de Alicante o Aigües de Barcelona han començat a donar servei de telelectura de comptadors als grans clients que volen gaudir d'aquest servei.

Adicionalment, cal destacar que Aguas de Alicante ha decidit ampliar la prova pilot actual a més de 1.000 comptadors domèstics a fi de refinar els procediments, els costos i els recursos necessaris per fer una valoració detallada d'un pla de desplegament massiu per als seus 300.000 clients.

A Espanya, un total de 500.000 comptadors gestionats per Agbar disposen de solucions de telelectura.

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. En aquest sentit, 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 segueix desenvolupant una prova pilot amb aquestes tecnologies, que han permès elaborar un document amb l'estratègia de telelectura per tipus de client. Aquestes proves les estan seguint de prop altres empreses gestores d'aigua al Regne Unit, que es podrien beneficiar d'aquestes mateixes solucions dins de marcs de col·laboració per acordar.

Agbar ha finalitzat els processos necessaris per a la posada en marxa de solucions de telelectura a Espanya. Aquesta eina també s'està implantant a Xile i al Regne Unit

Beneficis de la telelectura

Client final:

- > Disposa de més informació sobre els seus consums d'aigua a la web.
- > Pot detectar sobreconsums o fugues a la xarxa interior, que es notifiquen per web, correu electrònic o SMS.
- > Coneix de manera anticipada la seva facturació.
- > Controla el consum en habitatges de lloguer i segones residències.

Comunitat:

- > Assegura la disponibilitat de l'aigua.
- > Aplica noves filosofies de desenvolupament urbà com el concepte Smart City, una filosofia basada en l'estalvi energètic i la mobilitat, l'estil de vida i les formes de treball sostenibles.

Més valor en la relació amb el client:

- > Es redueixen les reclamacions per lectures errònies.
- > Es potencia la comunicació per web.
- > Es redueixen els desplaçaments.
- > Facilita la detecció de possibles fraus.

Eficiència en la gestió de la xarxa:

- > Verificació del dimensionament correcte dels comptadors.
- > Identificació d'avaries al comptador de manera anticipada.
- > Coneixement de l'aigua consumida amb freqüència horària, diària, etc.

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 aquests. 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, amb la qual cosa es fa un millor ús dels recursos, es disminueixen els temps de resposta i trasllat, i es millora la satisfacció dels clients.

CONTROL D'AIGUA NO COMPTABILITZADA A AGUAS DE CARTAGENA (COLÒMBIA)

S'ha posat en marxa un sistema de gestió integral d'aigua no comptabilitzada, que permet portar el control i el seguiment de les pèrdues tècniques d'aigua a la xarxa.

*Aguas de Cartagena ha
llançat una web per a la
compra de béns i serveis*

PUBLICACIÓ DE LICITACIONS D'AGUAS DE CARTAGENA

S'ha dissenyat i desenvolupat un nou lloc web per a la publicació de la compra de béns i serveis d'Aguas de Cartagena. El sistema disposa d'una aplicació interna mitjançant la qual opera personal de la companyia, i d'una aplicació externa amb què les companyies o les persones interessades poden fer consultes. El sistema permet:

- > La publicació a la pàgina web de la companyia de sol·licituds (licitacions) per a la compra de béns o la contractació de serveis.
- > La inscripció de companyies o persones naturals per participar en els licitacions.
- > L'enviament de documents i suports en el moment de participar en les licitacions.
- > L'administració i la consulta de les diverses cotitzacions (propostes) per part del personal intern de la companyia Acuacar.

04.1.3

PROGRESSOS EN LA COMUNICACIÓ (COMPROMÍS C3)

04.1.3.1 OFICINES D'ATENCIÓ AL CLIENT

El nou model d'oficina d'Agbar s'ha implantat durant el 2010 als municipis de la Vila Joiosa i San Fulgenci (Comunitat Valenciana), Pontevedra (Galícia), Arucas (Gran Canària), Astilleros (Astúries), Benahavís (Andalusia), el Grau (Comunitat Valenciana), San Javier (Múrcia) i Valladolid.

Dels municipis gestionats per Sorea, s'han reformat en major o menor mesura les oficines de Benicarló (Castelló), Castellar del Vallès, Torelló, Olot, Manlleu, Corbera, Collbató, Palafrugell, Centelles, la Garriga, Martorell i Dosrius. També s'han reformat les oficines de Consell de Cent d'Aigües de Barcelona (Barcelona).

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, d'una banda s'ha creat l'oficina d'atenció al públic, i de l'altra, l'oficina tècnica i el magatzem.

A més, a les oficines d'Aguas de Saltillo (Mèxic) s'han habilitat finestretes exclusives per a pensionistes o jubilats i per als clients amb necessitats especials, i també s'hi han instal·lat rampes i s'han adaptat serveis per a les persones amb discapacitat.

Agbar segueix estenent el seu nou model d'oficina a Espanya



El 72% dels clients d'Agbar a Espanya tenen accés a les oficines virtuals

04.1.3.2 **AMPLIACIÓ DE L'ACCÉS A CANALS** **D'ATENCIÓ NO PRESENCIALS**

Agbar treballa en el perfeccionament permanent dels canals de comunicació que fan servir com a base les tecnologies de la informació, conscient que aquests mitjans ofereixen més disponibilitat i accessibilitat als usuaris. D'aquesta manera, la companyia busca millorar l'atenció al client.

Durant els últims anys, el canal d'atenció telefònica ha anat guanyant quota de penetració. De fet, durant el 2010 la cobertura en l'àmbit comercial s'ha mantingut en un 86% dels clients a Espanya, tot i que s'ha incrementat el nombre de municipis servits. La cobertura telefònica pel que fa a avaries també s'ha mantingut en prop del 81% dels clients. L'objectiu és assolir una cobertura del 100%.

A més, Agbar treballa per garantir als seus clients la possibilitat, per mitjà del web interactiu, de pagar factures pendents, consultar informació sobre subministraments, visualitzar còpies de factures i gestionar el canvi de dades, entre altres serveis.

Durant el 2010 s'han habilitat noves oficines virtuals a tot el territori. El 72% dels clients d'Agbar a Espanya tenen accés a les oficines virtuals.

Aigües de Barcelona va llançar el 2009 una nova oficina virtual amb 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 l'enviament de factures en paper i la millora de la imatge corporativa. La consecució d'aquests objectius es va dividir en tres fases.

- **Fase 1**
Es va posar en marxa al final del 2009.
- **Fase 2**
Disposa de les millores següents, aplicades durant el 2010:
 - > Factura sense paper
 - > Nivell d'accessibilitat doble AA
 - > Millores de la nova plataforma
 - > Visualització de la nova factura en una sola cara
 - > Accés a l'oficina virtual mitjançant el DNI electrònic
- **Fase 3**
En planificació.

Factura d'Aigües de Barcelona

Aigües de Barcelona estrena novetats en la factura de l'aigua. La companyia posa a disposició dels seus clients la nova factura sense paper, a la qual podran accedir tots els usuaris que estiguin registrats en l'Oficina Virtual i que activin el servei. La rapidesa, la comoditat o la seguretat són alguns dels avantatges que té aquesta modalitat de factura respecte de la tradicional. Així mateix, comportarà una reducció substancial de paper i, per tant, també és més ecològica.

Una altra novetat és el format de la factura en paper, que conté tota la informació en una sola cara i presenta la informació d'una manera molt més comprensible.



Servialertes

Agamed a Torrevella, Aigües d'Elx a Elx i Aquagest Levante als municipis d'Alacant 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 els puguin afectar i avisos de canvi de comptador, entre altres alertes. Actualment, més de 630.000 clients poden rebre les servialertes a la Comunitat Valenciana.

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 ja va habilitar el 2009 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. Amb aquests documents, els clients d'Aguas de Murcia tenen accés directe a les seves dades i operacions.

Durant el 2010 s'ha posat en marxa a Aguas de Cartagena (Colòmbia) un nou sistema de recaptació electrònica (lloc web), que ha permès l'automatització del procés de recaptació de les entitats recaptadores externes.

A més, s'ha implementat l'enviament de la factura de consum (còpia) en format PDF per correu electrònic. En una primera fase s'ha implantat el servei per als grans clients.

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 continua amb la promoció del servei de factura electrònica, a més de la possibilitat de fer arribar a la companyia la lectura del comptador i de notificar el canvi de titular de la propietat.

*Canaragua, Teidagua i
Aguas de Telde han habilitat
noves oficines virtuals
d'atenció al client*

04.1.3.3 CONTROL DE SATISFACCIÓ I MILLORA DEL CONEIXEMENT DEL CLIENT

Agbar continua fent el seguiment del servei de canal telefònic a Espanya mitjançant 800 enquestes anuals 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 desembre del 2010, la valoració que els usuaris van fer del *call center* van ser de 8,20 sobre 10.

Durant el 2010, 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, així doncs els resultats nacionals no són comparables.

A Espanya, s'han fet enquestes a 33 explotacions i s'ha obtingut un índex de satisfacció del client (ISC) del servei bàsic del 6,92. 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 d'aquestes enquestes. En l'última enquesta realitzada sobre els serveis al final del 2010, el 75% dels clients enquestats van qualificar Aguas de Saltillo com l'empresa de serveis que oferia millor atenció al client.

Per la seva part, Aguas de Cartagena (Colòmbia) 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.

L'enquesta del 2010 no s'ha fet, com a conseqüència directa dels problemes derivats de la gestió del subministrament, que hagués desvirtuat els resultats obtinguts.

Pel que fa al Regne Unit, Bristol Water ocupa el número 6 d'un total de 21 empreses d'aigua a Anglaterra i Gal·les. Així, el 2010 la mitjana de satisfacció del client va ser d'un 88%.

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

04.1.3.4 IMPULS DE LA COMUNICACIÓ AMB ENTITATS REPRESENTATIVES DELS CLIENTS

Agbar no tan sols manté 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.

*Proactiva i oberta al
diàleg amb les diferents
organitzacions que
representen els clients*

Així, durant l'any 2010 s'han establert diversos contactes amb les diferents entitats que es detallen a continuació.

- Aguas de Murcia ha mantingut contacte amb:
 - > La Unió de Consumidors de Múrcia (UCE), amb la qual s'està desenvolupant la idea d'establir el Telèfon de l'Aigua, que seria operat per aquesta institució, en funcions d'informació general de serveis, tarifes, seguiment de queixes i reclamacions, suggeriments de millora, etc., i que inclouria no només Aguas de Murcia, sinó tota la direcció territorial.
 - > Col·legi d'Administradors de Finques entitat a la qual es té informada permanentment sobre els nous productes i serveis del cicle integral de l'aigua que l'empresa està comercialitzant.
 - > Federació Regional d'Empresaris del Metall, en especial amb el Gremi de Lampisteria, amb el qual des de l'any passat es mantenen contactes regulars per informar-los d'assumptes del servei d'Aguas de Murcia que els poden interessar, alhora que aquesta rep suggeriments de tipus diversos.

- Aguas de Alicante ha mantingut un contacte periòdic amb les entitats següents:
 - > Regidoria de Consum i Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.
 - > Agència Local de Desenvolupament Econòmic i Social.
 - > Regidoria de Cultura.
 - > Regidoria de Trànsit.
 - > Claustre de l'IES Bahía de Babel.
 - > Universitat d'Alacant.
 - > Centre Ocupacional Terramar de l'APSA (Associació Prodiscapacitats Psíquics d'Alacant).
 - > Associacions de veïns.
 - > Departament d'Igualtat de la Regidoria d'Acció Social de l'Ajuntament d'Alacant.
 - > Acció Social de l'Ajuntament d'Alacant.
 - > Associació de Famílies Nombroses.
 - > OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor).
- > Algunes empreses privades (Hèrcules CF, UCE, Coca-Cola, Cemex, Grupo Vocento).
- 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 (PQRS), i la presència de l'empresa a zones marginals de la ciutat.
- Bristol Water ha mantingut un contacte periòdic amb les entitats següents:
 - > 8 trobades amb l'Ofwat, l'organisme regulador de totes les empreses subministradores d'aigua a Anglaterra i Gal·les.
 - > 18 trobades amb CCWater (Consumer Council for Water), l'organisme que regula les queixes dels usuaris de les subministradores de l'aigua.
 - > 21 reunions amb CAB (Citizens Advice Bureau), una organització que es dedica a donar assessorament gratuït a ciutadans sobre diversos temes, i que assessora els clients que tenen dificultats de pagament.

04.2

APOSTA PER L'EQUIP HUMÀ

AGBAR ES COMPROMET AMB EL SEU EQUIP HUMÀ A:

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

Considerar mesures preventives que fomentin la igualtat i la diversitat, i evitar discriminacions per motius de sexe, raça, cultura, religió o qualsevol altre que hi pogués haver.

Compromís

E5

Per a Agbar, el desenvolupament social i professional del seu equip humà és un element substancial de l'èxit empresarial i del futur de l'organització.

Per això, treballa en els diferents àmbits de la gestió responsable de persones, com la formació, la conciliació de la vida professional i personal, la igualtat, la diversitat, la seguretat i la salut.

DESGLOSSAMENT DE PLANTILLA MITJANA D'AGBAR

	2009		2010	
PER CATEGORIA PROFESSIONAL		%		%
Directius i titulats superiors	1.421	12,9	1.305	12,0
Titulats de grau mitjà	914	8,3	828	7,6
Càrrecs intermedis	1.540	14,0	1.702	15,6
Oficials administratius	1.505	13,6	1.454	13,4
Oficials no administratius	3.125	28,4	2.991	27,5
Auxiliars, obrers i subalterns	2.513	22,8	2.601	23,9
PER PAÍS				
Espanya	8.658	78,6	8.506	78,2
Regne Unit	506	4,6	488	4,5
Xile	1.833	16,6	1.863	17,1
Algèria	21	0,2	18	0,2
Brasil	0	0	6	0,0
MODALITATS DE CONTRACTE				
Personal fix	9.684	87,9	9.465	87,0
Personal eventual	1.334	12,1	1.416	13,0
TOTAL	11.018	100	10.881	100

PERCENTATGE D'EMPLEATS PER EDAT	2009	2010
Menors de 30	13,4%	12,9%
Entre 30 i 50	60,0%	64,3%
Més grans de 50	22,6%	22,8%
TOTAL	100%	100%

DESGLOSSAMENT DE LA PLANTILLA MITJANA D'AGBAR

DESGLOSSAMENT DE BAIXES	2009	2010
PER GÈNERE		
Dones	353	439
Homes	1.063	1.329
PER EDAT		
Menors de 35 anys	540	693
Entre 35 i 50 anys	592	534
Més grans de 50 anys	284	541
PER PAÏSOS		
Espanya	1.218	1.487
Regne Unit	45	48
Xile	149	221
Algèria	4	12
Brasil	0	0
TOTAL	1.416	1.768

CREACIÓ D'OCUPACIÓ NETA	2009	2010
Altes en el període	2.127	1.932
Taxa de creació d'ocupació *	19,3	17,7

* (altes / plantilla mitjana) x 100

ÍNDEX DE ROTACIÓ	2009	2010
Taxa de rotació (%) *	12,85	16,25

* (baixes / plantilla mitjana) x 100

04.2.1

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

La Direcció de Recursos Humans d'Agbar ofereix als empleats formació contínua per adaptar-se a un món en canvi constant i oportunitats de desenvolupament de les seves carreres professionals.

04.2.1.1

DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL I PERSONAL

Agbar treballa per sistematitzar d'una manera cada vegada més precisa els processos de creixement i desenvolupament professional del seu equip de professionals.

Un dels procediments emprats per assolir aquesta finalitat és el sistema de gestió de l'acompliment (SGA), una eina que permet 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. Aquesta comparació permet detectar les necessitats formatives del treballador, 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 2010, el nombre de professionals d'Agbar que han format part del SGA ha augmentat un 8,9% respecte de l'any anterior, fins a assolir els 3.771. Aquesta xifra d'empleats representa el 34,7% del total de la plantilla. En aquest període s'ha començat a implantar el SGA a Bristol Water, i s'ha mantingut a Espanya i Xile.

A Espanya, durant el 2010 s'ha estès el procés d'avaluació multidimensional (de 360°) a tot el col·lectiu de directius de l'organització, que ha passat de 59 a 175 persones. Aquesta avaluació ha servit per complementar la del sistema de gestió de l'acompliment.

Aquesta entrevista té una periodicitat anual. Així mateix, a la mitjanja de l'any es preveu fer una entrevista addicional per realitzar un seguiment del pla d'acció establert.

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

PROMOCIÓ INTERNA

Agbar impulsa la promoció interna. N'és una prova que el 2010 ha començat un projecte per gestionar d'una manera més eficient el desenvolupament de les persones valorades en el sistema de gestió de l'acompliment com a persones d'alt potencial.

Aquest pla consisteix en la realització de plans d'acció adreçats a fomentar la consolidació de les competències clau i a identificar el lloc o els llocs de treball estratègics d'acord amb el desenvolupament professional de la persona.

En el marc d'aquest projecte, s'han avaluat i realitzat itineraris de desenvolupament professional per a 330 persones de perfils tècnics, comandaments i directius.

A Xile, Agbar està definint plans de carrera per als empleats que siguin identificats com a potencials successors en càrrecs crítics.

A més, el grup impulsa la publicació de les vacants que es generen a la intranet corporativa per donar als empleats l'oportunitat d'optar a aquests llocs. Des que es va posar en marxa aquesta iniciativa al 2009, s'ha publicat un nombre d'ofertes important, que han estat cobertes mitjançant promocions internes.

El nombre d'empleats d'Agbar integrats en el seu sistema de gestió de l'acompliment ha augmentat un 8,9% el 2010



Clausura V edició del Máster
en gestió Integral de l'Aigua

SISTEMES D'AVUACIÓ DE L'ACOMPLIMENT I DEL DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL	2009	%	2010	%
Nombre d'empleats inclosos en el programa DEO (Espanya i Regne Unit)	1.838	16,7	1.817	16,7
Nombre d'empleats inclosos en el programa SGA (Espanya, Xile i Regne Unit)	3.463	31,4	3.771	34,6

SISTEMA DE GESTIÓ DE L'ACOMPLIMENT (SGA) PER CATEGORIA PROFESSIONAL	2009	2010
Directius i titulats superiors	707	699
Titulats de grau mitjà	463	554
Càrrecs intermedis	1.206	921
Oficials administratius	150	258
Oficials no administratius	912	1.194
Resta	25	145
TOTAL	3.463	3.771

SISTEMA DE GESTIÓ DE L'ACOMPLIMENT (SGA) PER PAÍS	2010
Espanya	1.332
Xile	1.951
Regne Unit	488

PERCENTATGE DE REMUNERACIÓ VARIABLE (ESPANYA)	2009	2010
Directius	20%	20%
Titulats superiors	12%	14%
Titulats de grau mitjà	12%	11%
Càrrecs intermedis	12%	16%
Oficials administratius	0%	0%
Oficials no administratius	0%	0%
Resta	0%	0%

Agbar ha dissenyat diversos itineraris formatius presencials i en línia per desenvolupar cada competència

04.2.1.2

IMPULS DE LA FORMACIÓ

Per a Agbar, la missió de la és 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 d'Agbar.

Els principis operatius de la formació a Agbar són:

> **Persones**

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.

> **Coneixement**

Mitjançant una oferta especialitzada de caràcter tècnic i competencial.

> **Innovació i tecnologia**

Mitjançant la recerca contínua de metodologies i solucions d'aprenentatge, recolzant-se en les noves tecnologies per a tots els seus models i processos.

> **Igualtat i conciliació**

Considerant tots els col·lectius dins Agbar mitjançant una oferta compatible amb la situació personal de cada participant.

A més, des de fa anys, Agbar realitza un procés d'avaluació de l'acompliment basant-se en el diccionari de competències d'Agbar. Aquest procés permet identificar potencialitats i àrees de millora dels professionals, i establir un pla de formació i desenvolupament.

D'aquesta manera, els programes formatius permeten millorar les competències dels professionals, i així incrementar la seva ocupabilitat i desenvolupament professional, sempre adaptats als nous temps, fomentant la cooperació i la gestió transversal. Així doncs, s'han dissenyat diferents itineraris formatius presencials i en línia per desenvolupar cada competència. Un itinerari comprèn una sèrie d'activitats a més dels tallers de formació pròpiament dits.

PROGRAMES DESTACATS DE FORMACIÓ PRESENCIAL

TALLER	OBJECTIU	ADREÇAT A
Eines de gestió	Dominar les eines 2.0 i fomentar la gestió del coneixement	Professionals d'Agbar
Workshop Lideratge 2.0 i valors	Sensibilitzar sobre la importància de la gestió del coneixement i el lideratge en un entorn col·laboratiu.	Personal directiu d'Agbar
Direcció d'equips i persones	Interioritzar comportaments que ajudin a clarificar objectius i expectatives i donar feedback de la consecució del treball.	Professionals d'Agbar que gestionen equips
Coordinació transversal d'equips	Detectar habilitats que ajudin a la coordinació en una estructura organitzacional sense jerarquies ni responsabilitats jeràrquiques.	Professionals d'Agbar que gestionen o lideren equips
Comunicació efectiva	Fomentar l'escolta activa i facilitar eines de comunicació que ajudin a desenvolupar habilitats d'influència i assertivitat.	Professionals d'Agbar
Gestió del temps	Desenvolupar eines i habilitats que millorin el temps i les activitats amb una orientació total a resultats.	Professionals d'Agbar

PROGRAMES DESTACATS DE FORMACIÓ EN LÍNIA

TALLER	OBJECTIU	ADREÇAT A
Motivar els seus col·laboradors	Identificar situacions de desmotivació dels col·laboradors i crear estratègies de motivació en l'entorn laboral com a eina de millora per al lideratge.	Personal directiu i comandaments intermedis d'Agbar
Desenvolupar la seva intel·ligència emocional	Desenvolupar les relacions mitjançant l'anàlisi i la gestió de les emocions pròpies i alienes.	Professionals d'Agbar
Ser directiu coach	Desenvolupar les competències dels col·laboradors, identificant potencialitats i aprenent. Pretén millorar la competència i el desenvolupament del talent.	Personal directiu i comandaments intermedis d'Agbar
Les claus de la gestió transversal	Gestió del coneixement sobre la base del foment de la gestió transversal per al lideratge sense jerarquia	Personal directiu i comandaments intermedis d'Agbar
Negociar amb èxit	Orientació a resultats gràcies a l'aprenentatge de les eines i les estratègies bàsiques de negociació.	Professionals d'Agbar
Vendre grans projectes	Orientació comercial externa gràcies a les tècniques comercials més efectives.	Professionals d'Agbar

Agbar manté convenis de col·laboració amb institucions d'educació superior de reconegut prestigi i experiència en la formació de professionals

04.2.1.2.1

COL·LABORACIONS EXTERNES PER A L'OCUPABILITAT

AMB INSTITUCIONS D'EDUCACIÓ SUPERIOR

El 2010, Agbar va signar convenis de col·laboració amb institucions d'educació superior de reconegut prestigi i experiència en la formació de professionals.

Així, ha impartit, juntament amb la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) el Master in Water Management, el Postgrau de depuració i el Postgrau de distribució; en col·laboració amb la Universitat de Barcelona (UB), el Postgrau de gestió de clients, i juntament amb la Universitat de Valladolid i la Universitat de Girona, el Postgrau de depuració.

A més, durant el 2010 s'ha iniciat un programa de formació en gestió del coneixement en què ha col·laborat l'escola de negocis EADA.

A Xile, Agbar manté una aliança estratègica amb l'institut professional Duoc UC, una institució que depèn de la Pontifícia Universitat Catòlica de Xile, respecte a la certificació de continguts per a operadors d'aigua potable sota el format de diplomata.

A més, el 2010 ha impartit la primera versió del Diplomata en depuració, en col·laboració amb la Pontifícia Universitat Catòlica de Xile i la Universitat Catòlica de Valparaíso.

AMB LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

Els processos d'acreditació de competències i coneixements són una eina de doble valor per a les organitzacions implicades: garanteixen una millor qualitat de servei i representen més implicació i capacitat dels treballadors.

Conscient d'aquesta realitat, des del 2006 Agbar treballa amb l'Institut Català de les Qualificacions Professionals (ICQP) en el projecte d'acreditació per poder certificar les qualificacions professionals del seu personal operari.

Aquest procés de certificació de les qualificacions permet a la corporació definir plans de capacitat individual en funció de les necessitats del col·lectiu i facilitar el procés de selecció interna i externa, entre altres beneficis.

Catàleg de
qualificacions
professionals

QUALIFICACIONS DEL SECTOR AIGUA

Organització i
control del muntatge
i manteniment
de xarxes i
instal·lacions d'aigua
i sanejament

Capatassos
d'aigua

Muntatge i
manteniment de
xarxes d'aigua

Operari d'aigua
Distribució
Sanejament

Operacions
a les estacions
de tractament
d'aigua

Operari de planta
Tractament
Depuració

AMB ASSOCIACIONS I FUNDACIONS

Agbar col·labora activament en la integració en el mercat laboral de joves professionals, patrocinant i participant en programes universitaris de caràcter internacional.

Així, per exemple, col·labora amb Unitech Internacional, una organització sense afany de lucre formada per les principals universitats europees i empreses multinacionals de l'àmbit de l'enginyeria i l'objectiu de la qual és preparar els millors estudiants d'aquesta disciplina per al seu futur professional.

Agbar facilita als estudiants d'aquest programa l'accés a les incorporacions en plantilla de joves titulats i proporciona pràctiques per a alumnes d'intercanvi de tot Europa.

També participa a BEST Barcelona (Board of European Students of Technology), una associació internacional d'estudiants de carreres tècniques amb presència a 81 universitats europees i en un total de 30 països, formant part del jurat de la seva competició anual d'enginyeria.

A més, Agbar col·labora amb la Fundació Carolina, una institució per a la promoció de les relacions culturals i la cooperació en matèria educativa i científica entre Espanya i Iberoamèrica, facilitant pràctiques professionals als estudiants becats a Espanya per conèixer el mercat laboral espanyol i el negoci de la corporació.

HORES DE FORMACIÓ - DESGLOSSAMENT PER CATEGORIES	TOTAL		PER EMPLEAT	
	2009	2010	2009	2010
Directius i titulats superiors	45.014	42.847	31,7	31
Titulats de grau mitjà	53.840	34.177	58,9	38,9
Comandaments intermedis i encarregats	19.488	46.410	12,6	26,9
Oficials administratius	32.929	19.412	21,9	13,3
Oficials operaris	29.902	57.979	9,6	17,7
Resta de plantilla	35.434	17.775	14,1	6,8
TOTAL	216.607	218.600	19,7	19,3

HORES DE FORMACIÓ E-LEARNING

TOTAL

12.878

04.2.1.3

LA GESTIÓ DEL CONEIXEMENT A AGBAR

En un moment d'evolució constant com el que estem vivint, la globalització i l'accés a la informació representen un desafiament constant per a les empreses. Els processos d'innovació estan superant les fronteres corporatives per aprofitar les xarxes de col·laboració, els fluxos d'informació i els models oberts de creació de valor amb els clients i amb altres agents externs als límits organitzatius de les empreses. D'aquestes, les que siguin conscients que aquests canvis disposaran de més capacitat de progrés basada en el talent dels seus col·laboradors interns i externs.

En aquest sentit, Agbar ha fet una forta aposta amb la creació, el 2009, de la Direcció de Gestió del Coneixement i Transferència amb un enfocament eminentment pràctic, que persegueix institucionalitzar la generació i la disseminació del coneixement.

Els objectius d'aquesta direcció són:

- > Identificar el coneixement per generar valor, fomentar l'expansió, millorar l'eficiència i agilitar la transferència d'innovació.
- > Harmonitzar el coneixement amb els objectius del grup.

- > Fomentar una cultura d'intercanvi i col·laboració entre els empleats d'Agbar.
- > Facilitar el desenvolupament de les capacitats dels empleats a partir de la interconnexió dels seus coneixements.
- > Aplicar les TIC^G de manera global per millorar els fluxos d'informació d'una manera fàcil i accessible.
- > Definir un marc que impulsi i coordini altres iniciatives de gestió del coneixement ja existents en l'organització.

Per transformar el coneixement existent en un actiu, s'ha dissenyat un model que engloba l'organització, les operacions i la cultura de la gestió a partir de tres unitats bàsiques: tecnologia, persones i àrees de coneixement. Neix una nova cultura corporativa, centrada en les persones, que afavoreix la comunicació entre elles i potencia l'intercanvi de coneixements amb l'objectiu de generar més oportunitats i millors.

LES TIC⁶ AL SERVEI DEL CONEIXEMENT

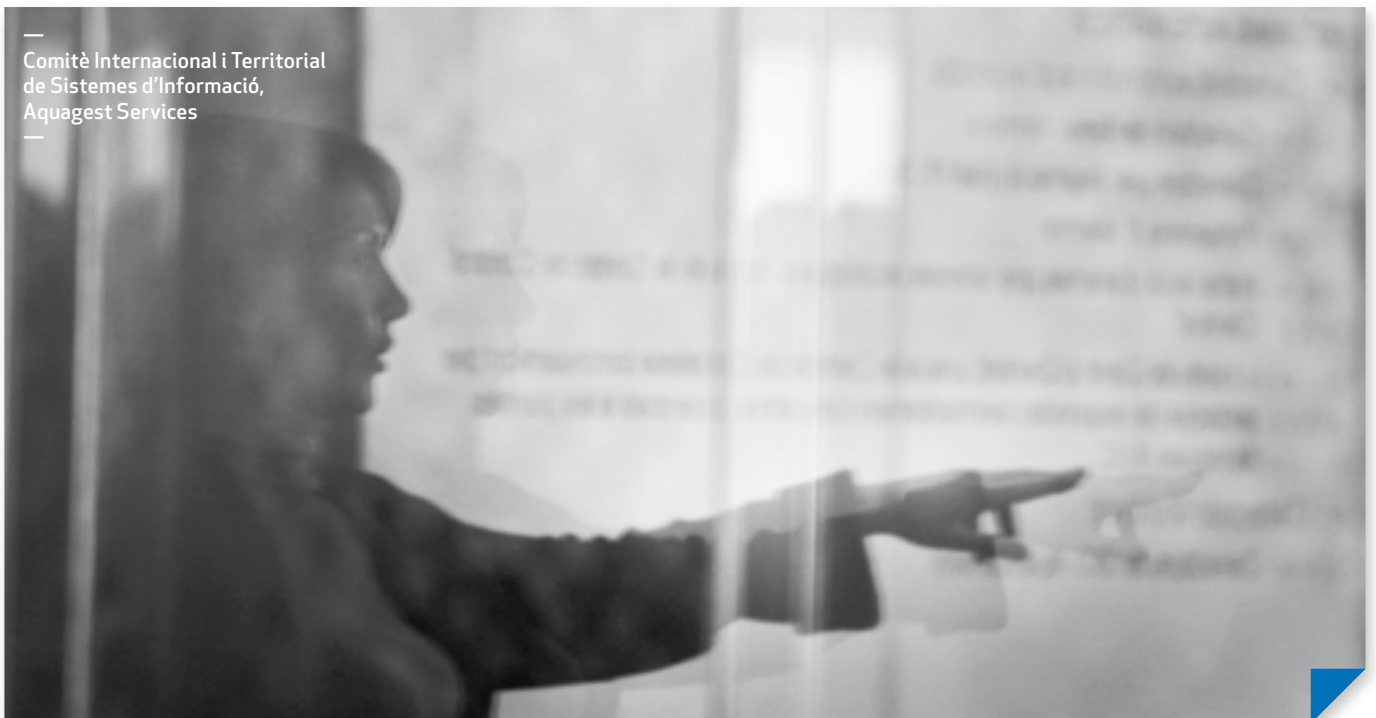
La intranet BITA és la principal plataforma tecnològica d'Agbar per a l'intercanvi de coneixement. És una intranet especialitzada en el sector de l'aigua i el medi ambient que ofereix a tot l'equip humà un conjunt de plataformes de treball col·laboratiu.

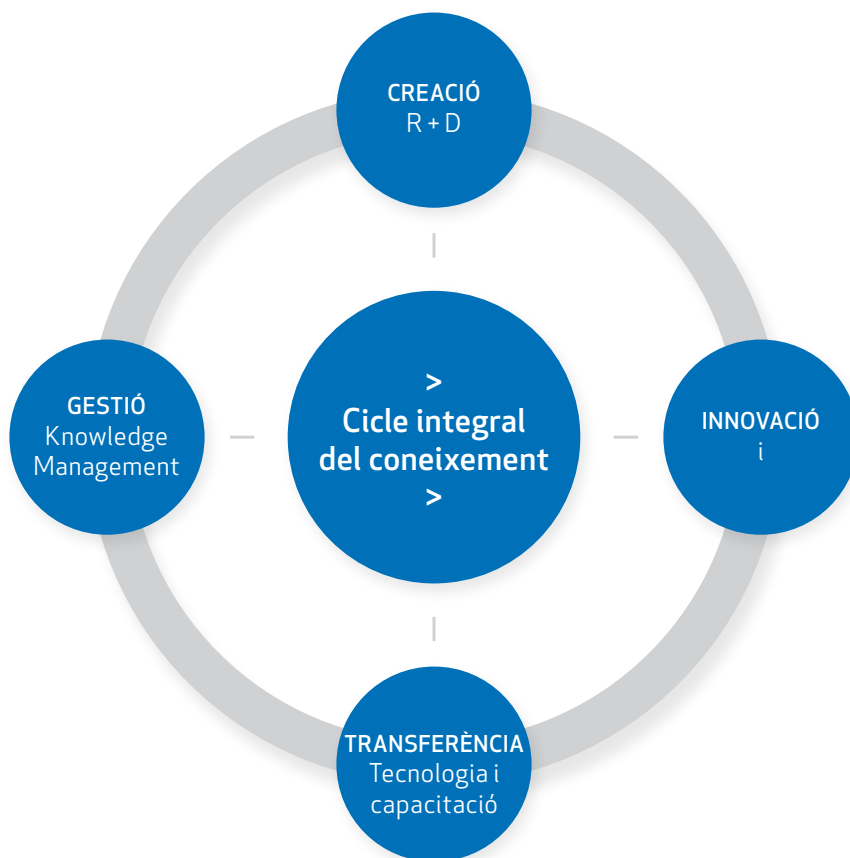
Des de BITA es potencien les tecnologies basades en web 2.0 que faciliten la gestió de coneixement. Actualment inclou set blocs: comunitat internacional i un bloc per cadascuna de les sis línies de recerca

de CETaqua, Centre Tecnològic de l'Aigua (recursos alternatius, impacte del canvi global, gestió eficient d'infraestructures, medi ambient i salut, energia i aigua, i gestió de la demanda d'aigua). També disposa d'un total de 52 wikis. Qualitat de l'Aigua, Clients, Depuració, PRL (prevenció de riscos laborals), Responsabilitat Corporativa i Direcció d'Eficiència Energètica en són algunes.

A més, a BITA s'està elaborant la xarxa Qui és qui, que identifica professionals d'Agbar i les seves funcions. Al final del 2010, aquesta base de dades tenia 4.183 membres registrats.

—
Comitè Internacional i Territorial
de Sistemes d'Informació,
Aquagest Services
—





Agbar aposta per les tecnologies web 2.0: disposa de 52 wikis i set blocs

DOCUMENTS DE LA BIBLIOTECA DIGITAL	629.895
PERSONAL D'AGBAR IMPLICAT EN ALGUNA INICIATIVA DE COL-LABORACIÓ	1.913
NOMBRE D'ENTORNS COL-LABORATIUS	52
XARXES DE PROFESSIONALS D'AGBAR ESPECIALITZADES EN DIFERENTS ÀMBITS DE CONEIXEMENT	Drenatge: 267 professionals Recursos hídrics alternatius: 181 professionals Energia: 214 professionals Comercial: 254 professionals Responsabilitat corporativa: 88 professionals

04.2.2

EN COMUNICACIÓ PERMANENT AMB ELS TREBALLADORS (COMPROMÍS E2)

Agbar manté una actitud de comunicació oberta i participativa amb el seu equip humà. Per fer-ho, disposa de múltiples canals, com la intranet, la revista *Infoagbar*, correus electrònics, enquestes de satisfacció, reunions, etc.

La intranet és un dels principals canals de comunicació interna a Agbar. Amb un total de 4.177 usuaris, permet informar-se sobre notícies de l'empresa, consultar les vacants professionals que s'han generat dins de la companyia, visualitzar documents organitzatius, etc. A més, ofereix accés a diverses aplicacions i a les múltiples wikis i dominis especialitzats.

El 2010 s'han publicat 272 notícies i nou vídeos informatius que permet tenir una visió més dinàmica de l'empresa i els seus respectius departaments.

També s'han agregat nous apartats com l'agenda d'esdeveniments, una presentació corporativa d'Agbar per a ús generalitzat i accés als plans d'igualtat de diverses empreses del grup.

Un altre canal de comunicació representatiu de la companyia és la revista *Infoagbar*, mitjançant la qual s'informa a l'equip humà de les principals actuacions d'Agbar. Durant el 2010, s'han publicat tres números de la revista, amb una edició de 18.000 exemplars. *Infoagbar* presenta un disseny visualment atractiu, amb abundants recursos gràfics, i un llenguatge senzill i intel·ligible que en facilita la lectura. A més, hi ha l'opció d'accedir a la revista de manera digital.



Infoagbar 72
Juny del 2010



Infoagbar 73
Octubre del 2010



Infoagbar 74
Desembre del 2010

04.2.3

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

Les principals línies estratègiques de la política de seguretat i salut d'Agbar són 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.

De fet, l'organització s'ha fixat com a objectiu a escala global d'Agbar la disminució progressiva de la sinistralitat laboral fins a situar l'índex d'incidència en el 2,5 l'any 2011.

Per al final del 2010, l'objectiu era reduir l'índex d'incidència (nombre d'accidents per cada 100 treballadors) a 3,5. El valor real assolit ha estat de 2,71. Es fa evident, per tant, una disminució dels accidents laborals amb baixa, amb la qual cosa s'ha reduït l'índex d'incidència un 38% en el període 2008-2010.

La significativa reducció de la sinistralitat ha portat a l'obtenció, el 2010, d'informes emesos pel Ministeri de Treball i Immigració (àmbit nacional), favorables per a la bonificació (segons el que estableix el Reial decret 404/2010, de 31 de març, pel qual es regula l'establiment d'un sistema de reducció de les cotitzacions per contingències professionals a les empreses que hagin contribuït especialment a la disminució i prevenció de la sinistralitat laboral) d'un import de més de 100.000 €.

Durant el 2010 l'índex d'absentisme s'ha reduït del 3,1 al 2,9. En aquest període no hi ha hagut accidents mortals. Com ja hem comentat, Agbar té com a objectiu estratègic la prevenció de riscos laborals. Així, duu a terme nombrosos reconeixements mèdics específics per lloc de treball amb l'aplicació de protocols mèdics resultants de les anàlisis de les avaluacions de risc (inclosa la vacunació específica segons l'activitat), estudis ergonòmics d'ús del lloc de visualització de dades i maneig de càrregues, campanyes de conscienciació, protocols específics per a treballs amb riscos especials (accés a espais confinats, treballs en obra, maneig de productes químics, etc.).

La dedicació d'Agbar a la seguretat i la salut dels empleats es mostra també amb la certificació segons l'estàndard OHSAS 18000. Aquestes auditories anuals reconegudes internacionalment i realitzades per una entitat externa per garantir la implantació del sistema de gestió de prevenció de riscos laborals a Espanya, ha portat a la certificació de 69 societats el 2010.

Agbar treballa la prevenció mitjançant la formació i la sensibilització. A Xile el grup duu a terme activitats de capacitació orientades a donar a conèixer els riscos inherents i específics associats a les activitats realitzades per l'equip humà, i s'imparteixen sessions sobre ús i maneig d'extintors, procediments d'emergència i evacuació, etc.

En l'àmbit nacional, el 2010 s'han impartit, en matèria de prevenció de riscos laborals, més de 14.000 hores de formació específica per lloc de treball, conforme al Pla de formació.

Fruit del Conveni de Cooperació Preventiva entre Agbar i l'Associació Xilena de Seguretat, el 2010 s'ha organitzat un taller sobre habilitats o competències estratègiques per a comitès paritaris d'higiene i seguretat, la II Trobada d'Experts de Prevenció - Empreses Col·laboradores del Grup Aguas, una campanya d'autocura mitjançant una obra de teatre, i una altra campanya de prevenció de lesions musculoesquelètiques. A més, s'elabora un butlletí de prevenció de riscos de freqüència semestral, amb una tirada de 1.500 exemplars.

Agbar, premi Occupational Risk Prevention

El 2010, Agbar ha rebut el premi ORP 2010 (Occupational Risk Prevention), que s'atorga als professionals, les organitzacions, les empreses i les corporacions, públiques o privades, que acreditin el seu compromís amb la difusió i l'aplicació dels valors de la prevenció de riscos laborals, amb l'objectiu de millorar la gestió de la seguretat i la salut en el treball.

Aquest guardó es va lliurar en el marc de la vuitena edició del Congrés Internacional de Prevenció de Riscos Laborals que es va celebrar a València el maig del 2010, on Agbar, a més, va participar activament en les jornades presentant el tema "Innovació en gestió i control de riscos en el cicle integral de l'aigua". Un total de 1.500 experts en prevenció de riscos laborals procedents de més de 20 països es van donar cita en aquest congrés.



Premis ORP 2010,
València

DADES SIGNIFICATIVES SOBRE SEGURETAT I SALUT	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2009	2010	2009	2010
Percentatge de plantilla a l'empared de les comissions de seguretat i salut	100	100	100	100
Índex d'incidència (1)	3,8	3,6	2,8	3,0
Índex de freqüència (2)	24,7	21,3	16,0	16,1
Índex de gravetat (3)	0,6	0,5	0,1	0,2
Taxa de malalties professionals	0	0	0	0
Nombre total d'accidents mortals	0	0	0	0
Índex d'absentisme (4)	3,6	3	3,1	2,5

(1) Índex d'incidència (accidents totals amb baixa / plantilla mitjana treballadors) x 100

(2) Índex de freqüència (accidents totals amb baixa / total hores treballades) x 1.000.000

(3) Índex de gravetat (jornades no treballades per accidents amb baixa / total hores treballades) x 100

(4) Índex d'absentisme (dies no treballats per malaltia, accident laboral o in itinere amb baixa / dies teòrics) x 100

04.2.4

IGUALTAT, CONCILIACIÓ I DIVERSITAT (COMPROMISOS E4 I E5)

Agbar continua avançant d'una manera ferma 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.

Durant l'any 2010 s'han continuat impulsant la elaboració i l'aprovació de plans d'igualtat a les empreses que formen Agbar, i s'han constituït les eines indispensables per vertebrar i desplegar les accions en matèria d'igualtat, amb el diàleg i el consens com a eixos clau per a la seva configuració.

La participació ha representat un aspecte transversal al llarg de tot el procés d'elaboració dels plans d'igualtat, igual que la comunicació, tant interna com externa. D'aquesta manera, Agbar, durant aquest any, ha fet un esforç important en la difusió de les seves polítiques d'igualtat, en què destaquen, com a iniciatives singulars, les següents:

- > Habilitació a la intranet corporativa d'un apartat específic per a la publicació dels avenços i les fites aconseguits en matèria d'igualtat.
- > Participació en fòrums específics per a la difusió de les bones pràctiques iniciades relatives a l'aplicació de les polítiques d'igualtat. En l'àmbit internacional, destaca especialment l'assistència a la jornada "Principis per a la potenciació de la dona: la igualtat significa progrés", on, juntament amb altres empreses i organitzacions de tot el món, es van presentar com a exemple les bones pràctiques empreses per Agbar.

Sorea és una de les 36 empreses espanyoles que rep el distintiu Igualtat a l'Empresa, del Ministeri de Sanitat, Política Social i Igualtat

Distintiu Igualtat a l'Empresa i Premi Óptima

Com a reconeixement al compromís d'Agbar en matèria d'igualtat, destaca la concessió a Sorea del distintiu Igualtat a l'Empresa per part del Ministeri de Sanitat, Política Social i Igualtat. El 2010, només 36 empreses de tot Espanya han rebut aquest certificat, que distingeix les companyies que destaquen de manera rellevant i especialment significativa en l'aplicació de polítiques d'igualtat de tracte i d'oportunitats amb els seus treballadors i treballadores.

D'altra banda, Aquagest i Aguas de Valladolid han rebut el Premi Óptima de Castella i Lleó, com a reconeixement a les iniciatives que aquestes empreses han dut a terme en matèria d'igualtat d'oportunitats entre homes i dones en l'àmbit laboral.



— Pla d'igualtat
a l'empresa —

Per a Agbar, la conciliació és una nova manera de treballar que permet que la persona assumeixi d'una manera 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,

assessoria jurídica i descomptes en diferents productes i serveis.

La companyia també defensa el respecte a la diversitat en el sentit més ampli de l'expressió: sexe, raça, edat, col·lectius en risc d'exclusió...

En aquest sentit, Agbar ha participat durant el 2010 en el projecte Coach de la Fundació Èxit, l'objectiu del qual és la inserció de joves en risc d'exclusió social mitjançant un model formatiu propi, basat en el treball especialitzat en xarxa amb altres organitzacions, implicant-hi el món empresarial. En l'última edició, Agbar ha apadrinat dos nois i els ha ensenyat quines àrees de negoci s'ajusten millor a les seves expectatives professionals.

Agbar presenta les seves polítiques d'igualtat en una reunió del Pacte mundial de les Nacions Unides dedicada al potencial de les dones per a l'economia

PERCENTATGE DE DONES A LA PLANTILLA.
DESGLOSSAMENT PER CATEGORIA PROFESSIONAL

	2009	2010
Directius/ives i titulats/ades superiors	29,6%	31,0%
Titulats/ades de grau mitjà	26,4%	26,6%
Càrrecs intermedis	22,9%	22,7%
Oficials administratius/ives	61,3%	60,5%
Oficials no administratius/ives	3,8%	3,3%
Auxiliars, obrers i subalterns	22,5%	21,2%
TOTAL	23,8%	23,4%

DESGLOSSAMENT DE PLANTILLA PER GÈNERE

	2009	%	2010	%
Dones	2.622	23,8%	2.542	23,4%
Homes	8.396	76,2%	8.339	76,6%
TOTAL	11.018	100%	10.881	100%

04.3

COOPERACIÓ AMB LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

AGBAR ES COMPROMET AMB
LES ADMINISTRACIONS A:

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

Compromís

AP1

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

AP2

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

Compromís

AP3

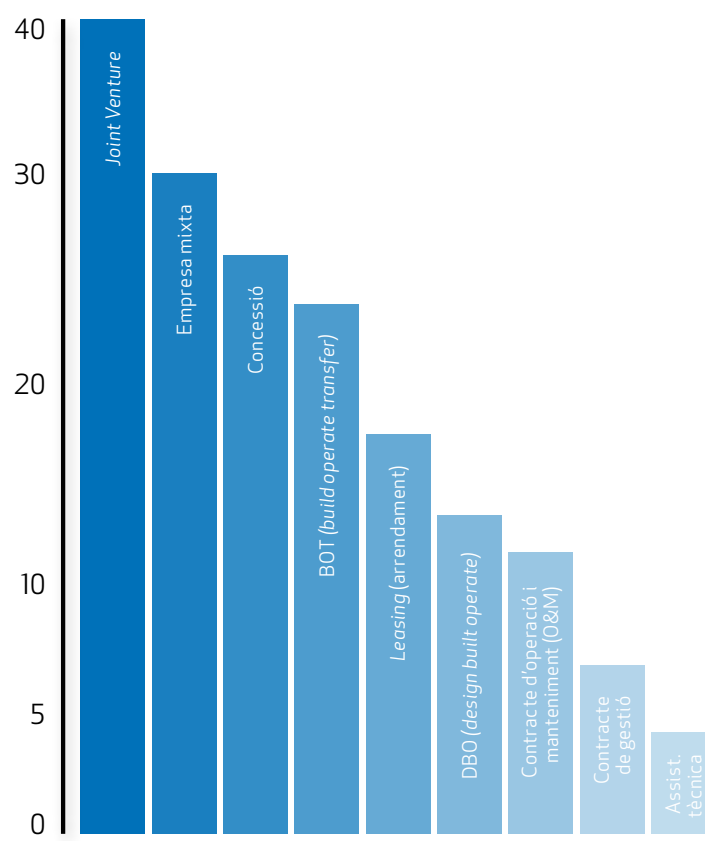
Per a Agbar, les administracions públiques són un dels seus grups d'interès més importants, a causa de la seva triple faceta de principals clients de la companyia, de reguladors i de socis a les empreses mixtes.

Agbar busca que totes les seves iniciatives, projectes i actuacions amb l'Administració pública tinguin com a eix l'esperit de cooperació. A Espanya, la titularitat de l'aigua correspon a les

administracions locals. No obstant això, aquestes poden decidir que els serveis relatius a la gestió del cicle urbà de l'aigua es gestionin mitjançant empreses concessionàries o mitjançant altres formes de col·laboració.

Algunes de les principals opcions de col·laboració publicoprivada que hi ha en el sector de l'aigua són l'empresa mixta, la concessió, el concert i la gestió interessada.

DURADA DE LA COL·LABORACIÓ ENTRE EMPRESES PUBLICOPRIVADES EN FUNCIÓ DEL MODEL



* Anys de participació del sector privat.

Models de col·laboració publicoprivada

- **Joint Venture**

Acord comercial d'inversió conjunta a llarg termini entre dues o més persones (normalment persones jurídiques o comerciants).

- **Empresa mixta**

Societat en què s'uneixen les entitats públiques i privades amb vista a realitzar 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. L'Administració participa de manera majoritària en el capital i exerceix un cert control en la companyia en què opera l'empresa privada en qüestió.

- **Concessió**

És l'atorgament del dret d'explotació per un període determinat de béns i serveis per part d'una empresa a una altra.

- **BOT (*build operate transfer*)**

És un contracte en què una empresa construeix un projecte d'infraestructura, que opera durant un temps per després transferir la propietat a una entitat pública.

- **Leasing (*arrendament*)**

És un contracte mitjançant el qual l'arrendador traspasa el dret a fer servir un bé a canvi del pagament de rendes d'arrendament durant un termini determinat, en el moment de finalització del qual l'arrendatari té l'opció de comprar el bé arrendat pagant un preu determinat, tornar-lo o renovar el contracte.

- **DBO (*design build operate*)**

És un contracte mitjançant el qual una empresa dissenya i construeix una instal·lació. Una vegada s'ha completat la instal·lació, el títol de la nova instal·lació es transfereix al sector públic, mentre que el sector privat opera la planta durant un període determinat.

- **Contracte d'operació i manteniment (O&M)**

Es tracta d'un contracte en què l'empresa fa l'operació i el manteniment de la feina que li encomana un tercer.

- **Contracte de gestió**

Contracte en virtut del qual una Administració pública encomana a una persona, natural o jurídica, la gestió d'un servei la prestació del qual ha estat assumida com a pròpia de la seva competència per l'Administració.

- **Assistència tècnica**

Contracte pel qual una empresa acorda amb una o més empreses rebre suport en àrees en què hi ha algun dèficit en el seu desenvolupament tecnològic.

L'EMPRESA MIXTA

L'empresa mixta és una fórmula de col·laboració que Agbar considera coherent amb el model de participació publicoprivada que defensa.

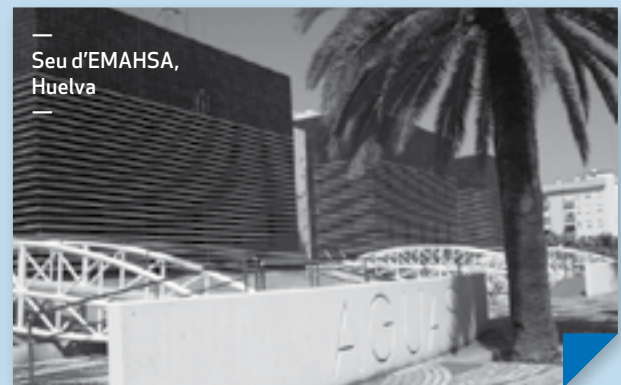
A continuació, destaquem diversos exemples d'empreses mixtes en què participa Agbar:

Agbar a Huelva

El 2010, Agbar s'ha adjudicat la gestió del cicle integral de l'aigua de Huelva, la ciutat més important en nombre d'habitants d'Espanya que treu a concurs el servei d'aigües des del 2006.

La gestió es durà a terme mitjançant una empresa mixta, en la qual l'Ajuntament de Huelva controlarà el 51%, i Aquagest Andalucía, el 49%. El contracte té una durada de 25 anys.

Aquagest Andalucía reforça així la seva posició en el mercat andalús, en el qual ja gestiona l'aigua en ciutats com Granada, Marbella, San Fernando, Torremolinos o Roquetas.



Agbar ha obtingut el concurs públic de servei d'aigua més important d'Espanya des del 2006 en nombre d'habitants

Aguas de Murcia

Aguas de Murcia és una 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, en una àrea de més de 890 km².

Aguas de Alicante

Aguas de Alicante està participada en un 50% per l'Ajuntament d'Alacant, titular del servei, i en un 50% per Aquagest Levante (100% capital d'Agbar) com a soci que aporta la seva experiència, tecnologia i professionalitat en el cicle de l'aigua.

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.



Aguas de León

Aguas de León és una societat mixta constituïda per l'Ajuntament de Lleó i Aquagest que es dedica a la captació, el transport, la potabilització i la distribució d'aigua potable amb el mínim impacte ambiental.

Una gestió eficient, fonamentada en la innovació tecnològica, que permeti a l'empresa oferir als seus clients un servei basat en la garantia de qualitat i respecte pel medi ambient, és el seu principal compromís.

El nou model de gestió d'Aguas de León incorpora un protocol per a la resolució d'incidències, emergències o queixes, la implantació de la norma ISO 9001, un control sanitari segons el Reial decret 140/2003, el manteniment de les instal·lacions i la millora operativa amb sistemes de telecontrol i la planificació tècnica i especialitzada de la xarxa.

Aguas de Avilés

Aguas de Avilés gestiona el cicle de l'aigua d'aquesta ciutat asturiana des del febrer del 2010, mitjançant una empresa mixta constituïda per l'Ajuntament i Aquagest. La seva presidenta és l'alcalde de la ciutat, Pilar Varela Díaz.

Aguas de Avilés presta servei a 84.000 habitants.



"Tinc moltes expectatives posades en què significarà el contracte signat entre l'Ajuntament i Aquagest, perquè crec que farem la gestió integral de l'aigua d'una manera més eficient. Aquagest, el nostre soci, aporta experiència en la gestió"



Pilar Varela Díaz,
Alcaldessa d'Avilés

Aguas de Cartagena

Empresa mixta (45,91% d'Agbar) constituïda el 1995 amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida de la comunitat mitjançant la prestació eficient dels serveis d'abastament i clavegueram.

El seu repte és mantenir la plena cobertura d'abastament assumint la immigració del camp a la ciutat.

Abasta 971.000 habitants i dóna cobertura d'abastament al 99% de la població.



LA CONCESSIÓ A ESPANYA

La concessió és una altra de les fórmules de col·laboració amb les administracions públiques que Agbar fa servir.

A continuació, destaquem dos exemples de concessions que la companyia ha obtingut a Espanya.

Aquagest Levante a Santa Pola

Aquagest Levante és l'empresa concessionària del Servei Municipal d'Aigua Potable i Sanejament de Santa Pola des del 1985. Abasta fins a 150.000 habitants a l'estiu i disposa d'una xarxa d'aigua potable en zona urbana de 150 km. Des de l'any 2005, s'han substituït 40 d'aquests quilòmetres.

Aquesta companyia ha aconseguit reduir el consum un 15% gràcies a la millora de l'eficiència, tot i que s'ha registrat un creixement de la població del 10%; ha apostat per un nou sistema de sanejament per buit^G que no s'havia fet servir en xarxes urbanes de grans dimensions i ha instal·lat un hort solar que cobreix les necessitats energètiques del cicle integral de l'aigua.

Tot això ha contribuït d'una manera decisiva en l'obtenció del Premi Ciutat Sostenible, en la categoria d'aigua, que la Fundació Fòrum Ambiental ha atorgat a Santa Pola.

"El Premi Ciutat Sostenible significa la culminació d'un procés de millora de les nostres infraestructures d'aigua i sanejament que hauria estat impossible sense la col·laboració d'Aquagest"



Miguel Zaragoza,
Alcalde de Santa Pola

Aquagest a Santiago de Compostel·la

Des del 1971, Aquagest gestiona el cicle integral de l'aigua a Santiago de Compostel·la. Abasta 95.000 habitants i disposa d'una xarxa d'aigua potable de 511 km.

Dues de les principals instal·lacions que gestiona són l'estació de tractament d'aigua potable (ETAP^G) Tambre - Santiago de Compostel·la, amb una capacitat de tractament de cabal de 900 l/s, i l'estació depuradora d'aigües residuals (EDAR^G) de Silvouta - Santiago de Compostel·la, que tracta 32.000 m³ al dia.



Santiago de Compostel·la,
Espanya

"La relació amb Aquagest és molt bona; l'empresa sempre ha donat una resposta ràpida i eficaç"

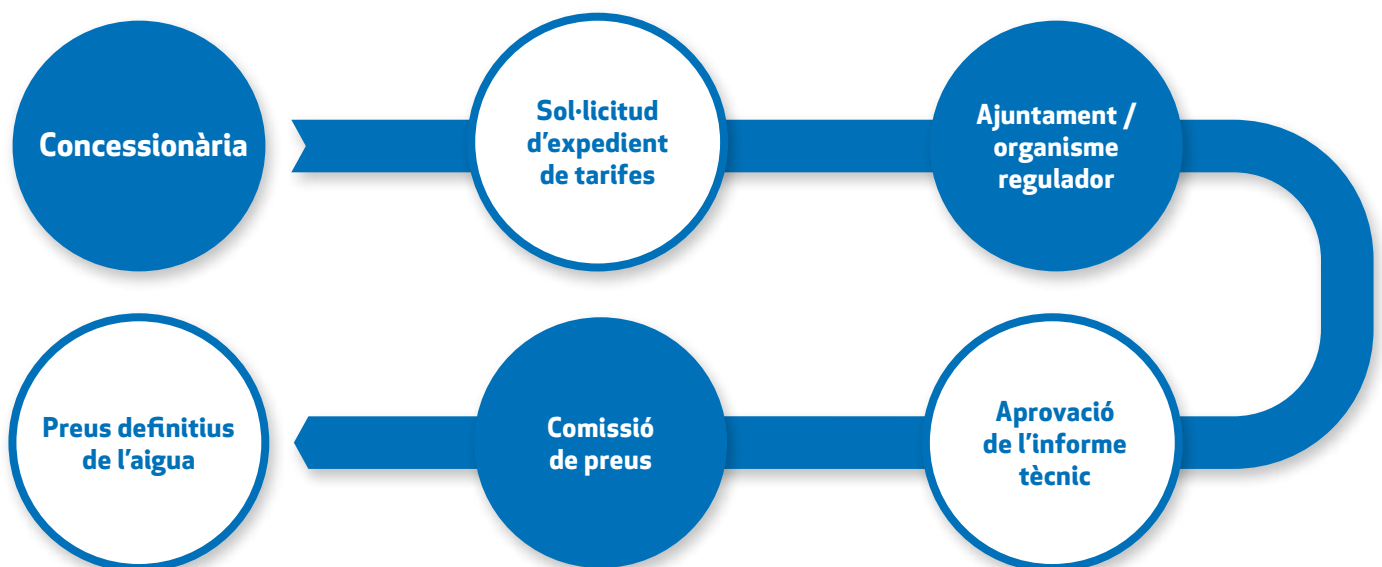


Xose Sánchez,
Alcalde de Santiago de Compostel·la

COM ES FIXEN ELS PREUS DE L'AIGUA

Inicialment, l'empresa subministradora sol·licita l'aprovació d'un expedient de tarifes la finalitat del qual és mantenir l'equilibri economicofinancer de l'explotació. En el cas d'Espanya, l'organisme regulador, que habitualment és l'ajuntament, examina la proposta i elabora un informe tècnic que

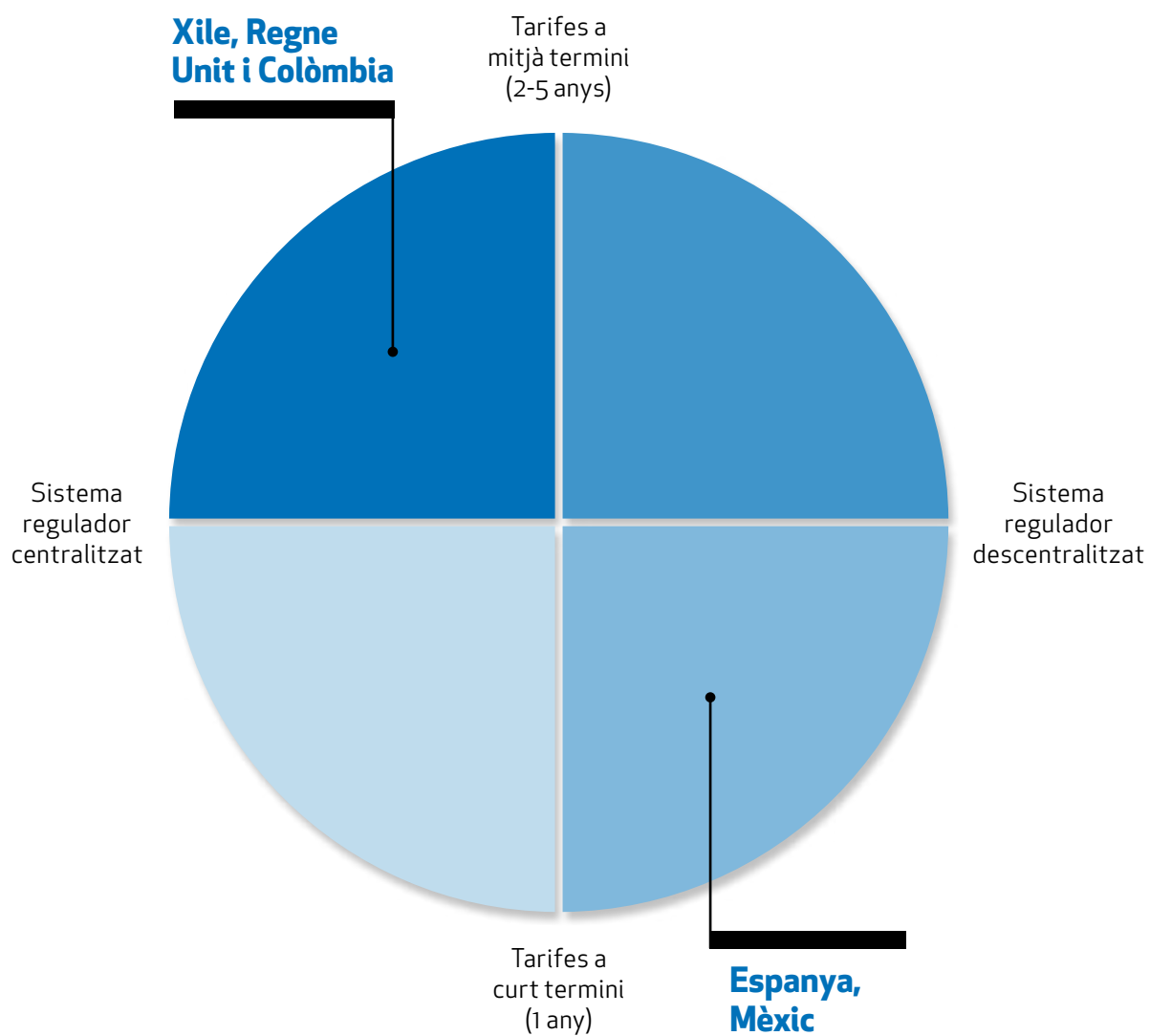
remet a la comissió de preus. Aquesta comissió, d'àmbit autonòmic i formada per representants de l'Administració, organitzacions sindicals, empresarials i de consumidors i usuaris, és l'òrgan competent per autoritzar els preus definitius de l'aigua.



ROLS EN LA PRESENTACIÓ DE SERVEIS

• REGULADOR:	• OPERADOR:
VETLLA PEL COMPLIMENT DEL COMPROMÍS	PRESTA EL SERVEI AMB EFICIÈNCIA
> Assegura l'accés universal.	> Opera complint objectius i nivell de qualitat establerts.
> Controla el compliment del marc regulador: qualitat del servei, aprovació, tarifes, compliment de cobertures, etc.	> Aporta recursos: gestió eficient, <i>know-how</i> , tecnologia, professionalitat i capacitat de finançament.
> Garanteix la sostenibilitat mitjançant l'equilibri econòmicofinancer.	> Proposa, implanta i consolida millores en el servei.
> Defineix i viabilitza els mecanismes de finançament.	> Estableix mecanismes de relació amb els usuaris i resolució d'incidències.
> Articula la participació ciutadana.	> És retribuït per la prestació.

AGBAR S'ADAPTA A LES DIFERENTS NECESSITATS I MODELS



04.3.1

TRANSPARÈNCIA EN LES RELACIONS AMB LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES (COMPROMÍS AP1)

04.3.1.1

FÒRUM DE L'AIGUA

"L'aigua, font de creació", és el títol de la primera jornada del Fòrum de l'Aigua, impulsat per la Fundació Agbar com a marc de reflexió multidisciplinari i d'acord amb els Objectius del Mil·leni de les Nacions Unides per potenciar l'ús racional de l'aigua i fomentar la consciència sobre la importància i el valor d'aquest element bàsic.

L'acte es va organitzar en col·laboració amb la Fundació Santiago Rey Fernández-Latorre (*La Voz de Galicia*). Es tracta de la primera trobada d'un cicle de debats que, amb actes similars en diversos punts de la geografia espanyola, analitzarà diverses dimensions de l'aigua, des dels aspectes socials, artístics i ambientals, fins als culturals i econòmics.

La jornada celebrada a la Corunya va ser inaugurada per Xosé Luís Vilela, director de *La Voz de Galicia*, a la qual va seguir una ponència de l'escriptora Marta Rivera de Cruz, titulada "Escribir al agua". A continuació, es van posar en comú diversos aspectes sobre l'aigua en una taula rodona. En aquesta hi van participar María Álvarez Fernández (Kina Fernández), José Luis Antuña (Feiraco), José Manuel Iglesias (Galopín), Juan Vázquez Gancedo (Bodegas Martín Códax) i Juan Manuel Vieites (Anfaco).

04.3.2

ANTICIPACIÓ A LA NORMATIVA (COMPROMÍS AP2)

La col·laboració activa amb associacions professionals als països on opera permet a Agbar assolir una anticipació eficaç als requeriments legals futurs, a més d'estar al dia de les estratègies i les tendències en el sector i estimular l'intercanvi de coneixements amb altres grups d'interès implicats en la gestió de l'aigua.

04.3.2.1

AGBAR EN LES ASSOCIACIONS PROFESSIONALS

Agbar està vinculada a associacions internacionals com la International Water Association (IWA), una xarxa global formada per 10.000 professionals de l'aigua que inclou recerca i pràctica en totes les facetes del cicle de l'aigua.

També forma part de la International Federation of Private Water Operators (AquaFed), una federació internacional d'operadors privats d'aigua creada el 2005, de la qual Agbar és un dels membres fundadors. AquaFed, formada per més de 300 proveïdors de servei d'aigua que operen a 40 països, ofereix un canal de comunicació entre els operadors privats d'aigua i els actors principals de l'escena internacional per poder contribuir a solucionar els reptes de l'aigua al món, mitjançant la feina conjunta amb la comunitat i l'aportació d'experiència disponible del sector privat.

A Espanya, destaca la pertinença a l'Associació Espanyola d'Abastaments d'Aigua i Sanejament (AEAS), una entitat dedicada a la promoció i el desenvolupament dels aspectes científics, tècnics, administratius i legals dels serveis urbans d'abastament d'aigua i sanejament.

Aquesta organització 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 de l'estímul del 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 forma part de diverses comissions de treball d'AEAS, com el Grup de Treball sobre Responsabilitat Social Empresarial, creat durant el 2006 al si de la Comissió d'Economia i Estadística.

En l'àmbit autonòmic, Agbar és present en 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), reguladors de les empreses del sector de l'aigua i el sanejament a Anglaterra

Agbar participa en diverses associacions professionals a tots els països en què opera

i Gal·les. Aquestes entitats són responsables que s'ofereixi als consumidors 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.

Bristol Water també forma part de Water UK, una associació que representa els gestors d'abastament i sanejament del Regne Unit a escala nacional i europea; Consumer Council for Water (CCW), organisme públic creat per representar els interessos dels consumidors d'aigua a Anglaterra i Gal·les; Environment Agency (EA), organisme públic encarregat de protegir i millorar el medi ambient, i promoure el desenvolupament sostenible, i Natural England (NE), organisme públic independent la finalitat del qual és protegir i millorar l'entorn natural d'Anglaterra i animar la gent a gaudir i participar del seu entorn.

A Xile, una de les col·laboracions més importants és la participació d'Aguas Andinas en l'Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS), una associació que representa les empreses de serveis sanitaris a Xile per mitjà 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 mediambiental. També és destacable la seva vinculació amb Capítulo Chileno de

la Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS-Chile), que agrupa professionals relacionats amb el subministrament d'aigua potable, la disposició d'aigües servides, l'ús de residus i la protecció del medi ambient.

A Colòmbia, Acuacar forma part de l'Associació Nacional d'Empreses de Serveis Públics Domiciliaris (Andesco), que té com a finalitat principal fer de mitjà de cooperació, per poder assolir l'excel·lència en la prestació dels serveis públics domiciliaris.

A Mèxic, Aguas de Saltillo és membre de l'Associació Nacional d'Empreses d'Aigua i Sanejament de Mèxic (Aneas), una entitat que agrupa els organismes operadors d'aigua potable i clavegueram del país; de l'Associació Nacional de Cultura de l'Aigua (Anca), la finalitat principal de la qual és fomentar la cura i l'ús eficient del recurs, i de l'American Water Works Association (AWWA), una organització sense afany de lucre que promou el subministrament d'aigua potable a tot el món.

Agbar impulsa la Conferència Internacional sobre la Reutilització de l'Aigua, que se celebrarà a Barcelona entre el 26 i el 29 de setembre del 2011

04.3.2.2

COL·LABORACIONS DE LA FUNDACIÓ AGBAR AMB LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA I AMB EL COL·LEGI DE SECRETARIS, INTERVENTORS I TRESORERS DE L'ADMINISTRACIÓ LOCAL (CSITAL)

La Fundació Agbar i la Diputació de Barcelona impulsen un projecte que consisteix a redactar i aplicar una proposta d'adaptació de la Directiva marc de l'aigua al tram urbà del curs fluvial del Ter al seu pas per Manlleu. L'objectiu és la millora de la qualitat de l'aigua de cara a convertir aquest espai en un espai natural important.

Aquest projecte forma part d'un conveni marc de col·laboració entre la Fundació Agbar i la Diputació de Barcelona, mitjançant el qual impulsen l'ús sostenible de l'aigua en els municipis de Barcelona.

La Fundació Agbar ha celebrat, juntament amb el Col·legi de Secretaris, Interventors i Tresorers de l'Administració Local (CSITAL), la jornada "La directiva de serveis en clau local", adreçada a personal de les administracions locals amb l'objectiu d'analitzar l'impacte de la nova Directiva de serveis en el sector públic.

També ha organitzat juntament amb la IWA la Conferència Nacional de Joves Professionals de l'Aigua, en què professionals i investigadors de postgrau han presentat investigacions sobre l'aigua en les seves àrees de coneixement.

WATERBCN 2011

Ja està disponible el nou lloc web de la Conferència Internacional sobre la Reutilització de l'Aigua, un portal que ofereix informació puntual sobre la conferència que tindrà lloc a Barcelona entre el 26 i el 29 de setembre del 2011 i que està organitzada conjuntament per Agbar, la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), el Consorci Costa Brava i Suez (www.waterbcn2011.org).

La nova web disposa d'apartats que contenen informació sobre els temes que es tractaran en aquesta trobada, els membres del comitè científic i les visites tècniques, entre d'altres.

L'objectiu d'aquesta conferència internacional és presentar i discutir les millors pràctiques, models i aplicacions en la regeneració i reutilització de l'aigua.

04.3.3

QUALITAT EXCEL·LENT EN EL SERVEI (COMPROMÍS AP3)

Agbar busca una millora permanent de la qualitat de cara a assolir l'excel·lència per als seus principals clients, entre els quals hi ha les administracions públiques. En aquest procés, la companyia té en compte d'una manera rigorosa la preservació dels recursos hídrics i del medi ambient en general.

Tot seguit es destaquen alguns exemples que fan referència a la vinculació d'Agbar amb la comunitat, les seves accions de preservació ambiental i les seves iniciatives de cooperació publicoprivada.

*Sis dies després del
terratrèmol de Xile, Aguas
Andinas ja distribuïa aigua
potable 100% de la població
de Santiago*

AGBAR ACTUA DAVANT EL SISME A XILE

El 6 de març del 2010, els sis milions d'habitants als quals Aguas Andinas presta servei rebien aigua potable amb total normalitat. Sis dies abans, durant la matinada del dissabte 27 de febrer, un terratrèmol de magnitud 8,8 va sacsejar el país; era el cinquè més violent de la història mundial recent. Després dels gairebé dos minuts que va durar el sisme, desenes d'equips van treballar sobre el terreny per recuperar les estructures afectades, i va resseguir els 13.000 quilòmetres de la xarxa d'abastament per reparar els trencaments produïts pel terratrèmol. Els mecanismes de prevenció i reacció van permetre que, des del primer dia, el 95% de la població de la capital disposés d'aigua potable i que, en menys d'una setmana, el sistema tornés a funcionar al 100%.

El 95% de la població de Santiago de Xile va tenir des del primer moment "la quantitat, la continuïtat i la qualitat de l'aigua potable assegurada"

Enrique Cruzat,
gerent de producció i depuració d'Aguas Andinas, en referència a les actuacions que es van dur a terme davant el sisme.

AGUAS DE VARADERO CELEBRA EL SEU 15è ANIVERSARI

El contracte internacional més antic d'Agbar en vigor avui dia, Aguas de Varadero, a Cuba, ha complert 15 anys. Al final del novembre del 1994, es va constituir l'Associació Econòmica Internacional Aguas de Varadero entre l'Institut de Recursos Hidràulics de Cuba i Agbar, i el contracte, inicialment de set anys, es va renovar el 2001 per 23 anys més. Durant aquests 15 anys, la companyia ha treballat per incrementar l'eficiència i la qualitat del servei

d'aigua potable, l'estalvi d'energia elèctrica i la millora de l'atenció al client. Així, del 1995 al 2009, el rendiment hidràulic ha passat del 31% al 72%, mentre que la ràtio d'energia consumida disminueix de 0,21 a 0,155 (kW/m³). A més, durant aquest període, l'aigua facturada s'ha triplicat, i ha passat dels 4,7 hm³/any als 12,7 hm³/any, i l'aigua residual reutilitzada s'ha multiplicat per cinc, fins a situar-se en els 0,2 hm³/any.



04.4

PRESERVACIÓ DEL MEDI AMBIENT

AGBAR ES COMPROMET AMB EL MEDI AMBIENT A:

Gestionar de manera sostenible
els recursos hídrics.

Compromís

MA1

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

COMPROMISOS D'AGBAR

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

Compromís

MA5

Optimitzar la gestió de fangs^G.

Compromís

MA6

Dur a terme una gestió ambiental adequada.

Compromís

MA7

Portar a terme una gestió adequada de les olors.

Compromís

MA8

Segons un estudi realitzat per la Universitat d'Oxford, el 78% de la població mundial manifesta estar molt preocupada o bastant preocupada pel medi ambient. I és que el deteriorament de l'entorn és cada vegada més palpable.

Per a Agbar, que treballa amb un recurs natural, la preocupació en aquest sentit és màxima. És per això que integra en el seu model de gestió un procés constant de minimització del seu impacte ambiental i de protecció i regeneració del medi natural. Tot això forma part de les seves polítiques de millora contínua.

04.4.1

AGBAR DAVANT EL CANVI GLOBAL I EL CANVI CLIMÀTIC

El canvi climàtic és segurament el procés de deteriorament ambiental més conegut entre la població i el que centra la major dels esforços de les organitzacions en matèria de protecció de l'entorn.

No obstant això, aquest fenomen s'engloba dins el concepte de canvi global, que inclou la resta d'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 canvi global inclou totes les alteracions que causa l'ésser humà en el seu entorn.

Precisament, l'aigua és un dels recursos naturals afectats per aquest canvi global. Així, segons el 3r Informe de les Nacions Unides sobre el Desenvolupament dels Recursos Hídrics al Món, la forta demanda actual d'aigua no té precedents, i inevitablement augmentarà a causa del creixement i l'augment de la mobilitat de la població mundial, l'augment dels nivells de vida i la pressió exercida per les necessitats creixents d'energia.

Els últims cinquanta anys la població mundial s'ha duplicat, la qual cosa ha provocat que les extraccions d'aigua s'hagin triplicat en el mateix període. No obstant això, el 18% de la humanitat no té accés a l'aigua potable, i el 38% no disposa de serveis de sanejament bàsics.

I això que l'ús domèstic només representa el 10% del consum d'aigua, mentre que l'agricultura en consumeix un 70% i la indústria i la energia un 20%.

Totes les previsions apunten que la població mundial seguirà augmentant durant els pròxims anys —s'estima que passarà de 6.000 a 9.000 milions de persones entre el 2000 i el 2050. Això implicarà que caldrà més aigua no només per cobrir les necessitats bàsiques individuals (beure i higiene), sinó per incrementar la producció d'aliments a través de l'agricultura i la indústria, i per donar resposta a l'increment de la demanda energètica.

El resultat és que l'any 2025, més d'un terç de la població podria estar vivint en països sotmesos a estrès hídric i que l'any 2030 el subministrament d'aigua no cobrirà el 40% de la demanda.

L'any 2025, més d'un terç de la població podria estar vivint en països sotmesos a estrès hídric i que l'any 2030 el subministrament d'aigua no cobrirà el 4% de la demanda

04.4.1.1

LA RESPONSABILITAT AMBIENTAL D'AGBAR

En la seva tasca diària, Agbar cerca compatibilitzar la defensa de l'accés a l'aigua potable i al sanejament com a dret humà, i la sostenibilitat d'aquest recurs escàs.

Per això, el seu model de negoci 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 salobre⁶; 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.

A més de formar part del model de negoci, el compromís d'Agbar amb l'entorn es fa palès en els diferents requeriments recollits en el seu Codi ambiental corporatiu aprovat el 2002. La implantació de sistemes de gestió ambiental, auditories i bones pràctiques ambientals, la

gestió correcta de residus, el rol de les persones treballadores com a agents de promoció del respecte pel medi ambient i el manteniment d'un diàleg obert amb la societat civil sobre l'acompliment ambiental de la companyia.

La protecció del medi natural ha adquirit en Agbar un caràcter estratègic també en l'àmbit del govern corporatiu. És per aquest motiu que el 2009 es va crear la Direcció d'Eficiència Energètica per contribuir d'una manera activa a la reducció del consum energètic generat en les diferents explotacions de la corporació a Espanya i, d'aquesta manera, fomentar la reducció de les emissions de CO₂.

La Direcció d'Eficiència Energètica ha dut a terme durant el 2010 un pla de 125 auditories energètiques a les instal·lacions amb consums d'energia més alts i amb menys rendiments en els equips. En l'apartat sobre eficiència energètica s'inclou informació relativa a aquesta qüestió.

*A més de formar part del model de negoci,
el compromís d'Agbar amb l'entorn es fa palès en
els diferents requeriments recollits en el seu Codi
ambiental corporatiu aprovat el 2002*

DESPESES MEDIAMBIENTALS	MILERS D'EUROS			
	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2009	2010	2009	2010
Inversions en actius destinats a la protecció del medi ambient	30.267	20.854	92.705	13.031
Despeses en auditories i gestió ambiental	36	45	11	21
Despeses en la gestió de residus	18.565	19.227	135	ND
Despeses en relació amb la legislació ambiental	5	4	10	14
Despeses en formació i sensibilització ambiental	93	141	1	ND
Altres despeses rellevants	542	4.951	0	272

04.4.1.2 R+D SOBRE CANVI GLOBAL

El Codi mediambiental corporatiu d'Agbar del 2002 ja preveia l'impuls de l'R+D+I mediambiental.

N'és una prova que el Centre Tecnològic de l'Aigua (CETaqua), un organisme creat per Agbar, la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) i el Consell Superior d'Investigacions Científiques (CSIC) per promoure la innovació en la gestió del cicle integral de l'aigua, disposa d'una línia de recerca dedicada al canvi global.

D'una banda, desenvolupa metodologies i eines d'avaluació de la contribució de les activitats del cicle de l'aigua al canvi climàtic, i, d'altra, procediments per a modelar l'impacte del canvi global en els recursos hídrics. 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 assolit durant el 2010 els 0,9 milions d'euros, i el nivell d'inversió del 2009 s'ha mantingut.

04.4.2

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, la recuperació i la 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 tractament de la qual continuen tenint com a objectiu principal el respecte pel medi natural.

II Convenció sobre Canvi Climàtic i Sostenibilitat

Agbar ha patrocinat la II Convenció sobre Canvi Climàtic i Sostenibilitat celebrada a Albacete. Aquesta segona edició ha analitzat l'impacte d'aquest fenomen en el medi ambient, la indústria, la ciutat, les administracions i les persones, i, alhora, ha intentat identificar les oportunitats d'actuació i de negoci que ofereix per a aquests sectors i entitats.



II Convenció sobre Canvi Climàtic i Sostenibilitat, Albacete

04.4.2.1

NOVES INSTAL·LACIONS DE GESTIÓ DE RECURSOS HÍDRICS

Gran part de les noves instal·lacions d'Agbar que han entrat en funcionament durant el 2010 són estacions de depuració d'aigües residuals (EDAR)^G i estacions de tractament d'aigua potable (ETAP)^G.

Així, una de les principals novetats ha estat la construcció durant el 2010 de la depuradora de Taverdet (Barcelona). Es tracta de la primera planta Rizhopur a Espanya. Rizhopur és un tractament biològic^G d'aigües residuals domèstiques que associa les tecnologies de llit bacterià^G i de llit de filtració plantat amb joncs^G. Aquesta nova instal·lació de Taverdet abasta 420 habitants amb un consum d'energia baix (90 kWh/dia).

Per part seva, Sorea ha instal·lat al Masnou (Barcelona) una planta d'osmosi inversa^G d'única etapa per a l'eliminació de nitrats de la mina de Sors. La capacitat màxima de recuperació de cabals d'aigua de captació pròpia prevista per aquesta nova instal·lació és de 240 m³/dia (12 m³/h i 20 hores de funcionament al dia).

L'Empresa d'Aigües i Serveis de Cervera i la Segarra ha construït una depuradora d'aigües residuals a Cervera (Lleida). És una EDAR^G del tipus comptador biològic rotatiu per a una capacitat de tractament de 25 m³/dia. Aquesta actuació inclou una primera fase d'un projecte que preveu la reutilització d'aigües residuals per a regs i neteges urbanes.

També hi ha un gran nombre d'instal·lacions en procés d'execució, com les dues ETAP^G que Aquages està construint a Aragó: una per substituir la captació d'aigua de pou a Gallur per aigua de Vesa i una altra per abastar un polígon industrial.

Agbar ha construït la primera planta Rizhopur a Espanya, un tractament biològic^G d'aigües residuals domèstiques

Una depuració natural en tots els sentits

En moltes ocasions, la millor sostenibilitat és la que ens ofereix la naturalesa mateixa. Així, Aquagest ha començat la construcció d'una planta pilot de depuració per mitjà de cucs amb l'objectiu d'analitzar els avantatges de la utilització d'aquest tractament biològic^G com a alternativa ecològica a la gestió actual de residus de llots urbans d'EDAR^G, tractament d'aigües residuals. La finalitat del projecte és conèixer un sistema rendible per al tractament d'aigües residuals sense generar llots, i obtenir un producte de qualitat, competitiu en el mercat i respectuós amb el medi ambient, que representi una alternativa a la gestió actual de residus de llots urbans d'EDAR^G.



La potabilitzadora de Benidorm ha augmentat la seva capacitat productiva de 300 a 600 litres per segon

FONTS DE CAPTACIÓ D'AIGUA (hm³)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2009	2010	2009	2010
Aigua pròpia, no adquirida, subterrània	394,4	262,4	146,0	110,2
Aigua pròpia, no adquirida, superficial	176,8	364,3	747,1	776,8
Aigua pròpia, no adquirida, origen marí	17,7	19,2	0,0	0,0
Aigua comprada subterrània*	124,3	80,9	0	0,0
Aigua comprada superficial	566,3	571,9	7,3	0,0

RECÀRREGA D'AQUÍFERS SUBTERRANIS VOLUM TOTAL EXTRET D'AQUÍFERS RECARREGATS I VOLUMS DE RECÀRREGA (hm³)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2009	2010	2009	2010
Extracció total	15,7	18,2	0,0	0,0
Recàrrega en superfície d'aquífers (escarificat, basses de recàrrega, etc.)	3,7	5,8	0,0	0,0
Recàrrega en profunditat d'aquífers	1,2	0,2	0,0	0,0

04.4.2.2

MILLORA DE LA SOSTENIBILITAT EN LES INSTAL·LACIONS EXISTENTS

La introducció de millores en les instal·lacions per a la gestió dels recursos hídrics d'Agbar sempre es fa pel que fa a la sostenibilitat i buscant la minimització de l'impacte ambiental i la conservació de l'entorn.

Una de les línies de treball és l'augment de la capacitat productiva de les plantes. Així, el 2010 l'estació de tractament d'aigua potable (ETAP)^G de Benidorm ha augmentat la seva capacitat productiva de 300 a 600 litres per segon. Les millores han permès tractar el 100% dels cabals que la ciutat necessita per abastar residents i visitants els mesos de més demanda. Amb l'ampliació s'han pogut assolir els 51.840 m³/dia, una xifra que representa disposar d'un marge de producció superior al 25% respecte a la demanda mitjana diària dels mesos d'estiu (40.400 m³).

D'altra banda, Agbar fa un esforç constant d'integració de noves tecnologies, mètodes i procediments per reduir l'impacte ambiental.

Així, per exemple, durant el 2010 Sorea ha instal·lat en la seva planta de Vila-seca una torre de rentatge àcida per eliminar l'amoniac (NH₃) que s'emet a l'atmosfera.

Per la seva part, Emasagra ha implantat un sistema de dosificació de clorur fèrric per minimitzar la concentració de sulfur d'hidrogen (SH₂) en el biogàs. Amb aquesta iniciativa s'ha reduït la concentració de SH₂ de 5.000 ppm a 800 ppm.

Hi ha altres actuacions que estan en procés. És el cas d'Aguas de Telde (Las Palmas), que està introduint un procés de recarbonatació^G per substituir l'hidròxid càlcic per carbonat càlcic, un producte químic menys tòxic.

Per la seva banda, Aquagest està realitzant les obres necessàries per a la posada en marxa de l'osmosi inversa^G de l'ETAP^G de Campo de Calatrava (Ciudad Real) i així aprofitar l'aigua de l'embassament Vega del Jabalón. Aquesta empresa també treballa permanentment en la reducció de la concentració de fòsfor en l'aigua tractada de l'EDAR^G de Plaza La Muela (Saragossa).

A l'EDAR^G d'Albacete s'estan introduint millores per reduir l'entrada de contaminants com l'obra del tanc d'homogeneïtzació, els sensors de contaminació i la regulació de pH amb productes químics.

Agbar impulsa la reutilització d'aigües residuals i pluvials tractades per a usos secundaris que no requereixen la qualitat del consum humà, com el reg agrícola

04.4.2.3 **REUTILITZACIÓ** **D'AIGUA DEPURADA**

Agbar aposta per la reutilització d'aigües residuals i pluvials tractades per a usos secundaris que no requereixen la qualitat del consum humà, com ara el 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).

Així, per exemple, Agamed ha substituït durant el 2010 les connexions de servei^G d'aigua potable per a regatge dels jardins municipals d'Alacant per connexions de servei d'aigua regenerada.

Per la seva banda, Aigües d'Alacant ha instal·lat un sistema de reg amb aigua regenerada a la urbanització Vistahermosa Oest (Alacant) i està introduint el mateix sistema a les forests de Benacantil i Tossal (Alacant).

A més de la utilització d'aigües depurades per a usos aliens al consum humà, també es poden aprofitar altres recursos hídrics. Així, per exemple, Sorea està realitzant la instal·lació d'un equipament hidràulic en dos pous per a fer servir aquesta aigua en el regatge de zones verdes.

04.4.2.4 **GESTIÓ EFICIENT DE** **LES XARXES DE DISTRIBUCIÓ**

Agbar realitza un control rigorós i una millora constant de la xarxa de distribució per minimitzar les possibles fuites d'aigua i intentar aprofitar al màxim aquest recurs escàs.

De fet, la corporació està generalitzant el telecontrol en les seves xarxes de distribució, un sistema que permet el control remot, en temps real i centralitzat, d'aquestes xarxes.

Així, s'ha instal·lat un sistema de telecontrol a la mancomunitat Foixà-Rupià-Parlavà-Ultramort i a Bellcaire d'Empordà (Girona) que facilita la detecció de fuites.

Per la seva banda, Aquagest Región de Murcia ha instal·lat estacions telecontrolades de les preses principals d'aigua a San Javier.

Una de les principals innovacions que està impulsant Agbar en l'àmbit del telecontrol és la instal·lació de prelocalitzadors de fuites^G, uns equips electrònics que enregistren el so de l'aigua quan passa per la canonada.

Els tècnics introdueixen les característiques d'aquests sons en un programa informàtic que els ajuda a detectar la presència de fuites.

Agbar aposta pel telecontrol i la sectorització en la gestió de xarxes de distribució

De fet, el 2010 Sorea ha comprat 94 prelocalitzadors de fuites^G i dues vares amplificadores per a la recerca de fuites en la xarxa de distribució.

Agbar també aposta clarament per la sectorització en l'àmbit de la gestió de xarxes, un procés que consisteix en la delimitació hidràulica de les xarxes per exercir un millor control operatiu 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.

És el cas d'Aquagest Región de Murcia, que ha desenvolupat a Aguilar un disseny de sectorització a la xarxa que inclou la instal·lació de 16 subsectors i que està impulsant a Cehegín un pla de cerca de fuites adaptat a la sectorització i de control d'aigua no registrada^G per quilòmetre de xarxa de distribució. En aquesta última localitat també s'està dissenyant un pla telegestionat per a la vigilància de distribució d'aigua potable. De moment, s'ha millorat un 8% el rendiment tècnic de la xarxa.

Per la seva banda, Aquagest Levante ha sectoritzat la xarxa d'aigua potable de Crevillent (zona del baix Segura - Vinalopó, Alacant) i està sectoritzant la xarxa d'abastament de Santa Pola (Alacant). Aquest últim projecte permetrà millorar el rendiment tècnic de la xarxa fins al 85%.

Una altra àrea d'actuació d'Agbar en el camp de la millora de la sostenibilitat de les xarxes de distribució és la introducció de sistemes de regulació de pressió que permeten adaptar el cabal a la demanda, amb el consegüent estalvi d'aigua. Així, fa possible reduir la pressió nocturna, un moment en què hi ha menys consum.

Sorea ha instal·lat un sistema de regulació de pressions per GSM^G a Santa Coloma de Farners i al barri d'Esclanyà de Begur (Girona). En aquest últim cas, s'han reduït un 20% els cabals nocturns.

Sorea també ha introduït un sistema de regulació de pressions al municipi de Regencós (Girona), amb la qual cosa s'han reduït un 12% els cabals diaris.

Aigües de Múrcia ha estat reconeguda per la Conselleria d'Universitats, Empresa i Investigació, a través de l'Agència de Gestió d'Energia de la Regió de Múrcia (ARGEM), amb el premi en la categoria d'eficiència energètica pel seu projecte Estalvi d'energia en el transport i la distribució de l'aigua potable

Un laboratori d'anàlisi de canonades

Agbar disposa d'un laboratori de materials a Valladolid on actualment es gestiona el diagnòstic de les canonades de fibrociment^G de les xarxes de distribució.

El seu objectiu és conèixer l'estat estructural i operatiu de les xarxes de fibrociment^G, fent servir eines avançades de diagnòstic amb l'ajuda de suports tecnològics i innovadors que permetin avaluar les canonades.

Aquest diagnòstic estructural en xarxes de distribució, realitzat amb tecnologia punta, pot ajudar a fer prediccions sobre inversions en renovació de canonades.



Manteniment de xarxes

La gestió de xarxes d'Agbar, premiada en els IWA

La solució d'Agbar *ice pigging* i el seu projecte Micro Metering District Area Enabler han rebut dos dels premis Project Innovation Awards de la International Water Association (IWA).

L'*ice pigging* és un nou sistema per netejar canonades mitjançant la injecció d'una solució de gel a l'interior que arrossega el material sedimentat. El projecte va ser desenvolupat per Bristol Water, juntament amb la Universitat de Bristol.

Micro Metering District Area Enabler és un sistema econòmic i fiable d'actuador de vàlvules de papallona^G, creat per transformar la sectorització permanent de la xarxa de distribució en una microsectorització^G dinàmica per al control diari dels cabals nocturns.



Projecte *Ice pigging* per a la neteja
interior de les canalitzacions

EFICIÈNCIA DE XARXES DE DISTRIBUCIÓ (hm³)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2009	2010	2009	2010
Aigua d'entrada a la xarxa de distribució	1.250,7	1.234,8	865,8	846,8
Rendiment tècnic*	75,7%	75,2%	68,2%	69,0%

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

EFICIÈNCIA DE XARXES DE DISTRIBUCIÓ (km)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2009	2010	2009	2010
Canonades substituïdes o rehabilitades	635	452	48	62
Canonades totals	61.960	65.767	19.276	21.198
Percentatge de renovació	1,02%	0,69%	0,23%	0,29%

04.4.2.5 CONTROL D'ABOCAMENTS

Els abocaments contaminants en les aigües superficials i en les xarxes de sanejament comprometen el medi ambient, representen un risc per a les fonts de proveïment d'aigua i entorpeixen el funcionament de les plantes de tractament d'aigua. Agbar és plenament conscient d'aquests perills en la seva activitat diària, per la qual cosa duu a terme un rigorós control dels abocaments.

Per a les xarxes de sanejament d'origen urbà i industrial, Agbar fa servir Idroverter, un sistema de mesurament automàtic i de recopilació de dades desenvolupat per Agbar que permet la detecció i la caracterització d'abocaments. La xarxa de laboratoris d'Agbar, amb capacitat per analitzar fins a 1.500 paràmetres, facilita l'elaboració d'informes especialitzats sobre la situació de les conques hídriques. Les últimes tecnologies en analítiques permeten trobar i quantificar la presència d'elements químics que, fins fa poc, eren indetectables.

De fet, Agbar també aplica l'R+D+I en aquest àmbit, com reflecteix el desenvolupament del nou dispositiu Continuous Flow Integrative Sampler (CFIS), que pren mostres d'aigua en continu per a la seva anàlisi posterior al laboratori. S'aplica a tot tipus d'aigües i permet identificar fonts de contaminació o avaluacions de l'impacte ambiental en ecosistemes.

*Agbar fa servir Idroverter,
un sistema de mesurament
automàtic i de recopilació de
dades per a la detecció i la
caracterització d'abocaments
a les xarxes de sanejament
urbanes i industrials*

Un exemple del control d'abocaments que duu a terme Agbar és la iniciativa d'Aquagest Región de Murcia, que ha detectat les 25 empreses potencialment més contaminants al terme municipal de Cartagena, ha realitzat el control de càrrega contaminant en demanda química d'oxigen (DQO)^G a les 10 zones potencialment més contaminants identificades en exercicis anteriors, ha fet un control d'una mitjana de vuit determinacions l'any d'aquest paràmetre per cada zona, i ha dut a terme el control dels valors de conductivitat en 11 zones concretes de la xarxa de clavegueram.

En altres ocasions s'apliquen mesures correctives per evitar abocaments. És el cas de Sorea, que ha variat els paràmetres de dosificació de coagulant (PAX)^G i els temps de rentatge de filtres a l'ETAP^G de Puigcerdà (Girona) per evitar fer abocaments d'aigua de rentatge de filtres amb excés d'alumini per sobre de la normativa.

Els abocaments són una de les moltes incidències ambientals que es poden evitar mitjançant un estudi de riscos. Això és el que està fent la Direcció Tècnica de Múrcia, que està elaborant un Pla de riscos operatius basat en l'estudi de possibles riscos per a la seva minimització i control.



Així funciona una xarxa d'alertes

> **Sensors**

Instal·lats a les xarxes residencials, comercials o industrials, estan dissenyats per detectar i quantificar més d'una vintena de compostos i variables com la matèria orgànica, el cabal, l'amoni o els metalls pesants, entre d'altres.

> **Xarxa**

Les dades registrades s'envien fins al centre de control per ràdio, cable o telefonia clàssica.

> **Centre de control**

Gestiona la informació rebuda i envia consignes de funcionament a la xarxa.

> **Dispositius portàtils**

En situacions d'alerta, les estacions de telecontrol envien alertes mitjançant SMS o per correu electrònic.

> **Sistema d'informació**

Algunes xarxes de detecció d'abocaments permeten abocar la informació a portals web.

04.4.2.6 GESTIÓ DE RESIDUS

Agbar s'esforça per portar a terme una gestió de residus responsable i sostenible.

Així, Aguas de Puertollano (Ciudad Real) ha implantat durant el 2010 la sistematització de la gestió i la retirada de residus de la seva depuradora i estacions de bombament d'aigües residuals (EBAR)^G. Aquagest Medioambiente s'encarrega dels llots de deshidratació de l'EDAR^G i Castellano Manchega de Limpiezas, dels residus de desbast i sorres de la depuradora i les EBAR^G.

En la mateixa línia, Aquagest està consolidant la gestió dels residus de l'EDAR^G de Ciudad Real per arribar a la certificació mediambiental. Aquesta acció preveu la captació final dels residus per part d'un gestor autoritzat i la instal·lació de contenidors de residus assimilables a residus sòlids urbans.

A més de plans globals, es duen a terme actuacions concretes per a residus específics, com el desenvolupament d'un protocol de bones pràctiques en la gestió de fibrociment que ha portat a terme Aigües de l'Horta. Així, s'han impartit cursos adreçats als treballadors amb la finalitat d'implementar aquestes bones pràctiques.

04.4.3

QUALITAT DE L'AIGUA (COMPROMÍS MA2)

Agbar gestiona més de 200 plantes potabilitzadores a tot el món. Encara que a cada país hi ha una normativa específica per a les aigües de consum urbà, l'Organització Mundial de la Salut fixa prop de 100 paràmetres que són la base dels requisits mínims que després estableixen les legislacions en matèria de qualitat d'aigua potable. Entre aquests paràmetres s'inclou des de la terbolesa fins a tot tipus de compostos. Les plantes de potabilització d'Agbar asseguren el compliment d'aquestes garanties i, per això, els laboratoris disposen de sistemes d'anàlisi en continu.

Així, per exemple, durant el 2010 Aguas Andinas ha implementat tres estacions de mesurament de cabals i qualitat d'aigües a la conca del riu Mapocho (Xile) amb la finalitat de disposar d'informació oportuna sobre alteracions de la qualitat de les aigües per posar a resguard la població i els sistemes de potabilització que poguessin quedar afectats en cas d'esdeveniments extrems.

Aquestes estacions de mesurament també permeten obtenir informació sobre temperatura, pH, conductivitat, terbolesa i oxigen dissolt, a més del cabal instantani.

A Espanya, Agbar analitza diàriament fins a 1.500 paràmetres d'aigua potable a través de la seva xarxa de laboratoris especialitzats i els seus equips de mesurament continu, que no només controlen la que es fa servir per al consum humà, sinó també la que es fa servir en altres aplicacions.

A més de les anàlisis, Agbar també millora la qualitat de l'aigua a través de la modernització d'instal·lacions i la introducció d'innovacions tècniques.

És el cas d'Agamed, que està substituint les connexions de servei⁶ de plom a Torrevella (Alacant) per disminuir al màxim les concentracions de plom existents a l'aigua de consum humà d'aquesta localitat.

En la mateixa línia, Aquagest Levante està renovant gran part de les canonades de distribució per adequar-les a les futures necessitats i substituint els materials que recull el Reial decret 140/2003, amb la finalitat d'evitar l'aportació a l'aigua de substàncies que en modifiquin la qualitat i augmentin la concentració d'ions de ferro, plom, clorur de vinil, etc.

Per la seva banda, Sorea està instal·lant un sistema de filtre de sorra i antracita per a l'eliminació del ferro, la terbolesa i, en cas de necessitat, de manganès del pou de la Vila per a l'adequació al consum humà al municipi de Tagamanent (Barcelona). La capacitat màxima de recuperació de cabals d'aigua de captació pròpia serà de 240 m³/h (20 hores de funcionament al dia).

La reducció de trihalometans^G és una altra de les accions habituals d'Agbar per millorar la qualitat de l'aigua. És el cas d'Agamed, que està desenvolupant un mètode efectiu per reduir els trihalometans en els sistemes de distribució mitjançant la instal·lació d'un sistema de bufadors amb insonorització al dipòsit de La Hoya (Almeria).

Agbar analitza diàriament fins a 1.500 paràmetres d'aigua potable a Espanya

Els tastadors d'Agbar

Des del 1987 Agbar disposa d'un laboratori d'anàlisi de gustos i olors. Està format per un equip de tastadors d'aigua que s'encarreguen de caracteritzar l'olor i el gust de l'aigua mitjançant diverses etiquetes, com fan els tastadors de vi, cervesa o oli. En el cas d'aquest laboratori, es fan servir expressions com "olor a natura fresca", "gust picant", "olor a terra" o "sabor aspre", fins a arribar als més de 50 descriptors que existeixen.

En tot el món només hi ha una desena de laboratoris d'aquest tipus d'anàlisi i tots ells segueixen un mateix patró estandarditzat. Les determinacions dels tastadors són tan precises que, en alguna ocasió, han detectat compostos molt particulars amb més eficiència que els mecanismes electrònics.

—
Equip de tastadors d'aigua
—



04.4.4

PRESERVACIÓ DE LA BIODIVERSITAT (COMPROMÍS MA3)

Agbar s'implica globalment en la millora del medi ambient i la biodiversitat allà on presta servei. A tot el món, Agbar desenvolupa projectes de reintroducció d'espècies

amenaçades, de protecció de la biodiversitat i de qualitat integral de les conques que repercuteixen en la millora generalitzada del medi ambient.

El delta del Llobregat

Localització

El Prat de Llobregat, Viladecans, Gavà i Sant Boi de Llobregat (Catalunya, Espanya).

Àrea

900 hectàrees.

Riquesa natural

Té registrades 360 espècies d'aus, 29 de mamífers, 13 de rèptils, 4 d'amfibis, 12 de peixos autòctons, més de 700 de plantes (de les quals 22 són orquídiès) i més de 200 espècies de fongs.

Intervenció d'Agbar a l'àrea

Aigües de Barcelona vetlla per la qualitat de les àrees aquàtiques del parc mitjançant l'anàlisi. A més, ha marcat diversos recorreguts visitables al parc.

Els espais naturals del delta del Llobregat es troben dins l'àrea metropolitana de Barcelona, una corona d'una quarantena de quilòmetres de diàmetre que té el centre a la capital catalana.

Ambientalment parlant, aquesta zona protegida comprèn llacunes i aiguamolls, pinedes litorals sobre dunes i platges verges amb la vegetació pròpia de la part posterior de les dunes, que es troben en la ruta migratòria de les aus del nord d'Europa cap a l'Àfrica.

Tot i que la gestió correspon al Consorci per a la Protecció dels Espais Naturals del Delta del Llobregat, l'empresa d'Agbar Aigües de Barcelona va signar un conveni amb aquest consorci gestor el 2007 per fer-se càrrec de les anàlisis de qualitat ambiental del medi natural. Aquest conveni implica la realització de proves, controls i informes de les característiques físiques i químiques del medi aquàtic.

—
Delta del Llobregat,
el Prat de Llobregat, Catalunya
—



Llac artificial i reforestació a Alacant

Localització

Alacant (Comunitat Valenciana, Espanya).

Àrea

5 hectàrees.

Riquesa natural

Llac creat a partir d'aigües regenerades en el qual s'han introduït diverses espècies.

Intervenció d'Agbar a l'àrea

Mitjançant la introducció d'espècies de peixos larvívors, es pretén controlar de manera sostenible la població de mosquits.

A Alacant, la doble xarxa urbana de reutilització d'aigües la formen no només canalitzacions, sinó que també hi ha dipòsits de regulació que emmagatzemen l'aigua regenerada. Concretament, un d'aquests està constituït per un petit llac artificial on habiten diverses aus aquàtiques.

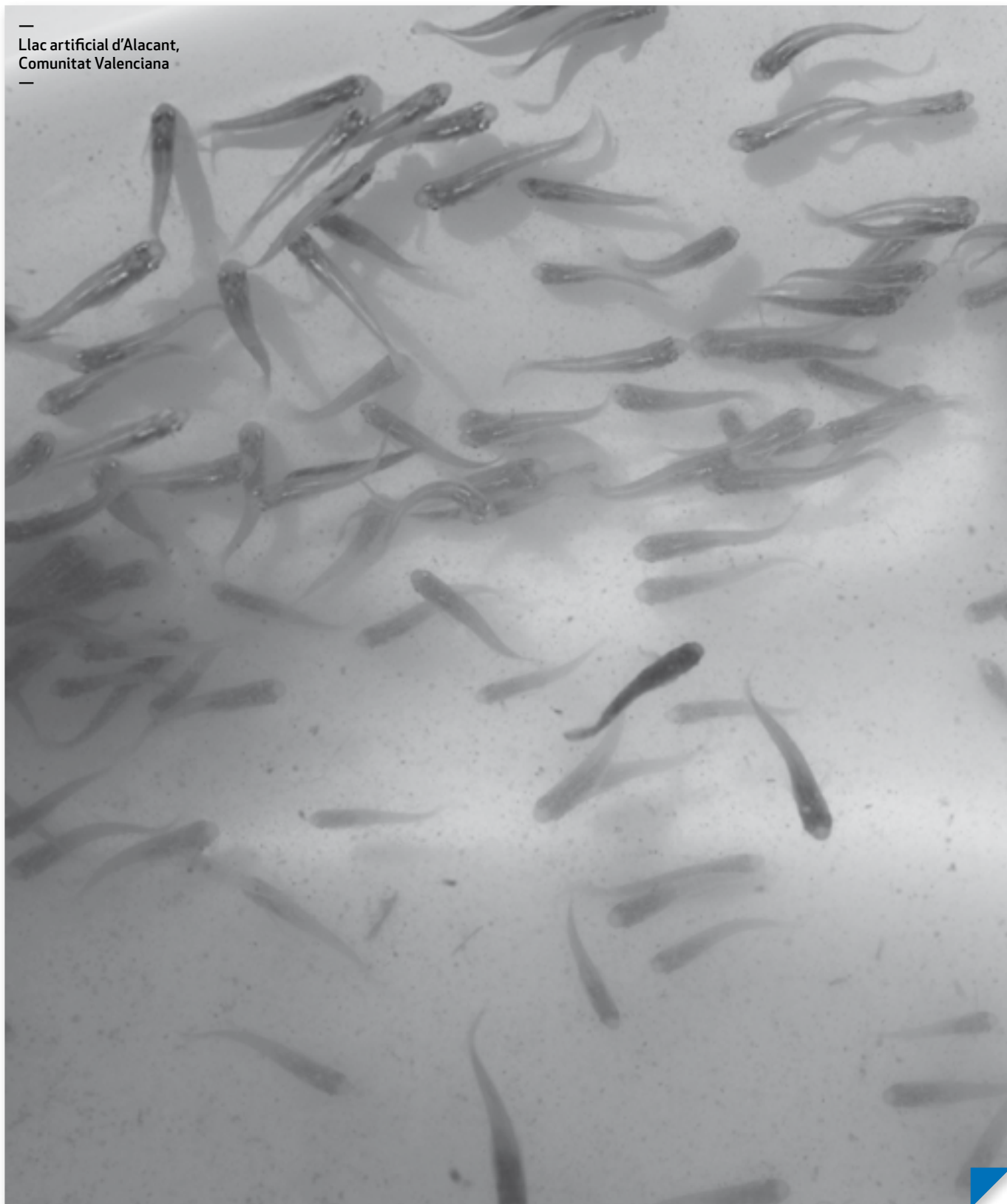
A més, els últims anys, ha proliferat la població de mosquits que necessiten aigües tranquil·les per al desenvolupament de les larves.

Amb l'objectiu de controlar de manera natural aquests pics puntuals en la població, Aguas de Alicante ha desenvolupat una estratègia basada en la creació d'un ecosistema més

complex: al llac s'hi han introduït peixos larvívors, que exerceixen un control sobre les larves dels mosquits i, alhora, enriqueixen l'ecosistema. En aquesta línia d'actuació Aguas de Alicante seguirà treballant per fer arribar la iniciativa a altres llocs.

A més, Aguas de Alicante ha portat a terme una plantació de més de mil arbres a la serra de San Julián (Alacant), amb motiu de la celebració del Dia Mundial de l'Arbre. Concretament, s'ha reforestat un antic lloc d'abocament de runa de la ciutat, amb la finalitat de convertir-lo en un nou pulmó verd per a la zona.

—
Llac artificial d'Alacant,
Comunitat Valenciana
—



Dues llacunes ambientals a Múrcia

Localització

Cartagena (Regió de Múrcia, Espanya).

Àrea

50 hectàrees.

Riquesa natural

Les llacunes són l'hàbitat de 44 espècies d'aus, entre les quals destaca l'ànec capblanc.

Intervenció d'Agbar a l'àrea

Aquagest Región de Murcia ha recuperat artificialment les llacunes i contribueix a la seva conservació.

Les llacunes d'aigua tractada a la depuradora Cabezo Beaza de Cartagena s'han convertit en una de les principals zones humides per a aus aquàtiques de la Regió de Múrcia. Segons els censos realitzats per l'Associació de Naturalistes del Sud-est, en aquestes llacunes artificials hi habiten 44 espècies, entre les quals destaca l'ànec capblanc, catalogat com a espècie protegida i en perill d'extinció (a causa de la presència de l'ànec de Jamaica, que s'ha convertit en una espècie invasora).

Les mesures aplicades per a la recuperació d'aquesta au han permès que la seva població augmentés a la Regió de Múrcia, fins a situar-la en unes xifres que són significatives, fins i tot si s'analitzen en comparació de regions de tot el món.

Aquagest Región de Murcia contribueix a la conservació de les llacunes i les espècies que hi habiten. Entre les actuacions que s'han dut a terme destaquen les millores de les condicions de reproducció, la revegetació de talussos i el seguiment de la població d'aus aquàtiques mitjançant censos periòdics, entre d'altres. Aquesta iniciativa forma part del programa LIFE, una línia de finançament de la Unió Europea específica per a projectes dedicats al medi ambient.

—
Llacuna de Cartagena,
Regió de Múrcia
—



Restauració mediambiental a la badia de Cadis

Localització

San Fernando i Cadis (Andalusia).

Àrea

6 hectàrees.

Riquesa natural

Considerada una de les principals zones humides del sud d'Europa, constitueix un autèntic laberint de dunes, canals, aiguamolls i platges.

Intervenció d'Agbar a l'àrea

Aquagest Andalucía ha millorat la circulació de l'aigua entre diversos canals i salines, i ha plantat més d'un miler d'arbustos i arbres autòctons.

La construcció de canals per millorar els fluxos hídrics, la restauració de la vegetació o la reexcavació de basses són algunes de les actuacions que s'han dut a terme en el marc del pla de restauració hídrica i vegetal a l'entorn de la depuradora de Cadis - San Fernando, situada al Parc Natural Badia de Cadis, un entorn protegit de 59.900 m² que comprèn aiguamolls, platges, pinedes, arenals i zones de matollar.

En el marc d'aquest pla, Aquagest Andalucía va plantar durant el 2009 més d'un miler d'exemplars de diferents espècies vegetals entre les quals hi ha el tamariu, la ginesta i l'ullastre.

—
Parc Natural Badia
de Cadis, Andalusia
—



Llacuna ambiental de La Farfana

Localització

Santiago de Xile (Xile).

Àrea

15 hectàrees.

Riquesa natural

Té registrades una vintena d'aus aquàtiques, entre les quals hi ha ànecs catalogats pels especialistes com "espècies rares" o "conegudes inadequadament".

Intervenció d'Agbar a l'àrea

Aguas Andinas va crear aquesta llacuna com una intervenció ambiental vinculada a la planta de La Farfana.

Un dels projectes més significatius del treball de preservació de la biodiversitat realitzat per Aguas Andinas és la creació de la llacuna ambiental de La Farfana. Amb 50 hm³ de capacitat, la llacuna és un pantà creat artificialment on s'han introduït amb èxit diverses espècies d'aus.

El projecte està donant els seus fruits i, els últims anys, els ornitòlegs han pogut observar, en monitoratges mensuals, alguns exemplars d'espècies d'ànec que estaven catalogades pels especialistes com "espècies rares" o "conegudes inadequadament".

—
Llacuna ambiental La Farfana,
Santiago de Xile
—



El Parc Natural Aguas de Ramón

Localització

Santiago de Xile (Xile).

Àrea

3.300 hectàrees.

Riquesa natural

Té registrades més de 300 de les 398 espècies de flora i fauna que són específiques de les àrees de menys altitud de la serralada dels Andes.

Intervenció d'Agbar a l'àrea

Col·labora en la gestió del parc, juntament amb l'organització Parque Cordillera.

El Parc Natural Aguas de Ramón és un espai protegit de més de 3.300 hectàrees habilitat com a parc el 2005 per Aguas Andinas i l'organització Protege (que avui dia s'anomena Parque Cordillera). Es tracta d'un dels parcs naturals més propers a Santiago de Xile i, per aquest motiu, rep una gran quantitat de visites. Convertit en una avantsala de la serralada dels Andes, el parc disposa d'espais pedagògics i una xarxa de senders senyalitzats que permeten descobrir més de 300 de les 398 espècies de flora i fauna que són específiques d'aquesta àrea.

A més de participar en la preservació d'aquest entorn, i ja que la normativa xilena estableix un règim de concessió del cicle integral de l'aigua en el qual s'inclouen les conques hídriques, Aguas Andinas també gestiona els embassaments i els llacs que abasten la capital. D'aquestes conques destaquen l'embassament d'El Yeso i la Laguna Negra, que sumen una capacitat de 850 hm³ i 16.000 hectàrees de superfície.

—
Parc Natural Aguas de Ramón,
Santiago de Xile
—



La vocació de Bristol Water per la biodiversitat

Localització

Bristol (Regne Unit).

Àrea

720 hectàrees d'ecosistema lacustre.

Riquesa natural

En aquesta àrea natural es concentren diversos hàbitats i, a més dels llacs, hi ha pantans, prats i zones boscoses de ribera.

Intervenció d'Agbar a l'àrea

Bristol Water és propietària dels llacs i, per tant, gestiona tots els aspectes de la seva biodiversitat.

Bristol Water gestiona el subministrament d'aigua potable per a més d'un milió de persones en un àrea de 2.400 km², on la filial d'Agbar també gestiona, en règim de propietat, diferents fonts de subministrament, com els embassaments de Chew Valley, Blagdon, Barrows i Litton, entre d'altres.

En aquesta àrea, un dels projectes de conservació i recuperació més importants que ha portat a terme Bristol Water ha estat la reintroducció del cranc de riu europeu, una espècie molt amenaçada al Regne Unit i que s'especula que es podria extingir en els pròxims 20 anys si no es prenen mesures per evitar-ho.

El projecte desenvolupat per Bristol Water ha comportat la cria en captivitat i l'alliberament en el medi d'exemplars adults. Aquest projecte, desenvolupat juntament amb l'Environment Agency i l'organització The Wildlife Trusts, ha fet que s'hagi concedit a aquesta filial d'Agbar un dels guardons dels Green Apple Environment Awards.

A més de la reintroducció del cranc de riu europeu, Bristol Water està treballant per preservar una espècie de ratolí d'aigua que habita a la zona de Cheddar.

Els últims anys, Bristol Water també ha desenvolupat iniciatives de protecció dels prats (un ecosistema propi del Regne Unit que en els últims 60 anys ha retrocedit un 97%) i ha recuperat l'aiguamoll de Woodford, aplicant la reintroducció d'espècies endèmiques.

No és estrany que l'organisme de control del medi natural del Regne Unit, Natural England, que depèn de la Secretaria d'Estat per al Medi ambient, hagi qualificat Bristol Water com la companyia del sector de l'aigua que millor gestiona els seus béns mediambientals. Aquest organisme ha estimat que el 100% de les àrees naturals gestionades per aquesta empresa es troben en una situació "favorable", la catalogació més elevada que concedeix.

—
La vocació de Bristol Water
per la diversitat
—



Bristol Water ha rebut el premi Green Apple Environment Awards pel seu projecte de reintroducció del cranc de riu europeu al llac Chew Valley



—
Iniciatives per millorar l'eficiència
hídrica, Bristol Water, Regne Unit
—

L'organisme de control del medi natural del Regne Unit, Natural England, ha qualificat Bristol Water com la companyia del sector de l'aigua que millor gestiona els seus béns mediambientals

Reforestació a Colòmbia

Durant el 2010, Aguas de Cartagena ha dut a terme un programa de reforestació en 10 hectàrees de les riberes dels rierols Quita Calzón, Quirón i Cabrita, situats a la conca del sistema lacunar Juan Gómez - Dolores (Colòmbia). En total, s'han plantat 8.800 arbres d'espècies pròpies de l'ambient de la zona.

D'altra banda, Aguas de Cartagena ha introduït als aiguamolls del riu Magdalena (Colòmbia) una espècie peix anomenada *bocachico* per regenerar zones en què la producció pesquera ha quedat delmada.

Agbar duu a terme projectes de reintroducció d'espècies amenaçades, de protecció de la biodiversitat i de qualitat integral de les conques

04.4.5

GESTIÓ SOSTENIBLE D'AIGÜES PLUVIALS (COMPROMÍS MA4)

L'aigua de pluja i les inundacions provoquen una gran contaminació de l'aigua costanera, els rius i els llacs, amb el consegüent deteriorament ambiental. És per això que Agbar és essencial en la gestió de les aigües pluvials en la gestió del cicle de l'aigua. Porta a terme diferents actuacions per evitar, tant com sigui possible, aquests impactes.

04.4.5.1 MILLORA DE LA PREVENCIÓ DE RISCOS

Una part important de la gestió sostenible de les aigües pluvials correspon a la millora de la prevenció d'esdeveniments.

En aquest àmbit d'actuació destaca Cowama (Coastal Water Management), un sistema d'informació integral de previsió de la qualitat

de les aigües costaneres que permet predir en temps real la seva evolució, alertar les entitats públiques i informar els usuaris de l'estat d'aquestes. Aquesta solució ha estat desenvolupada per l'empresa d'Agbar Clabsa i finançada per la plataforma d'innovació R+I Alliance, de la qual Agbar també forma part.

Cowama ha rebut un dels premis dels Project Innovation Awards de la International Water Association (IWA)

Cowama és un sistema d'informació integral de previsió de la qualitat de les aigües costaneres desenvolupat per Agbar que permet predir en temps real la seva evolució i alertar la població.

Precisament, Aguas de Alicante, després de la implantació del Cowama per la web, està desenvolupant la fase II del sistema a les platges d'Alacant mitjançant el calibratge del model de qualitat de l'aigua en el medi receptor mitjançant la ubicació d'una boia marítima i la presa de mostres i anàlisi de resultats, la instal·lació d'una estació meteorològica per a l'ajustament de les previsions de l'Institut Nacional de Meteorologia, de càmeres de videovigilància amb informació visual de diferents punts d'alleujament pluvial i la difusió de la informació de qualitat de les aigües mitjançant plafons informatius a les platges.

Cowama també és en fase de desenvolupament a Cullera (València), on s'estan instal·lant sensors per determinar la qualitat de les aigües de bany.

Amaem també està establint un sistema integrat de prevenció i alerta davant inundacions i descàrregues (SIPAID) al medi receptor. Així, s'ha fet un esforç molt important per dotar la ciutat d'Alacant d'una xarxa de limnímetres^G, pluviòmetres^G i un radar meteorològic^G per tenir un coneixement el més proper possible a la realitat del que passa a les xarxes de drenatge urbà en temps de pluja.

L'objectiu del SIPAID és gestionar de manera eficient tota la informació pluviomètrica, de radar, de nivells d'inundació en col·lectors^G en temps real i indicar nivells d'alerta visuals en zones d'Alacant i perifèria. D'aquesta manera, es poden prendre decisions en matèria d'avisos a les brigades de manteniment, a l'ajuntament, als bombers i a la policia local.

04.4.5.2

MILLORA DEL CLAVEGUERAM

Agbar sap que la gestió del cicle integral de l'aigua implica el funcionament correcte de totes les seves fases. El clavegueram és una fase poc reconeguda però que té un paper fonamental en la satisfacció de l'usuari (olors, brutícia, etc.).

Aquagest Levante executa les obres del Pla director de clavegueram del municipi de Santa Pola (Alacant), que preveu la substitució de la xarxa de clavegueram de gravetat^G de la zona oest del municipi per una xarxa de sanejament per buit^G. Amb aquesta actuació es dona 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 barreja d'aigües residuals domiciliàries i infiltracions d'aigua freàtica^G, 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.

També està renovant la xarxa de clavegueram Aguas de Lucena (Còrdova), amb l'objectiu d'eliminar l'impacte ambiental de la xarxa antiga.

Santa Pola, Premi Ciutat Sostenible

La localitat alacantina de Santa Pola, gestionada per Aquagest Levante, ha rebut el Premi Ciutat Sostenible de la Fundació Fòrum Ambiental per la qualitat del seu cicle de l'aigua.

La renovació i sectorització de la xarxa d'aigua potable de la localitat ha permès una disminució important de fuites, i la substitució de la xarxa de clavegueram per una xarxa de sanejament per buit^G, pionera a Espanya, està eliminant les filtracions i els problemes de salinitat.



Santa Pola,
Premi Ciutat Sostenible

04.4.6

RECERCA D'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA I UTILITZACIÓ D'ENERGIA (COMPROMÍS MA5)

Agbar, conscient que el canvi climàtic és un dels principals problemes ambientals del nostre planeta, lluita contra aquest fenomen mitjançant mesures d'eficiència energètica i l'impuls d'energies renovables.

Una prova d'aquest compromís és la creació, el 2009, de la Direcció d'Eficiència Energètica (DEE) per contribuir a la reducció dels consums d'energia i fomentar la reducció de les emissions de CO₂.

La DEE duu a terme un pla d'auditories energètiques en captacions d'aigua i sondejors, estacions de bombament d'aigua potable i aigües residuals EBAP^G, EBAR^G, EDAR^G, ETAP^G i EDAM^G, així com en edificis d'oficines. Concretament, durant el 2010 s'han finalitzat i revisat un total de 125 auditories. L'aplicació de les actuacions proposades en aquestes comportaria un estalvi energètic de 6.970 MWh.

La majoria de mesures proposades (55%) corresponen a millores en els equips, seguides de l'anàlisi en les tarifes elèctriques (28%) i les modificacions en el règim d'explotació (17%)

Durant el 2010, la Direcció d'Eficiència Energètica ha realitzat 125 auditories l'aplicació de les quals comportaria un estalvi energètic de 6.970 MWh

La Direcció d'Eficiència Energètica fixa com a criteris de selecció de les instal·lacions que cal auditar les instal·lacions amb més consums d'energia i amb menys rendiments en els equips.

En el cas de les EDAR^G, la DEE analitza l'eficiència dels bufadors (possibilitat de bufadors de levitació magnètica i turbocompressors), dels difusors i l'establiment de telecontrol en grans bombaments.

A les estacions de bombament d'aigua potable (EBAP)^G i les EBAR^G d'Agbar, aquesta direcció estudia si es pot millorar la productivitat dels equips de bombament o si surt més a compte instal·lar nous equips més eficients, l'eficiència dels consums d'energia (instal·lació de variadors de freqüència^G i condensadors) i la col·locació de telecontrol en grans bombaments.

La DEE analitza la conveniència de la introducció de les innovacions tecnològiques següents en les estacions de bombament d'Agbar:

- > **Optipump:** és un sistema per a l'optimització del règim d'explotació en bombaments d'aigua potable minimitzant el nombre de bombaments al dia, maximitzant el nivell del dipòsit en acabar les hores vall^G, evitant l'acumulació innecessària d'aigua al dipòsit i bombant sempre en hores vall.
- > **Tècniques d'anàlisi vibratòria:** es tracta d'una tecnologia per a la detecció d'anomalies en equips de bombament, localització d'avaries i anàlisi del comportament del fluid dinàmic. Proporciona un estalvi de costos de reparació i una millora de la disponibilitat de les màquines, ja que s'eviten trencaments greus i es millora el rendiment, amb el consegüent estalvi econòmic i en aspectes mediambientals.
- > **Mètode termodinàmic:** es tracta d'una tècnica per a la millora de l'eficiència de la bomba mitjançant el mesurament del seu cabal, amb vista a detectar desgast progressius i anomalies. Té l'avantatge de la implantació de mesures en continu.
- > **Projecte QL5:** calcula el cabal d'entrada i el cabal de bombament de les estacions de bombament d'aigua residual, i permet obtenir l'eficiència de les bombes.

RESULTAT DE LES AUDITORIES REALITZADES PER LA DIRECCIÓ D'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA EL 2010

	PRESA DE DADES DE CAMP	AUDITORIES REDACTADES	AUDITORIES REVISADES	ESTALVIS CAPTURABLES EN AUDITORIES REVISADES				REDUCCIÓ TCO ₂ *
				kWh	%	EUROS	%	
Amèrica del Nord	37	33	28	3.522.746	17%	683.780	32%	1.627
Amèrica Central	38	35	31	902.912	4%	292.995	13%	406
Andalusia	33	24	25	767.405	30%	198.869	42%	450
Múrcia + Canàries	30	18	13	581.198	15%	140.957	43%	262
Catalunya + Balears	54	33	28	1.196.213	8%	221.346	9%	538
TOTAL	192	143	125	6.970.474	15%	1.537.946	28%	3.284

*Factor d'emissió elèctric (kg CO₂/kWh) proporcionat per la Secretaria General d'Energia.

04.4.6.1

EFICIÈNCIA EN L'ÚS DE L'ENERGIA ELÈCTRICA

Els processos relacionats amb l'abastament d'aigua potable, com la potabilització i el transport de cabals, són intensius en el consum d'energia elèctrica. Per aquest motiu, i a fi de reduir les emissions de CO₂, durant l'any 2010 la Societat General d'Aigües de Barcelona ha iniciat el procés per a la implantació d'un sistema de millora de l'eficiència energètica, basat en la metodologia UNE 16001 (una norma europea de sistemes de gestió energètica) que sistematitzarà d'una manera més exhaustiva la regulació del consum eficient de l'energia.

A més, a escala nacional i global, la instal·lació de variadors de freqüència^G, uns dispositius que permeten controlar la velocitat de rotació del motor, és una de les actuacions més generalitzades d'Agbar per millorar l'eficiència en l'ús de l'energia elèctrica.

Així, durant el 2010 Aquagest Levante ha instal·lat variadors de freqüència^G per bomba en la nova impulsió del dipòsit Cautivador i en el grup de pressió del dipòsit nou Cautivador 2. A més, té previst instal·lar aquests dipòsits en la nova EBAP del Polígon Faima, a Crevillent (Alacant), i al pou Senija del Consorci d'Aigües Teulada-Benitatxell (Alacant).

Per la seva part, Sorea també ha instal·lat un variador de velocitat al pou de Prats i Sansor per evitar la sobreexplotació d'aqüífer, amb la qual cosa s'ha reduït el cabal d'extracció de la bomba i s'ha millorat el rendiment elèctric d'aquest.

Les sondes són un altre dels dispositius que permeten estalviar electricitat. Precisament, Aquagest ha instal·lat a cada una de les 61 EDAR^G de la província d'Ourense una sonda òptica de regulació^G al reactor biològic i un variador de freqüència^G. Aquesta sonda mesura l'oxigen i transmet el seu valor al variador de freqüència^G, que fa que el bufador pugui adaptar la seva velocitat de funcionament a la demanda real d'oxigen de la planta. Aquesta mesura ha comportat un estalvi global de 502.274 kWh/any.

Aquagest també ha adquirit un tercer grup de bombament per a l'ETAP^G de Vilarbetote (Lugo). La seva instal·lació comportarà un estalvi de 97.035 kWh/any.

Aquagest Levante ha instal·lat dues xarxes separades, una pluvial i una altra de clavegueram, la qual cosa comportarà un estalvi energètic en l'EBAR^G existent, ja que no rebrà les aigües pluvials que actualment sí recollia.

Per part seva, Sorea ha instal·lat una nova caldereria d'aspiració de les bombes en filtres en l'ETAP^G de Sallent, que ha permès una millora de l'eficiència elèctrica. Els col·lectors^G d'aspiració petits fan cavitat les bombes, la qual cosa en redueix la vida útil i provoca un elevat consum elèctric.

Estudi d'energies hidràuliques

La Direcció d'Eficiència Energètica estudia l'aprofitament de noves fonts d'energia, com els salts d'aigua, punts de regulació de pressió de xarxes d'aigua en alta^G. La seva viabilitat se sol consumir amb la instal·lació de centrals de recuperació d'energia elèctrica per salts d'aigua i vàlvules reductores de pressió, mitjançant l'acoblament de turbines adaptades a cada cas.

04.4.6.1.1 SUBSTITUCIÓ D'EQUIPAMENT

En algunes ocasions, surt més a compte instal·lar nous equips que introduir millores en els equips existents, perquè és molt més rendible i eficient a mitjà i llarg termini.

La majoria de substitucions que Agbar duu a terme correspon a bombes.

De fet, Aguas Andinas es va plantejar augmentar l'eficiència elèctrica en les operacions de bombes de pous profunds. El 2008 es va invertir el 0,7% de la despesa total anual en energia en la substitució de les bombes dels pous El Trébol 1 i 2 i Pomaire 1. La inversió es va recuperar en un termini de tres mesos i el febrer del 2009 s'havia obtingut un estalvi de l'1,5% del total anual d'energia.

Els estalvis materialitzats i acreditats mitjançant el pla pilot van confirmar les projeccions, i el març del 2009 es va desenvolupar una proposta per a la compra de 9 equips de bombament per fer substitucions, amb una inversió del 2,5% de la despesa total anual d'energia, que es preveu recuperar en 10 mesos.

En la mateixa línia, Aquagest ha instal·lat una nova bomba submergible en l'EDAR^G de Sada (La Corunya). L'anterior era molt gran, i amb la nova s'ha ajustat el consum elèctric al cabal de tractament de la planta. Això ha comportat un estalvi energètic anual de 384.405 kWh.

En la xarxa d'abastament d'Ourense, s'ha substituït un motor i bomba amb un rendiment total del 65,70% per un altre motor i bomba amb un rendiment total del 79,49%. La potència consumida disminueix de 215 kW a 180 kW. També s'ha col·locat un grup motobomba (30 kW) en línia a través del qual 1.500 i 2.000 m³/dia d'aigua es bombegen a la xarxa de forma directa, sense passar pel dipòsit de distribució. Tot això representa un estalvi de prop de 360.000 kWh/any de mitjana.

Sorea també ha actuat en la mateixa direcció: ha instal·lat dues bombes de sobreelevació a l'estació del Parc Nou d'Olot (Girona), amb la qual cosa s'han estalviat prop de 50.000 kWh/any (un 5%), i una nova bomba de sobreelevació a l'estació de Montolivet d'Olot, que ha representat un estalvi d'uns 10.000 kWh/any (un 10%).

Agbar treballa en l'eficiència energètica de la il·luminació i la climatització dels seus edificis

En els abastaments de Lerma (Burgos) i Dueñas (Palència) s'han instal·lat motobombes amb més eficiència, i a Los Ángeles de San Rafael (Segòvia), una bomba d'impulsió nova.

La substitució de la bomba a la captació d'Épila (Saragossa) d'Aquagest PTFA ha comportat una reducció del consum de l'11%.

04.4.6.1.2 **ALTRES FORMES** **DE REDUCCIÓ DEL CONSUM**

La Direcció d'Eficiència Energètica d'Agbar també busca l'eficiència energètica en edificis, estudiant el canvi de llums i la instal·lació de sensors de presència i lluminositat, la millora de la calefacció i l'aire condicionat i l'aïllament tèrmic.

En l'àmbit de la il·luminació, Agamed ha instal·lat llums de baix consum als dipòsits d'aigua potable, la qual cosa comportarà un estalvi del 60% del consum elèctric.

De la mateixa manera, s'han instal·lat focus halogenats de baix consum a la zona d'atenció al públic de l'oficina d'Aquagest Levante a Teulada (Alacant).

Pel que fa a la climatització, Aquagest Levante ha substituït l'equip d'aire condicionat també a la zona d'atenció al públic de l'oficina de Teulada dotat amb sistema Inverter, que produeix un estalvi energètic important.

04.4.6.1.3 **EFICIÈNCIA EN L'ÚS** **D'ALTRES RECURSOS**

AIGUA

Agbar no només posa tot el seu afany a aprofitar al màxim l'aigua en la gestió del seu cicle integral, sinó que també ajuda els consumidors finals a estalviar en el consum d'aquest recurs tan escàs.

Així, Bristol Water, juntament amb EON i la cadena de botigues Save Water Money, ha dut a terme una iniciativa que consisteix a proporcionar gratuïtament als clients un equip domèstic d'estalvi d'aigua. L'equip inclou un mesurador del consum d'aigua, un dispositiu d'estalvi d'aigua per a la cisterna, a més d'aeradors^G per a aixetes i dutxes.

Aquagest Región de Murcia també ha començat la instal·lació de dispositius d'estalvi d'aigua en dependències municipals d'Águilas, la qual cosa permetrà una reducció de consum d'un 2%.

PAPER

Des de fa anys, Agbar pretén promoure l'ús del paper reciclat a les seves oficines, en línia amb el compromís de respecte al medi ambient que manté. La iniciativa ha tingut molt bona acollida. Des de l'any 2009, el 52% del paper que compra Agbar és reciclat.

Cal destacar l'aposta per la utilització de paper reciclat a Aquagest Andalucía, com demostra la substitució del 90% del paper blanc per paper reciclat i/o ecològic, així com el 71% a Aigües de Barcelona.

La Direcció d'Eficiència Energètica d'Agbar està impulsant la renovació de la flota per vehicles amb motor de gas

COMBUSTIBLES PER A DESPLAÇAMENTS

Durant el 2010, Agbar ha intensificat els seus esforços per reduir el consum dels carburants habituals dels vehicles, que tenen un elevat impacte en el medi ambient.

Així, la Direcció d'Eficiència Energètica està impulsant la renovació de la flota per vehicles amb motor de gas. L'autogàs redueix les emissions de NO_x^G fins a un 68% respecte al dièsel i un 10% les de CO_2 en escapament respecte de la gasolina, a més de reduir els nivells de soroll en un 50% respecte del dièsel.

Per la seva part, Aguas Andinas ha implementat en totes les seves filials la solució Teseo Pack, que permet optimitzar rutes i temps de desplaçament de la flota de vehicles. Això comporta una reducció del consum del carburant i una disminució de les emissions d'aquests vehicles.

CONSUM DE COMBUSTIBLES PER DESPLAÇAMENTS AMB COTXE DE L'ORGANITZACIÓ (m³)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2009	2010	2009	2010
Gasolina	324	282	234	217
Dièsel	6.038	5.676	435	748

04.4.6.1.4 ENERGIES RENOVABLES

Una altra de les activitats de la DEE és la promoció i la instal·lació de sistemes d'aprofitaments energètics renovables, com l'energia solar fotovoltaica.

SOLAR FOTOVOLTAICA

La Direcció d'Eficiència Energètica impulsa l'execució d'instal·lacions d'energia solar fotovoltaica sobre cobertes, aprofitant les edificacions aptes per acollir-se a les primes retributives que estableix el Reial decret 157/2008.

Les infraestructures emprades per a la instal·lació són cobertes de naus, dipòsits d'aigua o qualsevol altra edificació dins de les explotacions que s'han encomanat al grup, i que compleixin els requisits necessaris de superfície, termini de concessió, etc. 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, com a mínim, de 24 anys.

Durant el 2009, Aguas Andinas va començar l'avaluació de la possible instal·lació de plafons solars al recinte de Lira Pintor Cicarelli (Xile) on es troba gran part del personal operatiu de l'empresa. Concretament, s'estudia la ubicació de plafons per a l'escalfament de l'aigua que es fa servir a les dutxes. Això permetrà un estalvi d'energia elèctrica i gas liquat^G de prop del 65% anual, a més de contribuir a la disminució d'emissions de CO₂. El 2010, s'ha continuat amb el procés d'anàlisi.

Per la seva part, Sorea ha instal·lat plaques fotovoltaïques^G a l'estació de telecontrol de Palafrugell (Girona) i d'Aigua Gelida II (Barcelona).

Cal destacar el programa que ha dut a terme Múrcia en l'àmbit de l'energia fotovoltaica:

PROGRAMA D'ENERGIA FOTOVOLTAICA DE MÚRCIA

INSTAL·LACIÓ	METRES DE COBERTA	POTÈNCIA PIC (kWh)	PRODUCCIÓ ANUAL (kWh/ ANY)	EMISSIONS DE CO ₂ (t)
Magatzem	720	63	73.080	33
Rincón de Beniscornia	700	43	71.050	32
EDAR Múrcia Est	5.980	520	754.000	339
Cabezo Cortao	621	30	43.500	20
Mosa Trajectum	1.427	98	144.888	65
Nueva Condomina	1.937	175	253.750	114
La Paloma	4.223	340	428.627	193
El Valle	2.822	198	286.473	129
TOTAL	27.850	1.467	2.055.368	925



BIOGÀS

Agbar aprofita el biogàs que genera en determinats processos industrials, a més de fer-lo servir en la producció mitjançant cogeneració⁶.

Una de les referències en aquest àmbit és la planta de biogàs d'Aguas Andinas. Aquest centre abasta de biogàs la fàbrica de gas ciutat de Metrogas, que permet donar servei a més de 35.000 habitants de la Regió Metropolitana de Santiago, la qual cosa la converteix en un dels principals referents en l'ús d'energies renovables en aquest país de Llatinoamèrica.

La planta ha aportat més de 26 milions de m³ de biogàs des de la seva posada en marxa l'octubre del 2008 a les xarxes de distribució de Metrogas i ha superat amb èxit la contingència derivada del terratrèmol del 27 de febrer del 2010, que va afectar el centre i el sud de Xile.

Durant el mes de març del 2010 es comença l'operació del Mapocho Urbano Limpio (MUL), amb un augment de prop d'un 20% de la producció de biogàs de la planta de tractament d'aigües servides La Farfana, en què l'operació de la planta de biogàs va assolir la seva màxima capacitat històrica.

Els beneficis de la planta de biogàs són múltiples i es comencen a fer evidents, ja que el biogàs que abans es cremava a les torxes es fa servir per satisfer part de les necessitats energètiques de Santiago, amb la qual cosa es redueixen les emissions associades, tant en l'àmbit local com en gasos d'efecte d'hivernacle⁶. Les estimacions d'aquesta reducció d'emissions són de prop de 20.000 tones de CO₂ per any. També se substitueix la utilització d'un combustible d'origen fòssil, en una proporció equivalent al volum de biogàs subministrat, que és un recurs local i renovable, cosa que permet la reducció de la dependència de proveïdors estrangers.

De fet, aquesta planta de biogàs va rebre, l'any 2009, el Premi Nacional d'Eficiència Energètica que concedeix la Comissió Nacional d'Energia.

La planta de biogàs d'Aguas Andinas permet abastar de gas més de 35.000 habitants de la Regió Metropolitana de Santiago de Xile

"Aquest any es començarà a construir la planta de Mapocho i, el 2012, depurarem tota l'aigua residual de Santiago de Xile"

President d'Aguas Andinas.

Aguas Andinas ha projectat una tercera planta de tractament d'aigües servides Mapocho, que permetrà el sanejament del 100% de les aigües servides del Gran Santiago. S'implementarà un canvi de tecnologia en la línia de llots, que consisteix en la hidròlisi tèrmica^G. Amb aquesta tecnologia s'incrementa el biogàs generat en la digestió, que es farà servir per cogenerar energia elèctrica i tèrmica reutilitzada en els processos de la planta, entre ells la hidròlisi mateixa. En conseqüència, es requerirà menys aprovisionament energètic de l'exterior.

A Espanya, la cogeneració^G mitjançant biogàs puja a 1.425.947 kWh. Concretament, aquest sistema es fa servir a les EDAR^G de Valladolid, de Sur Chirriana (Granada), de Rincón de León (Alacant), de Sur Oriental (Madrid), de Cabezo Beaza (Cartagena), d'Algorós-Elx (Elx), de Benidorm (Alacant), de Palència i de La Hoya (Lorca).

A l'EDAR^G d'Albacete s'ha començat la instal·lació d'un sistema de cogeneració^G mitjançant la utilització de part del biogàs generat com a combustible per a un motor de generació.

Premi Corresponsables per a Aguas de Murcia

Aguas de Murcia ha rebut un dels premis Corresponsables pel seu projecte de gestió sostenible del biogàs en depuradores. Aquesta iniciativa, anomenada AMEB (Aprofitament Mediambiental del Biogàs), permet l'aprofitament sostenible del biogàs generat a les EDAR^G urbanes que tenen instal·lats processos d'eliminació selectiva de contaminants.

AMEB és una solució innovadora que minimitza el consum de recursos naturals, redueix les emissions de CO₂ i, a més, evita l'emissió de diòxid de sofre i altres productes secundaris nocius.



Lliurament del Premi Corresponsables

Agbar està distribuint la seva calculadora de la petjada de carboni^G, denominada CAFCA, entre les seves empreses

04.4.6.1.5

EMISSIONS DE GASOS D'EFFECTE D'HIVERNACLE

Tots aquests esforços d'Agbar per millorar l'eficiència energètica i potenciar les energies renovables busquen, a més de l'estalvi de costos, la minimització de l'impacte ambiental, especialment la reducció de les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle (GEH)^G.

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

Agbar està distribuint aquesta eina entre les seves empreses, com és el cas d'Aguas Andinas. La companyia xilena la va fer servir per primera vegada el 2009, sobre les emissions directes i indirectes, si bé el període associat al càlcul de les emissions de CO₂ correspon a l'any 2008. Aquest primer càlcul de la petjada de carboni^G és aproximat, ja que no es considera el total de fonts d'emissió de la companyia.

El valor obtingut va assolir les 172.000 tones de CO₂ l'any. L'emissió neta de gasos d'efecte d'hivernacle per megalitre d'aigua potable produïda i distribuïda és de 104 kg de CO₂ anuals, i l'emissió neta de GEH^G per megalitre d'aigua servida recol·lectada i depurada és de 293 kg de CO₂ anuals.

A Espanya, CAFCA ja es fa servir a Canagua, Teide Agua, Aguas del Telde i a les depuradores de la Direcció Tècnica d'Andalusia, entre altres empreses d'Agbar.

ENERGIA PRODUÏDA (GJ)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2009	2010	2009	2010
D'origen fotovoltaic	6.120*	6.638,9*	0	0
Cogeneració	132.267,6	108.771,1	0	0

* Instal·lacions solars fotovoltaïques de Santa Pola (Alacant), Rincón de León (Alacant) i Telde (Gran Canària).

CONSUM D'ENERGIA (GJ)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2009	2010	2009	2010
Consum total d'energia elèctrica ¹	2.915.724,80	3.024.723,10	1.212.969,50	1.335.842,50
Consum total de gas natural	22.884	158.356	0	0
Consum de gasoil	13.152.973	1.544.245 ²	3.857	4.037

¹ Inclou el consum d'energia elèctrica a ETAP⁶, EDAR⁶, altres instal·lacions de caràcter tècnic i oficines.

² Disminució del consum de gasoil a Espanya a causa que s'han deixat de gestionar les depuradores d'Andorra que el 2009 van consumir un total de 364.339 m³.

EMISSIONS DE CO ₂ (t)* DERIVADES DEL CONSUM D'ENERGIA	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2009	2010	2009	2010
Energia elèctrica	218.679	226.854	150.651	161.470
Gas natural	12.528	8.873	47	0
Gasoil	987.855	115.965	501	303
Per desplaçaments amb cotxe de l'organització				
Emissions per desplaçaments	17.113	16.033	1.733	3.839

* Nota: el càlcul d'emissions de CO₂ s'ha realitzat mitjançant la CAFCA, una eina que ha desenvolupat Agbar per calcular les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle⁶ del cicle de l'aigua. Les emissions de CO₂ derivades del consum d'energia elèctrica s'han calculat utilitzant el factor d'emissió en kg CO₂/kWh proporcionat per la CNE (Comissió Nacional de l'Energia) per a Espanya, i per la IEA (International Energy Agency) per a Xile i el Regne Unit. Així mateix, s'han recalculat amb aquests valors les emissions corresponents al 2009.

EMISSIONS DE NO _x I SO _x PER CONSUM DE COMBUSTIBLES (kg)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2009	2010	2009	2010
NO _x	668.837	85.146	376	202
SO _x	1.841.388	216.201	933	565

El consum de gasoil a Espanya el 2010 és molt inferior al del 2009. Això fa que les emissions de CO₂, NO_x⁶ i SO_x⁶ del 2010 siguin molt inferior a les del 2009. El mateix passa amb el consum de gasoil al Regne Unit, que s'ha reduït considerablement el 2010. El consum de gas natural ha passat a ser zero el 2010 al Regne Unit, mentre que el 2009 era de 21.983 m³. Això fa que les emissions de CO₂ per consum de gas natural siguin zero el 2010, quan no ho eren el 2009, i també redueix les emissions de NO_x i SO_x. El consum de dièsel per desplaçaments ha augmentat significativament el 2010 a Xile i el Regne Unit, la qual cosa ha provocat un augment de les emissions de CO₂ per desplaçaments.

04.4.7

OPTIMITZACIÓ DE LA GESTIÓ DE FANGS (COMPROMÍS MA6)

Els fangs^G són un subproducte generat a les depuradores i potabilitzadores. Agbar cerca noves solucions, tant per reduir la generació d'aquest subproducte com perquè la seva eliminació sigui cada vegada més sostenible.

De fet, a les EDAR^G Agbar aposta per l'assecatge de llots a baixa temperatura davant de la incineració o l'assecatge a alta temperatura, ja que és més sostenible mediambientalment. Així ho demostra l'empresa STC, especialitzada en la instal·lació de plantes d'assecatge de llots a baixa temperatura. STC ja ha aplicat la seva solució tecnològica en instal·lacions de Barcelona, Ibi (Alacant), Lorca (Múrcia), Motril (Granada), Màlaga, Baiña (Pontevedra), Mieres (Astúries), Guillarei (Pontevedra), Bordeus i Dublín.

La baixa temperatura del procés permet estalviar unes 15.000 t/any de CO₂. Al final del procés, els fangs^G tractats han reduït el seu contingut d'aigua fins a un 10%, i han perdut el seu potencial contaminant. Aquests llots assecats es fan servir en la construcció i el compostatge^G.

Durant el 2010, hi ha hagut avenços importants en el tractament de fangs^G per part d'Agbar.

Aquagest Levante ha instal·lat una línia de tractament de fangs^G a l'ETAP^G de Benidorm que comporta la minimització del residu més abundant generat en el tractament de la potabilització.

Aquagest també ha començat la instal·lació d'una planta de tractament de llots a l'ETAP^G de Ciudad Real, amb la qual cosa s'evita que s'aboquin al medi ambient.

S'incorporen millores tècniques en els processos de tractament d'aquest subproducte. Emasagra (Granada) ha substituït la centrífuga amb l'objectiu d'incrementar la capacitat de tractament de deshidratació de fangs^G. Això ha augmentat un 1% la sequedat del biosòlid^G i s'ha reduït en un 15% el volum de biosòlids^G produïts.

L'assecatge de llots a baixa temperatura permet estalviar unes 15.000 t/any de CO₂

La planta d'assecatge de llots d'Alacant

Aquagest Levante i Cemex disposen d'una planta d'assecatge de llots a Alacant. Aquest centre d'assecatge permet aconseguir un estalvi important d'energia, ja que s'aprofita la calor sobrant del forn de ciment i no cal consumir altres combustibles per produir l'energia necessària per a l'assecatge dels llots. Això genera una disminució en la quantitat de CO₂ produït.

L'assecatge tèrmic permet eliminar l'aigua que contenen els llots, i transformar la seva consistència humida pastosa en un producte pel·letitzat (en forma de petites boles de llot sec).

Aquesta instal·lació està constituïda per dos túnels d'assecatge tèrmic, un intercanviador aire-aigua per aprofitar la calor residual del forn de ciment, i les instal·lacions de descàrrega i emmagatzematge de llots humits i els dipòsits de llots secs. Cada túnel d'assecatge té capacitat per tractar unes 30.000 tones de llots a l'any.

CONVERSIÓ DE FANG EN ADOB

La reutilització del fang^G com a adob o compost és una de les vies en què treballa Agbar.

Durant el 2010, la Unió Temporal d'Empreses (UTE) Servei d'Aigües de Montehermoso (Càceres) ha sol·licitat a la Junta d'Extremadura la reutilització dels llots generats a la depuradora d'aquesta localitat com a adob per a ús agrícola.

Finalment, la Direcció General d'Avaluació i Qualitat Ambiental, ha autoritzat a aquesta UTE la valorització de residus no perillosos mitjançant una resolució ferma.

De la mateixa manera: Aquagest ha dut a terme un projecte d'R+D+I sobre la reutilització de llots com a adobs orgànics per a camps de golf.

El projecte ha consistit a obtenir la tècnica més òptima per aconseguir un adob orgànic de baix cost i alt rendiment, mitjançant tècniques naturals, que proporcionin una catifa de gespa impecable als camps de golf i un baix consum d'aigua. El projecte es duu a terme al camp de golf Villa de Cuéllar.

Els llots d'EDAR^G, així com els fertilitzants orgànics que se n'obtenen, han demostrat ser bons fertilitzants per a la seva aplicació en diferents tipus de gespa d'un camp de golf, i poden substituir la fertilització mineral convencional.

Aquests productes compleixen els requisits per ser considerats compost de qualitat, si escau, i llot aplicable al terreny sense risc mediambiental, mentre que l'adob químic aplicat presenta un cert risc de contaminar aigües subsuperficials o fins i tot superficials.

04.4.8

GESTIÓ AMBIENTAL I DE QUALITAT

Des de la Direcció de Qualitat i Gestió Ambiental d'Agbar s'implanten i es mantenen sistemes de gestió de qualitat ISO 9001:2008 i sistemes de gestió ambiental ISO 14001:2004. Actualment, Agbar disposa d'un model de gestió adaptat a les diferents realitats del territori. De fet, aquesta direcció actua a la Península Ibèrica, el Con Sud, Amèrica del Nord, Amèrica Central, Àsia, l'Orient Mitjà, el Nord d'Àfrica i el Regne Unit. La implantació d'aquests sistemes de gestió permet una millora global del negoci.

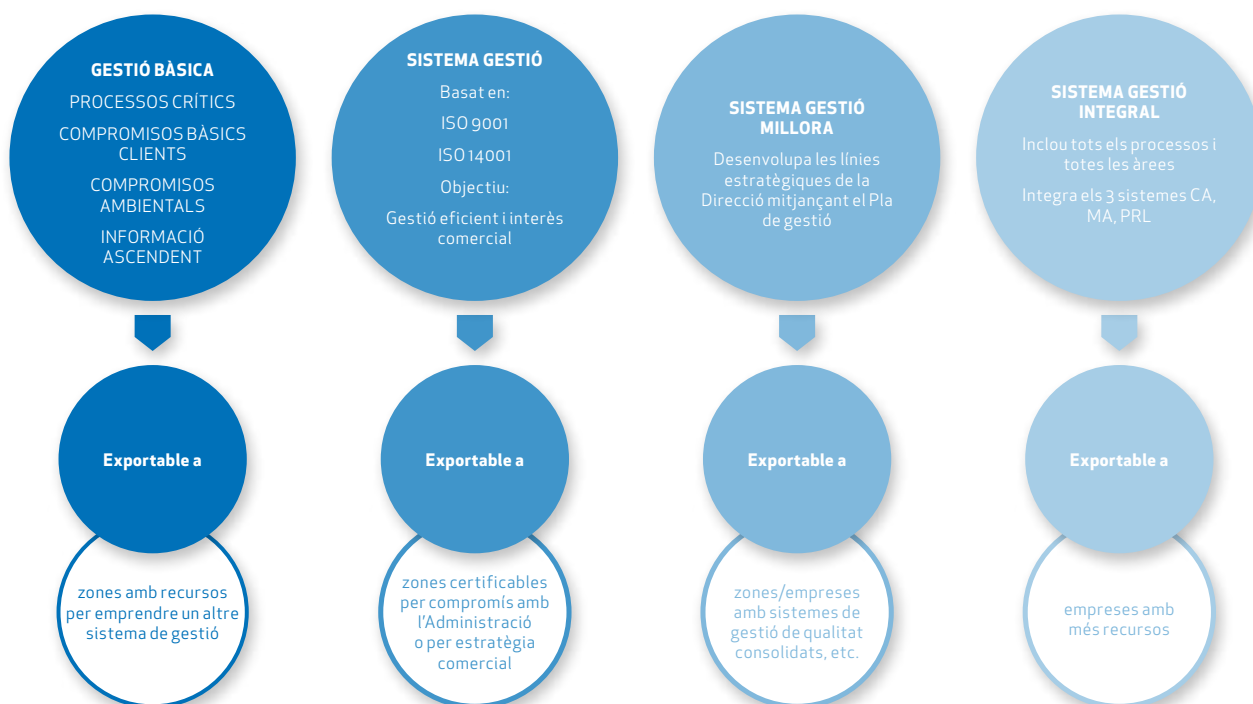
La immensa majoria d'indicadors relacionats amb la ISO 14001 han experimentat una millora durant el 2010. Així, a Espanya el percentatge d'ingressos certificats ha augmentat dos punts percentuals fins al 43,6%, i la població gestionada en aigua potable coberta per la ISO 14001 ha augmentat un 6,4%, fins a arribar al 30,3%.

Al nostre país, la proporció de municipis certificats en aigua potable ha passat del 5,4 al 7,5% i el percentatge de localitats amb la ISO 14001 en clavegueram ha pujat un 4,4% fins al 12,7%.

Per al seguiment dels plans de gestió de les unitats certificades, en alguns casos es fan servir eines de desenvolupament propi. Així, s'ha desenvolupat un portal de qualitat, prevenció de riscos laborals i gestió ambiental, on es recullen les eines d'avaluació d'aspectes ambientals (AVAM).

Així mateix, s'ha desenvolupat l'aplicació Report a Direcció (RD), com a eina de report a l'alta direcció, que constitueix la base d'un quadre de comandament integral que integri i desplegui l'estratègia de la direcció.

MILLORA CONTÍNUA



A més dels sistemes de gestió de qualitat i gestió ambiental, Agbar disposa d'altres sistemes de gestió implantats o en vies d'implantació, com la ISO 17025 d'acreditació de laboratoris, obtinguda per Labaqua, el laboratori d'Aigües de Barcelona, el d'Aguas de Valladolid i el d'Emasagra, i la ISO 22000 de sistemes de gestió de la innocuïtat dels aliments, que són pioners en l'aplicació d'aquest sistema en el sector de l'aigua i del qual ja disposen la Societat General d'Aigües de Barcelona (SGAB) i l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona (EMATSA).

Alguns casos d'implantació de la ISO 14001 durant el 2010 han estat el procés de producció d'aigua potable d'Aguas Andinas, les explotacions de Sant Cugat del Vallès, Rubí, Reus, Granollers, l'ETAP^G de Palafolls i el sistema d'abastament d'Olot (Sorea), el Departament d'Obres d'Aquagest i les instal·lacions d'aquesta última empresa a Zamora i Ponferrada, el Servei d'Obres i Manteniment del Municipi de La Orotava i el Servei Municipal d'Arucas (Canagua).

També és en procés d'implantació en moltes altres instal·lacions d'Agbar de la Zona Càceres i Badajoz (Aquagest Extremadura).

*La immensa majoria
d'indicadors d'Agbar
relacionats amb la ISO 14001
han experimentat una millora
durant el 2010*

IMPLANTACIÓ DE SISTEMES DE GESTIÓ DE QUALITAT (ISO 14001)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2009	2010	2009	2010
Ingressos certificats ISO 14001 (%)	43%	44%	11%	30%
ETAP certificades 14001 (%)	5%	13%	27%	28%
Municipis certificats ISO 14001 en aigua potable (%)	5%	7%	0%	0%
Població gestionada en aigua potable coberta per ISO 14001 (%)	24%	30%	0%	0%
Municipis certificats amb ISO 14001 en clavegueram (%)	9%	13%	0%	0%
Població gestionada en clavegueram coberta per ISO 14001 (%)	46%	49%	0%	0%
EDAR certificades ISO 14001 (%)	29%	31%	34%	33%

IMPLANTACIÓ DE SISTEMES DE GESTIÓ DE QUALITAT (ISO 9001)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2009	2010	2009	2010
ETAP certificades ISO 9001 (%)	86%	86%	58%	58%
Municipis certificats ISO 9001 en aigua potable (%)	90%	86%	64%	64%
Població gestionada en aigua potable coberta per ISO 9001 (%)	93%	92%	92%	91%
Municipis certificats amb ISO 9001 en clavegueram (%)	60%	75%	0%	0%
Població gestionada en clavegueram coberta per ISO 9001 (%)	88%	84%	0%	0%
EDAR certificades ISO 9001 (%)	63%	63%	34%	33%

04.4.9

GESTIÓ D'OLORS

En el cicle integral de l'aigua, el control d'olors és un aspecte fonamental per garantir bones relacions amb les comunitats properes a les plantes.

És per això que 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.

Justament l'olfactometria dinàmica i Cryocore (solucions desenvolupades per Labaqua, empresa d'Agbar amb laboratoris especialitzats en l'anàlisi d'aigua) permeten fer front a un dels problemes procedents de les plantes depuradores.

L'olfactometria dinàmica és un mètode d'anàlisi sensorial en què es fa servir l'olfacte humà per distingir les fonts, conèixer la magnitud de les emissions, avaluar-ne l'impacte i establir mesures correctores.

Per la seva part, el sistema Cryocore representa un pas més enllà en la presa de mostres d'aire. Les tècniques tradicionals de mostratge de l'aire tenen limitacions que obliguen a fer campanyes de mostratge puntuals i que no garanteixen la representativitat de la mostra. El sistema Cryocore, que ha rebut un dels premis Project Innovation Awards de la International Water Association (IWA), està basat en procediments d'aspiració, condensació i criogeneració que permeten prendre mostres durant cinc o set dies ininterrompudament. Al laboratori, les mostres que ha pres el Cryocore permeten quantificar els compostos olorosos.

Una de les accions habituals que duu a terme Agbar per minimitza l'impacte olfactiv és la instal·lació de desodoritzants^G. Agamed ha començat la instal·lació d'aquests dispositius en un col·lector^G de Torrevella.

El biofiltre^G és un equip dissenyat per a la depuració biològica de l'aire de sortida de manera natural mitjançant microorganismes. L'equip 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) permanentment saturat d'humitat, on té lloc l'absorció i la desintegració microbiana de substàncies contingudes en l'aire. D'aquesta manera, s'aconsegueix eliminar substàncies com l'àcid sulfhídric^G, que és el causant de males olors procedents de les xarxes de clavegueram.

Una altra opció freqüent d'Agbar per combatre les males olors és l'aplicació de nitrat càlcic. Agamed ha iniciat la dosificació d'aquest compost a la xarxa de clavegueram per evitar les possibles olors que, en moments puntuals, poden aparèixer a la xarxa de clavegueram, com a conseqüència

de l'augment de cabals els mesos d'estiu. Al mes de juliol s'ha instal·lat un sistema de dosificació de nitrat càlcic en la xarxa de clavegueram, amb el qual es pretén aconseguir la disminució de sulfurs a l'entrada a l'EBAR^G Hombre del Mar (ubicada aigua avall del punt de dosificació), i per tant minimitzar possibles olors en la xarxa que recull les aigües residuals que arriben a l'EBAR^G, així com en el bombament mateix.

Per la seva part, Aquagest Andalucía està desenvolupant un mapa d'olors de la depuradora de Roquetas de Mar (Almeria).

L'olfactometria dinàmica i Cryocore permeten fer front a un dels problemes procedents de les plantes depuradores



04.4.10

PRODUCCIÓ I DEPURACIÓ D'AIGUA

04.4.10.1

PRODUCCIÓ D'AIGUA POTABLE

L'aigua captada als rius i als llacs, l'aigua subterrània i l'aigua marina es tracten per obtenir l'aigua potable que es distribueix a les llars. Les ETAP^G, 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^G, 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^G 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 D'AIGUA EN LES ETAP I EDAM (hm³)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2009	2010	2009	2010
Volum d'aigua consumida en processos auxiliars de potabilització	18,1	21,9	24,6	24,5
Total aigua a sortida d'ETAP i EDAM	428,6	475,9	722,9	736,3

CONSUM DELS PRINCIPALS REACTIUS A LES ETAP I LES EDAM (t)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2009	2010	2009	2010
Reactius línia d'aigua. Tractament convencional	20.393	21.229	12.333	11.749
Reactius línia d'aigua. Tecnologies avançades	3.200	10.617	1.997	1.804
Reactius línia de fangs	797	921	6	5

CONSUM D'ENERGIA A LES ETAP I LES EDAM	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2009	2010	2009	2010
Consum d'energia elèctrica (kWh)	166.836.725	198.281.448	76.279.156	94.346.596
Consum de gas natural (m³)	430.716	503.808	0	0
Consum de gasoil (m³)	1	1	10	10

GENERACIÓ DE RESIDUS A LES ETAP (t)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2009	2010	2009	2010
Sorra de desarenament abocador	423	715	0	0
Fang deshidratat abocador	1.181	1.617	0	0
Fang deshidratat agrícola	0,3	0,15	1.230	825
Fang assecat abocador	272	249	0	0
Fang assecat valorització	4.423	4.467	0	0
Escombraries abocador	202	163	0	0
Escombraries altres	1,6	1,9	0	0

04.4.10.2

DEPURACIÓ D'AIGUA RESIDUAL

L'EDAR^G és una instal·lació destinada a la purificació de les aigües residuals i pluvials que té com a finalitat separar-ne els elements perjudicials i transformar-los, de manera que l'aigua resultant es pugui tornar a fer servir per a 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^G, o de vegades deixant simplement les aigües residuals un temps dins de grans tancs.
- > **Tractament secundari o biològic^G**
Tancs en què actuen bacteris descomponedors^G.
- > **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^G**
Les depuradores generen un subproducte principal, el fang^G, que ha de ser tractat.

CONSUM DELS PRINCIPALS REACTIUS A LES EDAR (t)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2009	2010	2009	2010
Línia d'aigua	11.453	10.922	1.642	1.830
Reactius línia de fangs	4.587	5.031	3.630	4.833

CONSUM D'ENERGIA A LES EDAR	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2009	2010	2009	2010
Consum d'energia elèctrica (kWh)	341.436.442	335.802.103	105.376.182	122.212.083
Consum de gas natural (m³)	5.400.638	3.626.498	0	0
Consum de gasoil (m³)	364.885	42.839	97	102

GENERACIÓ DE RESIDUS A LES EDAR (t)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2009	2010	2009	2010
Sorres - Abocador	15.537	16.379	1.667	5.070
Sorres - Valorització material	0	32	0	0
Escombraries - Abocador	19.206	18.876	12.796	10.359
Escombraries - Valorització	459	24	0	0
Greixos - Tractament	4.359	10.181	0	0
Greixos - Gestor autoritzat	1.472	2.226	0	1.461
Greixos - Valorització agrícola	82	10	262	0
Fangs - Abocador1	41.130	40.164	213.169	255.271
Fangs - Agricultura	296.442	292.220	27.180	62.710
Fangs - Compostatge	150.389	143.629	0	0
Fangs - Depuradora	32.406	34.383	3.231	0
Fangs - Recuperació d'espais	4.007	13.775	0	0
Fangs - Assecatge tèrmic directe	36.150	34.426	0	0
Fangs - Valorització tèrmica directa	5.877	1.889	0	0

ELIMINACIÓ DE CONTAMINANTS A LES EDAR (PPM)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2009	2010	2009	2010
DBO5 d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	344,45	298,22	255,27	272,72
DBO5 d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	18,25	14,24	6,95	8,73
Percentatge de reducció DBO5	95%	95%	97%	97%
Demanda química d'oxigen (DQO) de l'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	822,12	577,29	544,77	613,88
DQO de l'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	80,57	60,62	40,13	38,77
Percentatge de reducció DQO	90%	89%	93%	94%
Sòlids en suspensió (SS) de l'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	463,01	286,82	277,64	312,49
SS de l'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	35,86	24,14	12,75	16,61
Percentatge de reducció de SS	92%	92%	95%	95%
Nitrogen de l'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	43,29	40,63	52,37	53,81
Nitrogen de l'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	18,33	18,13	31,36	34,96
Nitrogen retirat (ppm)	24,96	22,50	21,01	18,86
Fòsfor de l'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	5,61	5,48	10,34	10,02
Fòsfor de l'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	1,87	1,69	6,52	3,16
Fòsfor retirat (ppm)	3,74	3,79	3,82	3,87

REUTILITZACIÓ DE L'AIGUA DE SORTIDA DE LES EDAR (hm³)	ESPANYA		REGNE UNIT I XILE	
	2009	2010	2009	2010
Quantitat total d'aigua tractada a les EDAR	633,5	685,3	384,8	446,8
Quantitat d'aigua reutilitzada	139,3	139,7	220,2	414,0
Quantitat d'aigua reutilitzada per usos:				
Agricultura	88,8	83,1	209,4	0
Indústria	0,0	21,0	0,0	0,0
Ús intern	3,6	4,2	10,8	0,5
Medi ambient	35,2	38,9	0,0	413,4
Esport	2,1	3,9	0,0	0,0
Altres	9,7	9,4	0,0	0,0

04.5

VINCULACIÓ AMB LA COMUNITAT LOCAL

AGBAR ES COMPROMET AMB LA COMUNITAT LOCAL A:

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 té l'organització a cada sector d'activitat.

Compromís

CL1

Els beneficis socials que genera Agbar no es limiten a la distribució d'aigua potable i sanejament, ja que la corporació s'implica per transmetre a la societat els seus valors de protecció del medi ambient i especialment dels recursos hídrics a través d'accions educatives, divulgatives i de sensibilització.

A més, Agbar duu a terme actuacions solidàries a les comunitats en què opera i expressa el seu compromís social en altres àmbits com el cultural i l'esportiu. Una altra demostració d'aquesta implicació és que la corporació fa servir la metodologia

del London Benchmarking Group (LBG)⁶, un referent a escala mundial per mesurar i comunicar les contribucions a la comunitat mitjançant l'ús d'uns paràmetres comparables. Cal destacar que Agbar va ser una de les empreses fundadores de l'LBG⁶ a Espanya, el 2007.

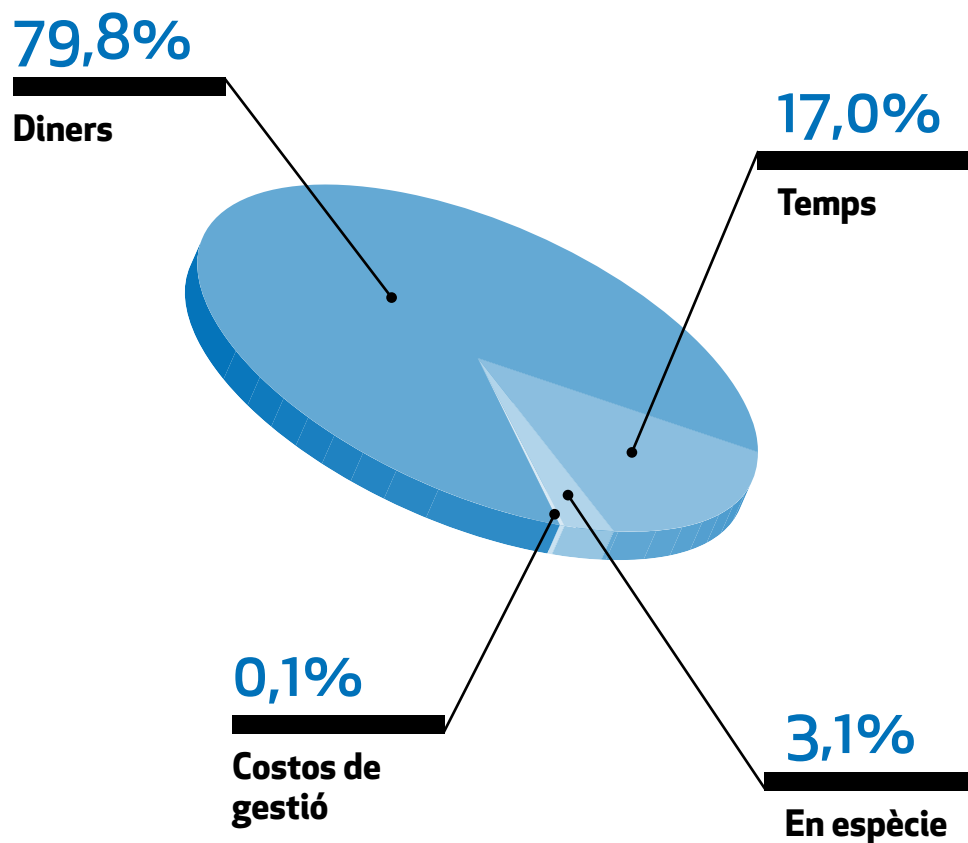
Segons aquest sistema de mesurament, el valor de la inversió d'Agbar en la comunitat ha estat de més de 8,7 milions d'euros el 2010, davant els 8,6 de l'any passat.



La contribució d'Agbar a la comunitat ha pujat a més de 7,8 milions d'euros el 2010

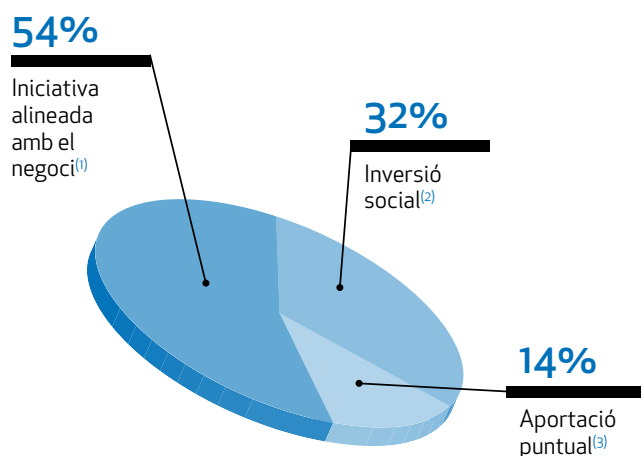
VALOR ESTIMAT DE LES CONTRIBUCIONS
A LA COMUNITAT EL 2010

TIPUS DE CONTRIBUCIÓ



VALOR ESTIMAT DE LES CONTRIBUCIONS A LA COMUNITAT EL 2010

MOTIVACIÓ



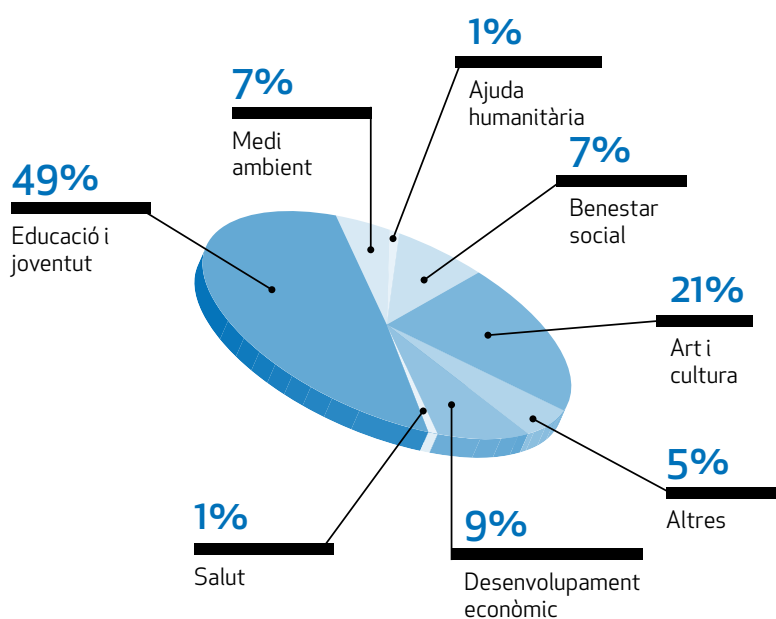
⁽¹⁾ Contribució a la comunitat que alhora promou l'interès de negoci de l'empresa.

⁽²⁾ Contribució aliena al negoci amb compromís a llarg termini.

⁽³⁾ Contribució singular aliena al negoci.

VALOR ESTIMAT DE LES CONTRIBUCIONS A LA COMUNITAT EL 2010

TEMÀTICA



04.5.1

FUNDACIÓ AGBAR (COMPROMÍS CL1)



La Fundació Agbar, creada el 1998 a partir del Centre d'Estudis d'Investigació i Aplicacions de l'Aigua, s'emmarca dins la responsabilitat corporativa d'Agbar.

Es tracta d'una fundació privada de caràcter científic, cultural, benèfic i docent que busca generar, promoure i difondre el coneixement sobre l'aigua i el medi ambient basant-se en l'experiència del passat, les oportunitats del present i els reptes del futur.

Els seus principals objectius i línies d'actuació són:

- > Fomentar la difusió del coneixement, la reflexió i la sensibilització social a través de diverses publicacions, com ara documents, articles de professionals i acadèmics de primera línia, audiovisuals i materials de sensibilització, i mitjançant la coordinació i la direcció d'activitats socioculturals i educatives sobre l'aigua i el medi ambient.

- > Ser una plataforma de comunicació i diàleg entre la societat i els grups d'interès clau del món de l'aigua. Per a això, genera espais de trobada i reflexió relatius a l'aigua i al medi ambient entre el sector públic i privat, les organitzacions internacionals, les ONG, els centres de recerca, les universitats i el conjunt de la societat.
- > Treballar per a la preservació de la memòria històrica d'Agbar. Així, la Fundació gestiona el fons històric i els espais patrimonials històrics i adquireix coneixement a partir de fonts documentals i orals.

Els objectius principals de la Fundació Agbar són la difusió del coneixement, la sensibilització social i la preservació de la memòria històrica entorn de l'aigua



04.5.1.1

MUSEU AGBAR DE LES AIGÜES

Inaugurat l'any 2004, el Museu Agbar de les Aigües s'ha convertit en una plataforma de projecció de la Fundació Agbar cap a la societat.

El seu objectiu principal és divulgar el coneixement de l'aigua i dels seus valors ambientals i culturals mitjançant una experiència vital, d'aprenentatge i lúdica.

Està situat al recinte de la Central Cornellà (Barcelona), on es conserva l'edifici modernista de tres naus projectat per l'arquitecte Josep Amargós i Samaranch el 1905. A l'interior hi conviu aquesta herència fabril amb la maquinària moderna d'aquesta planta d'extracció d'aigua de l'aqüífer del Llobregat, actualment en funcionament, des d'on es bomba l'aigua a Barcelona i la seva àrea metropolitana.

El museu conserva, estudia i aporta valor a aquest llegat industrial i arquitectònic de l'empresa perquè el visitant conegui, entengui i experimenti la història de l'abastament d'aigua d'una gran ciutat.

Des de la seva inauguració l'any 2004, aquest centre ha rebut més de 250.000 visitants, i prop de 100.000 escolars han participat en els seus tallers. Durant l'any 2010, el nombre de visitants va ser de prop de 35.000.

Entre les seves principals línies d'actuació hi ha l'activitat educativa, destinada principalment a escolars, però també a altres públics específics, i l'activitat sociocultural amb vocació divulgativa.

En total, les accions culturals i educatives del museu van sumar més de 25.000 visites durant el 2010.

El museu també ha estat nominat a millor museu europeu de l'any en el certamen European Museum of the Year Award. Altres reconeixements que ha rebut el Museu Agbar de les Aigües són el Premi Bonaplata 2009 de l'Associació de la Ciència i l'Arqueologia Industrial de Catalunya pel seu projecte de posada en moviment d'una màquina de vapor; el Diploma Turístic de Catalunya 2008, atorgat per l'organisme Turisme de Catalunya, i el Premi Bonaplata 2006, per la difusió del projecte educatiu.

El primer museu espanyol a rebre el Premi Micheletti

El Museu Agbar de les Aigües ha rebut el Premi Micheletti 2010, considerat un dels màxims guardons europeus de museologia i que, per primera vegada, s'ha concedit a un museu espanyol. Aquest premi que atorga l'European Museum Forum té per objectiu reconèixer i premiar l'excel·lència en l'àmbit dels museus de patrimoni industrial.

El jurat ha destacat el valor del patrimoni conservat i exposat en paral·lel amb la maquinària actual en funcionament, la dinamització cultural i expositiva del patrimoni, la forta vocació educativa que duu a terme i la mirada calidoscòpica i rigorosa a l'entorn de l'aigua des del punt de vista científic, mediambiental, històric, social, ètic i humanista.



04.5.2

ACCIONS EDUCATIVES D'AGBAR (COMPROMÍS CL1)

04.5.2.1

PROGRAMES I CAMPANYES

La vocació educativa d'Agbar queda recollida en l'ample ventall de programes i campanyes educatives, centrats principalment en la sostenibilitat i en la protecció del medi ambient dels recursos hídrics.

MUSEU AGBAR DE LES AIGÜES

Un dels principals exponents d'aquesta vocació educativa és el Museu Agbar de les Aigües, que disposa dels programes següents:

- > Programa escolar adreçat a educació infantil, primària, secundària obligatòria i postobligatòria. El 2010, les visites escolars van pujar a més de 18.000. El pes del públic escolar, superior al 50%, mostra l'interès que el museu té per l'educació i consolida els centres educatius com els seus usuaris principals.
- > Programa universitari i per a professionals de l'educació, com les Jornades d'Educadors de Museus i Centres de Ciència, que en la seva quarta edició, el 2010, va reunir 65 participants procedents de 27 institucions.

- > Programa infantil per a nens en període de vacances.
- > Programa específic adreçat a persones grans.
- > Programes educatius associats a les exposicions temporals
- > Programa d'activitats familiars.

Durant el 2010, el museu ha posat en marxa el projecte pilot Aigua virtual, que implica als alumnes participants amb la seva comunitat a partir d'estratègies de sensibilització respecte al concepte d'aigua virtual^G derivada de la producció d'aliments i béns industrials, i de l'impacte hídric relacionat amb els hàbits de vida. En aquesta primera edició, hi han participat centres de Sant Joan Despí i de Sant Adrià de Besòs (Barcelona).

Un altre projecte educatiu singular dut a terme pel Museu Agbar de les Aigües el 2010 és Oceans of Plastic, basat en la col·laboració amb l'artista nord-americana Dianna Cohen, impulsora de la Plastic Pollution Coalition, i la Benjamin Franklin International School de Barcelona. Això ha permès exposar al museu l'obra mural realitzada per alumnes d'aquest centre educatiu i la mateixa Cohen.

El mural, exposat amb motiu del Dia Mundial del Medi ambient, ha estat elaborat a partir de bosses recollides a casa dels nens, i és producte d'un procés creatiu que representa també una reflexió sobre l'efecte que la producció i l'abocament de plàstics al mar té sobre la vida aquàtica.

ALTRES PROGRAMES

En el mateix marc d'educació sostenible, Aguas de Cartagena (Colòmbia) segueix impulsant els clubs defensors de l'aigua, formats per grups de 15 a 20 estudiants amb edats d'entre els 8 i els 17 anys. La seva finalitat és promoure el desenvolupament i la cura del medi ambient en les institucions educatives públiques i privades de Cartagena de Indias (Colòmbia), duent a terme activitats educatives, didàctiques i recreatives que permetin millorar les condicions ambientals de la institució i el seu entorn.

Programa sobre l'ús eficient de l'aigua a Cartagena de Indias (Colòmbia)

Aguas de Cartagena duu a terme el programa Ús racional i eficient de l'aigua, que pretén sensibilitzar la població de Cartagena sobre l'ús racional del recurs hídric amb una perspectiva de sostenibilitat, utilitzant estratègies lúdiques i pedagògiques.

Per als nens d'entre 5 i 7 anys s'organitza el taller Cultura de l'aigua, animat amb titelles, en el qual tres personatges (Purita, Clarita i Beto) intercanvien coneixements amb els nens sobre la importància de l'aigua i estableixen compromisos per a la conservació d'aquest recurs.

Per als nens de més de vuit anys, aquest programa preveu l'organització d'un taller de Cultura de l'aigua en què se socialitzen temes com el cicle hidrològic, la distribució d'aigua al món, el procés de potabilització, els efectes del canvi climàtic i consells pràctics per al bon ús de l'aigua.

El 2010 s'han dut a terme, en el marc d'aquest programa, prop de 16.200 visites domiciliàries de sensibilització i s'han realitzat 214 activitats educatives destinades a més de 7.500 persones.



—
Ús eficient de l'aigua,
Cartagena de Indias
(Colòmbia)
—

La campanya Gotagotham ha arribat a més de 100.000 alumnes de tot Espanya des que es va implantar el curs 2008-2009

GOTAGOTHAM

Una de les activitats pedagògiques d'àmplia difusió corporativa és Gotagotham, que apropa als alumnes espanyols de primària els cicles natural i urbà de l'aigua, i fomenta hàbits de consum responsable d'aquest recurs. Des que es va implantar el curs 2008-2009, hi han participat més de 100.000 alumnes de tot Espanya.

Concretament, Gotagotham consisteix en una jornada lúdica i educativa, amb una durada de 90 minuts, en què especialistes en educació ambiental transporten els alumnes a un món imaginari anomenat Gotagotham mitjançant un DVD i una sèrie de talleres i jocs en què coneixen el cicle natural i urbà de l'aigua. S'inclou en l'assignatura de coneixement del medi natural, social i cultural d'educació primària.

Durant el 2010, aquest programa s'ha implantat en diversos punts de la geografia espanyola.

Així, Aguas de Alicante ha incorporat com a novetats la reserva en línia de les activitats, triant la data i emplenat un qüestionari senzill, i la creació dels nous tallers Targetes animades, El millor consell, i Experimentant amb l'aigua. Des que Aguas de Alicante va introduir Aligotham (el germen de Gotagotham) el 2007, hi han participat més de 160 centres i 15.000 escolars.

Per la seva part, Aguas de Murcia segueix endavant amb aquesta campanya al municipi de Múrcia, i ha aconseguit fer-la arribar a més de 20.000 escolars.

Durant el 2010, Aquagest també ha portat Gotagotham a 17 escoles de Pontevedra, i se n'han beneficiat 400 nens; Aquagest Levante també ho ha portat a les escoles de Teulada i Benitatxell (Alacant).

Gotagotham, premiada al MarketPlace 2010

El projecte Gotagotham d'Agbar ha obtingut el primer premi en la categoria d'acció social del MarketPlace 2010 de Forética, que reuneix iniciatives empresarials innovadores en el sector de la gestió ètica i socialment responsable. El programa d'Agbar s'ha imposat a les altres 12 iniciatives preseleccionades, ja que ha estat la més votada pel públic assistent, més de 400 professionals.



ALTRES CAMPANYES

Entre les campanyes educatives d'Agbar també hi ha Aligotham, una ciutat imaginària en què es representa el cicle integral i urbà de l'aigua. El seu objectiu és conscienciar els alumnes sobre la importància de fer un ús responsable de l'aigua. Concretament, durant el 2010 s'ha desenvolupat a l'escola de l'Alfàs del Pi (Alacant).

Per la seva part, Sorea organitza des de fa 10 anys, amb els ajuntaments de Salou i de Vila-seca (Tarragona), A raig d'aixeta, un programa educatiu que permet als estudiants de primària aprendre com arriba l'aigua a les seves cases i on va després de fer-la servir.

Des que es va començar aquest programa, 3.500 alumnes de 5è i 6è de primària d'aquestes dues localitats han pogut entendre el funcionament d'una depuradora d'aigua o del servei de manteniment de la xarxa de clavegueram.

Un altre exemple és Aguas de Saltillo, que fa xerrades a les escoles Saltillo (Mèxic) sobre el bon ús i la preservació de l'aigua. Cada any, prop de 9.600 alumnes participen en aquestes sessions.

04.5.2.2 VISITES

Agbar fomenta la realització de visites a les instal·lacions de gestió del cicle integral de l'aigua, ja que les considera una eina educativa única perquè els ciutadans puguin conèixer tota el procés de gestió de l'aigua abans que arribi a l'aixeta i després de fer-la servir.

Així, per exemple, Aguas Andinas (Xile) disposa d'un programa de visites guiades adreçat a la comunitat escolar, a les juntes de veïns i a les organitzacions comunitàries de la seva àrea d'influència. En els vuit anys de funcionament del programa, la potabilitzadora La Florida i la depuradora La Farfana han rebut un total de 87.249 visites.

Per la seva part, Aquagest ha organitzat durant el 2010 unes jornades mediambientals que consisteixen en la visita a les plantes potabilitzadores del Tambre i a la d'aigües residuals de Silvouta, a Santiago de Compostel·la. En total hi han participat 1.500 alumnes de diferents centres educatius, facultats i escoles tècniques.

Aguas de Alicante també organitza visites a la seva sala de telecomandament i a les seves depuradores de Monte Orgegia i Rincón de León (Alacant). Estan adreçades a alumnes de secundària, batxillerat i cicles formatius.

De la mateixa manera, l'EDAR^G i l'ETAP^G de Puertollano (Ciudad Real) que gestiona Aquagest han rebut el 2010 la visita dels alumnes de primària i secundària de la mateixa localitat, mentre que els estudiants de l'Escola d'Enginyers de Camins de la Universitat de Castella-la Manxa (UCLM) han visitat l'ETAP^G de Campo de Calatrava (Ciudad Real). Igual que Aigües de Barcelona, amb el seu programa Aula de l'aigua, que també fa visites a les instal·lacions per donar a conèixer als alumnes el funcionament d'una estació de tractament d'aigua potable i la complexitat del procés de potabilització.

Ara bé, les visites no es limiten a potabilitzadores i depuradores. Així, el laboratori Labaqua rep alumnes de secundària, batxillerat, cicles formatius, estudiants de química, de ciències, etc. Aquests poden conèixer in situ els controls i les analítiques que es fan a diari en aquestes instal·lacions per determinar la qualitat i la salubritat de l'aigua.

04.5.2.3

COL·LABORACIONS EDUCATIVES

Agbar col·labora amb múltiples organitzacions per impulsar projectes educatius.

Així, per exemple, La Fundació Agbar atorga beques a llicenciats universitaris i professionals de Llatinoamèrica juntament amb la Fundació Carolina. També col·labora amb la Fundació Astoreca per finançar la carrera d'enginyeria civil en universitats xilenes a alumnes amb pocs recursos.

Des del 1999, la Fundació Agbar i Kemira Ibèrica promocionen l'Stockholm Junior Water Prize. El premi és obert a estudiants amb edats que no superin els 21 anys i que, a títol individual o col·lectiu, presentin un projecte pràctic sobre l'aigua i el medi ambient. Un comitè nacional selecciona el candidat espanyol per optar al premi internacional.

Per la seva part, el Museu Agbar de les Aigües col·labora amb diferents universitats, la Universitat de Barcelona (UB) i la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), participant en programes de màsters professionalitzadors (gestió cultural), de recerca (didàctica de les ciències) i en seminaris i grups de treball especialitzats (educació en museus i centres de ciència).

A aquesta llista s'ha sumat la Universitat Politècnica de Catalunya, que inclòs la visita al museu en el Campus Científic d'Estiu, en el marc dels programes desenvolupats com a Campus d'Excel·lència.

Agbar finança la carrera a alumnes xilens amb pocs recursos mitjançant la Fundació Astoreca

04.5.3

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.

04.5.3.1 CAMPANYES I ACTUACIONS DE SENSIBILITZACIÓ

Durant el 2010, Agbar ha impulsat multitud de campanyes, tallers i jornades de conscienciació destinades a la comunitat local.

Així, per exemple, Aguas de Alicante va participar amb l'Ajuntament d'Alacant en les activitats del Dia del Consumidor celebrades en aquesta localitat. El seu taller estrella va ser Els desitjos de l'aigua: en uns globus amb heli es van posar uns adhesius en què els participants escrivien un desig per al Dia Mundial de l'Aigua, i es van fer dues activitats en què es van deixar anar els globus a l'aire.

Per la seva part, en el marc de les activitats programades per l'Ajuntament de Torrent (València) en el Mes del Medi Ambient, l'Empresa Mixta Aigües de l'Horta va organitzar una jornada de sensibilització mediambiental a l'entorn del cicle de l'aigua destinada a alumnes d'educació secundària obligatòria (ESO).

Aquagest Levante va dur a terme tallers sobre bones pràctiques en el consum d'aigua, destinats al públic familiar, en el marco de les X Jornades Socioambientals de L'Eliana, organitzades per l'Ajuntament d'aquesta localitat valenciana.

El 2010, Aguas Andinas (Xile) ha continuat amb el seu programa "Aguas Andinas al vostre barri", l'objectiu del qual és educar la comunitat perquè faci servir correctament l'aigua i perquè tingui cura de les seves instal·lacions sanitàries.

S'adreça a les *villas* (agrupacions de clients) de sectors amb recursos escassos, i en els seus nou anys d'aplicació ha beneficiat 88.116 habitants.

Bristol Water ha iniciat una campanya per ampliar el nivell de compromís de la ciutadania amb el seu servei d'aigua. Una mostra itinerant sobre els serveis i les inversions que realitza Bristol Water recorre els principals recintes comercials i les estacions de tren que hi ha en els 2.400 quilòmetres quadrats en què presta el servei d'abastament d'aigua. La mostra vol fer reflexionar la ciutadania sobre la importància d'augmentar les inversions de la companyia per millorar l'eficiència de la xarxa.

En la campanya apareix el lema "Treballem per a tu", a la part superior de diversos plafons dedicats a temes com la importància d'invertir en el manteniment d'infraestructures, els objectius en la reducció d'incidències a la xarxa o la necessitat d'anticipar-se als requeriments futurs que sorgeixen de les projeccions de creixement de la població a 20 anys vista.

Aguas de Cartagena (Colòmbia) també segueix implantant el seu Programa de bon ús del clavegueram, que pretén sensibilitzar la població sobre l'ús adequat del sistema de clavegueram per assolir la millora de la

qualitat de vida en matèria de sanejament bàsic i promoure la connexió de les aigües residuals domiciliàries al sistema de clavegueram. S'organitzen talleres en què es donen consells per al bon ús del servei i s'adverteix de les conseqüències que es deriven de la connexió de les aigües residuals als claveguerons i canals, i es duen a terme visites domiciliàries per informar sobre els beneficis de la connexió i el bon ús del clavegueram.

Mitjançant aquest programa, Aguas de Cartagena ha capacitat 2.901 persones.

La Torre Agbar es va il·luminar de color blau per augmentar la sensibilització sobre l'autisme el Dia Mundial de Conscienciació sobre l'Autisme, celebrat el 2 d'abril



Torre Agbar

PUBLICACIONS

FACTURA ELECTRÒNICA

Una de les campanyes de sensibilització en què més està insistint Agbar és en la utilització de la factura electrònica.

Així, per exemple, durant el 2010 Aguas de Alicante ha llançat la campanya "El nostre paper és eliminar-lo" amb l'objectiu d'incrementar l'ús de la factura electrònica i difondre els avantatges afegits que té, amb la possibilitat de controlar qualsevol fuga possible, a més dels beneficis mediambientals habituals.

La companyia ha fet servir diversos canals per difondre aquesta campanya: missatges a les factures, tanques publicitàries, falques de ràdio, premsa escrita, etc.

Per la seva part, Aguas de Múrcia també ha impulsat durant el 2010 una campanya de promoció de la factura electrònica.

Aguas de Murcia va impulsar una campanya de factura electrònica. Per cada alta, l'empresa es va comprometre a plantar un arbre al municipi de Múrcia

Campanyes informatives

Agbar promou accions de sensibilització entre els seus usuaris. En són una mostra les diferents campanyes informatives que han dut a terme durant el 2010.

És el cas d'Aguas de Saltillo (Mèxic), que ha llançat la campanya de conscienciació "L'aigua, estima-la, cuida-la", amb l'objectiu de crear un sentiment de conservació cap a aquest recurs. S'ha adreçat a tres segments:

> **Nens**

S'ha creat un personatge i sis gotes que representen els diferents tipus d'aigua. Aquest missatge s'ha difós a través de tríptics, quaderns de dibuix i peluixos.

> **Joves**

S'han fet els concursos "Idees simples" i s'ha difós la campanya a través de les xarxes socials.

> **Adults**

S'han creat els anomenats "Moments de l'aigua", mitjançant els quals es difonen missatges amb informació poc coneguda sobre l'aigua. Se n'ha fet publicitat a la premsa, la televisió, la ràdio, i en tanques publicitàries.

Aguas de Alicante ha dut a terme una campanya de sensibilització amb l'objectiu de conscienciar els clients de la necessitat de l'aigua a les nostres vides, i de fer-ne un ús responsable. Així, recorda que un bany equival a quatre dutxes i aconsella beure dos litres d'aigua al dia, reparar les aixetes i regar a les hores que fa menys calor.

Bristol Water convida els ciutadans a fer una auditoria senzilla per determinar el seu nivell d'eficiència en l'ús de l'aigua

04.5.3.2 **DIFUSIÓ DE CONEIXEMENTS**

Agbar té la ferma voluntat de fer arribar a la ciutadania els seus coneixements sobre el món de l'aigua, fruit d'una experiència de més de 140 anys, i vol aconseguir, sobretot, que tota aquesta informació sigui clarament intel·ligible per a tots els públics.

04.5.3.2.1 **PUBLICACIONS I JORNADES**

PUBLICACIONS

La Fundació Agbar ha establert diferents línies de publicacions amb el propòsit de contribuir i participar de manera activa en el debat global sobre l'aigua i el medi ambient.

És el cas de la publicació del llibre *Globalització de l'aigua*. Escrit per Arjen Y. Hoekstra, director científic de la Xarxa de la Petjada Hídrica, i Ashok K. Chapagain, de l'Associació per a la Defensa de la Natura (WWF) del Regne Unit, examina l'estreta relació que hi ha entre la gestió de l'aigua i el comerç internacional, i proposa una anàlisi de l'ús de l'aigua de cada país a partir de la petjada hídrica⁶.

La Fundació Agbar també ha impulsat *Notes d'Aigua*, un monogràfic digital que inclou un ampli article d'un expert reconegut en matèria d'aigua i medi ambient. Mitjançant un llenguatge senzill i amb un important component gràfic, pretén ser la porta d'entrada del gran públic a temes que en moltes ocasions semblen destinats en exclusiva a especialistes en la matèria i que, no obstant això, tenen una gran repercussió en la societat actual.

Durant el 2010 s'han publicat els articles "La gestió de la qualitat de l'aigua, la regeneració i reutilització de l'aigua", de Rafael Mujeriego, catedràtic d'enginyeria ambiental de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyers de Camins, Canals i Ports de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC); i "L'invisible diversitat microbiana. Protecció d'ambients aquàtics pel seu interès microbiològic", de José Eduardo González Pastor, investigador del Centre d'Astrobiologia de Madrid (INTA-CSIC). Actualment hi ha vuit *Notes d'Aigua* publicades.

La Fundació Agbar ha organitzat juntament amb la International Water Association la conferència "Oportunitats estratègiques per a reptes de futur en els serveis de l'aigua"

El Centre d'Informació Ambiental (CIM) de l'empresa Aigües de l'Horta ha publicat i difós durant el 2010 una guia de bones pràctiques ambientals domèstiques orientades a la ciutadania del municipi de Torrent (València).

En la mateixa línia, Bristol Water (Regne Unit) ha editat un fullet mitjançant el qual els ciutadans poden fer una auditoria senzilla per determinar el seu nivell d'eficiència en l'ús de l'aigua. Així, estableix una mitjana de litres d'aigua gastats en cada una de les accions domèstiques més habituals (dutxa, bany, rentaplats, rentadora, etc.) i convida a calcular el total de litres emprats a casa nostra cada dia, sobre la base de les vegades que duem a terme alguna d'aquestes accions. Al final, estima que el consum mitjà diari a la llar és de 130 litres per persona i dona una sèrie de consells per a les persones que excedeixen aquesta xifra.

JORNADES

Mitjançant l'organització i la gestió de seminaris, congressos i jornades, la Fundació Agbar també contribueix a la difusió i la reflexió del coneixement sobre temes relacionats amb l'aigua i el medi ambient.

Així, durant el 2010 ha celebrat la conferència "Oportunitats estratègiques per a reptes de futur en els serveis de l'aigua" juntament

amb la International Water Association (IWA). Es tracta de l'única conferència organitzada per i per a empreses d'aigua a Europa, en la qual s'han abordat els reptes estratègics i les oportunitats que es presenten davant els serveis d'aigua i sanejament.

A més, la Fundació Agbar ha celebrat, juntament amb el Col·legi de Secretaris, Interventors i Tresorers de l'Administració Local (CSITAL), la jornada "La directiva de serveis en clau local", adreçada a personal de les administracions locals amb l'objectiu d'analitzar l'impacte de la nova Directiva de serveis en el sector públic.

També ha organitzat juntament amb la IWA la Conferència Nacional de Joves Professionals de l'Aigua, en què professionals i investigadors de postgrau han presentat investigacions sobre l'aigua en les seves àrees de coneixement.

No només impulsa trobades pròpies, sinó que la Fundació Agbar també col·labora en diverses jornades. És el cas de la II Convenció sobre Canvi Climàtic i Sostenibilitat a Espanya. Sota el lema "És més rendible i barat lluitar contra el canvi climàtic que no fer-ho", s'ha plantejat com a punt de trobada i intercanvi per exposar idees, experiències i propostes sobre el canvi climàtic i la sostenibilitat.

Convertir-se en aigua

El Museu Agbar de les Aigües va organitzar l'espectacle científic *Sigues Aigua!* El científic Dani Jiménez va dirigir aquesta sessió "convertint" els assistents en molècules d'aigua en els seus diferents estats.

—
Espectacle *Sigues Aigua!*
del científic Dani Jiménez al
Museu Agbar de les Aigües
—



04.5.3.2.2

MUSEUS I EXPOSICIONS

Durant el 2010 l'exposició "El mar, la gran font" ha aprofitat al gran públic la dessalinització de l'aigua de mar a través de recursos audiovisuals, peces originals procedents de col·leccions particulars i museus, així com d'objectes cedits per diverses plantes dessalinitzadores i fabricants. Des de la seva obertura el juliol del 2009, aquesta mostra situada al vestíbul de la Torre Agbar ha rebut la visita de prop de 75.000 persones.

Per la seva part, Aguas de Alicante ha estrenat durant el 2010 un recorregut amb l'objectiu que els estudiants coneguin en primera persona el passat, el present i el futur de l'abastament de l'aigua a la ciutat. El recorregut, dirigit per monitors i adreçat a alumnes a partir del segon cicle de primària, recorre diverses fonts històriques de la ciutat d'Alacant fins a arribar al Museo de Aguas de Alicante (M2A), i després s'hi fa la visita.

El Museu Agbar de les Aigües, a més de la seva exposició permanent del conjunt industrial de Cornellà (Barcelona), ha organitzat una exposició temporal amb el títol "Eigua", del pintor Jacint Todó.

A més, Agbar dóna suport a diverses activitats museístiques dutes a terme per altres organitzacions. És el cas d'Aquagest Levante, que col·labora amb el Museu del Calçat d'Elda (Alacant).

04.5.4

ACCIONS DE DESENVOLUPAMENT SOCIAL (COMPROMÍS CL1)

Agbar impulsa el desenvolupament social més enllà de la prestació de serveis d'aigua. Així, duu a terme actuacions solidàries i té una vocació molt arrelada de diàleg amb els grups d'interès pel progrés i el benestar de la comunitat.

04.5.4.1

ACTUACIONS SOLIDÀRIES

Agbar impulsa i dona suport a projectes de cooperació al desenvolupament.

Un dels màxims exponents és el concurs "Aguas de Murcia solidària". Hi poden participar ONG i entitats socials a través de projectes de cooperació per facilitar l'accés a l'aigua potable i a un servei de sanejament en països no desenvolupats. El guanyador rep 10.000 euros per finançar la iniciativa guardonada.

El 2010, el premi ha recaigut en l'ONG Enginyeria sense Fronteres, pel seu projecte "Programa hidrosanitari del Districte de Same: reforç de la sostenibilitat dels serveis d'aigua i sanejament a les comunitats de Njora, Vumaria i Ishinde, a Tanzània". Amb aquest projecte, Enginyeria sense Fronteres pretén garantir i fer possible l'accés equitatiu als sistemes d'abastament d'aigua i de sanejament de la població més vulnerable d'aquestes tres comunitats. Per dur-lo a terme es milloraran les infraestructures

d'abastament i sanejament a fi de resoldre els problemes de gestió i la manca de manteniment, i es donarà servei a més de 26.900 habitants.

Agbar també promou la participació d'alguns dels seus grups d'interès, com ara empleats i clients.

La Direcció Tècnica de Múrcia anima els seus empleats a donar cada mes un euro de la seva nòmina a una ONG o associació triada entre tot l'equip, mitjançant votació.

Aguas de Saltillo (Mèxic) ha dut a terme una campanya entre els seus clients per destinar l'arrodoniment de cèntims de les seves factures al Sistema de Desenvolupament Integral de la Família (DIF) del Govern mexicà, l'objectiu del qual és oferir assistència social als sectors més desfavorits i als grups vulnerables. De fet, aquesta empresa atorga una aportació econòmica mensual amb la qual es cobreixen despeses d'alimentació per als nens que viuen en un alberg gestionat per DIF.

El concurs "Aguas de Murcia solidària" finança projectes de cooperació per facilitar l'accés a l'aigua potable i al sanejament en països no desenvolupats

AJUDA A COL·LECTIUS VULNERABLES

Agbar desenvolupa nombroses accions d'ajuda a col·lectius vulnerables.

Així, la Fundació Agbar col·labora amb el Banc d'Aliments, institució que té com a objectiu la lluita contra la fam local, evitant que els aliments consumibles però no comercialitzables siguin destruïts. El Banc d'Aliments els fa arribar a les persones necessitades el nostre entorn més immediat i amb Femarec, en els seus diversos projectes d'integració social i laboral de persones en situació o en risc de marginació.

En aquest mateix àmbit, Aquagest Levante i l'Associació Prodiscapacitats Psíquics d'Alacant (APSA) han signat el 2010 un conveni per a la integració laboral de persones amb discapacitat intel·lectual. Mitjançant els seus centres especials d'ocupació, APSA posa a disposició d'Aquagest Levante la realització de serveis de neteja, desinfecció i desinfectació, reprografia i enquadernació, manipulats i consergeria. Gràcies a aquest acord, dues persones amb discapacitat intel·lectual prestaran els seus serveis en tasques de consergeria i desinfecció a Aquagest Levante.

Aquesta empresa també organitza des de l'any 2008 el Concurs de Dibuix Aquagest Levante amb el doble objectiu de fomentar les activitats creatives i potenciar la consciència mediambiental entre les persones amb discapacitat intel·lectual. S'hi poden presentar els membres de totes les associacions de la Comunitat Valenciana que formen la Confederació Espanyola d'Organitzacions en favor de les Persones amb Discapacitat Intel·lectual (FEAPS).

Per la seva part, Aguas de Murcia i l'Associació Pupaclovn, Pallassos d'Hospital, han subscrit el 2010 un conveni de col·laboració gràcies al qual s'ajuda al desenvolupament dels diferents projectes que l'entitat duu a terme a l'Hospital Verge de l'Arrixaca de Múrcia.

Aquagest Levante ha signat un conveni per a la integració laboral de persones amb discapacitat intel·lectual

Bristol Water fa el 2010 una donació a WaterAid

Bristol Water ha fet una donació a WaterAid, una organització no governamental dedicada a millorar l'accés a l'aigua potable, la higiene i el sanejament als països més pobres del món.

El diners recollits procedeixen de les vendes del llibre infantil *Basil's School Antics* ('Les trapelleries d'en Basil a l'escola'), basat en un personatge creat en una de les escoles de Bristol.



—
Donació a
WaterAid
—

El Museu Agbar de les Aigües, accessible per a persones amb discapacitat auditiva

En resposta a la seva voluntat d'arribar a tots els públics, el Museu Agbar de les Aigües ha dut a terme una sèrie de millores per assolir l'accessibilitat per a les persones amb discapacitat o disminució sensorial.

Els punts de recepció, de venda d'entrades i la botiga s'han adaptat amb bucle magnètic, un amplificador de o que es connecta a una sortida d'àudio i envia un senyal directament a l'audiòfon.

Pel que fa a les visites al museu, les audioguies disposen de l'opció de bucle magnètic individual, s'ofereixen serveis d'interpretació en llegua de signes, de lectura labial i autodescripció en directe per a les visites guiades, mitjançant petició prèvia, i se subtitulen els audiovisuals que contenen informació.

Així mateix, tot el personal del museu ha rebut informació específica per a l'atenció de persones amb diferents afeccions sensorials.



—
Museu Agbar de les Aigües,
Cornellà de Llobregat,
Barcelona
—

Aguas de Murcia cobrirà el pagament de la quota fixa de l'aigua durant el 2010 a persones desocupades sense prestació d'atur

AJUDA A CLIENTS AMB DIFICULTATS

Arran de la crisi, Agbar ha fomentat accions d'ajuda als clients amb dificultats.

Una d'aquestes accions és la que ha impulsat l'Empresa Mixta Aigües de l'Horta (València), que el 2010 s'ha dotat un fons destinat a ajudar a pagar el cost del servei del cicle de l'aigua a persones amb dificultats econòmiques. El fons equival al 0,8% dels beneficis que s'han de distribuir entre els socis (Ajuntament de Torrent i Aquagest Levante). A més, disposa de tarifes especials per a famílies nombroses i per a pensionistes. El 2010 se n'han beneficiat 569 famílies nombroses i 696 pensionistes.

Agbar també ofereix bonificacions a entitats sense afany de lucre amb caràcter assistencial. Així, Aigües de Barcelona ha fet una bonificació a la Fundació Auxilia en el cost de la instal·lació de dues connexions de servei^G i una altra a la Fundació Hospital de la Mare de Déu de Lourdes per a la realització d'una connexió de servei^G contra incendis.

A Aguas de Saltillo (Mèxic), en coordinació amb l'Ajuntament s'ha creat una tarifa popular per oferir un 10% de descompte en el cost total de contractació per a ús domèstic en colònies o sectors en situació vulnerable; només durant l'any 2010 se n'han beneficiat 3.337 clients i les seves famílies.

04.5.4.2 INTERACCIÓ AMB GRUPS D'INTERÈS

Agbar té un paper actiu en el diàleg amb els seus grups d'interès. A continuació, ens centrem en la relació amb els relacionats amb la comunitat local.

Una de les iniciatives amb més impacte és el programa Taules de treball d'Aguas Andinas (Xile). Consisteix en la implementació amb caràcter de treball de taules de treball integrades per les associacions de veïns properes a les seves depuradores i personal de l'empresa, amb la col·laboració de la Fundació Casa de la Paz.

En aquestes taules es busca establir i mantenir relacions de confiança i diàleg permanent amb les comunitats veïnes, detectar amb antelació problemes, dificultats i molèsties, i promoure el coneixement mutu entre les comunitats i l'empresa.

Per la seva part, Aguas de Saltillo (Mèxic) ha implementat un pla anual de visites a colònies amb la finalitat de mantenir una relació permanent i un apropament ininterromput amb diversos representants de colònies. Cada mes es visiten 20 colònies, fent constar tant el problema com la solució que ofereix l'empresa.

Aguas de Alicante, abans de començar una obra d'envergadura en alguna de les zones

de la ciutat valenciana, cita les associacions veïnals, de comerciants, etc. que poden quedar afectades per la intervenció.

El director del projecte els explica les actuacions que es duran a terme, i així pot conèixer les seves preocupacions i resoldre dubtes.

Agbar també col·labora amb diverses administracions públiques per promoure el desenvolupament social.

De fet, la Fundació Agbar col·labora des del 2009 amb la Diputació de Barcelona per afavorir la implantació de mesures que impulsin l'ús sostenible de l'aigua i l'aplicació de la normativa marc de l'aigua als municipis de Barcelona, i amb el Consorci de Medi Ambient i Salut Pública de La Garrotxa en el projecte Manteniment i desenvolupament del sector primari com a garantia de la sostenibilitat de la Garrotxa.

Aguas de Murcia i Aigües de Barcelona, entre d'altres, col·laboren amb l'Ajuntament en el desenvolupament de l'Agenda 21, un programa mundial de sostenibilitat que depèn en gran mesura del paper de les comunitats locals, i en el Pacte d'Alcaldes, una iniciativa per anar més enllà dels objectius de la política energètica de la UE.

04.5.5

ACCIONS DE SUPPORT A LA CULTURA (COMPROMÍS SOCIAL CL1)

Agbar col·labora amb institucions culturals reconegudes amb l'objectiu de promoure l'accés als béns i serveis culturals per al conjunt de la ciutadania i de contribuir a la conservació i l'enriquiment del patrimoni cultural.

Així, la Fundació Agbar col·labora amb l'Ajuntament de Barcelona en un projecte de rehabilitació de la Torres de les Aigües del Besòs i l'Antiga Casa de les Vàlvules, edificis construïts entre 1880 i 1882, amb l'objecte de convertir-los en un espai per a usos cívics i culturals. En aquest espai es donarà a conèixer el procés mecànic d'extracció d'aigua del segle XIX i, alhora, les transformacions urbanes d'un entorn que, al seu dia, va ser industrial.

Aquesta fundació ha estat adjudicatària d'una subvenció concedida per l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional per al Projecte de rehabilitació del moll de Caballería de l'Havana, promogut per l'Oficina de l'Historiador de la ciutat cubana. L'objectiu del projecte és contribuir a la millora de l'entorn urbà del moll tradicional de l'Havana i disminuir la contaminació de la badia de l'Havana.

Per la seva part, la Fundació Aigua Granada ha organitzat el 2010 el IV Concurs Internacional de Pintura, convocat sota el lema "Els jardins de Granada", i en el qual s'han presentat 128 obres. El pintor realista Albert Sesma ha obtingut el primer premi amb la pintura *Bulevard de Granada*. Els quadres guanyadors i altres quadres seleccionats han format part d'una exposició al Centre Cultural Gran Capitán.

Agbar també es preocupa per difondre la cultura espanyola als països en què opera. Així, el grup ha subscrit un acord de col·laboració amb l'Institut Cervantes d'Orà (Algèria), amb el qual patrocina la programació cultural de l'Institut per difondre la cultura espanyola en la localitat magrebina. Algunes de les instal·lacions del cicle integral de l'aigua gestionades per Agbar tenen un alt valor històric i cultural.

Així, el canal de Castella és una de les obres d'enginyeria civil més importants dels segles XVIII i XIX. En molts trams, aquest canal és navegable i disposa d'espais per caminar per la ribera o itineraris per fer amb bicicleta.

Les instal·lacions de dessalinització, depuració i reutilització d'Aguas del Telde (Gran Canària) estan situades a pocs metres de distància de la sènia de Jinámar. Amb més de 150 anys d'història, aquesta sènia abastava d'aigua la població de Telde.

L'Agència Espanyola de Cooperació ha concedit a la Fundació Agbar una subvenció per al projecte de rehabilitació del moll de Caballería de l'Havana, amb l'objectiu de contribuir a la millora de l'entorn urbà i disminuir la contaminació

04.5.6

ACCIONS DE SUPORT A L'ESPORT (COMPROMÍS SOCIAL CL1)

Agbar també dona suport a diverses iniciatives esportives de les comunitats locals en què és present.

Així, Aigües d'Elx és una entitat benefactora de la Fundació de l'Esport Il·licità, que té per objectiu la promoció, el foment i el suport de qualsevol activitat esportiva d'alt nivell amb representació al municipi d'Elx, i l'Empresa Mixta Aigües de l'Horta patrocina el Club d'Atletisme, el Club de Tennis i la Penya Ciclista de Torrent (València).

Per la seva part, Aguas de Alicante ha col·laborat en la Ciclo-Via, una iniciativa impulsada per l'Ajuntament d'Alacant que cada diumenge converteix alguns carrers de la ciutat en un lloc d'esbarjo per a la població.

Entre els seus objectius hi ha la promoció de l'activitat física. De fet, l'empresa s'encarrega de proveir aigua als esportistes. Es va fer exactament el mateix en la primera carrera de 10 km per Sant Joan d'Alacant organitzada per l'Ajuntament d'aquesta localitat l'11 de setembre del 2010. L'empresa també va col·locar quioscs de consum eficient.

04.6

RELACIÓ AMB ELS PROVEÏDORS

AGBAR ES COMPROMET AMB ELS SEUS PROVEÏDORS A:

Establir relacions basades
en els principis d'integritat i
honestedat.

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

Compromís

P3

Agbar té com a objectiu l'excel·lència amb els seus proveïdors, i aplica una conducta professional en l'activitat de compra. S'aposta per la millora contínua i la innovació dels processos amb criteris de responsabilitat econòmica, social i mediambiental.

En la interacció amb aquest grup d'interès, es diferencien tres àmbits de compra: productes, serveis i *utilities*^G, amb diferent gestió i model de relació (local o centralitzada).

L'àmbit de productes fa referència al material de xarxa, el material electromecànic, els 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 la gestió es realitza majoritàriament en l'àmbit local (gestió operativa, serveis generals, obra civil, lectures de comptador, etc.).

L'àmbit de les *utilities*^G 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 la 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 79% del volum de compres d'Agbar.

Durant el 2010 s'ha seguit utilitzant el procediment que es va posar en marxa l'any anterior i s'ha identificat 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. D'aquesta manera s'aconsegueix, amb els criteris unificats el 2010, simplificar el procés i identificar el volum de compra a la comunitat local.

La compra de serveis locals representa el 79% del volum de compres d'Agbar

SOCIETAT	PERCENTATGE DEL VOLUM DE COMPRA A PROVEÏDORS:	
	LOCALS*	NO LOCALS
Aigües de Barcelona	77	23
Aguas de Alicante	83	17
Cartagena (Múrcia Est)	77	23
La Laguna (Canàries)	85	15
Ourense (Galícia)	38	62
Ematsa (Tarragona)	67	33
Aguas de Murcia	75	25
Emasagra (Granada)	58	42
Aguas de Valladolid (Castella i Lleó)	17	83
Agamed (Torrevella)	74	26
Aigües d'Elx (Alacant Nord)	75	25
Orihuela (Alacant Sud)	15	85
Bristol Water (Regne Unit)	25	75
Aguas Andinas (Xile)	99,6	0,2
Percentatges mitjans (%)	79	21

^(*) Proveïdor amb domicili fiscal a la mateixa província.

SOCIETAT	PERCENTATGE DEL VOLUM DE COMPRA A PROVEÏDORS:	
	LOCALS*	NO LOCALS
Aigües de Barcelona	100	0
Aguas de Alicante	91	9
Cartagena (Múrcia Est)	94	6
La Laguna (Canàries)	89	11
Ourense (Galícia)	31	69
Ematsa (Tarragona)	50	50
Aguas de Murcia	84	16
Emasagra (Granada)	48	52
Aguas de Valladolid (Castella i Lleó)	ND	ND
Agamed (Torrevella)	75	25
Aigües d'Elx (Alacant Nord)	76	24
Orihuela (Alacant Sud)	33	67
Bristol Water (Regne Unit)	19	81
Aguas Andinas (Xile)	99,8	0,2
Percentatges mitjans (%)	85	15

^(*) Proveïdor amb domicili fiscal a la mateixa província.

04.6.1

RELACIÓ ÍNTEGRA I HONESTA (COMPROMÍS P1)

La relació d'Agbar amb els seus proveïdors es basa en els principis d'integritat i honestedat, amb el desenvolupament d'una política de compres orientada a l'optimització de costos i processos que garanteix més transparència i traçabilitat de la gestió.

Des del 2010 es fa servir la plataforma tecnològica de negociació (Bravo Solution) que permet desenvolupar els processos de negociació amb la traçabilitat necessària

per donar resposta a la Llei 31/2007, sobre contractació, tenint en compte els principis de transparència i no-discriminació.

A Espanya, Agbar ha negociat en licitacions el 10% del volum de compra centralitzada, la qual cosa representa 10,7 milions d'euros.

EINES EMPRADES EN LA CADENA D'APROVISIONAMENT D'AGBAR:

Registre de proveïdors d'Agbar

Achilles

Eina de negociació

Bravo Solution

Eina d'aprovisionament

E-Procureo

Registre de reclamacions i incidències

Siralc

El nombre d'incidències i reclamacions en la compra de material hidràulic s'ha reduït en 80 durant el 2010, i ha quedat en 473

04.6.1.1

MILLORA EN LA GESTIÓ AMB ELS PROVEÏDORS

La relació amb els proveïdors té èxit quan es manté i s'intensifica. Per això, la gestió amb aquests es basa inevitablement en el coneixement continuat tant sobre el grau de compliment mutu dels acords i les condicions a què s'arribi, com sobre la gestió de compres pròpiament dita.

En aquesta línia, des de la Direcció de Compres i Logística d'Agbar s'ha intensificat la utilització de la plataforma informàtica SIRALC, que ha permès a les societats d'Agbar a Espanya portar un registre de les

reclamacions i incidències que sorgeixen en la gestió diària.

Tota aquesta informació, a més de la derivada del feedback continu amb els proveïdors, permet a Agbar millorar la qualitat de la gestió amb els proveïdors.

Respecte a la compra de tot el material hidràulic (de xarxa, electromecànic, productes per al tractament de l'aigua i els residus, etc.), en aquesta plataforma s'han registrar les incidències i reclamacions següents:

INCIDÈNCIES I RECLAMACIONS	2009	2010
Error en quantitats d'enviament	118	84
Error de referències en la tramesa	108	92
Error administratiu. Facturació	137	69
Material defectuós	93	141
Material incomplet	23	20
Altres motius (incompliment de terminis, no-conformitat del transport)	74	72
TOTAL	553	473

D'acord amb la informació obtinguda del SIRALC, s'ha aconseguit reduir el nombre d'incidències i reclamacions en l'exercici 2010 en 80, i s'han situat en 473.

Aquesta millora es deu, principalment, a la disminució del nombre d'errors administratius i de quantitats d'enviament.

S'han fet presentacions tècniques en el territori amb proveïdors, a fi de compartir les novetats tècniques i, si escau, posar de manifest suggeriments de nous productes o serveis, a més d'explorar el seu grau d'aplicabilitat

S'han mantingut reunions de treball amb els proveïdors que han presentat un nombre més elevat d'incidències, en aquest cas, en material defectuós, per tal de conèixer-ne les causes i acordar les solucions necessàries.

Alhora, s'ha potenciat l'avaluació de seguiment dels proveïdors estratègics (que es fa de manera trimestral amb dades del semestre anterior). Aquesta periodicitat permet un coneixement més viu de la relació (incidències i reclamacions més destacades, detecció de potencials problemes, nivell de servei, etc.), la qual cosa permet establir ràpidament les accions de millora necessàries.

En una altra línia, i a fi de millorar les condicions i les relacions amb els proveïdors més importants, la Direcció de Compres i Logística d'Agbar ha visitat les instal·lacions de proveïdors per conèixer in situ els seus productes, processos de fabricació i d'instal·lació, si escau.

A més, al llarg d'aquest any 2010 s'han dut a terme les accions següents:

- > Posada en marxa d'una "wikiesfera" com a eina de difusió de novetats tècniques sobre diferents materials i productes (hidràulics, químics, elèctrics, bombes, etc.) a la qual tenen accés principalment personal i departaments tècnics de l'organització. Aquest mitjà permet apropar les empreses als seus proveïdors, donant-los més visibilitat i difonent els seus productes.
- > Presentacions tècniques en el territori amb proveïdors, a fi de compartir les novetats tècniques i, si escau, posar de manifest suggeriments de nous productes o serveis, a més d'explorar el seu grau d'aplicabilitat.
- > Reunions de treball amb els proveïdors que han presentat un nombre més elevat d'incidències (per exemple, demores en els terminis de lliurament, deficiències en la qualitat o errors en referències de materials, etc.), a fi de col·laborar conjuntament en la seva resolució i, sobretot, per intentar que disminueixin en el futur.

Accions destacades de gestió de proveïdors d'Agbar

- > La Laguna (Canàries) fa servir l'aplicació Almagest - AS400 per registrar les seves compres, i també s'inclou informació de tots els articles que s'adquireixen per al desenvolupament de l'activitat de l'empresa. Durant el 2010, a La Laguna el 85,83% de les compres de materials (descomptant la compra d'aigua i energia elèctrica) es van registrar en Almagest, i el volum total de transaccions per aquest concepte va ser d'1,3 milions d'euros.
- > Durant el 2010, Aguas Andinas (Xile) ha posat en marxa una iniciativa en què ha participat un notari públic en l'obertura de propostes quan participa un proponent relacionat en el 5% del total de les licitacions públiques. Es fa un lliurament d'informació i aclariments inequívocs als proveïdors de manera que totes les ofertes siguin comparables.

04.6.1.2 SISTEMA D'APROVISIONAMENT E-PROCUREO

El sistema e-Procureo és una eina de gestió d'aprovisionament que Agbar ha desenvolupat per a les empreses del sector de l'aigua i el medi ambient que estandarditza els processos i les autoritzacions de les compres, cosa que aporta traçabilitat en l'aprovisionament en l'adquisició de béns i serveis, informació transcendental per negociar d'una manera més eficaç amb els proveïdors.

Donant continuïtat al compromís adquirit, durant el 2010 el 93% de societats d'Agbar han implantat e-Procureo.

En aquest període, l'objectiu prioritari ha estat dotar e-Procureo de més funcionalitats, com ara facilitar la delegació dels aprovadors, millores en la cerca en el manteniment d'usuaris, dotació de filtres per societat i per tipus, informe en format PDF d'enviaments fallits de correu, millores en els fluxos d'aprovació, etc.

Durant el 2010 el volum de compres instrumentat a través d'aquest sistema ha assolit els 158 milions d'euros.

04.6.2

PROMOCIÓ DE LA TRANSPARÈNCIA (COMPROMÍS P2)

Des que l'any 2009 es va incloure un accés directe a la pàgina web principal d'Agbar per a les empreses que estiguin interessades a ser-ne proveïdores, la corporació ha possibilitat l'estandardització de la informació dels proveïdors i una optimització de les operacions.

Abans d'iniciar el procés de negociació corresponent, es valida que els proveïdors tinguin les dades actualitzades al registre de proveïdors d'Agbar, per donar resposta a l'aplicació de 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. Aquesta normativa preveu un procediment negociat amb sistema de classificació propi, a més dels principis de no-discriminació, reconeixement mutu, proporcionalitat, igualtat de tracte i transparència.

S'ha ampliat el perímetre gestionat de manera centralitzada per la Direcció de Compra, la qual cosa suposa que el 85% dels proveïdors gestionats és inclòs en el registre de proveïdors d'Agbar, que representa el 75% del volum de facturació de proveïdors.

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*⁶. Aquesta base de proveïdors la fan servir més de 30 companyies de subministraments i 35 dels seus socis. Inclou aspectes estandarditzats i verificats que simplifiquen la gestió i permeten fer el seguiment dels sistemes de qualitat i ambientals dels seus proveïdors, que han d'estar inclosos en un catàleg publicat per l'entitat reguladora del Regne Unit Drinking Water Inspectorate (DWI, Inspecció d'Aigua Potable), anomenat DWI Regulation 31 List.

*El 85% dels proveïdors
que els serveis de compres
d'Agbar gestiona figuren
en el registre de proveïdors
d'Agbar, la qual cosa
representa el 75% del volum
de facturació de proveïdors*

04.6.3

ESTÍMUL DE LA SOSTENIBILITAT EN ELS PROVEÏDORS (COMPROMÍS P3)

Agbar es compromet a portar a terme una política de compres que garanteixi que els seus proveïdors respectin els valors de desenvolupament sostenible i els 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.

El 56% 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 74% del volum de facturació dels proveïdors. Respecte el 2009, el 2010 ha estat un any en què s'ha estat treballant en la incorporació d'aquest clausulat en els contracte que es van incorporar l'any anterior.

A més, el volum de facturació que representen els proveïdors amb un sistema de qualitat certificat per tercers ha pujat el 2010 al 82%, 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 55%, un punt més que l'any 2009.

Els proveïdors d'Agbar que tenen incloses clàusules de responsabilitat corporativa (codi ètic, pacte mundial, etc.) en els seus contractes representen el 74% del volum de facturació

Posem nota a la responsabilitat corporativa dels proveïdors

Durant el 2010, Agbar ha estat treballant amb el proveïdor Achilles en el model de valoració anomenat Scoring. Es tracta de la valoració de proveïdors de RePro en matèria de responsabilitat corporativa (RC), amb l'objectiu d'obtenir una nota de classificació de proveïdors en funció de la gestió que aquests fan en aquest àmbit, de manera que sigui un criteri diferenciador a l'hora de licitar o contractar amb ells. Fins al moment, s'han valorat un 17% del total de proveïdors registrats per Agbar.

El repte és integrar d'una manera eficaç l'RC en els processos de compra, al llarg de tota la cadena de subministrament, i la gestió responsable de les compres i el desenvolupament de polítiques, procediments i normes socials i ambientals, i verificar-ne el compliment.

Aquesta metodologia permet quantificar la posició relativa dels proveïdors respecte del mercat en matèria de sostenibilitat i integrar-la en els processos de compra. El resultat obtingut aportarà valor afegit a la companyia, i permetrà conèixer les àrees de millora per focalitzar els esforços en termes d'RC.

Agbar està col·laborant amb Achilles en un model d'auditoria voluntària a proveïdors, denominat Audit. Proposa un nivell superior de gestió de proveïdors al procés actual de registre, amb un procés de validació de la informació clau del proveïdor a les seves instal·lacions juntament amb una revisió de la seva documentació i entrevistes amb personal clau (Verify-Auditoria) sobre les àrees següents:

- > Recursos tècnics
- > Qualitat
- > Medi ambient
- > Prevenció de riscos laborals (PRL)
- > Recursos humans (RH)
- > RSC: verificació de l'Scoring RSC

Partint de les dades que aporta el proveïdor en el qüestionari de registre, l'auditoria verifica les seves polítiques i procediments. Els resultats es publiquen i són a l'abast de la resta de proveïdors registrats.

L'auditoria és un element clau del procés de gestió de riscos que garanteix que els proveïdors assoleixen les expectatives i els estàndards, i facilita a les empreses participants una verificació addicional de la informació del proveïdor en el qüestionari.

Un altre avantatge que s'obté de l'Audit és el desenvolupament d'estàndards d'indústria dels proveïdors auditats, incentivant els proveïdors a registrar-se i donant suport a la millora i la determinació de la capacitat del proveïdor de la seva capacitat per complir amb els estàndards.

El resultat és un procés continu i sistemàtic d'avaluació dels productes, serveis o processos dels proveïdors que són reconeguts per ser representatius de les millors pràctiques a l'efecte de la millora organitzacional.

El 2010, se n'ha fet el llançament entre els proveïdors de grups en categories crítiques o estratègiques del sector.

Agbar està col·laborant en un model d'auditoria voluntària a proveïdors denominat Audit

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'utilities⁶ (UVDB, RePro, Sellihca, Supply Line, APUG i Connexio), de manera que s'aconseguirà una gestió globalitzada per proveïdor, i accedir a nous proveïdors i incrementar el valor de la xarxa. Hi han participat aproximadament 20.000 proveïdors i unes 250 empreses.

Durant el 2010 s'ha començat el procés de transició i migració de tots els sistemes de registre d'Achilles a una nova plataforma tecnològica, suport de la base de dades global.

04.6.3.1 CONSUM RESPONSABLE

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:



RESIDU	2009		2010	
	VOLUM (KG)	%	VOLUM (KG)	%
Cartutxos de tòner buits	1.717	1,7	1.203	1,0
Fuel i gasoil	0	0,0	196	0,2
Envasos de plàstic	2.250	2,2	1.985	1,6
Envasos de fusta	0	0,0	100	0,1
Envasos que contenen restes de substàncies perilloses o que estan contaminats per aquestes	0	0,0	74	0,1
Suports magnètics	91	0,1	0	0,0
Piles botó amb mercuri	4	0,0	1	0,0
Piles bastó	100	0,1	89	0,1
Paper i cartó	49.966	49,7	46.222	37,3
Paper confidencial per destruir	340	0,3	900	0,7
Vidre	2.205	2,2	1.610	1,3
Residus biodegradables de cuines	14.778	14,7	22.631	14,8
Tubs fluorescents	243	0,2	286	0,2
Bateries i acumuladors	89	0,1	0	0,0
Equips elèctrics i electrònics	4.493	4,5	4.613	3,7
Restes de fusta	3.890	3,9	1.193	1,0
Palets de fusta	35	0,1	0	0,0
Plàstics	375	0,4	0	0,0
Metalls	1.010	1,0	1.370	1,1
Mescla de residus valoritzables	820	0,8	760	0,6
Mescla de residus municipals	17.726	17,6	40.498	32,7
Voluminosos	350	0,4	50	0,0
TOTAL (kg)	100.482	100	123.781	100

RECICLATGE

Com ja s'ha comentat, Agbar aposta pel reciclatge per reduir el seu impacte en l'entorn.

De fet, durant el 2010 s'ha potenciat l'ús de paper reciclat entre les empreses d'Agbar, que ha estat del 72% en el cas d'Aigües de Barcelona i del 52% de mitjana en la resta de societats.

A continuació, es destaquen algunes de les iniciatives de reciclatge de les empreses d'Agbar:

> **Aigües de Barcelona**

S'ha adherit a la Xarxa Compra Reciclat, un espai de trobada entre oferents i demandants de productes reciclats, reciclables i/o biodegradables, amb la finalitat de crear una plataforma de connexió entre agents i dinamitzar el mercat d'aquests productes. Agbar també fomenta que els seus proveïdors facin servir productes del catàleg d'aquesta xarxa. Al llarg del 2010 s'ha posat en marxa una iniciativa per a l'ús de tòner per a impressora d'origen reciclat, amb la qual cosa s'ha aconseguit arribar a un consum del 5% del volum total. Aquesta iniciativa es pretén potenciar durant els pròxims anys.

> **Emasagra (Granada)**

Ha enviat una carta als seus proveïdors en què comunica la seva política de qualitat i gestió ambiental. En aquesta, els proveïdors es comprometen a fer una gestió correcta dels residus que generen segons la seva activitat. Aquesta acció l'han dut a terme sobre el 100% de la seva llista de proveïdors, aprovada a Gesdocal.

Així mateix, el subcontracte d'obres en què es treballi amb fibrociment ha d'aportar una còpia de la inscripció en el Registre d'Empreses amb Risc d'Amiant (RERA), i enviar anualment les retirades realitzades d'aquest residu.

L'ONG amb què col·labora, Madre Coraje, retira piles convencionals, aparells elèctrics i electrònics, medicaments caducats de les farmàcies, mobles vells, tòner d'impressores i tintes d'injecció. Aquesta ONG, fundada per al desenvolupament prioritàriament del Perú, ha estat declarada d'utilitat pública i compleix tots els principis de transparència i bones pràctiques de la Fundació Lealtad. Està autoritzada com a gestor de residus perillosos per la Conselleria de Medi Ambient de la Junta d'Andalusia, a més de contribuir amb el medi ambient i col·laborar en acció social, mitjançant aquesta col·laboració s'ha aconseguit reduir els costos per aquest concepte.

> **Aguas de Valladolid**

Ha contractat el reciclatge de tot el paper, cartó i metalls mitjançant un acord de recollida selectiva amb Biotran, Europac Recicla, etc.

> **Aquagest Levante (zona Orihuela)**

Ha implantat el pla de gestió de residus en totes les tasques, programades i no programades. Des de la zona s'han gestionat 4.917 tones de residus.

> **Ematsa (Tarragona)**

Ha enviat al 69% dels seus proveïdors un document de bones pràctiques ambientals, creat per Ematsa. S'ha començat amb la devolució de productes als proveïdors perquè els reciclin, com per exemple els lots de DBO^G i DQO^G que generen les EDAR^G d'Ematsa.

> **Aigües d'Elx (Elx)**

La companyia envia trimestralment, per correu electrònic, un comunicat intern sobre el consum de paper amb l'objectiu de fer reflexionar tothom sobre les bones pràctiques que es poden dur a terme per reduir el consum de paper a les activitats de l'empresa. En aquest correu electrònic s'indiquen objectius concrets per reduir el consum. Per a aquest any es planteja una

reducció del paper del 20%, i es detallen una sèrie d'actuacions que el personal pot dur a terme per assolir aquesta reducció. Igualment, aquesta informació es publica a la intranet d'Aigües d'Elx.

> **Aguas de Alicante**

La societat ha estès l'ús de paper reciclat (61%) a totes les oficines. També ha implantat la utilització de tòner i tinta d'impressora amb cartutxos reciclats. En la mateixa línia, s'estén fer servir l'escàner enfront de les còpies en paper, amb el desenvolupament d'aplicacions informàtiques (ARDOC) per gestionar la informació.

D'altra banda, ha posat en marxa una iniciativa per reciclar els mòbils vells col·laborant amb Creu Roja Espanyola i Entreculturas. Aquesta iniciativa té dos grans objectius: els ingressos generats amb la reutilització dels mòbils donats es destinen a projectes humanitaris, socials i d'educació en favor dels col·lectius i els països més desfavorits; a més, en recollir els mòbils fora d'ús i promoure'n la reutilització i el reciclatge, s'afavoreix la preservació del medi ambient.

FLOTES MÉS SOSTENIBLES

Amb l'objectiu de millorar la gestió de la flota de vehicles, Agbar ha implantat una aplicació informàtica (GDF) que permet aconseguir una visió global de la flota ajudar a optimitzar-la.

El grup segueix renovant els seus cotxes per altres amb motors més eficients, i per tant, menys contaminants. De fet, la renovació de la flota efectuada el 2010 ha comportat una reducció del 17% d'emissions de CO₂. També s'ha estudiat la viabilitat de diverses opcions de motoritzacions híbrides i elèctriques de cara a poder incloure-les en futures renovacions de flota.

*La renovació de la flota
efectuada per Agbar ha
comportat una reducció del
17% d'emissions de CO₂*

05

AGBAR I LA INNOVACIÓ

Agbar fomenta la cultura empresarial basada en la innovació i la gestió del coneixement, que es converteix així en el motor de creixement de l'empresa. Agbar, així mateix, considera necessària l'R+D+I per reforçar el seu posicionament en el negoci, acompanyar l'adaptació a nous marcs regulatoris i desenvolupar noves línies de negoci en els àmbits del cycle integral de l'aigua i el 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.

Els principals objectius de l'R+D+I d'Agbar són:

- > Crear coneixement especialitzat en tecnologies conegudes i alienes.
- > Proposar una oferta de serveis diferent, i accedir a nous mercats.
- > Promoure l'intercanvi tècnic i tecnològic entre experts i empreses del grup.
- > Atreure i retenir talent.
- > Mostrar responsabilitat social.

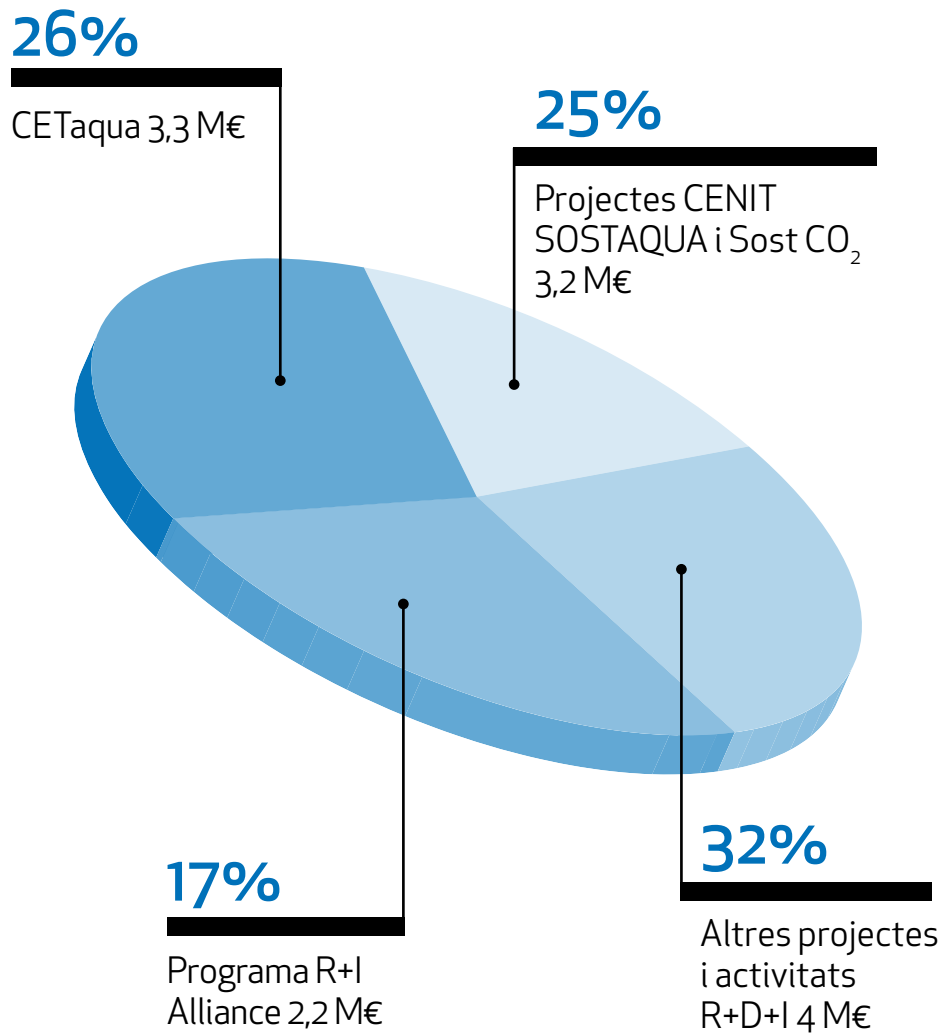
l'R+D+I d'Agbar se centra principalment en tres grans àrees:

- > Projectes CETaqua (Centre Tecnològic de l'Aigua)
- > Projectes dins del programa R+i Alliance
- > Programes d'empresa

El 2010, Agbar ha realitzat una despesa de 12,7 milions d'euros en R+D+I, la qual cosa ha permès l'accés a més de 160 projectes d'R+D+I per valor de 20,1 milions d'euros. Un total de 140 persones de l'organització s'han dedicat a l'R+D+I aquest any.



El 2010, Agbar ha destinat 12,7 milions d'euros a la innovació del sector de l'aigua i la innovació



Agbar, la més premiada en els Project Innovation Awards 2010

Agbar ha rebut quatre premis en els Project Innovation Awards 2010 de la International Water Association (IWA), la qual cosa la converteix en l'empresa més guardonada d'aquest certamen.

En la categoria de recerca aplicada, el projecte guanyador ha estat Cryocore, un sistema que permet realitzar mesuraments de concentració d'olors (més informació a l'apartat "Gestió d'olors", del capítol "Preservació del medi ambient"), i Cowama, un sistema de predicció en temps real de la qualitat de les aigües de bany (més apartat a l'apartat "Gestió sostenible d'aigües pluvials", del capítol "Preservació del medi ambient"), ha guanyat el premi de disseny.

En l'àmbit de planificació, el projecte Micro Metering District Area Enabler, un sistema econòmic i fiable actuator de vàlvules de papallona⁶ ha rebut el primer premi, i l'*ice pigging* un nou sistema per netejar canonades, ha rebut el premi d'honor (més informació a l'apartat "Gestió eficient de les xarxes de distribució" del capítol "Preservació del medi ambient").



— Agbar, guanyadora de quatre dels premis de l'Associació Internacional de l'Aigua (IWA) —

05.1

AQUA DEVELOPMENT NETWORK

Els projectes d'R+D desenvolupats per Agbar donen lloc a resultats tangibles, com per exemple un equip o model de simulació; intangibles, com un procediment o un protocol, i també l'obtenció de coneixement que pugui servir per a futurs desenvolupaments.

Aquests resultats s'industrialitzen a les empreses tecnològiques d'Agbar, dedicades a cercar solucions per als clients. Els productes o serveis industrialitzats es transfereixen al mercat mitjançant l'ampliació de l'oferta comercial.

Per aprofundir en aquest procés en l'àmbit estratègic, Agbar ha creat Aqua Development Network (ADN), una xarxa formada per les direccions de Desenvolupament de Persones, de Gestió del Coneixement i d'R+D+I, que treballen de manera coordinada per crear, capturar, empaquetar i comercialitzar el coneixement i transformar-lo en nous productes i serveis.

Els objectius principals d'ADN són:

- > Crear valor sobre la base del coneixement generat a Agbar.
- > Desenvolupar projectes d'R+D competitius.
- > Agilitar la transferència d'innovació.
- > Identificar noves àrees de desenvolupament.
- > Capturar sinergies entre les iniciatives d'R+D+I, gestió del coneixement i desenvolupament de persones.

La missió d'ADN és ser la palanca d'Agbar capaç de potenciar el negoci basat en la gestió del coneixement i la innovació.

Aqua Development Network (ADN) neix amb l'objectiu de ser el motor per a la creació de nous productes i serveis, integrant persones i coneixement, i centrant-se en la innovació

"Agbar està introduint una mitjana de deu productes i serveis innovadors cada any i aquest fet repercuteix positivament en el creixement orgànic de la companyia, que millora els seus beneficis, i aporta solucions innovadores al mercat. A més, la creació i la consolidació de les empreses tecnològiques d'Agbar està permetent industrialitzar i comercialitzar millor els resultats de la innovació"



*Fernando Rayón,
Director d'R+D+I
d'Agbar*

05.2

CETAQUA, CENTRE TECNOLÒGIC D'EXCEL·LÈNCIA EN EL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA



El Centre Tecnològic 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 es va crear el 2007 com a fundació privada sense afany de lucre per Agbar, la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) i el Consell Superior d'Investigacions Científiques (CSIC).

CETaqua enfoca la seva recerca a quatre àmbits d'activitat i coneixement:

- > Aigua i ciutat
- > Aigua i agricultura
- > Aigua i indústria
- > Aigua i medi ambient

Aquestes àrees de coneixement han donat lloc a prioritats de recerca específiques, que són les línies de recerca de CETaqua:

- > Recursos alternatius
- > Impacte del canvi global
- > Gestió eficient de les infraestructures
- > Medi ambient i salut
- > Aigua i energia
- > Gestió de la demanda d'aigua

LÍNIA DE RECERCA

TEMÀTICA

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^G.

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 qualitat de l'aigua potable. Valorització d'aigües residuals i fangs^G. 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 d'aigua

Control de la demanda. Repercussió dels costos reals i nous sistemes tarifaris. Participació pública. Aigua virtual^G.

El 2010, CETaqua ha tingut un pressupost global de 7,4 milions d'euros i 67 projectes en actiu. Per al desenvolupament d'aquests projectes, CETaqua busca finançament en diferents àmbits (internacional, europeu i estatal).

Durant el 2010 CETaqua va traslladar la seu principal a Cornellà de Llobregat (Barcelona), fruit d'un conveni signat pel president executiu d'Agbar, Àngel Simon, i l'alcalde d'aquesta localitat, Antonio Balmón, en un acte celebrat al Museu Agbar de les Aigües (Cornellà de Llobregat). D'aquesta manera, CETaqua se suma a la iniciativa d'altres centres de recerca d'aquesta ciutat, com Innobaix (Agència d'Innovació del Baix Llobregat) i Citilab (laboratori de noves tecnologies per fomentar la societat del coneixement), i a la decisió de continuar invertint en innovació i recerca a les empreses.

www.cetaqua.com

A continuació, destaquem alguns d'aquests projectes:

- **UFTEC - Substitution of conventional treatment of raw river water by ultrafiltration membrane technology:** CETaqua lidera el projecte UFTEC sobre el potencial de la tecnologia d'ultrafiltració de l'aigua de riu.

El projecte té el cofinançament de la Unió Europea, dins el programa LIFE+. El seu objectiu principal és demostrar la viabilitat tècnica, ambiental i econòmica de la tecnologia d'ultrafiltració com a alternativa al pretractament convencional de l'aigua de riu (coagulació-floculació, sedimentació i filtració per sorra) en una estació de tractament d'aigua potable. L'eficiència del tractament s'avaluarà en els prototipus experimentals dissenyats en el projecte, alimentats amb aigua del riu Llobregat.

www.life-uftec.eu

- **Medium & long term strategies to manage flooding events in urban and peri-urban areas:** El projecte té per objectiu desenvolupar una metodologia per a l'avaluació del risc d'inundació en àrees urbanes i periurbanes. Per a això es defineixen les eines disponibles més adequades per estimar el risc d'inundació, s'estableix un mètode per considerar els efectes del canvi global sobre l'evolució del risc a mitjà i llarg termini, tenint en compte les incerteses associades, i s'aporta una visió general de bones pràctiques recomanades per a l'adaptació, la mitigació i la gestió del risc. Es tracta d'un projecte amb finançament R+i Alliance.

- **VIECO - Desenvolupament i validació de plataformes integrades de vigilància biològica i química optimitzades econòmicament:** CETaqua és líder en el projecte VIECO, que està finançat pel MARM (Ministeri de Medi Ambient i Medi Rural i Mari). La iniciativa es basa en la Directiva marc de l'aigua (DMA) 2000/60/CE, que fixa com a data límit el 2015 perquè totes les masses d'aigua a Europa presentin un bon estat ecològic. Els estudis de mercat van demostrar que no hi havia cap plataforma de monitoratge capaç de proporcionar informació completa sobre la qualitat de l'aigua. Les dades que s'obtenien eren parcials, ja que només s'analitzaven certes substàncies i paràmetres, i es deixaven al marge dades sobre contaminants i, en conseqüència, no es marcaven mesures per reduir aquests contaminants. Per suplir aquesta deficiència es busca crear una plataforma de monitoratge en línia que combini anàlisis químiques i biològiques i permeti analitzar grans quantitats de masses d'aigua i obtenir tots els indicadors necessaris per a l'anàlisi de la seva qualitat. L'objectiu principal és contribuir a millorar la qualitat de l'aigua desenvolupant una plataforma de monitoratge rendible i eficient, capaç d'oferir indicadors ambientals de l'estat ecològic d'aigües superficials.
- **OPTIMECA - Optimització de processos de tractament d'aigua amb membranes i carbó activat:** Les tecnologies basades en membranes i carbó activat per al tractament de l'aigua presenten algunes limitacions (brutícia o *fouling*) i, d'altra banda, el poder absorbent del carbó activat granular (CAG) es va limitant a mida que la seva superfície se satura amb els diversos contaminants que hi ha a l'aigua. Optimeca pretén minimitzar aquestes limitacions aprofundint en el coneixement dels mecanismes d'eliminació de contaminants per part de les membranes i el seu embrutiment, optimitzant les condicions d'operació de les membranes per allargar el seu temps de vida al màxim possible. L'objectiu és millorar els protocols de manteniment i els processos de neteja de les membranes per recuperar les seves característiques originals en la mesura del possible, estudiant els mecanismes d'absorció per estimar el temps de saturació i millorant els processos de regeneració del CAG per recuperar-ne la capacitat d'adsorció original.

05.3

AGBAR POTENCIA LES ALIANCES INTERNACIONALS

Agbar, Suez Environnement, Lyonnaise des Eaux, United Water i Northumbrian Water van crear el 2005 R+i Alliance, una empresa que té per objectiu seleccionar, finançar i coordinar l'execució de projectes de recerca i innovació en el camp de l'aigua i del medi ambient per aprofitar les sinergies que es poden establir entre els seus membres.

Les àrees temàtiques prioritàries consensuades entre els socis són:

- > Gestió d'actius
- > Eficiència energètica
- > Control d'olors
- > Gestió de biosòlids⁶
- > Gestió d'aigües pluvials
- > Riscos sanitaris emergents
- > Gestió de la demanda d'aigua
- > Gestió dels recursos hídrics
- > Control de la mineralització de l'aigua per satisfer els clients



L'aliança permet a Agbar participar en grans programes estratègics, en què es comparteix estratègia amb socis operadors privats amb els mateixos reptes i preocupacions.

Els projectes són executats pels centres acreditats per R+i Alliance: CETaqua (Espanya), CIRSEE (França), CIRAH (França), NWTC (Regne Unit), WERC (EUA) i Ondeo System (França).

Cada soci d'R+i Alliance aporta, aproximadament, 2,0 milions d'euros per executar un programa comú i planificat de projectes. El pressupost total el 2010 va ascendir a 8,7 milions d'euros.

www.ri-alliance.com

El pressupost total d'R+i Alliance va ascendir a 8,7 milions d'euros el 2010

05.4

PROGRAMES DE L'R+D+I D'EMPRESA: PROGRAMA CENIT

Agbar participa en el programa CENIT mitjançant els projectes SOSTAQUA i Sost CO₂.

El programa CENIT (Consortis Estratègics Nacionals d'Investigació Tecnològica), impulsat pel Centre per al Desenvolupament Tecnològic Industrial (CDTI), del Ministeri d'Innovació i Ciència, està dedicat a finançar els grans projectes integrats de recerca estratègica industrial, d'àmplia dimensió i 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 projecció internacional. En definitiva, CENIT és un dels principals instruments de l'Estat espanyol per finançar grans projectes de recerca industrial.



05.4.1 SOSTAQUA

Després de quatre anys de recerca, el 2010 s'ha finalitzat el projecte d'R+D+I de SOSTAQUA "Desenvolupaments tecnològics cap al cicle urbà de l'aigua autosostenible", liderat per Agbar en el marc del programa CENIT.

El balanç d'aquesta iniciativa permet la identificació de cinc patents, una marca i la posada en marxa de 25 nous projectes amb 441 publicacions que inclouen importants aportacions tècniques i científiques orientades a la millora del medi ambient.

El projecte fa una anàlisi sobre la sostenibilitat dels processos de l'aigua d'abastament urbà des de quatre àmbits complementaris: aigua, residus, energia i salut i medi ambient.

En el vector aigua es planteja una eficiència més elevada en la dessalinització i una aposta decidida per la reutilització de les aigües residuals depurades i de les aigües pluvials. En el vector residus, s'opta per la valoració energètica, la minimització i un retorn segur al medi. En l'apartat d'energia, els objectius s'orienten a l'autosuficiència energètica de la depuració i a l'aposta decidida per les energies renovables. Finalment, l'àrea de salut i medi ambient centra el seu objectiu a revisar els processos per assolir més protecció sanitària i ambiental.

Els resultats de SOSTAQUA afavoriran la competitivitat empresarial, en aportar millores en els àmbits de l'eficiència energètica, la disminució de l'impacte ambiental i l'optimització dels processos del cicle urbà de l'aigua.

El consorci de SOSTAQUA està format per 16 empreses, 6 de les quals són pimes de destacada experiència en l'àmbit dels processos associats al cicle integral de l'aigua: Aigües de Barcelona (Agbar), Canaragua, Clabsa, Cementos Molins Industrial, Degrémont, Dow Chemical Ibérica, Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia (Emuasa), Labaqua, Sener i Solvay Ibérica, juntament amb Auma, Cric, Enviro, Remosa, Sineria i STC.

www.sostaqua.com

SOSTAQUA ha permès identificar cinc patents i una marca, a més de posar en marxa 25 nous projectes amb 441 publicacions que inclouen importants aportacions tècniques i científiques orientades a la millora del medi ambient

La ministra de Ciència i Innovació fa balanç de SOSTAQUA

El 5 d'octubre passat, la ministra de Ciència i Innovació, Cristina Garmendia, va presidir, juntament amb el president executiu d'Agbar, Àngel Simon, la presentació dels resultats del projecte SOSTAQUA.

Garmendia va destacar que "mai abans s'havia generat un consorci públic privat de recerca amb un finançament tan potent en l'àmbit del cicle urbà de l'aigua com aquest".

Per la seva part, Àngel Simon va indicar que SOSTAQUA és un exemple a seguir en la via de la "col·laboració efectiva entre Administració, món acadèmic i empreses".



—
Cristina Garmendia,
ministra de Ciència i
Innovació, i Àngel Simon.
Presentació de SOSTAQUA
—



05.4.2 SOST CO₂

El projecte Sost CO₂, nous usos industrials del CO₂ per a l'aigua de consum, té com a objectiu abordar el cicle de vida complet del CO₂, des que és capturat a les fonts d'emissió passant pel transport, l'emmagatzematge i la valorització a gran escala.

Es vol enllaçar la captura del CO₂ amb la seva revaloració posterior, amb la qual cosa es busca una alternativa sostenible al simple confinament geològic de les emissions. La visió és situar Espanya en una posició d'excel·lència pel que fa a l'ús sostenible de fonts energètiques, reduint les emissions de CO₂ i altres gasos d'efecte d'hivernacle^G, desenvolupant noves tecnologies que en potenciïn l'ús sostenible enfront del confinament i potenciant noves fonts d'energia sostenibles.

Per al desenvolupament del projecte s'ha creat un consorci de 15 empreses i 28 centres de recerca. El pressupost global del projecte, liderat per l'empresa Carburos Metálicos, va pujar a 26 milions d'euros durant el desenvolupament del projecte.

www.cenit-sostco2.com

06

REPTES
DE FUTUR

PLA A MITJÀ TERMINI DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA 2008-2011

ANTECEDENTS

L'elaboració del Pla a mitjà termini de responsabilitat corporativa (PMTRC) 2008-2011 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 ha estat el motivador extern per a l'elaboració d'aquest pla. Cada vegada hi ha més necessitat d'obtenir informació contrastada i que obeeixi a plans a mitjà i a llarg termini.

El PMTRC s'alinea i fa aportacions als objectius del Pla estratègic d'Agbar.

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 Responsabilitat i Reputació Corporativa.

ESTRUCTURA DEL PMTRC

El pla s'ha estructurat tenint en compte els grups d'interès definits per Agbar: clients, empleats, Administració pública, societat: medi ambient, societat: comunitat local i proveïdors, a més d'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'han indicat responsables i pressupost assignat.

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.

Entre els mesos de novembre del 2010 i març del 2011 s'ha fet una segona revisió del pla que s'ha coordinat des de la Direcció de Responsabilitat i Reputació Corporativa; per a això s'ha comptat amb els representants del CDS i d'altres responsables de diverses àrees de l'organització.

Es confirmen tots els compromisos assumits. Amb tot, considerant que l'organització és 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. 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.

ATENCIÓ A LES NECESSITATS DEL CLIENT

Compromís C1:

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

Estat d'avenç el desembre del 2010*

> Estendre el sistema comercial OCCAM a tot el territori espanyol.	> Cobertura d'OCCAM sobre el total de clients a Espanya: 42%. Acció en desenvolupament.	
> Implantar les noves cartes de compromisos amb els clients al territori espanyol (objectiu del 50% sobre clients nacionals).	> Cobertura de les cartes de compromisos sobre el total de clients a Espanya 71%. Acció en desenvolupament	
> Estudi sobre la percepció del consumidor sobre la qualitat de l'aigua (projectes R+i Alliance).	> Detecció de la percepció del consumidor i valorització de l'aigua de l'aixeta. Grau d'avenç 2010 (71%). Acció en desenvolupament.	

Compromís C2:

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

Estat d'avenç el desembre del 2010*

> Implantar solucions de telelectura al territori espanyol.	> 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.

Estat d'avenç el desembre del 2010*

> Augmentar la cobertura de clients amb accés a canals interactius i no presencials: oficina virtual.	> El 72% dels clients tenen accés a oficines virtuals. Acció en desenvolupament.	
> Ampliar la cobertura del centre d'atenció telefònica (CAT) fins al 100%.	> Percentatge de clients coberts pel CAT comercial: 86%. > Percentatge de clients coberts pel CAT d'avaries: 80%. Acció en desenvolupament.	

* Valorització d'Agbar en funció dels indicadors establerts per al seguiment de les accions.

APOSTA PER L'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.

Estat d'avenç el desembre del 2010*

> Mantenir l'avaluació de l'acompliment a Espanya en un 22% de la plantilla.	> Acció en desenvolupament.	☹
> Identificar internament el talent i incorporar els treballadors identificats en el Programa de desenvolupament de líders.	> S'ha fet l'avaluació de tots els empleats previstos.	☺
> 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%).	> Es desenvolupa una nova edició del màster; el percentatge de participació de dones ha estat del 29%. Acció en desenvolupament.	☺
> Implantació de la universitat corporativa.	> Objectiu complert. Acció finalitzada.	☺
> Definir el Pla de formació professional adreçat a capatassos i operaris d'aigua d'Agbar.	> S'ha desenvolupat i implantat un procés de disseny, gestió i avaluació per a totes les empreses d'Agbar.	☺

Compromís E2:

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

Estat d'avenç el desembre del 2010*

> Desenvolupar el portal de l'empleat.	> Acció en desenvolupament.	☺
> Implantar una línia confidencial que permeti als empleats fer consultes de manera confidencial.	> Acció en desenvolupament.	☹

* Valorització d'Agbar en funció dels indicadors establerts per al seguiment de les accions.

APOSTA PER L'EQUIP HUMÀ

Compromís E3:

Integrar de manera efectiva la seguretat i la salut laboral en les activitats, fomentant la formació i la participació en aquest àmbit.

Estat d'avenç el desembre del 2010*

> Reduir la sinistralitat en l'àmbit nacional al 2,5%.

> L'índex de sinistralitat del 2010 ha estat de 3,6.
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.

Estat d'avenç el desembre del 2010*

> Implantar un programa de teletreball a Barcelona.

> Acció en desenvolupament.



Compromís E5:

Considerar mesures preventives que fomentin la igualtat i la diversitat, i evitar discriminacions per motius de sexe, raça, cultura, religió o qualsevol altre que hi pogués haver.

Estat d'avenç el desembre del 2010*

> Diagnòstic, elaboració del pla d'igualtat, implementació de mesures correctores i avaluació.

> El pla s'elabora el juny del 2009 i s'implanta a Aigües de Barcelona i Sorea.

Per al 2011 es pretén desenvolupar el pla d'igualtat en altres empreses del grup.
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.

Estat d'avenç el desembre del 2010*

> Publicar informes de responsabilitat corporativa propis per part de les empreses més representatives del sector.	> Objectiu complert: Aigües de Barcelona, Aguas de Alicante, Emasagra, Aquagest Andalucía, Aguas de Murcia, Aquagest Región de Murcia, Aguas de Lorca, Bristol Water, Aguas Andinas, Aguas de Cartagena i Aguas de Saltillo publicaran un informe de l'any 2010.	😊
> Publicació d'informació periòdica per a les administracions.	> Difusió de l'IRC 2009 a les administracions.	😊
> Convidar representants de les administracions públiques a jornades internes/externes de debat i reflexió.	> El 2010 s'ha realitzat una sessió del Fòrum de l'Aigua a Galícia. La Fundació Agbar ha organitzat una jornada adreçada a personal de les administracions locals amb el títol "La directiva de serveis en clau local". 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.

Estat d'avenç el desembre del 2010*

> Adequar la totalitat dels sistemes tarifaris a la Directiva marc.	> 85% dels clients a Espanya amb estructura tarifària adaptada a la Directiva marc. Acció en desenvolupament.	😊
> Fomentar la participació d'Agbar en les associacions professionals i organismes de referència a escala nacional i internacional.	> Agbar participa en 64 associacions professionals, algunes d'àmbit local/territorial, d'altres d'àmbits nacionals i d'altres d'àmbits internacionals. Acció en desenvolupament.	😊

Compromís AP3:

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

Objectius per al 2011

Estat d'avenç el desembre del 2010*

> Les accions relatives a aquest compromís seran les mateixes 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 mediambiental representen, al capdavant, una millora en el "servei de qualitat que s'ofereix a l'Administració".	> Vegeu l'apartat sobre 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.

Estat d'avenç el desembre del 2010*

> Potenciar la reutilització d'aigües regenerades. Reutilitzar un 35% del cabal tractat a Espanya. Objectiu per al 2012.	> Objectiu modificat. L'objectiu d'Agbar serà superar el percentatge de reutilització mitjana d'Espanya. Acció en desenvolupament.	😊
> Millora del rendiment tècnic de la xarxa de distribució. Valor objectiu el 2010: 76% a Espanya.	> Valor assolit: 75,2%.	😊
> Reduir el nombre d'avaries de la xarxa de distribució. Valor objectiu el 2010: 1,25.	> Valor assolit el 2010: 1,24.	😊
> Desenvolupament i implantació d'un projecte per millorar les operacions en el terreny.	> Acció en desenvolupament.	😊
> Fomentar la participació d'Agbar en les associacions professionals i organismes de referència a escala nacional i internacional.	> Agbar participa en 64 associacions professionals, algunes d'àmbit local/territorial, d'altres d'àmbits nacionals i d'altres d'àmbits internacionals. Acció en desenvolupament.	😊

Compromís MA2: Qualitat de l'aigua. Anticipar-se als riscos sanitaris i ambientals.

Estat d'avenç el desembre del 2010*

> Implantació de plans de seguretat de l'aigua de beure segons la norma ISO 22000.	> El 2009 Aigües de Barcelona i Ematsa obtenen la certificació ISO 22000. Acció en desenvolupament.	😊

Compromís MA3: Preservar la biodiversitat.

Estat d'avenç el desembre del 2010*

> Actualització de la identificació i la valoració de mesures especials en instal·lacions ubicades en espais protegits o d'interès natural.	> 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.

Estat d'avenç el desembre del 2010*

> Reduir el nombre d'avaries i incidències a la xarxa de clavegueram. Valor objectiu el 2010: 1,25.

> Objectiu assolit. Es redefineix un nou objectiu a 0,5 el 2012.



Compromís MA5:
Fomentar l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables.

Estat d'avenç el desembre del 2010*

> Fomentar la realització d'auditories energètiques a instal·lacions electromecàniques de gran consum elèctric (EDAR, ETAP, bombaments), de manera que el 2010 s'arribi a 160 instal·lacions.

> Es fan 217 auditories entre el 2009 i el 2010. Acció en desenvolupament.



> Desenvolupament de projecte d'identificació de les millors tecnologies de tractament de biogàs segons el seu ús final.

> Acció en desenvolupament.



Compromís MA6:
Optimitzar la gestió de llots.

Estat d'avenç el desembre del 2010*

> Incrementar la valoració agrícola i energètica de fangs^G.

> S'estan desenvolupant diverses iniciatives en aquest marc. Entre altres, Aguas Andinas ha dut a terme, l'any 2009, experiències a escala real d'ús agrícola, i ha valoritzat 26.000 t de biosòlids.



Compromís MA7:
Gestió mediambiental.

Estat d'avenç el desembre del 2010*

> Incrementar la certificació sota la norma ISO 14000.

> La població gestionada en aigua potable coberta per la ISO 14001 a Espanya el 2010 és del 30%. Acció en desenvolupament.



* 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 té l'organització a cada sector d'activitat.

Estat d'avenç el desembre del 2010*

> Implantar una metodologia de mesura de la contribució a la comunitat en un 30% de les empreses d'Agbar.

> El 2010 s'ha aconseguit en el 83% de les empreses.
Es fixa com a nou objectiu el 80%.



PROVEÏDORS

Compromís P1:

Establir relacions basades en els principis d'integritat i honestetat.

Estat d'avenç el desembre del 2010*

> Utilització d'eines electròniques per al desenvolupament dels processos de licitació. Objectiu: 80%.

> El 2010 el 10% de les licitacions s'han desenvolupat amb eines electròniques
Acció en desenvolupament.



Compromís P2:

Promoure la transparència en les relacions i mantenir criteris objectius de selecció.

Estat d'avenç el desembre del 2010*

> Assolir el registre del 100% dels proveïdors en el sistema habilitat.

> El 2010 s'assoleix un grau de consecució del 16%.
Acció en desenvolupament.



Compromís P3:

Fomentar les pràctiques de sostenibilitat en aquest col·lectiu

Estat d'avenç el desembre del 2010*

> Incorporar les clàusules de responsabilitat corporativa per al 100% del volum de compra.

> 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.

> Estat d'avenç 17%.
Acció en desenvolupament.



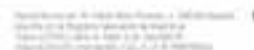
* Valorització d'Agbar en funció dels indicadors establerts per al seguiment de les accions.

07

ANNEXOS

07.1

CARTA DE VERIFICACIÓ





07.2

CARTA DE GRI



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Aghar** ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Corporativa 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 16 de junio 2011.



Nelmaria Arbes
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque **Aghar** ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándolo y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI establece los principios e indicaciones que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 29 de abril 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

07.3

ÍNDEX GRI

INFORME DE SOSTENIBILITAT 2010 D'AGBAR

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.	Carta del president (pàg. 7-8)
1.2 Descripció dels impactes, els riscos i les oportunitats principals.	3.2. Diàleg amb els grups d'interès, 3.2.2 Estudi de materialitat (pàg. 71-72)

2 PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ

	Apartats i pàgines de l'informe
2.1 Nom de l'organització.	01 ¿Qui som? (pàg. 10)
2.2 Marques, productes i/o serveis principals.	1. Les nostres activitats (pàg. 9-12)
2.3 Estructura operativa de l'organització, incloent-hi les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (JV).	1. Les nostres activitats (pàg. 9-38)
2.4 Localització de la seu principal de l'organització.	Torre Agbar, Barcelona, Espanya
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 a la memòria.	1. Les nostres activitats (pàg. 9-38)
2.6 Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	Informe anual 2010 (pàg. 9)
2.7 Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que abasta i els tipus de clients/beneficiaris).	1. Les nostres activitats (pàg. 9-38)
2.8 Dimensions de l'organització informant, incloent-hi: > El nombre d'empleats. > Vendes netes (per a organitzacions del sector privat) o ingressos nets (per a organitzacions del sector públic). > La capitalització total, desglossada en termes de deute i de patrimoni net (organitzacions del sector privat). > La quantitat de productes o de serveis prestats.	1.3. Magnituds principals (pàg. 39-43)
2.9 > Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en les dimensions, l'estructura i la propietat de l'organització, incloent-hi: > La localització de les activitats o els canvis que hi tinguin lloc, obertures, tancaments i ampliació d'instal·lacions. > Canvis en l'estructura del capital social i d'altres tipus de capital, manteniment d'aquest capital i operacions de modificació del capital (per a organitzacions del sector privat).	1.6. Transparència amb accionistes i inversors (pàg. 46-53)
2.10 Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	2.2 Principals premis i distincions (pàg. 57-61)

3 PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA

		Apartats i pàgines de l'informe
3.1	Període cobert per la informació que hi ha a la memòria (per exemple, exercici fiscal, any natural).	Perfil de l'informe (pàg. 3-5)
3.2	Data de la memòria anterior més recent (si n'hi hagués).	<i>Informe de responsabilitat corporativa 2009</i>
3.3	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	<i>L'Informe de responsabilitat corporativa té una periodicitat anual.</i>
3.4	Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o el seu contingut.	Perfil de l'informe (pàg. 3-5)
3.5	Procés de definició del contingut de la memòria, incloent-hi: > La determinació de la materialitat. > La prioritat dels aspectes inclosos a la memòria. > La identificació dels grups d'interès que es preveu que faran servir la memòria.	La determinació de la materialitat (pàg. 71-72) La identificació dels grups d'interès que es preveu que faran servir la memòria (pàg. 67)
3.6	Cobertura de la memòria (per exemple, països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, 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 informació en el cas de negocis conjunts (joint ventures), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.	Perfil de l'informe. Abast (pàg. 4)
3.9	Tècniques de mesura de dades i bases per fer-ne els càlculs, incloent-hi les hipòtesis i les tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i altra informació de la memòria.	Perfil de l'informe. Abast (pàg. 3-5)
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 (pàg. 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 (pàg. 4)
3.12	Taula que indica la localització dels continguts bàsics a la memòria.	Taula GRI (pàg. 293)
3.13	Política i pràctica actual pel que fa a la sol·licitud de verificació externa de la memòria. Si no s'inclou l'informe de verificació a la memòria de sostenibilitat, s'ha d'explicar l'abast i la base de qualsevol altra verificació externa que hi hagi. També s'ha d'aclarir la relació entre l'organització informant i el proveïdor o els proveïdors de la verificació.	Carta de verificació (pàg. 290-292)

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.	1.4 Organització (pàg. 44)
4.2	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).	1.4 Organització (pàg. 44)

4 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'indica el nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	1.4 Organització (pàg. 44)
4.4	Mecanismes dels accionistes i dels empleats per comunicar recomanacions o indicacions a l'òrgan màxim de govern.	1.6 Transparència amb accionistes i inversors (pàg. 46-53)
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'execució de l'organització (incloent-hi l'execució social i ambiental).	Informe anual 2010 (pàg. 73 apartat 28A)
4.6	Procediments que s'han implantat per evitar conflictes d'interessos en l'òrgan màxim de govern.	Codi ètic d'Agbar
4.7	Procediment per determinar la capacitat i l'experiència exigible als membres de l'òrgan màxim de govern per poder guiar l'estratègia d'organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics.	Estatuts d'Agbar, núm. 23
4.8	Declaracions de missió i de valors que s'han desenvolupat internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat en què es troben pel que fa a la implementació.	3. El nostre compromís amb la responsabilitat corporativa (pàg. 62-80)
4.9	Procediments de l'òrgan màxim de govern per supervisar la identificació i la gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, incloent-hi els riscos i les oportunitats relacionades, així com l'adherència o el compliment dels estàndards acordats en l'àmbit internacional, codis de conducta i principis.	3.4 Bon govern (pàg. 80)
4.10	Procediments per avaluar l'acompliment propi de l'òrgan màxim de govern, sobretot pel que fa a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	3.4 Bon govern (pàg. 80)
4.11	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	3.4 Bon govern (pàg. 80)
4.12	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscriu o aprovi.	3.3.2 Xarxa Espanyola del Pacte Mundial (pàg. 76-78)
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. • Tinguin consideracions estratègiques.	3.3 La responsabilitat corporativa en xarxa (pàg. 75-78); 4.3.2.1 Agbar en les associacions professionals (pàg. 140-142)
4.14	Relació de grups d'interès que l'organització hi ha inclòs.	3.1 Evolució de la responsabilitat corporativa a Agbar (pàg. 63-65)
4.15	Base per identificar i seleccionar grups d'interès amb els quals l'organització es compromet.	3.1 Evolució de la responsabilitat corporativa a Agbar (pàg. 63-65)
4.16	Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, en què es té en compte la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.	3. El nostre compromís amb la responsabilitat corporativa (pàg. 62-78)
4.17	Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a partir de la participació dels grups d'interès i la forma en què hi ha respost l'organització en l'elaboració de la memòria.	3. El nostre compromís amb la responsabilitat corporativa 3.2.4 Altres iniciatives de diàleg (pàg. 74)

ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ (DMA)

ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ EC

	Apartats i pàgines de l'informe
Resultats econòmics.	1.3 Principals magnituds d'Agbar (pàg. 39-42)
Presència en el mercat.	1.2 Agbar al món (pàg. 13-38)
Impactes econòmics indirectes.	4.5 Vinculació amb la comunitat local (pàg. 216-246)

ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ EN

	Apartats i pàgines de l'informe
Materials	4.4 Preservació del medi ambient (pàg. 212)
Energia	4.4.6 Recerca d'eficiència energètica i utilització d'energia (pàg. 188-201)
Aigua	4.4 Preservació del medi ambient (pàg. 151-154)
Biodiversitat	4.4.4 Preservació de la biodiversitat (pàg. 168-184)
Emissions, efluents i residus	4.4 Preservació del medi ambient (pàg. 200-203)
Productes i serveis	NA. No es produeixen béns destinats a la venda susceptibles de ser embalats
Compliment	No hi ha sancions fermes l'import de les quals sigui igual o superior a 100.000 euros (o el seu equivalent en altres monedes); sancions no monetàries que impliquessin la suspensió o extinció d'un dret, autorització, concessió, llicència, etc.; indemnització de danys i perjudicis o ordre de restabliment de la situació alterada.
Transport	4.4 Preservació del medi ambient (pàg. 160)
En general	4.4 Preservació del medi ambient (pàg. 149)

ENFOCAMENT DE GESTIÓ LA

	Apartats i pàgines de l'informe
Ocupació	4.2 Aposta per l'equip humà (pàg. 104-105)
Relacions de treballadors/gestió	4.2 Aposta per l'equip humà (pàg. 104-105)
Seguretat i salut ocupacional	Es fan revisions mèdiques anuals als empleats. Així mateix, en alguns casos s'ofereix la possibilitat de realitzar determinades anàlisis complementàries a determinats col·lectius, les característiques dels quals facin aconsellables aquestes anàlisis (electrocardiogrames, exploració ginecològica, mamografia i ecografia mamària, anàlisi de detecció d'antigen específic de la pròstata, de fosfatases àcides o de CEA).
Formació i educació	4.2 Aposta per l'equip humà (pàg. 109-116)
Diversitat i igualtat	4.2.4 Igualtat, conciliació i diversitat (pàg. 122-125)

ENFOCAMENT DE GESTIÓ HR

	Apartats i pàgines de l'informe
Pràctiques d'inversió i contractació	3. El nostre compromís amb la responsabilitat corporativa (pàg. 80)
Discriminació	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 activitats que desenvolupa, el Departament de Prevenció de Riscos Laborals identifica i avalua els riscos psicosocials i adopta la solució més adequada en cada cas, igual que es fa amb la resta de riscos.
Llibertat d'associació i a la negociació col·lectiva	No s'han identificat activitats de risc en aquest sentit.
Treball infantil	No s'han identificat activitats de risc en aquest sentit
Treball forçat i obligatori	No s'han identificat activitats de risc en aquest sentit
Pràctiques de seguretat	En l'àmbit de les empreses de seguretat a Espanya, a 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.
Drets indígenes	No s'han identificat activitats de risc en aquest sentit.

ENFOCAMENT DE GESTIÓ SO

	Apartats i pàgines de l'informe
Comunitat	1.2 Agbar al món (pàg. 13)
Corrupció	El Codi ètic es lliura a tots els empleats de nova incorporació.
Política pública	4.3. Cooperació amb les administracions públiques (pàg. 126-144)
Comportament anticompetitiu	No s'han registrat sancions fermes significatives. Informe anual 2010: apartat 02 (pàg. 54)
Compliment	No s'han rebut sancions fermes significatives. Informe anual 2009: apartat 02 (pàg. 54)

ENFOCAMENT DE GESTIÓ PR

	Apartats i pàgines de l'informe
Seguretat i salut del client	4.1 Atenció a les necessitats del client (pàg. 82-85)
Presentació del producte i servei	4.1 Atenció a les necessitats del client 4.1.3 Progressos en la comunicació (pàg. 96)
Comunicacions de màrqueting	4.1 Atenció a les necessitats del client.
Privadesa del client	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.
Compliment	No s'han rebut sancions fermes significatives. Informe anual 2009: apartat 02 (pàg. 54).

INFORME DE SOSTENIBILITAT 2010 D'AGBAR

INDICADORS GRI (G3)

INDICADORS DE L'EXECUCIÓ ECONÒMICA		Tipus	Apartats i pàgines de l'informe
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	1.3 Principals magnituds d'Agbar (pàg. 39-43)
EC2	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	C	4.4 Preservació del medi ambient (pàg. 145)
EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització derivades de programes de beneficis socials.	C	Informe anual 2010 (pàg. 79-83)
EC4	Ajudes financeres significatives rebudes de governs.	C	El reconeixement del compte de resultats de l'exercici 2010 és de 0,8 milions d'euros en subvencions de capital i 1,5 milions d'euros en subvencions a l'explotació.
EC5	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local a llocs en què es desenvolupin operacions significatives.	A	Espanya (15.215,70 enfront de 8.866,20 euros/any), Regne Unit (15.352 enfront d'11.718 GBP/any) i Xile (240.083 enfront de 172.000 CLP/mes)
EC6	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals a llocs en què es desenvolupin operacions significatives.	C	4.6 Relació amb els proveïdors (pàg. 247)
EC7	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local a llocs en què es desenvolupin operacions significatives.	C	És política d'Agbar contractar, sempre que sigui possible, empleats locals. Total directius locals Xile: 40 Total directius locals Regne Unit: 2.
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	4.5 Vinculació amb la comunitat local (pàg. 216-218)
EC9	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	A	4.5 Vinculació amb la comunitat local (pàg. 216-218)
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL		Tipus	Apartats i pàgines de l'informe
EN1	Materials utilitzats, per pes o volum.	C	4.4 Preservació del medi ambient. Consum dels principals reactius a les ETAP i les EDAM (t) (pàg. 212) Consum dels principals reactius a les EDAR (t) (pàg. 214)
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	4.4 Preservació del medi ambient. (Pàg. 201) energia produïda (GJ), consum d'energia (kWh). La informació es reporta en GJ.

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL		Tipus	Apartats i pàgines de l'informe
EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	C	4.4 Preservació del medi ambient. (Pàg. 201) energia produïda (GJ), consum d'energia (kWh). S'amplia informació amb dades d'Espanya i Xile del consum total d'energia renovable i no renovable: Renovable Espanya: 1.394.397,36 GJ No renovable Espanya: 3.332.926,76 GJ Renovable Regne Unit i Xile: 328.540,42 GJ No renovable Regne Unit i Xile: 1.011.339,10 GJ
EN5	Estalvi d'energia a causa de la conservació i de millores en l'eficiència.	A	4.4 Preservació del medi ambient (pàg. 201)
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	4.4.6 Recerca d'eficiència energètica i utilització d'energia (pàg. 188)
EN7	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions assolides amb aquestes iniciatives.	A	4.4.6 Recerca d'eficiència energètica i utilització d'energia (pàg. 188-201)
EN8	Captació total d'aigua per fonts.	C	4.4 Preservació del medi ambient (pàg. 152-154)
EN9	Fonts d'aigua que han resultat afectades significativament per la captació d'aigua.	A	4.4 Preservació del medi ambient (pàg. 152-154)
EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	A	No es reutilitza directament l'aigua dels processos, però es proporcionen dades del percentatge d'aigua depurada que és reutilitzada i els seus usos (pàg. 215)
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 la mida dels terrenys de propietat, llogats o gestionats amb un valor de biodiversitat elevat en zones alienes a les zones protegides.	C	4.4 Preservació del medi ambient., 4.4.4 Preservació de la biodiversitat (pàg. 168-184)
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.	C	4.4 Preservació del medi ambient., 4.4.4 Preservació de la biodiversitat (pàg. 168-184)
EN13	Hàbitats protegits o restaurats.	A	4.4 Preservació del medi ambient., 4.4.4 Preservació de la biodiversitat (pàg. 168-184)
EN14	Estratègies i accions implantades i planificades per gestionar impactes sobre la biodiversitat.	A	4.4 Preservació del medi ambient., 4.4.4 Preservació de la biodiversitat (pàg. 168-184)
EN16	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte d'hivernacle, en pes.	C	4.4 Preservació del medi ambient (pàg. 200-201)
EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte d'hivernacle, en pes.	C	4.4 Preservació del medi ambient (pàg. 200-201)
EN18	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle i reduccions que s'han aconseguit.	A	4.4 Preservació del medi ambient (pàg. 198-199)
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	NO _x , SO _x i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	C	4.4 Preservació del medi ambient (pàg. 201)
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. 214)
EN22	Pes total de residus gestionats, segons el tipus i el mètode de tractament.	C	4.4 Preservació del medi ambient, Generació de residus en les ETAP (t) (pàg. 212) Generació de residus a les EDAR (t) (pàg. 214)
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'aquest impacte.	C	4.4 Preservació del medi ambient (pàg. 151)
EN27	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, 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 embalats.
EN28	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	C	No hi ha sancions fermes l'import de les quals sigui igual o superior a 100.000 euros (o el seu equivalent en altres monedes); sancions no monetàries que impliquessin la suspensió o extinció d'un dret, autorització, concessió, llicència, etc.; indemnització de danys i perjudicis o ordre de restabliment de la situació alterada.
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	4.4 Preservació del medi ambient (pàg. 160)
EN30	Desglossament per tipus del total de despeses i d'inversions ambientals.	A	4.4 Preservació del medi ambient (pàg. 149)
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL		Tipus	Apartats i pàgines de l'informe
PRÀCTIQUES LABORALS			
LA1	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, per contracte i per regió.	C	4.2 Aposta per l'equip humà (pàg. 104-105)
LA2	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	C	4.2 Aposta per l'equip humà (pàg. 104-105) Índex de rotació per gènere: Dones: 4,4% (Espanya), 4,5% (Regne Unit), 1,9% (Xile). Homes: 13,1% (Espanya), 5,3% (Regne Unit), 10% (Xile). Índex de rotació per edat: Menors de 35 anys: 6,5% (Espanya), 5,3% (Regne Unit), 5,8% (Xile). Entre 35 i 50 anys: 5,1% (Espanya), 2% (Regne Unit), 4,4% (Xile). Majors de 50 anys: 5,9% (Espanya), 2,4% (Regne Unit), 1,5% (Xile).
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	4.2 Aposta per l'equip humà (pàg. 121)

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	Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) 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 està representat en comitès de salut i de seguretat conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i de seguretat a la feina.	A	100%
LA7	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió.	C	4.2 Aposta per l'equip humà (pàg. 121)
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 determinades anàlisis complementàries a col·lectius que, per les seves característiques, pot ser aconsellable (electrocardiogrames, exploració ginecològica, mamografia i ecografia mamària, anàlisi de detecció de PSA / fosfatases àcides / CEA).
LA9	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	A	La interlocució en matèria de salut i de seguretat no es realitza directament amb els sindicats, sinó amb els comitès de seguretat i de salut, que són els òrgans de control, de seguiment i de coordinació de 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	4.2 Aposta per l'equip humà (pàg. 113)
LA11	Programes de gestió d'habilitats i de formació continuada que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors i que els donin suport per gestionar el final de les seves carreres professionals.	A	4.2 Aposta per l'equip humà, 4.2.1.2 Impuls de la formació (pàg. 109)
LA12	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i el desenvolupament professionals.	A	4.2 Aposta per l'equip humà (pàg. 109)
LA13	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	C	1.4 Organització (pàg. 44)
LA14	Relació entre el salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.	C	Segons els convenis d'Agbar, la compensació econòmica s'estableix en funció del nivell professional i del nivell d'acompliment, amb independència del gènere.

DRETS HUMANS		Tipus	Apartats i pàgines de l'informe
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	3. El nostre compromís amb la responsabilitat corporativa (pàg. 80)
HR2	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures que s'han adoptat en conseqüència.	C	4.6 Relació amb els proveïdors (pàg. 255)
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. 3. El nostre compromís amb la responsabilitat corporativa (pàg. 80)
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 a 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 els 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, a les quals Agbar té contractada la vigilància de les seves instal·lacions, aquestes empreses estan regulades legalment i el seu personal té la formació suficient per dur a terme 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
S01	Naturalesa, abast i efectivitat dels programes i de les 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	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	3. El nostre compromís amb la responsabilitat corporativa (pàg. 80)
S03	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i els 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 en aquest sentit 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 d'activitats de lobbisme.	C	4.3 Cooperació amb les administracions públiques (pàg. 126)
S06	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	A	El Codi ètic assenyala que "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. <i>Informe anual 2010: 02 (pàg. 54).</i>
S08	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre	C	No s'han rebut sancions fermes significatives. <i>Informe anual 2010: 02 (pàg. 54).</i>

RESPONSABILITAT DEL PRODUCTE		Tipus	Apartats i pàgines de l'informe
PR1	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, a fi de ser millorats, si escau, els impactes que tenen en la salut i la seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	C	4.1 Atenció a les necessitats del client (pàg. 82-83) 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 pel 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 rebut sancions fermes significatives. <i>Informe anual 2010</i> (pàg. 54).
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	4.1 Atenció a les necessitats del client, 4.1.3 Progressos en la comunicació (pàg. 96-99)
PR4	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i dels serveis, distribuïts segons el tipus de resultat d'aquests incidents.	A	No s'han rebut sancions fermes significatives. <i>Informe anual 2010</i> (pàg. 54).
PR5	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	A	4.1 Atenció a les necessitats del client, 4.1.3.3 Control de satisfacció i millora del coneixement del client (pàg. 100)
PR6	Programes de compliment de les lleis o d'adhesió a estàndards i a 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 com a resultat de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts d'acord amb el tipus de resultat d'aquests incidents.	A	No s'han enregistrat sancions fermes significatives. <i>Informe anual 2010</i> (pàg. 54).
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. <i>Informe anual 2010</i> (pàg. 54). 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. <i>Informe anual 2010</i> (pàg. 54).

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, HR1-9, S05, PR1-2, 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.	HR1-9, S05	OBJECTIU 4. Reduir la mortalitat infantil. OBJECTIU 5. Millorar la salut materna OBJECTIU 6. Combatre el VIH i la 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, HR1-3, 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.	HR1-3, HR7, S05	
PRINCIPI 5. Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil.	HR1-3, 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, HR1-4, 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	

* Font de les correspondències entre els principis del Pacte Mundial i els indicadors GRI: esborrany de l'informe Making the Connection, de GRI i el Pacte Mundial (www.globalreporting.com).

07.4

GLOSSARI

ÀCID SULFHÍDRIC (H₂S)

Es tracta d'un gas inorgànic, inflamable i incolor. És el principal causant de les males olors. És conegut comunament com a gas de claveguera.

AERADORS

Equips que es col·loquen a les aixetes i en substitueixen el filtre tradicional. Aquest mecanisme contribueix a reduir el consum d'aigua mitjançant la dosificació del doll d'aigua.

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.

BIOFILTRE

Dispositiu que elimina els contaminants dissolts en un líquid -i que són causa de males olors- mitjançant un procés biològic.

BIOSÒLID

Materials orgànics originats durant el tractament d'aigües residuals, que es poden emprar amb fins beneficiosos (per exemple, agrícoles.).

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.

COGENERACIÓ

Producció combinada d'electricitat i energia calorífica a partir d'una font d'energia primària, com per exemple el gas natural o el gasoil. 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.

COLLECTOR

Canonada de grans dimensions que forma part del clavegueram i que recull les aigües pluvials i residuals i les condueix a l'estació depuradora.

COMPOSTATGE

Procés biològic controlat de transformació i revaloració dels components orgànics de subproductes i residus en un producte orgànic estabilitzat i higienitzat semblant a la terra vegetal i ric en substàncies húmiques: el compost.

CONCENTRADOR

Mecanisme que pertany al sistema de telelectura 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 la via biològica de la matèria orgànica continguda en una mostra de les aigües residuals a 20 °C en la foscor i durant cinc dies.

DESODORITZANTS

Equips que permeten neutralitzar olors que poden resultar molestes. Inicialment, els fluxos de la substància que cal depurar i el flux depurador entren en contacte. A mesura que avança el procés, el flux depurador es va enriqueixent amb l'olor i el flux de la substància va perdent l'olor. D'aquesta manera, s'aconsegueix eliminar qualsevol mena d'olor.

DESSALINITZACIÓ D'AIGUA SALOBRE

Procés pel qual es transforma l'aigua salobre en aigua dolça. A priori, la dessalinització d'aigua salobre implica uns costos més baixos que la dessalinització.

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. Es fa servir per mesurar la quantitat total de contaminants orgànics presents en aigües residuals. En contraposició a la DBO, amb la DQO pràcticament tots els compostos són oxidats

EBAP

Estació de bombament d'aigües pluvials. Infraestructura que té la funció de recollir les aigües pluvials de la ciutat i bombar-les cap a la planta depuradora.

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

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.

FIBROCIMENT

Material emprat en la construcció, constituït per una barreja de ciment i fibra.

GAS D'EFFECTE D'HIVERNACLE

Gas l'emissió del qual a l'atmosfera provoca l'efecte d'hivernacle. Entre els més importants destaquen el CO₂ (diòxid de carboni), CO (monòxid de carboni), CH₄ (metà) i els clorofluorocarbonis (CFC).

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.

GLP (GAS LIQUAT DEL PETROLI)

Mescla de gasos condensables composta normalment per butà i propà. Actualment, el seu ús més important és com a combustible per a automòbils. També es fa servir com a combustible domèstic i combustible de refineria.

GSM

Sistema de regulació de pressions per telèfon mòbil.

HORES VALL

Hores en les quals regularment hi ha un consum o un ús més baixos.

INVERSIONS EN IMMOBILITZAT INTANGIBLE

Inversions que no tenen una existència física i que són susceptibles 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.

LIMNÍMETRE

Aparell emprat per mesurar l'altura del nivell d'aigua.

METODOLOGIA LBG (LONDON BENCHMARKING GROUP)

Indicador que permet avaluar les contribucions a la comunitat. Preveu tres tipus d'iniciatives: aportacions puntuals, inversions socials i iniciatives alineades amb el negoci.

MICROSECTORITZACIÓ

Nova sectorització dels sectors abans determinats, controlats automàticament i amb l'objectiu de reduir el volum d'aigua no registrada.

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, així, se separi dels contaminants. S'empra en el tractament d'aigües.

PAX

Coagulant per al tractament de l'aigua. Pot tenir diversos components segons les característiques de l'aigua (nivell de pH, contaminació, etc.).

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).

PETJADA DE CARBONI

Quantitat total de gasos d'efecte d'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 que es fa servir per produir béns i serveis consumits per un individu o una comunitat.

PRELOCALITZADORS DE FUITES

Equips electrònics capaços d'enregistrar el so de l'aigua mentre passa per les canonades. La informació obtinguda és analitzada per tècnics mitjançant tractament informàtic, de manera que les fuites poden ser detectades en el menor temps possible.

PROCÉS DE RECARBONATACIÓ

Procés d'addició de diòxid de carboni en aigua tractada a fi de disminuir el pH. El propòsit bàsic d'aquest procés és el control del pH amb la finalitat de disminuir la formació de dipòsits de calci en canonades i en els mitjans granulars de filtració.

RADAR METEOROLÒGIC

Tipus de radar emprat en meteorologia per localitzar precipitacions, calcular-ne les trajectòries i estimar-ne els tipus (pluja, neu, calamarsa, etc.).

SANEJAMENT PER BUIT

Sistema que recol·lecta aigües residuals des de diversos punts d'abocament a un punt central de recollida, mitjançant la succió a través d'una xarxa de canonades tancades.

SONDA ÒPTICA DE REGULACIÓ

Aparell que permet el mesurament de diversos elements (en aquest cas, oxigen) en un espai determinat.

SO_x

Cadascun dels gasos resultants de l'oxidació del sofre i de l'àcid sulfhídric en les combustions de matèria orgànica, combustibles fòssils i els que procedeixen 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.

TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICACIÓ (TIC)

Conjunt de tecnologies que permeten l'adquisició, la producció, l'emmagatzematge, el tractament, el registre i la presentació d'informació en forma de veu, imatges i dades contingudes en senyals de naturalesa acústica, òptica o electromagnètica.

TECNOLOGIES DE LLIT BACTERIÀ

Sistemes de depuració natural d'aigües residuals en els quals l'oxidació es produeix en fer circular aire i aigua residual a través d'un medi porós. La matèria orgànica i les substàncies contaminants de l'aigua són degradades en una pel·lícula biològica formada per microorganismes, que es desenvolupen al voltant dels elements constitutius de la massa porosa.

TECNOLOGIES DE LLIT DE JONCS

Sistemes de depuració natural d'aigües residuals sense participació humana. Els llits de joncs són àrees impermeables que contenen plantes aquàtiques especials, que purifiquen l'aigua.

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

TRIHALOMETANS (THM)

Són compostos químics volàtils generats durant el procés de potabilització de l'aigua. Són fruit d'una reacció de la matèria orgànica no tractada i el clor utilitzat per desinfectar.

UTILITIES

Empreses relacionades amb la prestació de serveis públics, com ara energia, aigua, gas i clavegueram, entre d'altres.

VÀLVULES DE PAPALLONA

Dispositiu per interrompre o regular el flux d'un fluid en un conducte, augmentant o reduint la secció de pas mitjançant una placa, anomenada papallona, que gira sobre un eix. En disminuir l'àrea de pas, augmenta la pèrdua de càrrega local a la vàlvula, i es redueix el flux.

VARES AMPLIFICADORES

Vara metàl·lica que permet amplificar mecànicament el so produït pel pas de l'aigua en les canonades i detectar sorolls anormals que indiquen possibles fuites prop del lloc d'escolta.

VARIADOR DE FREQUÈNCIA

Dispositiu que permet controlar la velocitat de rotació d'un motor. Com a principals avantatges, aquests aparells disminueixen el consum elèctric i allarguen la vida útil de la maquinària.

07.5

QÜESTIONARI SOBRE L'INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA 2010 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 en té.

Li agraïm per endavant tots els suggeriments i/o comentaris que ens pugui aportar i li assegurem que els tindrem en compte amb vista a l'elaboració del proper informe.

Un cop emplenat, ens pot fer arribar aquest qüestionari per correu postal, fax o correu electrònic a:

**Direcció de Responsabilitat 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

Qüestionari sobre l'Informe de responsabilitat corporativa 2010 d'AGBAR

1. 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 2010?

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 2010 respecte a l'Informe del 2009?

- ☐ No he llegit l'Informe del 2009.
- ☐ 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

Av. Diagonal, 211 / 08018 Barcelona / Tel. 93 342 26 21 / Fax 93 342 26 71 /
responsabilidadcorporativa@agbar.es / www.agbar.es