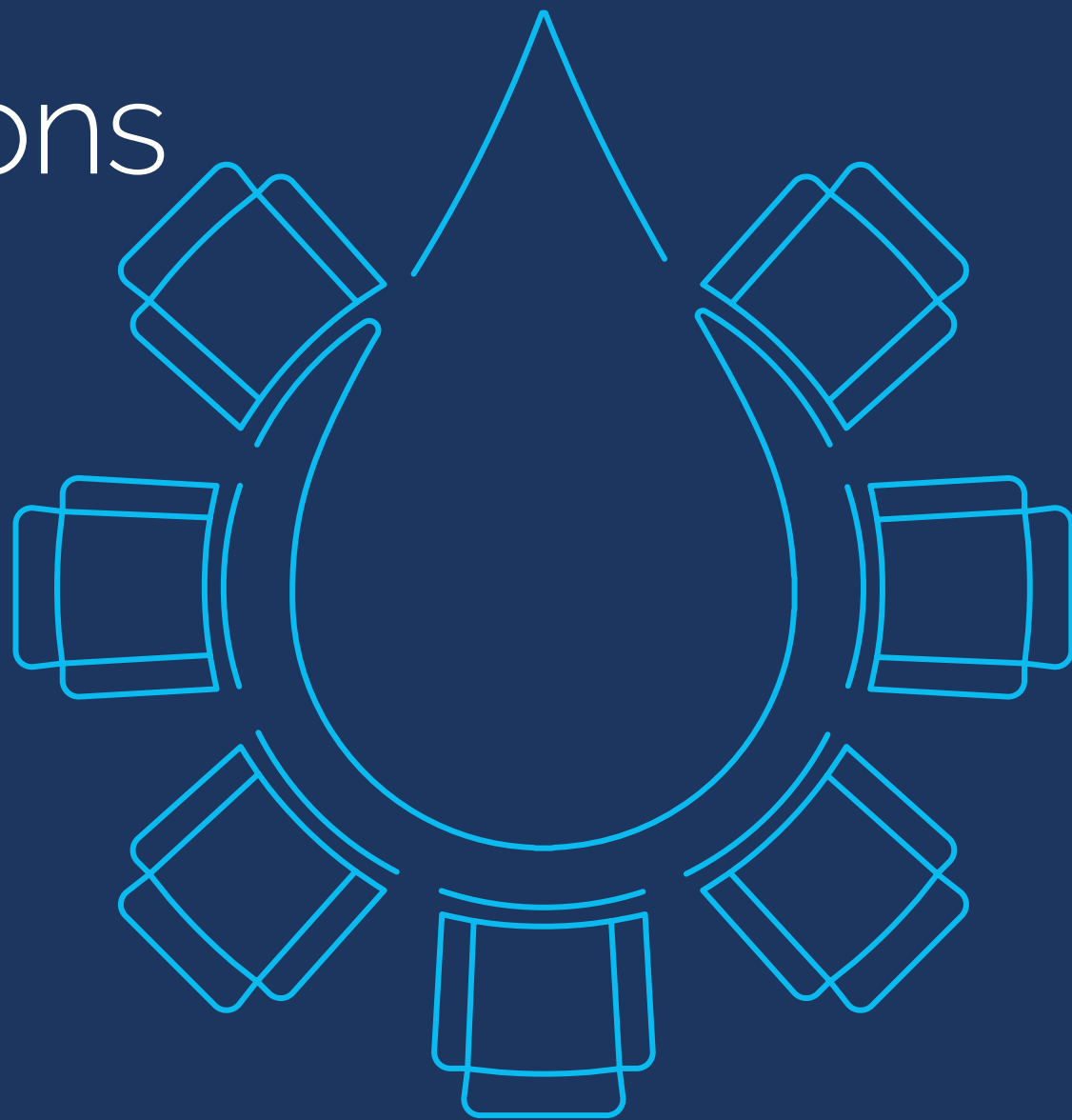


Consell Assessor de Participació, Transparència i Acció Social d'Agbar

Diagnosi i recomanacions 2019



Agbar

**Consell Assessor de Participació,
Transparència i Acció Social d'Agbar**

Diagnosi i recomanacions 2019



Agbar



Primera fila i d'esquerra a dreta: Jordi Hereu, Pilar Díaz, Àngel Simon, Tomàs Molina, Francesc Iglesias. Fila central: Javier Pacheco, Anna Merino, Dolors Camats, Miquel Roca, Josep Sánchez Llibre, Pere Vilanova, Camil Ros. Darrera fila: Victoria Eugenia Martínez, Felipe Campos, Jordi Giró, Ramon Folch.

MEMBRES

del Consell Assessor de Participació, Transparència i Acció Social d'Agbar

PRESIDENT DEL CONSELL ASSESSOR D'AGBAR

Àngel Simon Grimaldos

President executiu d'Agbar i vicepresident executiu de Suez.

MEMBRES DEL CONSELL ASSESSOR D'AGBAR

Dolors Camats i Luis

Directora de la Cooperativa Obrera de Viviendas del Prat de Llobregat, SCCL.

Felipe Campos Rubio

Director general de l'Associació Educativa Itaca de l'Hospitalet de Llobregat.

Pilar Díaz López

Professora associada de la Universitat de Barcelona i experta en polítiques de discapacitat.

Ramon Folch i Guillen

Socioecòleg i president d'ERF (Estudi Ramon Folch i Associats).

Jordi Giró Castañer

President de la CONFAVC (Confederació d'Associacions Veïnals de Catalunya).

Jordi Hereu i Boher

President d'IdenCity i president de BPE (Barcelona Plataforma Empresarial).

Francesc Iglesias i Riumalló

Secretari d'Afers Socials i Famílies de la Conselleria de Treball de la Generalitat de Catalunya.

Victoria Eugenia Martínez Fraile

Exdirectora de la Fundació Agbar.

Anna Merino Castelló

Directora de Strategy & Economics de PwC.

Tomàs Molina i Bosch

Cap de Meteorologia de Televisió de Catalunya i professor associat de la Universitat de Barcelona.

Javier Pacheco Serradilla

Secretari general de CCOO a Catalunya.

Miquel Roca Junyent

President de SEBAP (Societat Econòmica Barcelonense Amics del País), advocat i fundador de Roca Junyent.

Camil Ros i Duran

Secretari general d'UGT a Catalunya.

Josep Sánchez Llibre

President de Foment del Treball.

Pere Vilanova Trias

Catedràtic de Ciència Política i de l'Administració de la Universitat de Barcelona.

REPRESENTANTS D'AGBAR

Manuel Cermerón Romero

CEO Suez Spain.

Ignacio Escudero Garcia

Director general d'Aigües de Barcelona.

Albert Martínez Lacambra

Conseller delegat d'Aigües de Barcelona.

Ciril Rozman Jurado

Director general d'Estratègia Corporativa d'Agbar.

COORDINACIÓ

Ricard Frigola

Coordinador del Consell Assessor d'Agbar.

Nerea Plaza Martínez

Responsable d'Agenda 2030 i projectes de Desenvolupament Sostenible d'Agbar.

Dulcinea Mejjide Vidal

Directora de Desenvolupament Sostenible i Equitat de Suez Spain.

SECRETARIA

Jose Maria de Paz

Secretari del Consell Assessor d'Agbar.



ÍNDEX

	<u>Pàgina</u>
<u>Propòsit del Consell Assessor d'Agbar</u>	9
<u>Objectius</u>	11
<u>Metodologia i àrees temàtiques</u>	13
<u>Diagnosi</u>	17
<u>Recomanacions</u>	31





PROPÒSIT DEL CONSELL ASSESSOR D'AGBAR

El gener de 2019 es va celebrar la sessió constitutiva del Consell Assessor de Participació, Transparència i Acció Social d'Agbar per treballar amb un **propòsit** clar: crear un espai de debat i diàleg sobre la gestió de l'aigua, impulsar la política de desenvolupament sostenible a l'empresa, així com la seva contribució a l'Agenda 2030 de les Nacions Unides, i donar a conèixer les accions socials i de protecció dels col·lectius en situació de vulnerabilitat implementades per Agbar.

La creació d'aquest consell dona continuïtat a tota una tradició de compromís local i amb la ciutadania d'Agbar, i respon a la voluntat d'obrir encara més els espais de trobada i participació de l'empresa amb l'objectiu d'obtenir una visió profunda i integradora de l'activitat d'Agbar i la gestió dels recursos hídrics a Barcelona i Catalunya.

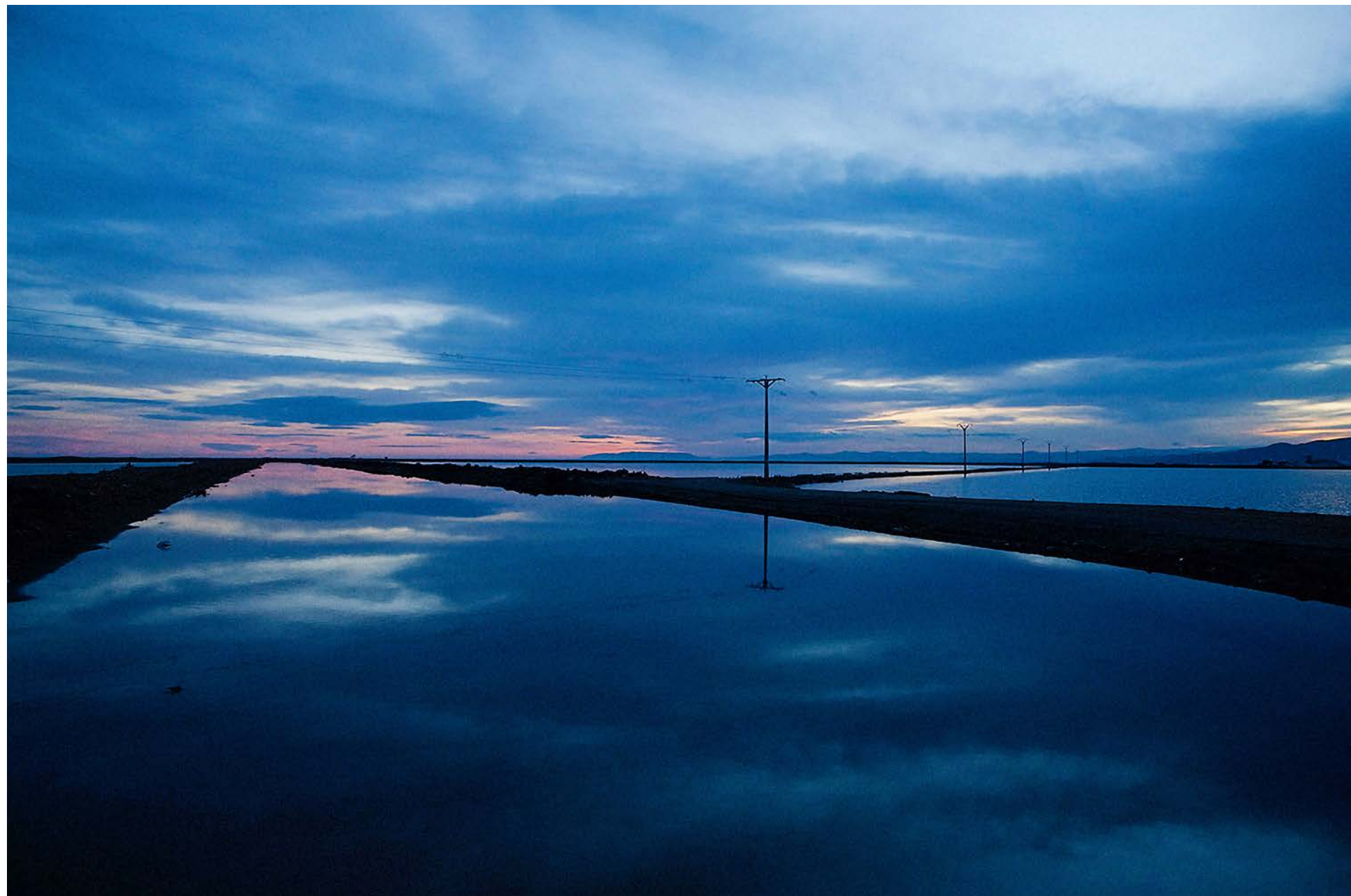
Amb aquest objectiu, han estat convidades pel president d'Agbar a formar part del Consell Assessor quinze persones rellevants en diferents àmbits de la nostra societat amb la finalitat, en primer lloc, de donar a conèixer la trajectòria d'Agbar com a empresa de servei públic responsable de la gestió del cicle de l'aigua, així com la seva aportació al servei de la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona, de Catalunya i d'altres ciutats en les quals està o ha estat present.

En segon lloc, reflexionar entorn de com podem contribuir entre tots els actors a millorar la gestió d'un recurs tan cabdal com és l'aigua, més enllà d'idees preconcebudes, amb l'objectiu de proposar idees i iniciatives útils i realitzables en l'àmbit de la participació, la transparència i l'acció social.

I, en tercer lloc, servir de pont entre els diferents col·lectius i grups de relació que conflueixen en el món de l'aigua amb la finalitat d'establir un diàleg sòlid i enriquidor per a totes les parts en assumptes tan complexos i importants com són la gestió de l'aigua i el medi ambient.

Complementàriament, per contribuir al seu propòsit, el Consell Assessor d'Agbar compta també amb la presència de representants de la direcció d'Agbar i d'un equip de coordinació i secretaria que acompanya els treballs, les reunions, la documentació i l'elaboració dels informes de progrés que es consideren necessaris.

Aquest document, *Diagnosi i recomanacions 2019*, és un resum i un balanç de tot allò que ha estat debatut, analitzat, treballat i proposat en les quatre sessions plenàries celebrades i en els vuit tallers i les dues sessions monogràfiques que s'han dut a terme des de la creació del consell.



OBJECTIUS

Per respondre a l'encàrrec i dur a terme la seva missió, el Consell Assessor de Participació, Transparència i Acció Social d'Agbar té encomanats els **objectius específics** següents:

Constituir-se com un fòrum de trobada i participació amb la finalitat d'establir un **diàleg sòlid sobre els aspectes socials i d'innovació de la gestió de l'aigua** a Catalunya i l'àrea metropolitana de Barcelona.

Actuar com a **eina per al compliment de la política de desenvolupament sostenible i de transparència d'Agbar**, el seu codi ètic i l'**Agenda 2030** de les Nacions Unides.

Ser **portaveu i altaveu de les millors pràctiques socials i d'innovació d'Agbar**, en especial amb relació a la protecció de col·lectius en situació de vulnerabilitat.

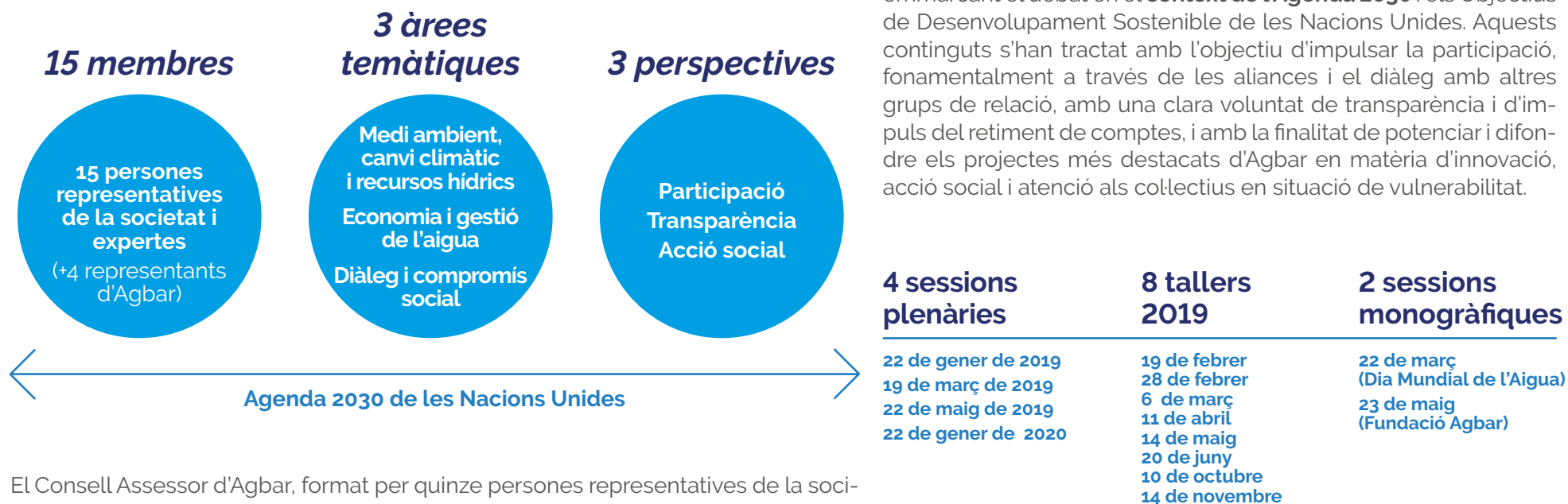
Elaborar una **diagnosi i identificar tendències** en aspectes clau vinculats a l'activitat d'Agbar.

Proposar una sèrie de **recomanacions** i línies de treball futures per avançar en la millora de l'activitat d'Agbar i per instar el conjunt de la societat cap als Objectius de Desenvolupament Sostenible.



METODOLOGIA I ÀREES TEMÀTIQUES

Els membres del Consell Assessor d'Agbar han celebrat quatre reunions, vuit tallers i dues sessions monogràfiques des de gener de 2019. En aquests espais de debat, s'han abordat tots els continguts amb la voluntat d'aprofundir, des de la **perspectiva de la participació, la transparència i l'acció social**, en les **tres àrees temàtiques considerades clau per a la reflexió del consell**.



Posteriorment, per mitjà dels tallers i les sessions plenàries i monogràfiques, s'ha generat debat i reflexió entorn de les àrees temàtiques mitjançant l'anàlisi de la informació sobre la **gestió del cicle de l'aigua** i els grans reptes globals i locals, a més de la **presentació de casos concrets** de la realitat pròpia d'Agbar, sempre emmarcant el debat en el **context de l'Agenda 2030** i els Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides. Aquests continguts s'han tractat amb l'objectiu d'impulsar la participació, fonamentalment a través de les aliances i el diàleg amb altres grups de relació, amb una clara voluntat de transparència i d'impuls del retiment de comptes, i amb la finalitat de potenciar i difondre els projectes més destacats d'Agbar en matèria d'innovació, acció social i atenció als col·lectius en situació de vulnerabilitat.

El Consell Assessor d'Agbar, format per quinze persones representatives de la societat i expertes en temes vinculats amb les àrees temàtiques, va ser **constituït i presentat en la primera sessió plenària celebrada el 22 de gener de 2019**. En aquesta sessió, els membres del Consell Assessor van visitar les instal·lacions del centre de treball d'Aigües de Barcelona a Collblanc, la planta potabilitzadora de Sant Joan Despí i la Central Cornellà, on està ubicat el Museu de les Aigües.

Les àrees temàtiques i el contingut dels temes inclosos i debatuts es detallen a continuació:

Medi ambient, canvi climàtic i recursos hídrics:



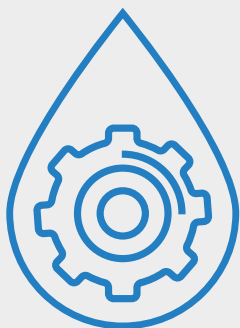
- **El canvi climàtic i l'afectació en els recursos hídrics.**
- **Preservació dels espais naturals i la biodiversitat en la gestió de l'aigua.**
- **Participació ciutadana en la cura del medi ambient.**
- **Recursos hídrics a Catalunya: reserves, cabals, capacitat vs. demanda.**
- **L'evolució del consum d'aigua a l'AMB, Catalunya i Espanya.**
- **Economia circular: ciutats sostenibles i innovació.**

Per tal d'aprofundir en aquesta àrea, es va dur a terme un taller el 19 de febrer a l'EDAR del Baix Llobregat, que va ser complementat amb una visita a aquesta instal·lació d'Aigües de Barcelona. En el taller s'introduí el context actual de l'aigua i els factors clau que afecten la disponibilitat i la qualitat del recurs. S'analitzà la necessitat de transformar el model de producció i consum lineal en circular i com es pot integrar aquest canvi de paradigma en l'activitat de les plantes de tractament de l'aigua residual o bio-/ecofactories. Assolir l'autosuficiència energètica, la reutilització de l'aigua i l'aprofitament dels residus que es generen són els objectius principals perseguits.

Aquests són compromisos inclosos en el Pla estratègic de desenvolupament sostenible d'Agbar (REwater Global Plan 2017-2021), presentat també en aquest taller.

L'11 d'abril es va celebrar un segon taller a l'EDAR Besòs d'Aigües de Barcelona, en el qual es va complementar tota la informació exposada en la primera trobada amb continguts sobre els reptes de l'aigua a Espanya i la gestió dels recursos hídrics a Catalunya, Múrcia i la Comunitat Valenciana.

Economia i gestió de l'aigua



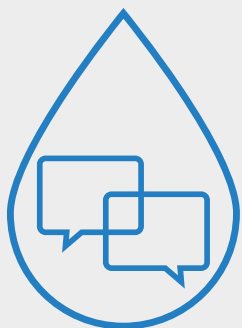
- **Models de gestió: tipologia i exemples a àrees urbanes.**
- **Gestió participativa (ciutadania, treballadors, clients, proveïdors).**
- **El paper de la regulació.**
- **Tarifas, inversions i evolució dels diferents conceptes del rebut de l'aigua.**
- **Polítiques de transparència.**
- **Qualitat de l'ocupació en el sector de la gestió de l'aigua.**

Per abordar aquests continguts es van fer dos tallers: un l'11 de març, que incloïa una visita al laboratori de referència i centre de control d'Aigües de Barcelona a Collblanc, i un altre el 14 de maig, a la seu de la Ciutat de l'Aigua.

En el primer taller es va debatre sobre els fonaments de la gestió de l'aigua, fent èmfasi especialment en el dret humà a l'aigua, el marc legal i les inversions, així com en els diferents models de gestió i la fixació de les tarifes. A més, Cetaqua, el Centre Tecnològic de l'Aigua, exposà les principals línies de treball, una presentació que es va complementar amb l'estratègia en innovació d'Aigües de Barcelona.

En el segon taller es van analitzar tres models de gestió internacionals: Xile, Cuba i Colòmbia. Aquest *benchmark* va obrir la perspectiva sobre la gestió i els sistemes de regulació de l'aigua amb noves visions i models diferents del model espanyol.

Diàleg i compromís social



- **Mecanismes de transparència i participació ciutadana en la gestió dels serveis públics.**
- **Pobresa, població vulnerable a Espanya i Catalunya i accés als serveis bàsics d'aigua i sanejament.**
- **Aliances per a l'acció social: empreses, administracions públiques i entitats socials davant de les desigualtats i la inclusió social.**

L'exposició "The Zone of Hope" sobre canvi climàtic va ser l'espai on se celebrà, el 14 de maig, el taller per reflexionar sobre els mecanismes de diàleg i participació en la gestió de serveis públics. Allà es van presentar diferents experiències d'Agbar amb relació a la participació, la col·laboració i l'acció social en l'àmbit català. L'estratègia de diàleg i col·laboració ciutadana d'Aigües de Barcelona, la garantia de subministrament en situacions de vulnerabilitat, el projecte "Al costat de les persones" d'Aigües de Sabadell i tota l'acció social realitzada per la Fundació Agbar van esdevenir el focus de debat del taller.

La sessió monogràfica, celebrada el 23 de maig a l'Àgora del Museu de les Aigües, va aportar més informació al Consell Assessor sobre les experiències de la Fundació Agbar en matèria de compromís i acció social, diàleg, aliances i participació.

A partir de tota la informació rebuda en els tallers i les sessions, es començà a elaborar un **informe de diagnosi i recomanacions**, complementat amb un taller específic de dinàmiques de treball amb focus en cadascuna de les àrees temàtiques, celebrat el 20 de juny a la Ciutat de l'Aigua. Juntament amb els tallers del 10 d'octubre i del 14 de novembre de 2019 a la mateixa seu d'Agbar, els debats celebrats han estat clau a l'hora de comentar, consensuar i definir la diagnosi i les recomanacions que s'exposaran a continuació.





DIAGNOSI

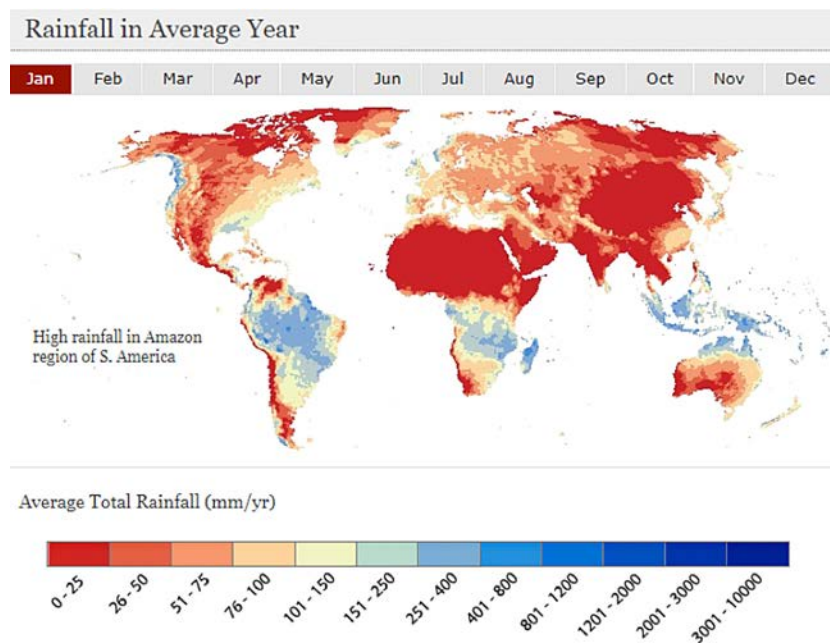
A continuació, es presenten les aportacions principals que s'han considerat més rellevants per a cada àrea temàtica i que constitueixen, en conjunt, una **diagnosi** sintètica de la realitat del cicle de l'aigua.

En aquest sentit, el Consell Assessor d'Agbar constata el següent:

ÀREA TEMÀTICA 1:

Medi ambient, canvi climàtic i recursos hídrics

1. El sistema de producció i consum actual implica, d'una banda, una **disminució dràstica dels recursos naturals** i, de l'altra, la **generació de residus**, que fan insostenible el seu manteniment en el futur i que, alhora, també tindran impacte, a curt o mitjà termini, en el cicle integral de l'aigua (abastament i sanejament).



Zones amb escassetat de pluges (en vermell). Precipitacions en un any de mitjana.

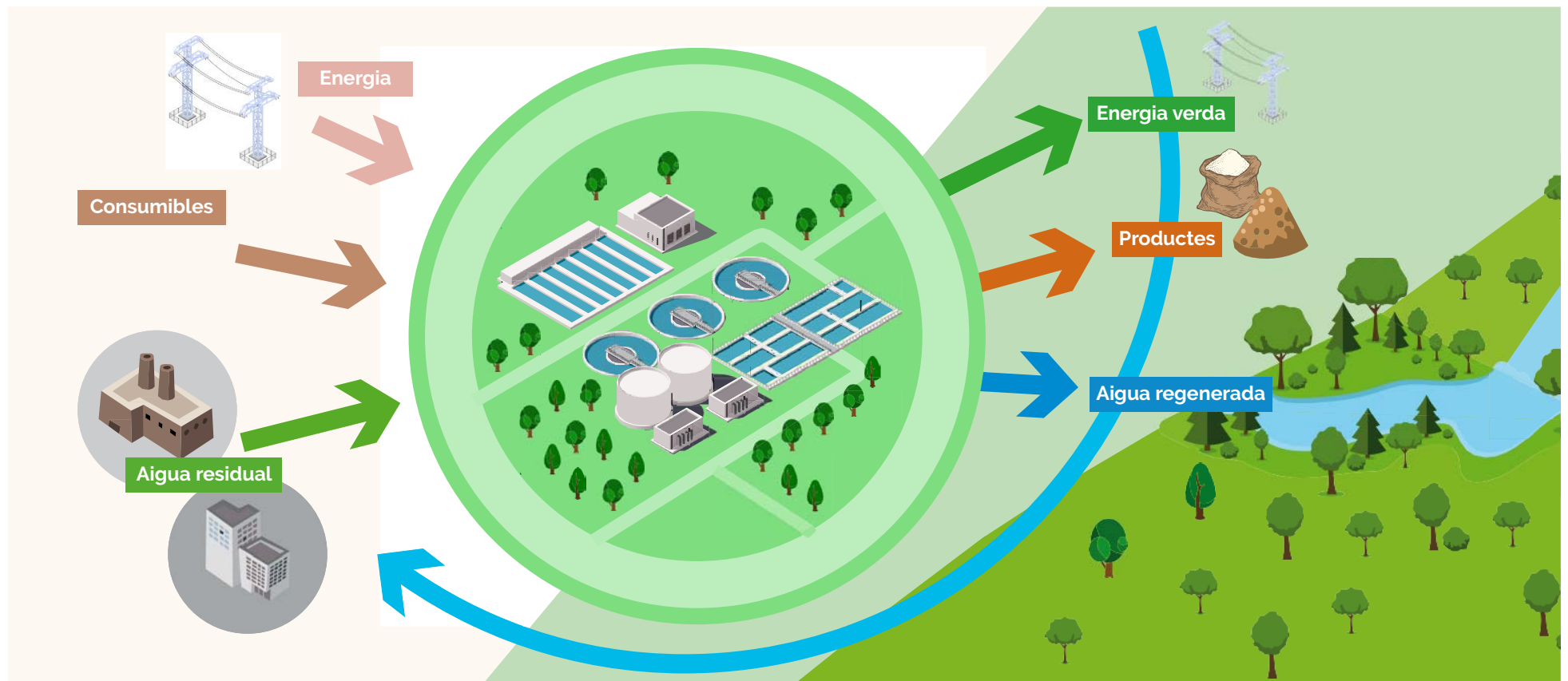
Font: WATCH Water and Global Change.

2. Agbar ha de ser un agent actiu en la transformació de l'economia lineal en economia circular, apostant per la **reutilització de l'aigua**, la valorització de residus i la generació d'energia renovable.
3. En aquest pas de l'economia lineal a circular, **les biofàctories o ecofàctories s'erigeixen com un nou paradigma** i una nova manera de veure les instal·lacions hidràuliques.

EDAR del Baix
Llobregat, futura
ecofàctoria



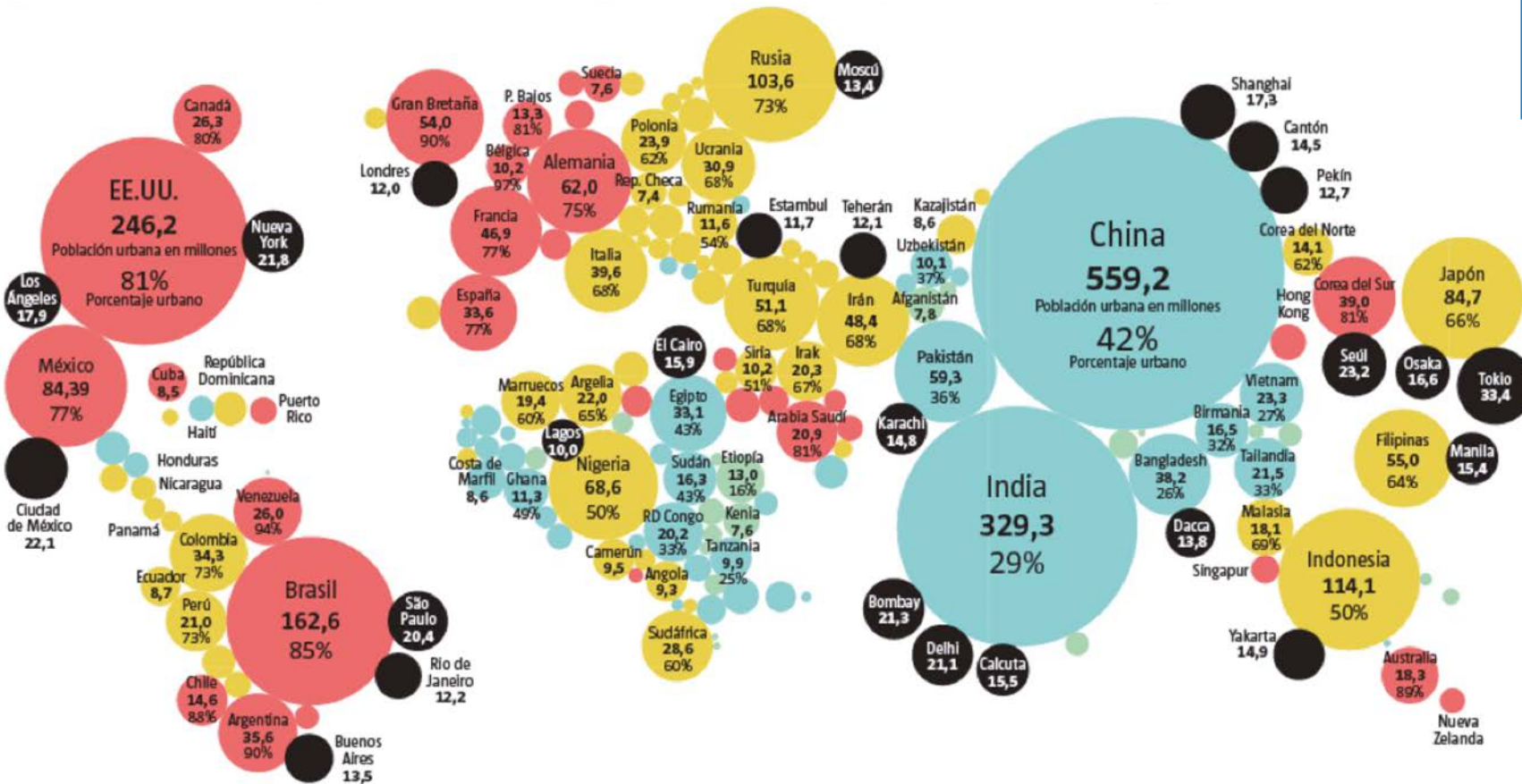
El model de circularitat en la gestió sostenible de l'aigua



4. Les **dinàmiques poblacionals i els reptes urbans que es preveuen en les pròximes dècades poden implicar desequilibris** que cal considerar en la planificació de les ciutats i en l'aprovisionament de serveis bàsics, com ara l'abastament i el sanejament de l'aigua, així com en la mateixa sostenibilitat del sistema.

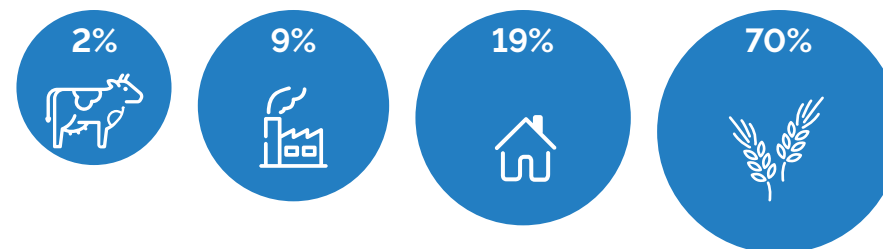
3.307.950.000

POBLACIÓ URBANA DEL MÓN, D'UN TOTAL DE 6.615,9 MILIONS



Mapa urbà del segle XXI
Font: UNFPA.

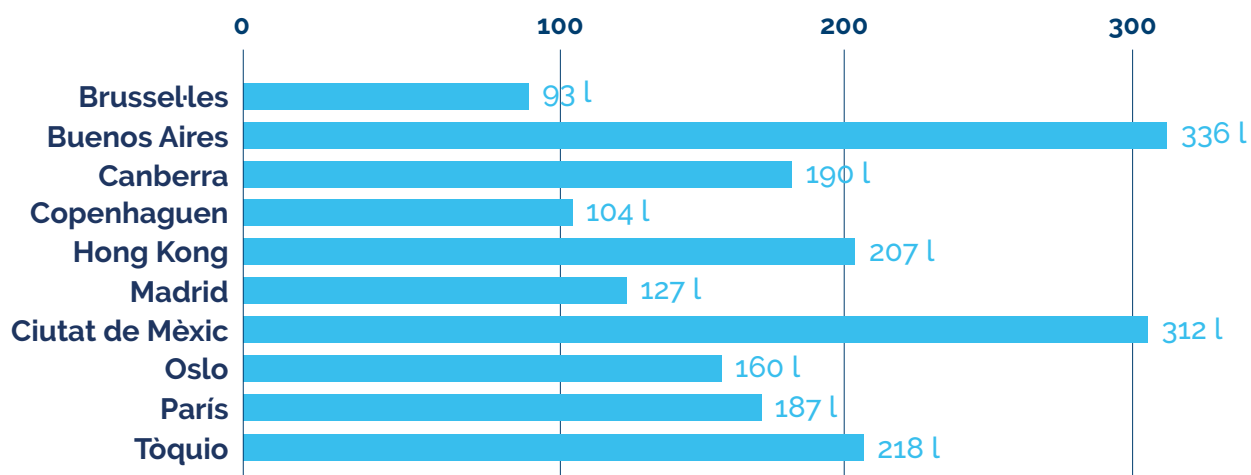
5. La preocupació principal sobre la disponibilitat del recurs se centra habitualment en l'aigua potable destinada al consum humà, però cal tenir una **visió àmplia** que englobi la disponibilitat i la qualitat del recurs en el conjunt del territori, les implicacions per a tots els usos (el consum domèstic, la ramaderia, l'agricultura o la indústria) i l'afectació sobre els ecosistemes naturals.
6. Els **efectes del canvi climàtic** tindran una incidència clara, a curt termini, en la disponibilitat i la qualitat del recurs hídric (sequeres, pluges torrencials de manera cíclica, etc.). Aquests efectes generaran, especialment a la península Ibèrica, un augment de la vulnerabilitat hídrica.
7. La **conscienciació mediambiental** ha augmentat molt en els darrers anys, malgrat que hi ha reticències, per part de la societat, a prendre mesures quan impliquen la pèrdua de comoditats. En aquest sentit, el Parlament Europeu ha aprovat una proposta per a la conscienciació i el foment del consum de l'aigua de l'aixeta i la reducció d'envasos.



Usos de l'aigua a Catalunya
(ramader, domèstic, industrial i en agricultura)

Font: Agència Catalana de l'Aigua. Informe *L'aigua a Catalunya 2008*.

2016



Consum domèstic mitjà d'aigua en litres per habitant i any

Font: IWA 2016; ACA 2017; INE 2017.

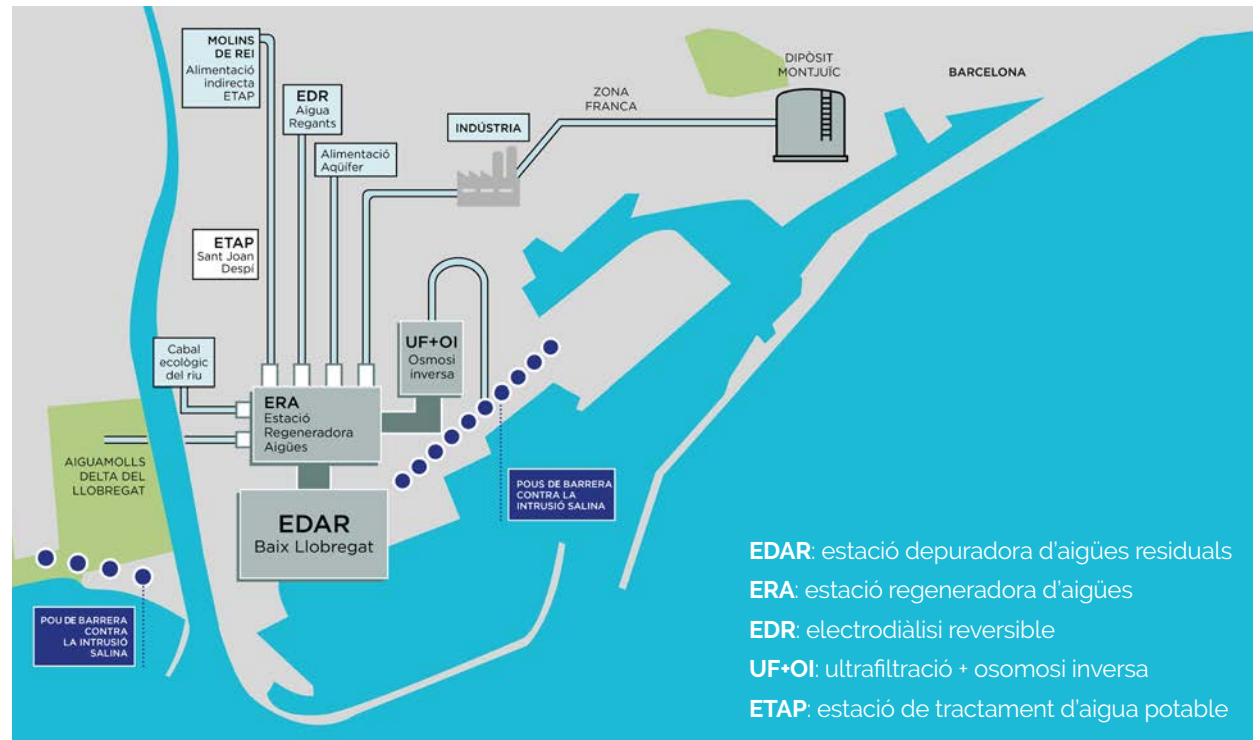
2017



8. Els **conflictes territorials** per l'accés als recursos i els debats al voltant del seu repartiment seran una realitat a mitjà termini. En el cas de l'aigua, hi ha un **component emocional** de la població lligat a la propietat i l'ús dels recursos hídrics que caldrà gestionar d'una manera planificada i consensuada.
9. Barcelona i per extensió Catalunya han hagut d'abordar tradicionalment els reptes específics de la gestió dels recursos hídrics als territoris respectius amb la **col·laboració d'administracions, d'entitats, d'empreses** i del conjunt de la societat.
10. Es constata que Agbar ha estat al llarg de la seva història un agent actiu en la gestió dels recursos ambientals i que, en el moment actual, ha de ser **impulsor de noves iniciatives que donin resposta a aquests reptes**.

Mapa dels usos de l'aigua regenerada a l'àrea metropolitana de Barcelona

11. Es reconeix alhora el **compromís d'Agbar** amb relació a l'aportació de solucions i a avançar-se a aquests problemes, en el benentès que el seu negoci futur depèn de la salvaguarda dels recursos naturals i la protecció del planeta i, per tant, que anar més enllà de la seva missió principal (la provisió de serveis d'aigua i sanejament) té un **impacte positiu en la societat i el planeta**.



ÀREA TEMÀTICA 2: Economia i gestió de l'aigua

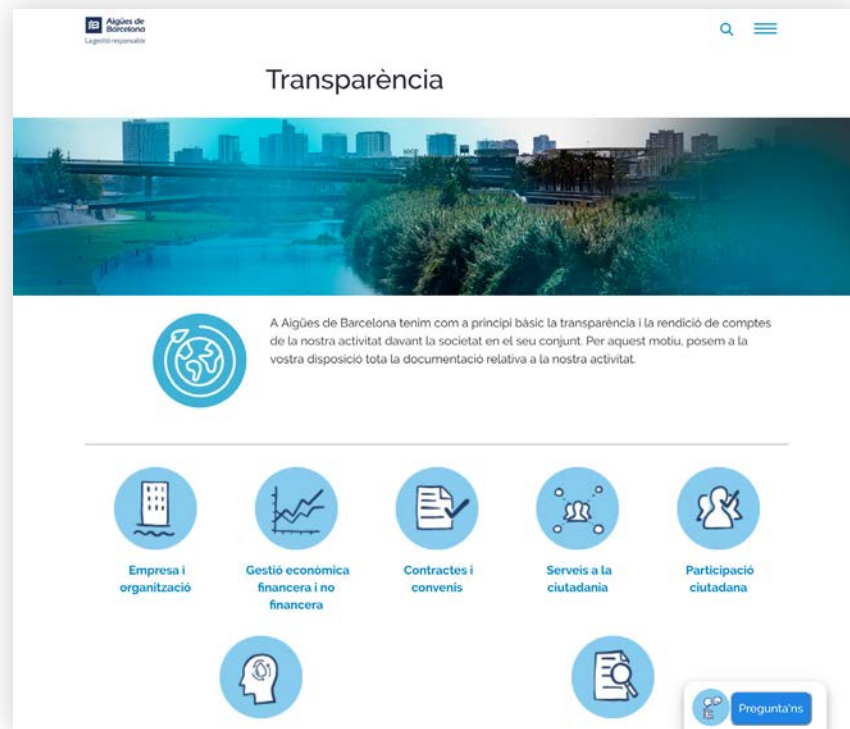
1. L'eficiència en la gestió de les administracions i empreses té molt a veure amb la possibilitat real d'assolir els Objectius de Desenvolupament Sostenible de l'Agenda 2030 i el dret humà a l'aigua.



Objectius de
Desenvolupament
Sostenible de les Nacions
Unides

2. És important orientar sempre la gestió a **garantir la satisfacció de la ciutadania i preservar el medi ambient**, sempre disposant dels millors professionals i de la inversió adequada.
3. Cal treballar en un **marc d'estabilitat institucional** que permeti focalitzar els esforços en les necessitats més importants i que permeti també avançar en el manteniment de les infraestructures, la qualitat del servei, les inversions...
4. Els reptes de futur pel que fa a la disponibilitat i la qualitat del recurs aigua són més propers que no sembla. Per això, tots els actors implicats han de **treballar de manera interconnectada i coordinada**, amb la finalitat de dur a terme una bona gestió, abans que les conseqüències afectin el desenvolupament i l'activitat del territori, de les ciutats i de la ciutadania.

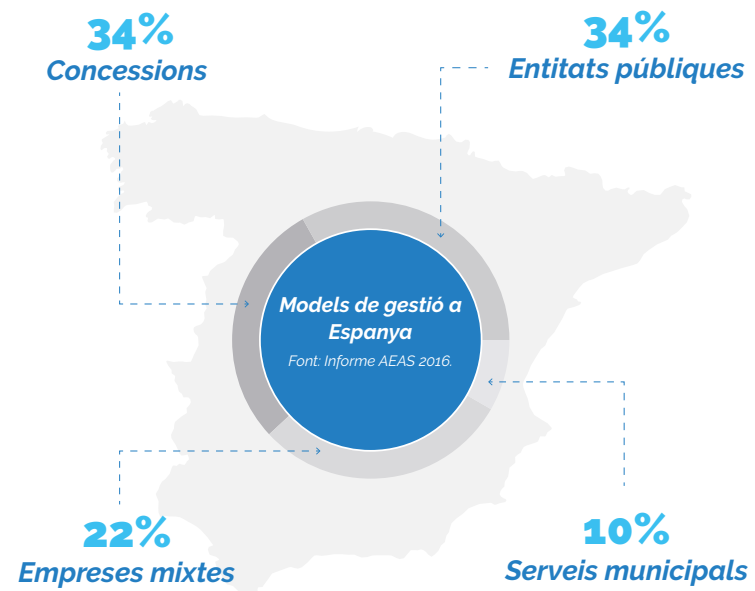
5. Tots els actors implicats han de ser exigents i **actuar amb transparència** pel que fa als mecanismes de regulació, control i avaluació dels serveis públics, i proporcionar a la ciutadania tota la informació disponible, de manera assequible i comprensible, perquè pugui conèixer amb veracitat el funcionament del servei, els seus costos reals i les implicacions de les decisions que hi estan relacionades.



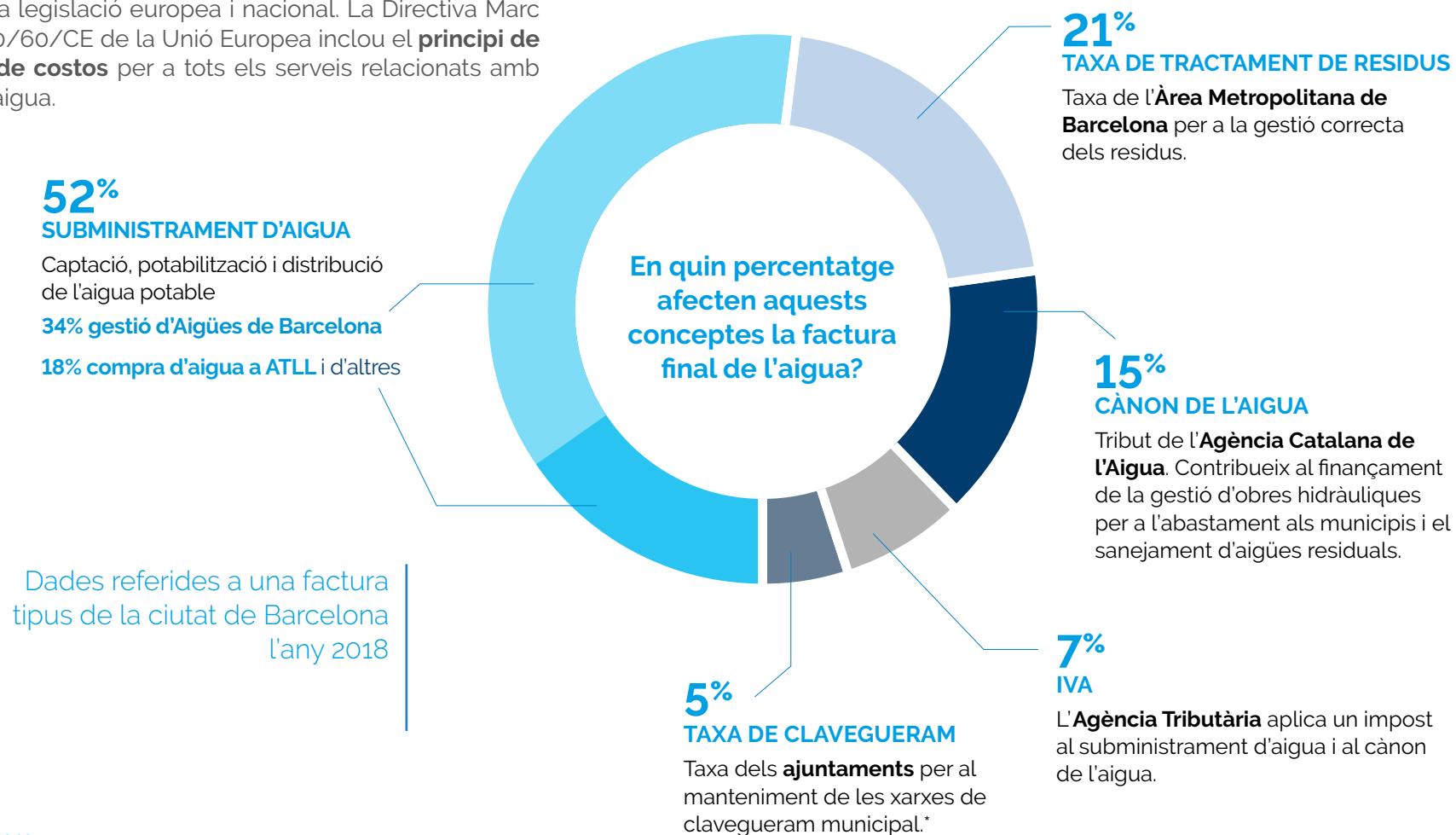
Portal de transparència d'Aigües de Barcelona

6. L'abastament i el sanejament de l'aigua és un **servei d'interès general de titularitat pública** i, per tan, ha d'estar sotmès a una supervisió rigorosa per part de les autoritats públiques, independentment de quina sigui la seva forma de gestió.

Models de gestió dels serveis d'aigua a Espanya



7. Es constata la necessitat de sensibilitzar tots els agents implicats per fer front a un cert **desconeixement en relació amb els reptes actuals i futurs** (de disponibilitat i qualitat del recurs, de finançament del servei, de tensió territorial, etc.) pel que fa a la prestació dels serveis de l'aigua i el sanejament, especialment per part de la ciutadania.
8. És clau treballar per garantir el **finançament adequat** de les inversions i la prestació dels serveis d'aigua i sanejament, tal com preveu la legislació europea i nacional. La Directiva Marc de l'Aigua 200/60/CE de la Unió Europea inclou el **principi de recuperació de costos** per a tots els serveis relacionats amb els usos de l'aigua.



* Només afecta Barcelona.

9. Cal gestionar el servei públic d'aigua sempre de manera solidària, per garantir el **dret d'accés universal a tota la ciutadania**, sigui quina sigui la seva condició socioeconòmica.

10. **Barcelona i la seva àrea metropolitana són un referent** en matèria de gestió de l'aigua i ofereixen un espai idoni per al desenvolupament de solucions i tecnologies que posteriorment poden ser traslladables i escalables a altres realitats urbanes.



Gestió de situacions de vulnerabilitat duta a terme per Aigües de Barcelona

Fons de Solidaritat

Davant de l'evidència dels efectes sobre les famílies en situació de vulnerabilitat de la crisi econòmica, l'empresa va crear l'any 2012 el Fons de Solidaritat, per garantir l'aigua a tothom que no la pogués pagar.

Posat en marxa tres anys abans de l'aprovació de la Llei 24/2015,

del Parlament de Catalunya, de mesures de suport a la pobresa i les persones en situació de vulnerabilitat.

Funcionament en col·laboració amb els serveis socials dels ajuntaments perquè no es talli l'aigua a ningú que no la pugui pagar.

Tarifa social

Programa de garantia de subministrament d'aigua per a persones amb pensions o rendes mínimes i en situació

d'atur, que són beneficiàries de l'aplicació de descomptes en l'import de la factura.

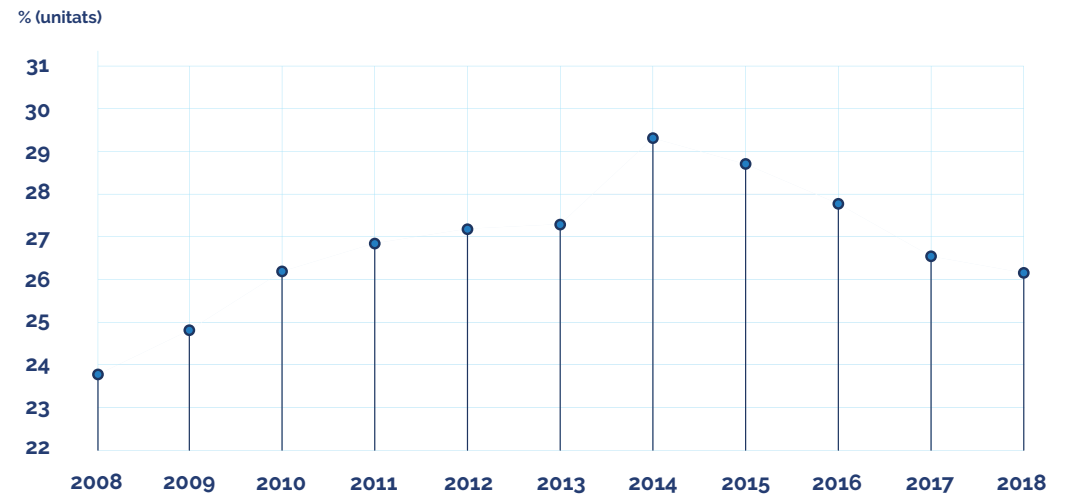
Atenció personalitzada

Solucions adaptades i personalitzades davant de situacions temporals de dificultat (ajornament de factures, pagament a terminis...)

Disponibilitat d'un servei de síndic del consumidor d'Agbar (Customer Counsel) per facilitar una mediació en el tràmit de reclamacions.

ÀREA TEMÀTICA 3: Diàleg i compromís social

1. Agbar, com a empresa que gestiona un servei públic d'interès general, ha de mostrar un **compromís més enllà de la seva activitat** per assolir la cohesió social, atendre les situacions d'emergència social, actualment en creixement, i aprofundir en mecanismes de més participació i decisió ciutadana.



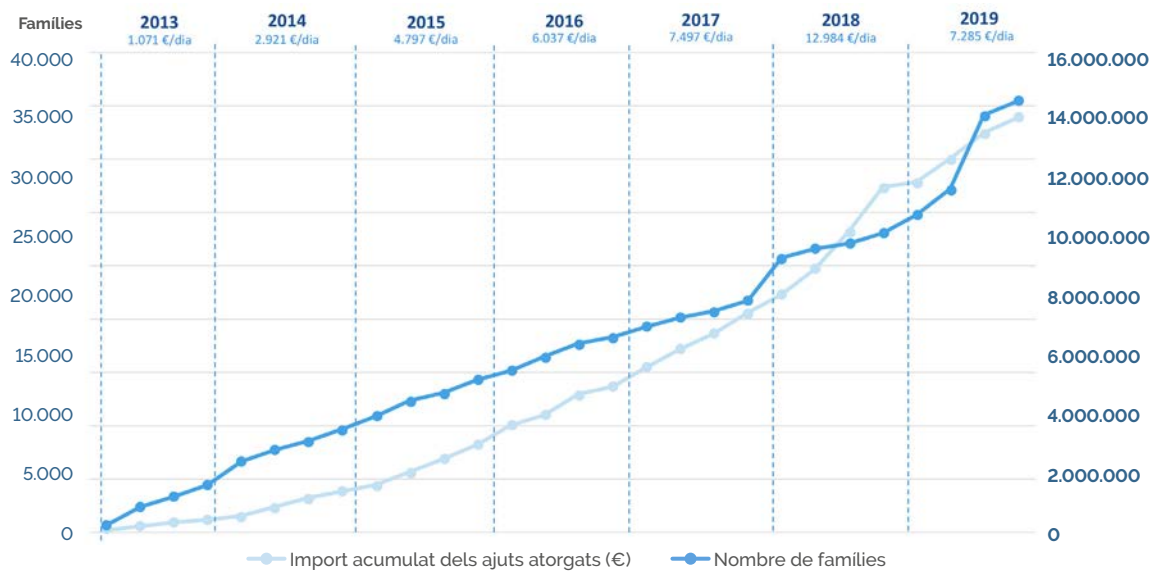
Percentatge de població en situació de pobresa i exclusió social o en risc de patir-la a Espanya

Font: INE.



Sessió de diàleg
amb la ciutadania

2. Es constata que Agbar té una tradició històrica d'atendre les necessitats de la ciutadania i de compromís social, en especial pel que fa als col·lectius en situacions més vulnerables, per mitjà de diferents instruments com el **Fons de Solidaritat** o els projectes liderats per la **Fundació Agbar**.



Xerrades explicatives sobre la factura i el Fons de Solidaritat

Evolució del Fons de Solidaritat d'Aigües de Barcelona

3. Els reptes socials actuals se sumen als medi-ambientals i requereixen una exigència més gran de **col·laboració i acció conjunta** per part de tots els agents socials implicats.



COL·LABORACIÓ AMB: **23**
ENTITATS SOCIALS

HEM ARRIBAT A: **928**
BENEFICIARIS



COL·LABORACIÓ AMB: **10**
ENTITATS SOCIALS

HEM ARRIBAT A: **327**
BENEFICIARIS



COL·LABORACIÓ AMB: **25**
ENTITATS SOCIALS

HEM ARRIBAT A: **11.639**
BENEFICIARIS

Resum de l'activitat de la Fundació Agbar 2019 per línies d'activitat



Jornada de la Fundació Agbar amb entitats socials, 2019

Representants d'entitats socials amb les quals col·labora la Fundació Agbar

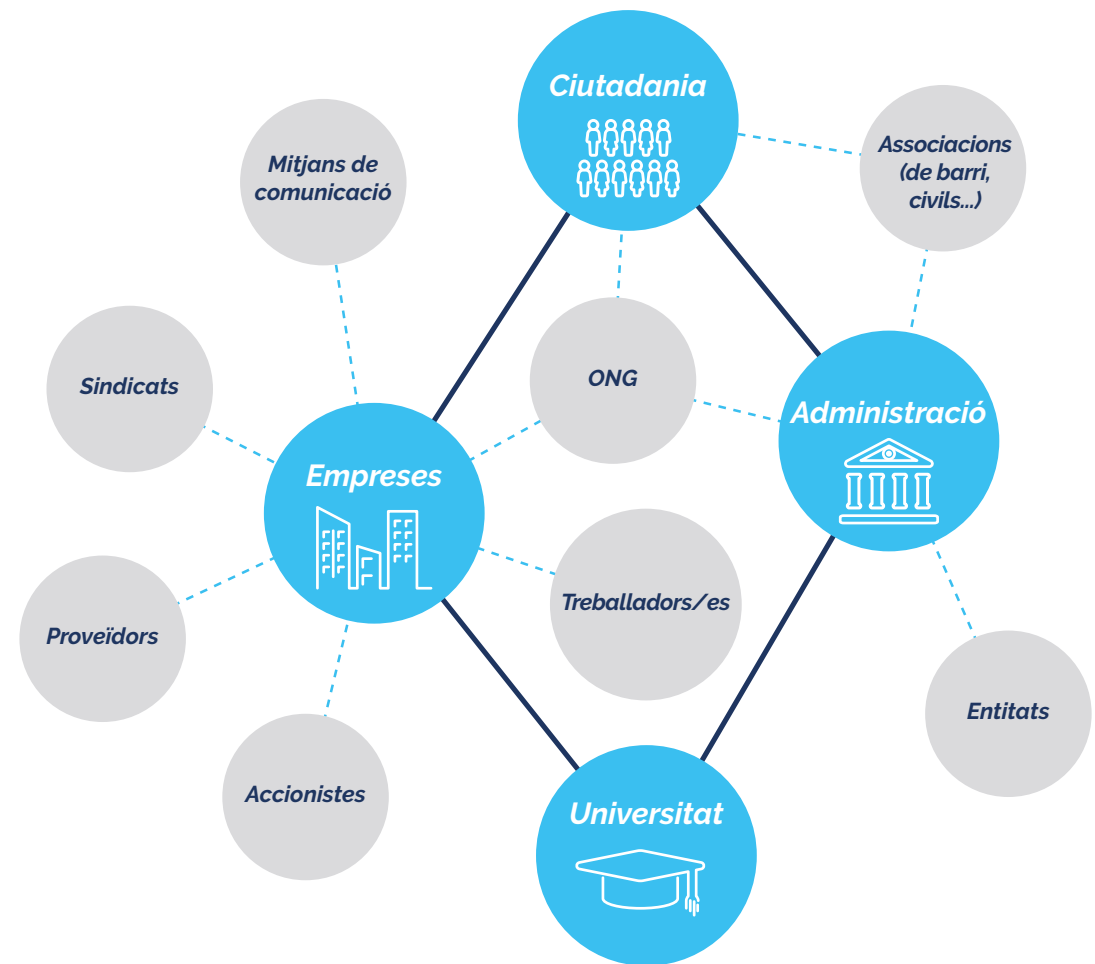


4. Cal posar especialment el **focus en les aliances** i identificar el paper que tots els agents socials tenen per fer front als reptes socials i mediambientals actuals.
5. El paper clau de les entitats socials és reconegut, però cal fomentar **models de governança activa públicoprivada-social**.
6. La participació és un dret i una reclamació creixent que aporta valor i, per tant, cal incorporar **mecanismes de participació** en la gestió i la prestació del servei públic d'abastament i sanejament d'aigua.



Presentació de la memòria del municipi de l'Hospitalet de Llobregat

Les interconnexions dels grups de relació de la societat a partir del model de la quàdruple hèlix





RECOMANACIONS

Els objectius del Consell Assessor de Participació, Transparència i Acció Social d'Agbar inclouen presentar algunes **recomanacions per ser implantades per Agbar o per instar altres actors de la societat a implantar-les**, especialment a les administracions i les autoritats que comparteixen la preocupació pels desafiaments als quals s'enfronta la gestió del cicle de l'aigua i el medi ambient.

Aquestes recomanacions han estat consensuades entre tots els membres del Consell Assessor. En aquest sentit, hi ha un desig compartit d'aportar un conjunt de propostes que, basades en els treballs i les reflexions de la diagnosi presentada més amunt, es concreten en vuit recomanacions d'índole diversa.

Es presenten de manera consecutiva de la primera a la vuitena, atès que algunes són el resultat dels debats i els documents analitzats en més d'una àrea temàtica i, per tant, són transversals. En cadascuna de les recomanacions s'hi remarquen, d'una banda, les possibles barreres per implantar-les que han considerat els membres del Consell Assessor i, d'altra banda, les accions que es consideren prioritàries i factibles per als propers anys, tot detallant-ne projectes específics per implementar.

Ahora, **cada recomanació es presenta associada a l'Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides més directament relacionat, així com amb un segon ODS de caràcter complementari.**

Cal esmentar, també, que les recomanacions han estat presentades i debatudes amb la direcció de l'empresa mixta Aigües de Barcelona, responsable de la gestió del cicle de l'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona, que les ha incorporades en el marc del procés participatiu d'elaboració del seu Pla estratègic 2030.

El Consell Assessor de Participació, Transparència i Acció Social d'Agbar espera que les prioritats i les recomanacions que s'exposen tot seguit constitueixin un conjunt de propostes per ser desplegades per d'Agbar i altres actors implicats, ja siguin socials, acadèmics, empresarials o de l'Administració.

El Consell Assessor d'Agbar fa les recomanacions següents:

Resum de recomanacions del Consell Assessor de Participació, Transparència i Acció Social d'Agbar

- 1.** Situar la problemàtica del canvi climàtic en l'imaginari social i institucional, amb sentit d'urgència, on tots els actors actuïn i s'impliquin.
- 2.** Fomentar la reutilització d'aigua i l'economia circular com a elements clau per a les ciutats en un context d'escassetat i variabilitat de recursos.
- 3.** Abordar les polítiques d'aigua tenint en compte els components socials, territorials i emocionals, a més dels exclusivament tècnics.
- 4.** Consolidar Barcelona com a referent en matèria de canvi climàtic, innovació i gestió eficient del cicle de l'aigua.
- 5.** Avançar cap a disposar d'una clara regulació, control, transparència i avaluació de la prestació del servei d'aigua i sanejament a Barcelona i Catalunya.
- 6.** Informar les institucions i la ciutadania de les inversions, la innovació i els costos necessaris per garantir un servei d'aigua de qualitat i sostenible.
- 7.** Impulsar el compromís social d'Agbar i els projectes que duu a terme i apropar aquesta realitat a la ciutadania.
- 8.** Promoure les aliances per aconseguir un impacte més important en els programes i els projectes socials.

RECOMANACIÓ 1

Situar la problemàtica del canvi climàtic en l'imaginari social i institucional, amb sentit d'urgència, on tots els actors actuïn i s'impliquin.

Proposta d'accions i projectes

1.1. Identificar mesures i projectes concrets, amb l'horitzó 2030, que ajudin a implicar tots els actors en la problemàtica del canvi climàtic.

- Impulsar aliances i acords de col·laboració amb els diferents actors que comparteixen aquests objectius, i fomentar "acords voluntaris" d'accions de lluita contra el canvi climàtic.
- Transmetre informació sobre els efectes del canvi climàtic, especialment via programes educatius propis (Escola de l'Aigua) i d'altres actors o campanyes de comunicació.

1.2. Impulsar palanques per aconseguir les eines necessàries en matèria d'adaptació als efectes del canvi climàtic.

- Elaborar estudis concrets de mitigació i adaptació dels efectes del canvi climàtic.
- Crear un sistema de modelització de l'impacte del canvi climàtic sobre els recursos hídrics.
- Dur a terme iniciatives relatives a l'economia circular, com ara projectes d'energia renovable, plans de resiliència a escala local i projectes de valorització de residus.
- Desplegar el mètode de "retorn d'experiències" a diferents nivells d'Agbar sobre els projectes i les millores d'èxit que permetin una mitigació i una adaptació més grans als efectes del canvi climàtic.



Vinculació amb l'Agenda 2030 de les Nacions Unides

Aquesta recomanació està vinculada de manera principal a l'**ODS 13: acció climàtica**, per combatre els possibles efectes del canvi climàtic amb més garanties.

Al seu torn, interpel·la els diferents actors a actuar de manera conjunta. Per tant, l'ODS 17: aliances per assolir objectius, encara que no n'és la contribució principal, sí que és necessari per poder assolir les fites plantejades.

Possibles barreres

La barrera principal que s'identifica és que actualment els efectes del canvi climàtic no es perceben encara com un problema imminent, tot i que s'albira que és d'alta importància. Manca sentit d'urgència.

RECOMANACIÓ 2

Fomentar la reutilització d'aigua i l'economia circular com a elements clau per a les ciutats en un context d'escassetat i variabilitat de recursos.

Proposta d'accions i projectes

2.1. Treballar amb propostes concretes per fer realitat els objectius de la reutilització de l'aigua.

- En un context d'escassetat hídrica i variabilitat climatològica, el projecte d'ecofactoria del Baix Llobregat s'identifica com a projecte prioritari per garantir la demanda d'aigua futura.
- Impulsar accions legislatives que prioritzin i garanteixin la reutilització de l'aigua, així com la posada en marxa de l'Agència Catalana de Recursos.
- Fer a les instal·lacions d'Agbar aparadors d'exemples de reutilització d'aigua.

2.2. Treballar per una consciència més gran dels responsables polítics, institucionals i tècnics, així com de l'àmbit educatiu i la ciutadania, de la necessitat de l'aprofitament i la reutilització del recurs hídric.

- Instar una taula o fòrum sobre canvi climàtic i reutilització a Catalunya que inclogui tots els actors prioritaris per tractar aquesta temàtica i donar-hi suport.
- Augmentar el coneixement i les visites als equipaments de tractament d'aigües residuals i potable de representants polítics, alcaldes/esses i regidors/ores.
- Impulsar el coneixement i la implicació de la ciutadania dels municipis propers a les estacions depuradores d'aigua residual amb projectes de transformació cap a un nou model d'economia circular.
- Dissenyar un pla de comunicació sobre les diferents destinacions possibles de la reutilització del recurs hídric.



Vinculació amb l'Agenda 2030 de les Nacions Unides

Aquesta recomanació està vinculada de manera principal a l'**ODS 6: aigua neta i sanejament**, un repte que ens parla sobre la garantia de la demanda d'aigua potable, la reutilització i la necessitat d'infraestructures hidràuliques que garanteixin aquesta demanda.

Alhora, a causa de la implicació amb l'adaptació als efectes del canvi climàtic, es considera important la vinculació amb l'**ODS 13: acció climàtica**.

Possibles barreres

S'identifiquen dues barreres principals: primer, que en general la societat no percep com a problema a curt termini la intensificació de l'escassetat de recursos hídrics i la importància de fomentar la reutilització d'aigua, i segon, les barreres psicològiques sobre les destinacions potencials de l'aigua reciclada, ja sigui reg d'aliments, aigua de boca, etc.

RECOMANACIÓ 3

Abordar les polítiques d'aigua tenint en compte els components socials, territorials i emocionals, a més dels exclusivament tècnics.

Proposta d'accions i projectes

3.1. Instar que els objectius de les polítiques sobre els recursos hídrics es duguin a terme basant-se en una metodologia de "Pactes per l'Aigua" que incorporin:

- La presència de tots els actors en els debats sobre disponibilitat i usos dels recursos hídrics tant a escala nacional com territorial (conques hidrogràfiques, interregionals o entre comunitats autònomes...).
- La ciutadania i els seus drets i obligacions en la garantia d'accés i ús responsable de l'aigua.
- Un pressupost i un programa d'actuació amb horitzó 2030.

3.2. Impulsar un posicionament o informe específic sobre accions i mesures per assolir l'ODS 6: aigua neta i sanejament, a Espanya i Catalunya.

- Aprofitar l'impuls i l'energia de l'Agenda 2030 a Catalunya.
- Recollir les experiències de l'Agència Catalana de l'Aigua, àrees metropolitanes i Agbar.
- Treballar en complicitat amb l'Alt Comissionat de l'Agenda 2030 del Govern espanyol i iniciatives del Pacte Mundial de les Nacions Unides.
- Aprofitar les experiències sectorials que han estat referència en el sector hídric, tant pel que fa a l'àmbit públic com pel que fa al privat.
- Considerar també les reflexions aportades a diferents estudis sobre l'estat de la infraestructura hidràulica a escala estatal i els reptes de futur (estudis elaborats per l'AEAS, l'AGA o la Cambra d'Espanya).



Vinculació amb l'Agenda 2030 de les Nacions Unides

Aquesta recomanació està vinculada de manera principal a l'**ODS 17: aliances per assolir objectius**, atesa la seva pròpia definició orientada als acords.

Evidentment, també interpel·la l'ODS 6: aigua neta i sanejament, a fi de concretar solucions reals associades al repte establert en aquest objectiu.

Possibles barreres

Es destaquen diverses barreres que cal tenir en compte, com, per exemple, la rigidesa de les polítiques públiques en l'àmbit de l'aigua, els possibles recels dels actors polítics i socials, els interessos encreuats dels diferents actors institucionals, empresarials i socials, o la manca d'informació que genera desconfiances. S'identifica la necessitat de fer una tasca important de relacions institucionals i ciutadanes.

RECOMANACIÓ 4

Consolidar Barcelona com a referent en matèria de canvi climàtic, innovació i gestió eficient del cicle de l'aigua.

Proposta d'accions i projectes

4.1. Aquesta recomanació es formula entorn d'una acció central: la creació d'un "hub Barcelona de canvi climàtic, innovació i aigua" amb les indicacions següents:

- Crear un *hub* d'innovació en gestió sostenible de l'aigua.
- Orientar-lo a identificar punts de millora en la gestió actual del cicle de l'aigua.

- Assegurar la participació del sector públic a diferents nivells, així com d'empreses, d'universitats, de l'àmbit social i de la ciutadania.
- Considerar Cetaqua, el Centre Tecnològic de l'Aigua i font de recerca d'Agbar, com un possible embrió d'aquest *hub* d'innovació, i vincular-lo a altres iniciatives com les *smart cities* per impulsar, a escala internacional, noves tecnologies i plantejaments.



Vinculació amb l'Agenda 2030 de les Nacions Unides

Aquesta recomanació està vinculada de manera principal a l'**ODS 9: indústria, innovació i infraestructures**, ja que estableix la innovació com a eix vertebrador de les propostes.

Així mateix, aquesta recomanació té també una repercussió concreta sobre l'ODS 11: ciutats i comunitats sostenibles, ja que aporta idees per al desenvolupament de tecnologies i models de planificació que permetin transformar les ciutats cap a la sostenibilitat.

Possibles barreres

S'identifiquen diverses barreres que cal superar, des de la possible indiferència administrativa o els recels i la desconfiança dels sectors acadèmics o empresarials fins a criteris d'oportunitat política.

RECOMANACIÓ 5

Avançar cap a disposar d'una regulació clara, de control, de transparència i d'avaluació de la prestació del servei d'aigua i sanejament a Barcelona i Catalunya.

Proposta d'accions i projectes

5.1. Impulsar l'evolució dels treballs sobre la regulació del sector del cycle de l'aigua i fer-ne un seguiment.

- Analitzar l'informe de la Comissió Nacional de Mercats i Competència sobre el sector del cycle de l'aigua.
- Sol·licitar a l'Autoritat Catalana de la Competència (ACCO) que analitzi el sector de l'aigua dins del seu programa anual.

5.2. Impulsar un espai de trobada de les empreses de subministrament per poder debatre, analitzar i proposar accions i mesures en relació amb la prestació del servei de l'aigua a Catalunya.

5.3. Fer més visible la figura del regulador i enfortir els ponts de col·laboració entre els reguladors i els operadors.

5.4. Explorar noves fórmules de regulació, control i transparència a altres territoris o serveis d'interès general (*benchmark* de sistemes de regulació i control de serveis essencials).

- Analitzar i aportar informes d'experiències de regulació d'altres països.
- Formular nous escenaris crítics, utilitzar els acords o contractes marc com a eina de seguiment i analitzar quin és l'impacte dels reptes ambientals en la regulació.
- Compartir els resultats del càlcul de l'impacte econòmic, social i ambiental d'Agbar.



Vinculació amb l'Agenda 2030 de les Nacions Unides

Crear institucions eficaces i transparents orientades al retiment de comptes (*accountability*) als grups de relació és una de les fites de l'**ODS 16: pau, justícia i institucions sòlides**, i constitueix una aportació especial del Consell Assessor d'Agbar en si mateix, com un instrument orientat a la participació i la transparència.

Alhora, és clar que la transparència i la regulació s'apliquen, en el cas d'Agbar, a l'ODS 6: aigua neta i sanejament.

Possibles barreres

Les barreres principals que s'albiren estan vinculades a la distribució competencial de les funcions de regulació o transparència entre diferents nivells de govern, ja sigui estatal, autonòmic o local, no coincidents amb les que es deriven de la condició de titularitat municipal o metropolitana del servei. Això introdueix dificultats tècniques a l'hora de sistematitzar un corpus doctrinal i estadístic compartit i genera una pluralitat de normatives.

RECOMANACIÓ 6

Informar les institucions i la ciutadania de les inversions, la innovació i els costos necessaris per garantir un servei d'aigua de qualitat i sostenible.

Proposta d'accions i projectes

6.1. Impulsar un *benchmark* de serveis, costos i estat de les inversions del sector del cicle de l'aigua a Espanya i Catalunya, amb la col·laboració d'entitats i autoritats públiques vinculades al sector.

- Publicar aquest estudi i fer-ne difusió, i difondre també el compliment de les inversions del sector de l'aigua.
- Fer comprensibles les dades d'aquest estudi mitjançant un intens treball de pedagogia.
- Integrar el coneixement d'altres experiències a escala estatal i internacional que puguin enriquir aquesta anàlisi.

6.2. Consolidar la difusió sobre el rebut de l'aigua per millorar la comprensió pel que fa als costos del servei i dels components inclosos a la factura de l'aigua (servei, taxes, impostos...).

- Comunicar de manera transparent a la ciutadania i els clients d'Agbar els components inclosos a la factura del servei.
- Explicar a la ciutadania, amb claredat, els conceptes inclosos a la factura corresponents al cicle de l'aigua, distingint-los dels que corresponen a altres serveis o bé a impostos i taxes (vinculats i no vinculats al cicle de l'aigua).
- Treballar amb les administracions públiques per disposar d'una factura de l'aigua més comprensible i clara.



Vinculació amb l'Agenda 2030 de les Nacions Unides

L'ODS 12: consum i producció responsables, és l'objectiu principal de l'Agenda 2030 dirigit a promoure a les empreses processos d'informació i comunicació sobre la sostenibilitat del procés productiu i el consum responsable.

En un segon pla, el repte interpel·la l'ODS 9: indústria, innovació i infraestructures, que impulsa l'ús de les tecnologies i la innovació amb l'objectiu de modernitzar i fer més sostenibles els processos industrials.

Possibles barreres

Cal treballar a assolir un nivell més elevat de consens i acceptació de la complexitat, les inversions i els costos vinculats al cicle de l'aigua. Es considera que l'usuari final no percep com a problema aquest factor de complexitat i sostenibilitat econòmica del servei.

RECOMANACIÓ 7

Impulsar el compromís social d'Agbar i els projectes que duu a terme i apropar aquesta realitat a la ciutadania.

Proposta d'accions i projectes

7.1. Definir un marc d'actuació de la participació ciutadana a Agbar, en el qual s'estableixin espais de decisió concrets i definits.

- Dur a terme un projecte pilot de decisió i participació en la definició dels projectes socials de la Fundació Agbar que impliqui treballadors/ores, empreses proveïdores i persones beneficiàries dels programes en marxa.

7.2. Potenciar la comunicació de les accions relacionades amb el compromís social d'Agbar.

- Analitzar el pla de comunicació actual per identificar nous canals i accions comunicatives amb entitats i mitjans de comunicació de barri, i incorporar testimonis per apropar l'empresa a la ciutadania.

- Difondre els estudis d'impacte social i del Fons de Solidaritat d'Aigües de Barcelona per visibilitzar la contribució social de l'empresa.

- Fer més difusió de l'activitat mateixa del Consell Assessor a través de canals propis o externs de l'empresa.

7.3. Impulsar noves iniciatives de suport a col·lectius en situació de vulnerabilitat per avançar en el compromís social.

- Fer una prova pilot d'inclusió social adreçada a les famílies beneficiàries del Fons de Solidaritat d'Agbar amb la finalitat de potenciar els mecanismes de transformació social, més enllà de l'assistència social imprescindible.

- Conèixer i explorar altres experiències i models duts a terme en altres empreses, àmbits i territoris per mitjà d'un *benchmark* que obri noves perspectives.



Vinculació amb l'Agenda 2030 de les Nacions Unides

Aquesta recomanació té com a Objectiu de Desenvolupament Sostenible principal l'**ODS 1: fi de la pobresa**. Aquest compromís és del tot estratègic i prioritari per a Agbar, que garanteix l'accés a l'aigua i al sanejament dels col·lectius en situació de vulnerabilitat mitjançant diverses mesures.

L'ODS 17: aliances per assolir objectius també és de menció obligada en relació amb aquesta recomanació, ja que el treball conjunt amb els grups de relació d'Agbar és imprescindible per dur-la a terme.

Possibles barreres

La barrera principal d'aquesta recomanació és la desconfiança de la ciutadania i algunes administracions envers el màrqueting social. Alhora, cal incorporar a l'empresa en els processos i en la relació amb clients i grups de relació, el compromís social de manera transversal.

RECOMANACIÓ 8

Promoure les aliances per aconseguir un impacte més gran en els programes i els projectes socials.

Proposta d'accions i projectes

8.1. Promoure les aliances público-privades-socials a través dels diferents instruments de què ja disposa Agbar per donar resposta als grans reptes socials de manera estable, conjunta i coordinada.

- Consolidar taules de diàleg sobre la col·laboració público-privada-social amb la participació de les administracions públiques, entitats socials i Agbar.
- Treballar, complementàriament, els indicadors socials de pobresa, accés a l'aigua, etc.
- Dissenyar i implementar la metodologia adient per conèixer la percepció ciutadana sobre el compromís social d'Agbar.

8.2. Fomentar la col·laboració entre l'empresa, els serveis socials dels ajuntaments, les diputacions i la Generalitat de Catalunya.

- Definir i executar una prova pilot de cooperació institucional amb el Govern de la Generalitat sobre afers socials i accés a l'aigua.
- Aprofundir en la col·laboració amb el món local, proper a les necessitats de la ciutadania, prenent com a punt de partida els convenis ja existents entre Aigües de Barcelona i els ajuntaments i desenvolupant-los.



Vinculació amb l'Agenda 2030 de les Nacions Unides

L'ODS 17: aliances per assolir objectius és l'objectiu principal que emmarca aquesta recomanació, adreçada a avançar, mitjançant noves col·laboracions, en la potenciació i l'impuls dels projectes del tercer sector social que les entitats duen a terme amb la participació d'Agbar.

El segon Objectiu de Desenvolupament Sostenible que s'aplica amb aquesta recomanació és l'ODS 1: fi de la pobresa, ja que els programes socials estan orientats a millorar la situació de les persones en situació d'exclusió o vulnerabilitat.

Possibles barreres

En aquesta recomanació es remarquen dues barreres principals: d'una banda, la situació d'emergència social creixent dels darrers anys, que incrementa els reptes de la transformació social, i, de l'altra, la desconfiança existent i la falta de credibilitat de les polítiques de responsabilitat social corporativa tradicionals. Alhora, és imprescindible superar possibles desconfiances entre els actors per poder desenvolupar aliances estables i profitoses.

Recomanació

Accions i projectes

ODS

1. Situar la problemàtica del canvi climàtic en l'imaginari social i institucional, amb sentit d'urgència, on tots els actors actuïn i s'impliquin.

- 1.1. Identificar mesures i projectes concrets, amb l'horitzó 2030, que ajudin a implicar tots els actors en la problemàtica del canvi climàtic.
- 1.2. Impulsar palanques per aconseguir les eines necessàries en matèria d'adaptació als efectes del canvi climàtic.



2. Fomentar la reutilització d'aigua i l'economia circular com a elements clau per a les ciutats en un context d'escassetat i variabilitat de recursos.

- 2.1. Treballar amb propostes concretes per fer realitat els objectius de la reutilització de l'aigua.
- 2.2. Treballar per una consciència més gran dels responsables polítics, institucionals i tècnics, així com de l'àmbit educatiu i la ciutadania, de la necessitat de l'aprofitament i la reutilització del recurs hídic.



3. Abordar les polítiques d'aigua tenint en compte els components socials, territorials i emocionals, a més dels exclusivament tècnics.

- 3.1. Instar que els objectius de les polítiques sobre els recursos hídrics es duguin a terme basant-se en una metodologia de "Pactes per l'Aigua".
- 3.2. Impulsar un posicionament o informe específic sobre accions i mesures per assolir l'ODS 6: aigua neta i sanejament, a Espanya i Catalunya.



4. Consolidar Barcelona com a referent en matèria de canvi climàtic, innovació i gestió eficient del cicle de l'aigua.

- 4.1. Aquesta recomanació es formula entorn d'una acció central: la creació d'un "hub Barcelona de canvi climàtic, innovació i aigua".



5. Avançar cap a disposar d'una regulació clara, de control, de transparència i d'avaluació de la prestació del servei d'aigua i sanejament a Barcelona i Catalunya.

- 5.1. Impulsar l'evolució dels treballs sobre la regulació del sector del cicle de l'aigua i fer-ne un seguiment.
- 5.2. Impulsar un espai de trobada de les empreses de subministrament per poder debatre, analitzar i proposar accions i mesures en relació amb la prestació del servei de l'aigua a Catalunya.
- 5.3. Fer més visible la figura del regulador i enfortir els ponts de col·laboració entre els reguladors i els operadors.
- 5.4. Explorar noves fórmules de regulació, control i transparència a altres territoris o serveis d'interès general (*benchmark* de sistemes de regulació i control de serveis essencials).



6. Informar les institucions i la ciutadania de les inversions, la innovació i els costos necessaris per garantir un servei d'aigua de qualitat i sostenible.

- 6.1. Impulsar un benchmark de serveis, costos i estat de les inversions del sector del cicle de l'aigua a Espanya i Catalunya, amb la col·laboració d'entitats i autoritats públiques vinculades al sector.
- 6.2. Consolidar la difusió sobre el rebut de l'aigua per millorar la comprensió pel que fa als costos del servei i dels components inclosos a la factura de l'aigua (servei, taxes, impostos...).



7. Impulsar el compromís social d'Agbar i els projectes que duu a terme i apropar aquesta realitat a la ciutadania.

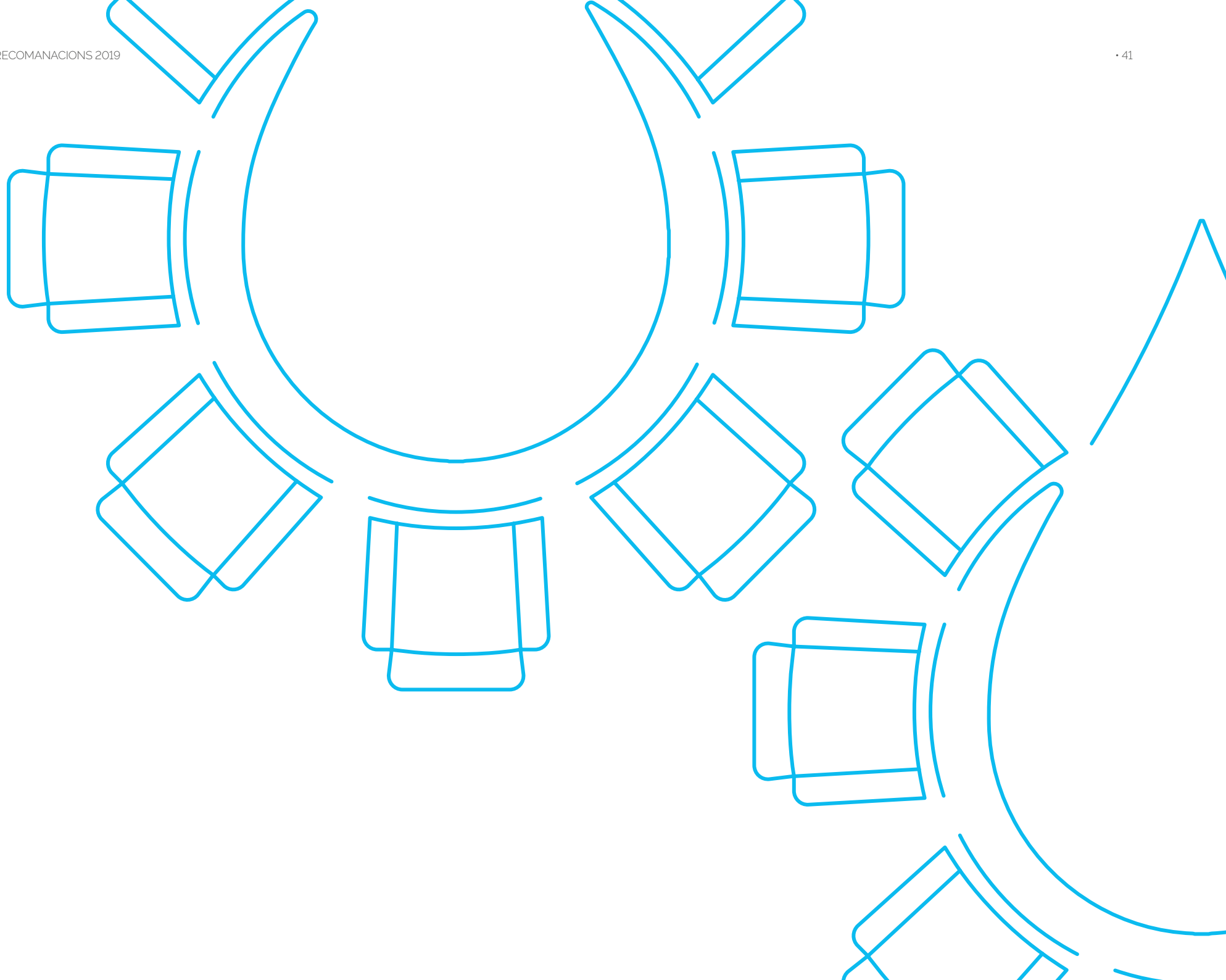
- 7.1. Definir un marc d'actuació de la participació ciutadana a Agbar, en el qual s'estableixin espais de decisió concrets i definits.
- 7.2. Potenciar la comunicació de les accions relacionades amb el compromís social d'Agbar.
- 7.3. Impulsar noves iniciatives de suport a col·lectius en situació de vulnerabilitat per avançar en el compromís social.



8. Promoure les aliances per aconseguir un impacte més gran en els programes i els projectes socials.

- 8.1. Promoure les aliances público-privades-socials a través dels diferents instruments de què ja disposa Agbar per donar resposta als grans reptes socials de manera estable, conjunta i coordinada.
- 8.2. Fomentar la col·laboració entre l'empresa, els serveis socials dels ajuntaments, les diputacions i la Generalitat de Catalunya.







Agbar



Imprès en paper reciclat.