

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

# Evolució i balanç de les recomanacions

**INFORME FINAL**



**Agbar**

# CARTA DEL PRESIDENT



**DES D'AGBAR CONTINUAREM  
TREBALLANT A PROPICIAR  
UN DIÀLEG ACTIU AMB ELS  
DIVERSOS GRUPS DE RELACIÓ**

**EL CONSELL ASSESSOR S'HA  
CONSTITUÏT COM UN ESPAI  
DE DEBAT PROFUND SOBRE  
ELS PRINCIPALS REPTES DE LA  
GESTIÓ DE L'AIGUA**

## Àngel Simon i Grimaldos

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

La realitat actual requereix anticipació i la màxima capacitat d'anàlisi, i ens impulsa a buscar noves maneres d'actuar davant les necessitats de la societat en la qual vivim. Ens trobem amb reptes cada cop més complexos, en tots els àmbits —econòmic, social, mediambiental, sanitari...—, i les empreses tenim un paper fonamental en la capacitat d'articular respostes i de fer confluïr coneixements.

És important, per a això, comptar amb espais de diàleg que convidin a compartir i contrastar idees. Amb aquest plantejament es va crear el Consell Assessor de Participació, Transparència i Acció Social d'Agbar, una iniciativa pionera en l'entorn empresarial. El Consell ha reunit 15 persones, referents en els seus camps d'expertesa, que amb la seva dedicació han contribuït a desenvolupar iniciatives que consoliden el compromís històric d'Agbar amb el territori i la ciutadania.

El Consell Assessor s'ha constituït, al llarg de més de dos anys de treball, com un espai de debat profund, amb una visió interdisciplinària, en el qual s'ha establert una reflexió sòlida sobre els principals reptes de la gestió de l'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona i al conjunt de Catalunya. En un marc més ampli, la vocació del Consell Assessor és ser un referent d'actuació global: les seves reflexions poden tenir impacte, sens dubte, més enllà del nostre àmbit d'influència més proper.

Al llarg del 2020, la pandèmia ha afegit nous reptes i ha posat de manifest, encara més, que hem de col·laborar —administracions, empreses, entitats socials i ciutadania— per establir respostes transformadores i sostenibles, en línia amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides i l'Agenda 2030.



**HEM DE CONTINUAR  
REFORÇANT LES ALIANCES,  
PERQUÈ NOMÉS AIXÍ PODREM  
CONCRETAR RESPOSTES  
ALS DESAFIAMENTS QUE  
AFRONTEM COM A SOCIETAT**

En aquest context, el treball dut a terme amb el Consell Assessor ha contribuït a donar forma a propostes de valor per al territori, entre les quals destaquen l'evolució del cicle integral de l'aigua a partir de l'economia circular, la creació d'un *hub* de l'aigua a Barcelona o l'acord per a un pacte social per donar suport a les persones en situació de vulnerabilitat, entre altres iniciatives que, sens dubte, representen en conjunt un canvi de paradigma cap a un desenvolupament més sostenible.

A més, vull aprofitar per constatar una realitat irrefutable: la necessitat de continuar establint un contracte social com a marc de treball conjunt per al progrés de la societat. Nosaltres, com a companyia, ja ho estem fent; es tracta de consolidar un entorn estable, atorgant seguretat i confiança, basat en els compromisos amb la creació de treball de qualitat, amb la cadena de proveïdors, amb els accionistes, amb l'acció social, amb el desenvolupament sostenible, amb la innovació, i, en definitiva, en el nostre cas, amb la garantia a la ciutadania de la millor gestió d'un servei essencial com és l'aigua.

Hem de continuar reforçant les aliances entre totes les parts, perquè només així podrem concretar respostes als desafiaments que afrontem com a societat. En aquesta línia, des d'Agbar continuarem treballant a propiciar un diàleg actiu amb els diversos grups de relació. Vull aprofitar per agrair a cada un dels membres del Consell Assessor el seu compromís per acompanyar-nos en la nostra voluntat de millora continuada i seguir contribuint al benestar de les generacions actuals i futures.



## PRESIDÈNCIA DEL CONSELL ASSESSOR D'AGBAR



### Àngel Simon i Grimaldos

President d'Agbar i vicepresident executiu de Suez

## MEMBRES DEL CONSELL ASSESSOR D'AGBAR



### Dolores Camats i Luis

Directora de la Cooperativa Obrera de Viviendas El Prat de Llobregat, SCC



### Jordi Hereu i Boher

President d'Idencity i President d'Hispasat



### Felipe Campos Rubio

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



### Marta Cassany i Virgili

Secretària d'Afers Socials i Famílies de la Conselleria de Treball de la Generalitat de Catalunya (Francesc Iglesias i Riumalló fins al novembre de 2020)



### Pilar Díaz López

Professora associada de la Universitat de Barcelona, experta en polítiques de discapacitat



### Victoria Eugenia Martínez Fraile

Exdirectora de la Fundació Agbar



### Ramon Folch i Guillèn

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



### Anna Merino Castelló

Directora de Strategy & Economics de PwC



### Jordi Giró Castañer

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



### Tomàs Molina i Bosch

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

# MEMBRES DEL CONSELL ASSESSOR DE PARTICIPACIÓ, TRANSPARÈNCIA I ACCIÓ SOCIAL D'AGBAR





**Javier Pacheco Serradilla**

Secretari general de CCOO a Catalunya



**Miquel Roca Junyent**

Soci fundador i president de Roca Junyent



**Camil Ros i Duran**

Secretari general de la 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**



**Narciso Berberana**

Global Strategist Officer de Suez



**Manuel Cermerón Romero**

CEO Suez Spain



**Ignacio Escudero Garcia**

Global Knowledge Champion of Operational Transformation de Suez



**Albert Martínez Lacambra**

Conseller delegat d'Agbar



**Ciril Rozman Jurado**

Director general d'Estratègia Corporativa d'Agbar

**COORDINACIÓ**



**Ricard Frigola**

Coordinador del Consell Assessor d'Agbar



**Nerea Plaza Martínez**

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

**SECRETARIA**



**José María de Paz**

Secretari del Consell Assessor d'Agbar

p. 8

## Resum executiu

p. 12

## Un any de reptes: el propòsit del Consell Assessor el 2020

p. 16

## Metodologia

p. 20

## La gestió del servei públic de l'aigua en l'any de la COVID-19





p. 26

## Aportacions del Consell Assessor 2020

p. 44

## Selecció d'iniciatives d'Agbar per a l'impuls de les recomanacions

p. 66

## Annex: Recomanacions del Consell Assessor d'Agbar el 2019



# RESUM EXECUTIU

En aquest resum executiu es presenta una síntesi de les principals aportacions fetes pel **Consell Assessor** per al desenvolupament de les vuit recomanacions del 2019, així com una **selecció d'accions impulsades per Agbar** al llarg de l'any 2020.

## METODOLOGIA DEL 2020

4 grups de treball

4 sessions plenàries

22 reunions de treball i tallers

2 sessions monogràfiques

## Propòsit del Consell Assessor

- Espai de diàleg i transparència.
- Impuls de l'Agenda 2030.
- Pont amb grups de relació.

## 8 RECOMANACIONS FETES EL 2019

## OBJECTIUS DEL 2020

**Assessorar**  
en l'estratègia

**Facilitar**  
la implementació d'accions

**Traslladar**  
els reptes de l'aigua

**Conèixer**  
l'avenç de les recomanacions

## COM ES PODEN IMPULSAR LES RECOMANACIONS?

# Reflexions del Consell Assessor el 2020

### R1 ACCIÓ CLIMÀTICA

Reposicionar el medi ambient com a urgència vinculant-lo a les prioritats postpandèmia: cal aplanar la corba del clima.

Valorar el vessant higienicosanitari d'Agbar: aigua i sanejament com a fonts de salut, incidint en el concepte d'aigua segura.

Posar en marxa el conjunt de projectes ja identificats per Agbar per a l'acció climàtica.

### R2 REUTILITZACIÓ I ECONOMIA CIRCULAR

Establir prioritats entre tots els actors i impulsar inversions en economia circular aprofitant els fons europeus.

Fer l'aigua protagonista de l'agenda pública per la seva vinculació amb totes les qüestions prioritàries actuals.

### R3 POLÍTIQUES D'AIGUA BASANT-SE EN PACTES

Aprofitar el pacte social com a plataforma de col·laboració publicoprivada social per a l'impuls d'inversions i la coordinació del servei.

Posar focus en el paper i les necessitats de la ciutadania.

Incloure empreses i entitats socials en el pacte, i fer-lo arribar a la ciutadania de manera clara i accessible.

### R4 BCN I CATALUNYA, REFERENTS EN UN HUB DE L'AIGUA

Fer del *hub* una prioritat per contribuir a la reconstrucció social i econòmica sostenible, amb la generació d'ocupació i espais de participació social.

Treballar perquè el *hub* sigui reconegut internacionalment i tingui alhora una visió ciutadana i aplicada al territori.

Cercar la implicació del màxim d'actors i sectors amb un procés de cocreació.

### R5 REGULACIÓ CLARA DE CONTROL I TRANSPARÈNCIA

Revisar, objectivar i acordar el concepte de vulnerabilitat per poder aplicar-lo de manera coordinada i eficient en la gestió del servei d'aigua.

Reflexionar amb el regulador per crear un model tarifari inclusiu, equitatiu, solidari i sostenible, i explicar-lo de manera clara a la ciutadania.

## Agenda 2030: un futur pròsper, sostenible i en un planeta sa per a totes les persones

### IMPACTE DE LA COVID-19

Increment de la vulnerabilitat  
Societat digital  
Focus en prioritats econòmiques i socials

### PACTE VERD EUROPEU

Fons europeus per a una recuperació verda: transició ecològica, digitalització i ocupació

## Aliances i pactes transversals per avançar-se als reptes i fer-hi front

### R6 INFORMAR D'INVERSIONS I COSTOS

Obrir espais de diàleg en l'àmbit polític autonòmic i local per a una factura més transparent, accessible i que respecti el principi de recuperació de costos.

Fer una pedagogia constant sobre la factura de l'aigua, així com amb relació als costos i les necessitats d'inversions.

### R7 REFORÇ DEL COMPROMÍS SOCIAL

Acompanyar el Fons de Solidaritat amb mesures de suport a la vulnerabilitat més estructurals.

Adaptar el servei i fer-lo accessible segons les necessitats de la ciutadania, també en l'àmbit digital.

### R8 ALIANCES PER A UN IMPACTE MÉS GRAN

Fer front a les necessitats socials amb un enfocament de pactes, de proximitat i fent propostes concretes d'actuació.

Impulsar espais de participació a partir d'un objectiu concret, establint bé els criteris i els objectius i basant-se en espais ja existents.

## Selecció d'accions impulsades per Agbar

### RECOMANACIÓ 1

RESCCUE: eines i solucions per a ciutats resilients

NIMBUS: conversió de fangs de les depuradores en biocombustibles per moure autobusos públics

### RECOMANACIÓ 2

Transformació de la depuradora del Baix Llobregat en una eco-fàbrica

Projecte de reutilització d'aigua a l'EDAR de Riu-sec; solució única a Catalunya

### RECOMANACIÓ 3

Proposta per a un pacte social en aliança a 60 municipis, basant-se en els eixos de solidaritat, ocupació i reconstrucció verda

### RECOMANACIÓ 4

Creació d'un *hub* de l'aigua i l'economia circular per a l'impuls del territori amb un ecosistema d'innovació i un espai ciutadà

### RECOMANACIÓ 5

Anàlisi de l'informe de la CNMC i identificació de bones pràctiques

*Observatorio del Ciclo del Agua 2019*: comparativa de regulació internacional

### RECOMANACIÓ 7

Projecte ONA per a beneficiaris/àries del Fons de Solidaritat

Digitalització dels programes educatius del Museu de les Aigües

### RECOMANACIÓ 6

Comparativa de bones pràctiques del servei i de l'estat de les inversions

Modificació de la factura per fer-la més clara i accessible

### RECOMANACIÓ 8

Accions de compromís social en el marc de la pandèmia de la COVID-19

Impuls del programa de voluntariat corporatiu



**Un any**



# de reptes

el propòsit del Consell  
Assessor el 2020

# UN ANY DE REPTES

## el propòsit del Consell Assessor el 2020

**L'ANY 2020 HA ESTAT CLAU PER AVANÇAR EN LA POSADA EN MARXA DE LES RECOMANACIONS**

El **Consell Assessor de Participació, Transparència i Acció Social d'Agbar** (Consell Assessor d'Agbar) es va constituir el gener de 2019 amb el propòsit d'obrir un espai de diàleg profund i consistent que permeti a l'empresa avançar en la seva contribució a l'Agenda 2030 i reforçar la vinculació amb els diferents grups de relació del món de l'aigua. Al llarg d'aquell any, el Consell Assessor va elaborar un informe amb vuit recomanacions que formen un conjunt de propostes per ser desplegades per Agbar cap al seu compromís amb la gestió sostenible, inclusiva i solidària de l'aigua.

L'any 2020 ha estat, per tant, clau per avançar en la posada en marxa d'aquestes recomanacions. L'acompanyament en aquest procés és l'objectiu principal del Consell Assessor, bàsicament per mitjà de tres tasques:

1) **assessorar** en la conceptualització i la implementació de les diferents iniciatives proposades;

2) **facilitar** la generació d'aliances amb altres actors a partir de la conscienciació amb relació als reptes de l'aigua;

3) **valorar** qualitativament el grau d'avenç dels diferents projectes impulsors de les recomanacions.

Tanmateix, els debats del Consell Assessor s'han vist afectats per la **inesperada crisi sanitària, econòmica i social provocada per la COVID-19**, que ha obligat a repensar el procés per a la implementació de les recomanacions i ha aportat noves preocupacions socials i nous eixos de debat. La pandèmia, alhora, ha posat encara més en relleu la importància de treballar pels objectius de manera conjunta entre els diferents actors involucrats en la gestió de l'aigua, és a dir, fomentant i consolidant aliances.

Finalment, en temps de crisi és més necessari que mai conjugar les accions més immediates i urgents amb un projecte a mitjà i llarg termini. El Consell Assessor s'ha configurat en aquest sentit com un espai de reflexió que ha permès mirar les necessitats del present i, alhora, dibuixar escenaris de futur.









# Metodologia

# METODOLOGIA

Al llarg del 2020, el Consell Assessor d'Agbar ha desenvolupat la seva missió de manera continuada, tot i els condicionants de la COVID-19. A l'objectiu inicial d'acompanyar Agbar en la posada en marxa de les recomanacions s'hi han afegit els de valorar l'impacte del nou escenari de pandèmia i fer reflexions entorn d'aquest impacte sobre els reptes socials i mediambientals.

En concret, **el treball del Consell Assessor s'ha estructurat el 2020** de manera no presencial **mitjançant eines de videoconferència** que han permès celebrar 22 reunions de treball i tallers, 2 sessions monogràfiques i 4 sessions plenàries.

**4** sessions plenàries

**22** reunions de treball i tallers

**2** sessions monogràfiques

Les trobades virtuals, a conseqüència del confinament i les mesures de seguretat imposades per la COVID-19, han introduït sens dubte un repte per a la dinàmica del Consell Assessor, el qual s'ha encarat amb la constitució de quatre grups de treball (anomenats grups promotors), cadascun dels quals amb l'encàrrec d'abordar dues recomanacions i integrats per aquells membres que són més coneixedors dels temes per tractar. A partir de les conclusions que cada grup ha consensuat s'han fet tallers oberts a tots els membres per posar-les en comú.

Les sessions dels grups promotors s'han complementat amb alguns tallers monogràfics sobre qüestions d'actualitat oberts a tots els membres del Consell, així com amb diverses sessions de treball per abordar temes específics.

**LES TROBADES VIRTUALS A CONSEQÜÈNCIA DEL CONFINAMENT HAN INTRODUÏT UN REPTA PER A LA DINÀMICA DEL CONSELL ASSESSOR**



## Recomanacions del Consell Assessor per a cada grup de treball

---

### **GRUP A. CANVI CLIMÀTIC I RECURSOS HÍDRICS**

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

---

---

### **GRUP B. ALIANCES TERRITORIALS**

**3.**  
**Abordar les polítiques d'aigua tenint en compte components territorials, socials i emocionals, a més dels exclusivament tècnics (pactes per l'aigua).**

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

---

---

### **GRUP C. TRANSPARÈNCIA**

**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.

**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.

---

---

### **GRUP D. COMPROMÍS SOCIAL I PARTICIPACIÓ**

**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 gran**  
en els programes i els projectes socials.

---

# La gestió públic en l'any de



# del servei de l'aigua la COVID-19

# LA GESTIÓ DEL SERVEI PÚBLIC DE L'AIGUA EN L'ANY DE LA COVID-19

El 2020, la pandèmia de la COVID-19 ha generat una crisi sanitària sense precedents que s'ha estès contundentment a tots els àmbits polítics, econòmics i socials. Per fer front a aquesta situació, Agbar va desplegar ja al març un pla d'actuació per a la prestació del servei amb una garantia sanitària plena.

En aquest context incert, el Consell Assessor també ha dedicat part dels seus debats inicials a **reflexionar entorn de com aquesta crisi global afectarà la societat i, sobretot, quines conseqüències pot implicar per a Agbar:**

- Quins són els reptes bàsics per a Agbar com a organització davant d'una crisi com aquesta?
- Quines aliances cal promoure per fer-hi front?
- Com cal implementar les recomanacions en un nou escenari social i econòmic?

Al darrer apartat d'aquest informe es presenten les actuacions que ha dut a terme Agbar per afrontar la COVID-19.



## LA PANDÈMIA QUE ENS AFECTA A TOTS

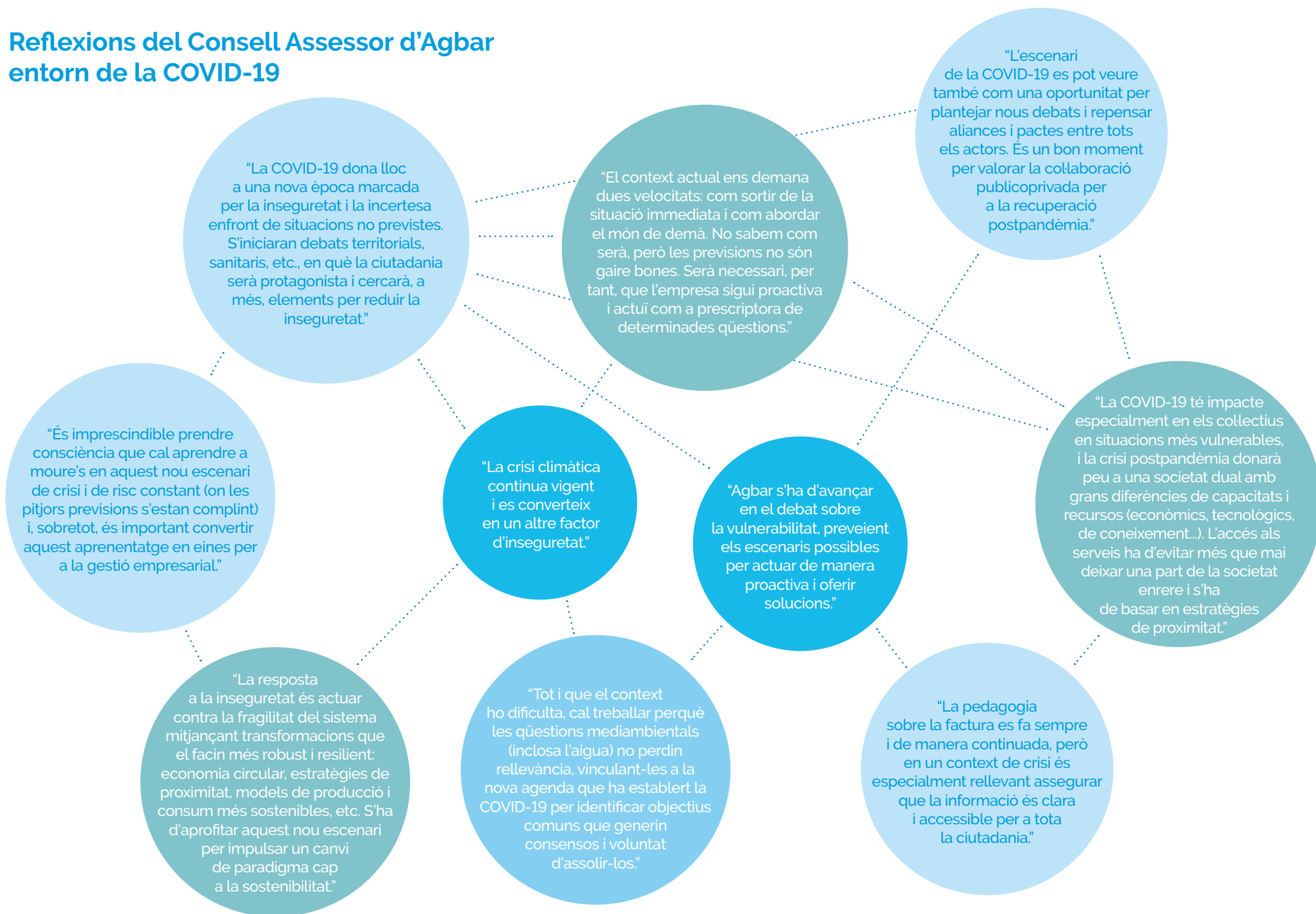
*Dr. Antoni Trilla*

*Cap del Servei de Medicina Preventiva i Epidemiologia de l'Hospital Clinic de Barcelona i assessor científic d'Agbar*

*La pandèmia per coronavirus ens afecta a tots. Mantenir els màxims estàndards de seguretat i prevenció en l'àmbit laboral és un punt clau en l'estratègia de defensa per evitar els contagis i la malaltia. Agbar ha adoptat ja des del principi una actitud molt activa, basant-se en les millors evidències científiques (que encara a vegades són incertes) i anant sempre una mica més enllà de les recomanacions oficials, a favor de garantir la màxima seguretat i el mínim risc per als seus empleats. Alhora, s'han dut a terme un seguit d'accions per conèixer i monitorar l'estat de salut dels empleats de la companyia amb relació a la COVID-19, amb resultats molt satisfactoris que confirmen la bondat i la utilitat de les mesures emprades. També s'ha optat per potenciar al màxim el teletreball, un esforç suplementari d'Agbar que va en benefici dels treballadors, però també de tota la societat, ja que això redueix la mobilitat i, per tant, el risc de contagi.*

*Els equips essencials han estat objecte d'una vigilància i una prevenció especials, fet que n'ha permès garantir en tot moment la disponibilitat. Finalment, Agbar ha desenvolupat, mitjançant Cetaqua i en col·laboració amb el grup BIOCOSM de la UPC, una millora en els algorismes i els sistemes de detecció ràpida del coronavirus en aigües residuals, que sens dubte serà de gran ajuda com a eina vàlida per a la detecció i el control anticipat de possibles brots de COVID-19 en la comunitat. Com a epidemiòleg i metge especialista en medicina preventiva, el meu reconeixement a tota la feina tan ben feta per Agbar en aquests temps tan difícils.*

## Reflexions del Consell Assessor d'Agbar entorn de la COVID-19





## Un món en transició: L'impacte de la COVID-19 en el contracte social

Pere Vilanova

*És una obvietat dir que el 2020 serà considerat per sempre com "l'any COVID", però es necessitarà molt de temps (anys) per analitzar-ne les diferents derivades, que seran d'una gran complexitat. D'una banda, caldrà analitzar el seu impacte, més enllà de la dimensió específicament mèdica i clínica, en termes de polítiques públiques fetes des de les institucions, en particular les de naturalesa social "negativa" (el drama de les residències, l'exclusió social i territorial, els sense sostre, la immigració no controlada). Aquesta eventual manca de coordinació entre institucions i en la cooperació públicoprivada a vegades pot dificultar als ciutadans serveis essencials, com és l'accés a l'aigua.*

*En el cas espanyol (i català) en particular, la manca de coordinació entre comunitats autònomes i amb el Govern estatal sovint posa en evidència una falta de racionalitat en l'agenda. Prevenir i esmenar aquestes situacions encara fa més urgent l'enfortiment d'un pacte social integrador. Si això ho posem en relació amb la dimensió internacional del problema, la Unió Europea (UE) i els seus instruments d'intervenció econòmica, qualsevol proposta de "contracte social supranacional" queda afeblida d'entrada. El fet, per exemple, que cada govern de la UE obri i tanqui fronteres internacionals (i sovint internes) pel seu compte provoca que la gestió de tot plegat sigui un problema inversemblant.*

*En aquest sentit, la inevitable dimensió global de la COVID-19 el 2020 es converteix en un trencaclosques, i encara posa més en relleu la idea segons la qual, per afrontar els grans problemes del segle XXI, estem i estarem fent servir instruments dels segles XIX i XX. Aquells que diuen saber com serà el "món post-COVID" o el "món de demà" haurien de ser molt prudents. La medicina actual cura molt més que la de l'edat mitjana (per sort), pel que fa a pandèmies. Però el món actual es mou molt més de pressa, i ho fa de manera descontrolada.*





## L'ODS 3, PROTAGONISTA DE L'AGENDA 2030

En un context de pandèmia, convé recordar més que mai que **l'aigua és un bé bàsic per a la salut pública i la millor aliada en la lluita contra el coronavirus** i contra nombroses malalties que es prevenen amb una bona higiene de mans.

Des de l'inici de la crisi de la COVID-19, el subministrament d'aigua i el sanejament van ser declarats serveis essencials i es va posar en relleu l'estreta vinculació, dins de l'Agenda 2030, de l'Objectiu de Desenvolupament Sostenible ODS 3, "Salut i benestar", amb l'ODS 6, "Aigua i sanejament".







**Aportacions del**

# Consell Assessor 2020

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

## La recomanació 1, un any després

A la primera recomanació del 2019, el Consell Assessor d'Agbar proposava abordar l'emergència climàtica en dues línies: la primera, reforçant la tasca de **conscienciació i sensibilització**, i la segona, impulsant **les palanques i les eines necessàries** per fer-hi front.

Una idea que destaca en aquest debat és la necessitat de **vincular els reptes mediambientals amb els reptes postpandèmia**, trobant punts en comú i generant consensos i pactes de compromís.

Una de les qüestions principals debatudes pel Consell Assessor és precisament **com es pot reposicionar l'emergència climàtica** en un nou context posterior a la COVID-19, en què les prioritats se situen en els àmbits econòmic i social.

Agbar té una proposta de valor molt clara: ja compta amb una trajectòria i hi està preparada amb una **bateria de projectes concrets per desenvolupar en aliances**, no només per al benefici ambiental i de contribució a l'acció pel clima, sinó també com a via per generar ocupació.



### APLANAR LA CORBA DEL CLIMA

Tomàs Molina

*L'any 2020 ha estat l'any d'aplanar corbes. La pandèmia ha mostrat que una amenaça que pot semblar llunyana pot afectar tota la nostra vida, i que la ciència i la tecnologia, però també la bona governança i la col·laboració i la implicació ciutadanes, són eines poderosíssimes quan es treballen juntes i de manera coordinada. Podria semblar que estem parlant de la COVID-19, però també estem parlant del canvi climàtic i de la necessitat d'aturar l'augment de les temperatures. Segons les projeccions climàtiques, la pluja anual anirà disminuint en quantitat i serà més irregular, amb períodes llargs sense precipitació i amb tempestes més fortes i intenses. Alhora, segons la Comissió Europea, un 84% de la població viurà en ciutats el 2050. Caldrà gestionar la manera com aquesta menor quantitat d'aigua, i mal repartida, arriba a totes les persones de les ciutats i del territori, i que les tempestes no malmetin les infraestructures.*

*Per aplanar les corbes de la vulnerabilitat i del canvi climàtic, el cicle de l'aigua ha de tornar a ser el que vam estudiar a l'escola, amb tecnologia que permeti que l'aigua, després de passar per les nostres ciutats, pugui tornar als rius i ser reutilitzada. La gestió de l'aigua*

## Aportacions del Consell Assessor sobre salut pública, salut ambiental i gestió de l'aigua

L'impacte de la COVID-19 obre una línia de reflexió específica entorn de la vinculació de la salut pública amb la salut ambiental i la gestió sostenible de l'aigua, de la qual sorgeixen les aportacions següents:

1. Valorar el **vessant higienicosanitari** de l'activitat d'Agbar: la gestió de l'aigua i el sanejament com a font de salut.
2. Fer èmfasi en la vinculació de la **comunicació sobre clima i medi ambient** amb qüestions emergents arran de la COVID-19 (prevenció de malalties i salut pública, preservació de la biodiversitat per evitar noves pandèmies, etc.).
3. Reforçar la **pedagogia i la gestió acurada dels missatges** que incideixen en un àmbit molt delicat com és la salut, a fi de generar seguretat entre la ciutadania enfront dels rumors i les *fake news* presents a les xarxes socials.
4. La difusió del **concepte aigua segura**, referit a la qualitat, la seguretat i l'accessibilitat de l'aigua, és cabdal.

*ha de ser circular: que entri neta a les nostres ciutats i que en surti també neta. L'aigua de la pluja és de la conca allà on cau, però els sistemes de distribució i una gestió i un ús adequats poden assegurar el subministrament d'aigua a aquells que en necessitin, allà on siguin.*

*L'aigua del futur serà la mateixa que la d'ara, però haurà de donar vida a més persones sense oblidar els altres éssers vius de la Terra. L'aigua haurà de ser més tecnològica, o ajudada per la tecnologia, que permeti que, en un món més calorós, i amb menys aigua que cau del cel, i també més superpoblat, es mantingui neta. La gestió de l'aigua haurà de ser més equitativa, i caldran pactes que n'assegurin el subministrament.*

*Finalment, l'aigua haurà de continuar essent el nostre vincle amb la vida. L'aigua ens treu la set i ens neteja, ens fa créixer, ens inspira, ens dona pau quan la veiem borbotar i energia quan passa amb força per un molí. L'aigua aplanar i suavitzar moltes corbes, ho fa a la sorra de la platja i també als còdols dels rius. L'aigua també pot servir d'estímul per redreçar aquesta tendència climàtica que no ens agrada, amb un canvi en el nostre estil de vida i la nostra economia, perquè sigui cada cop menys contaminant i més circular. Talment com és l'aigua.*



### GARANTIA DE L'AIGUA, GARANTIA DE SALUT

*Victòria E. Martínez*

*La declaració de la pandèmia mundial de la COVID-19 el primer trimestre del 2020, poques setmanes després de la presentació dels treballs del primer any de vida d'aquest Consell Assessor, va fer que, al si del grup encarregat de tractar els temes relacionats amb el medi ambient, el canvi climàtic i els recursos hídrics, ens fèssim ressò d'un canvi de paradigma global. Si bé fins pocs dies abans l'emergència climàtica tenia una gran presència mediàtica i rebia un important suport social, arran sobretot de la COP25 i, també, dels moviments de suport a les polítiques mediambientals que s'havien anat generant, aquest tema va passar a un segon pla i va cedir tot el protagonisme al problema de salut pública que gairebé un any després continua afectant milions de persones arreu del món.*

*Esdevé necessari en aquest context incorporar la salut en tots els projectes relacionats amb el medi ambient i l'aigua. Totes les actuacions, programes i propostes adreçats a protegir la salut mediambiental, la preservació de la biodiversitat, la qualitat de l'aire que respirem i tot el que implica la cura del nostre entorn han d'estar orientats a protegir i millorar la salut de les persones. Des de l'acció més propera, com és el simple gest de rentar-se les mans, fins a la més global, com és la preservació dels ecosistemes naturals i, en especial, de les grans reserves d'aigua del planeta i la lluita contra el canvi climàtic. La gestió de les aigües residuals i, especialment, el compliment de la Directiva marc de l'aigua en matèria de sanejament a casa nostra han de ser més que mai una prioritat.*

*Aquest nou paradigma crea un espai en el qual cal oferir nous serveis, així com la necessitat d'un posicionament inequívoc de la companyia com a garant de salut pública, però genera també riscos que caldrà preveure i afrontar amb missatges clars.*





## La recomanació 2, un any després

La recomanació 2 proposa repensar tots els processos i tecnologies del **cicle de l'aigua** mitjançant la posada en marxa de mesures i projectes concrets de reutilització de l'aigua i l'economia circular, així com una conscienciació col·lectiva més gran dels seus avantatges.

El Consell Assessor constata l'oportunitat que pot suposar el **Pacte Verd Europeu** per aprofitar les diferents línies de finançament que s'obriran, com a eina per avançar en aquesta transició cap al model circular a Catalunya i a l'àrea metropolitana de Barcelona.

En moments de canvi de paradigma és necessari avançar cap al nou model amb **accions i intervencions concretes** junt amb una "enginyeria de transició" temporal que sostingui el sistema actual.

Es remarca novament la necessitat d'**acordar al territori les prioritats** i generar compromisos entre tots els actors involucrats.

### ECONOMIA CIRCULAR I RESILIÈNCIA PER FER FRONT A FUTURES MALTEMPSADES

*Ramon Folch*

*Els grans incendis forestals esgarrifren. Causen una destrucció evident. Però en pocs anys el bosc es recupera: és fràgil i alhora resilient. El nostre sistema socioeconòmic, també. N'acabem de constatar la fragilitat davant d'un virus anteriorment inadvertit, però també els inicis d'una immediata resposta resilient: malgrat tot, no s'ha ensorrat. Es tracta d'aprendre la lliçó i de fer com el bosc cremat que rebrota: de quina manera podem reduir la fragilitat del sistema i de quina manera podem augmentar-ne la resiliència?*

*La resiliència (del llatí resilio, 'saltar enrere') és la capacitat de recuperar-se davant d'una alteració. És un concepte d'enginyers i ecòlegs que també ha fet fortuna en les ciències socials. Els ecosistemes són més resilientes com més ràpidament es reconstitueixen en ser destruïts: individus que suporten l'agressió,*

*granes que germinen de seguida, rabasses que rebroten... Amb la societat humana passa si fa no fa després d'un terratrèmol, d'una inundació o d'un huracà: l'activitat reneix de la ruïna.*

*Per fer front a noves maltempades que tard o d'hora arribaran, cal adoptar formes de producció, distribució i consum que siguin equitatives i resilientes. L'economia circular és una bona estratègia, perquè maximitza l'eficiència global del sistema, per sobre de l'eficàcia del guany fàcil (i fràgil). Vindran nous virus i conflictes globals. Més ens valdrà optar per un model socioeconòmic sostenible. Serà la millor de les vacunes: la millor teràpia és la profilaxi. L'actual model espletador i externalitzador esgota recursos i exporta problemes en un món global que ja no té exterior perquè tots som a tot arreu. La COVID-19 ho ha posat de manifest.*

*És l'hora de la sostenibilitat, és a dir, d'implementar l'economia circular i de fomentar la resiliència en un context d'equitat redistributiva. La compleció del cicle hidric i la transformació de les depuradores en ecofactories que produeixin aigua regenerada i rescatin recursos dels fangs (biogàs, fòsfor, sorres de construcció, etc.) és una excel·lent opció en aquesta línia.*

**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



## Aportacions del Consell Assessor per situar l'aigua en l'agenda pública

Una de les idees força que han sorgit en els debats del Consell Assessor és que és indispensable **crear un espai per a l'aigua en el debat públic**, ja que en molts àmbits ha estat tradicionalment oblidada.

**1.** El Consell Assessor remarca que **l'aigua és transversal** en totes les qüestions prioritàries de l'agenda actual: l'acció climàtica, la ciutat sostenible, la recuperació econòmica, la inclusió social i l'ocupació, etc.

**2.** L'existència de reptes col·lectius i objectius compartits com a servei públic per a la ciutadania i per a una ciutat sostenible ha de permetre **establir acords concrets** en el marc de la gestió de l'aigua entre els diferents actors.



## EL CICLE DE L'AIGUA I LA RECUPERACIÓ SOSTENIBLE COM A GENERADORS D'OCUPACIÓ VERDA

*Javier Pacheco*

*Catalunya i el planeta travessen moments difícils. La pandèmia està tenint conseqüències socials i econòmiques devastadores. En els dècennis vinents, Catalunya es veurà exposada a una escassetat de recursos hídrics que pot afectar tant la salut dels ecosistemes com les condicions de vida de la població. És per això que cal aprofitar per orientar les polítiques de reconstrucció en la línia que marca l'Agenda 2030, impulsant un canvi de model productiu basat en el coneixement, la sostenibilitat i la circularitat, amb una aposta per transformar estructuralment l'economia i crear ocupació verda de qualitat en el territori.*

*L'ocupació ha de ser una de les prioritats del nou model hídric. Els processos industrials de captació, tractament, distribució, consum i desguàs seran una font de llocs de treball de qualitat, alhora que evitaran el malbaratament i els impactes en el medi natural. El trànsit cap a una economia circular exigeix introduir les ecofàctories per a la regeneració i la reutilització del recurs una vegada i una altra, per assegurar el seu proveïment urbà,*

*agrícola i industrial preservant alhora els aqüífers i els cabals fluvials. Per tant, una política hídrica avançada és sens dubte un factor clau per al canvi de model productiu, per a la modernització del país, per a la creació de nous llocs de treball i per a la generació de riquesa al territori.*

*Cal fer les inversions necessàries aprofitant els fons europeus per a la recuperació: en recerca i desenvolupament tecnològic, en les infraestructures del cicle integral i en la modernització del model de distribució. Aquestes accions, incloses dins la planificació de l'Agència Catalana de l'Aigua i, en bona part, recollides també pel Pacte Nacional per a la Indústria, que malauradament no ha estat desenvolupat en aquells àmbits que tenen com a objecte canviar el model productiu de la indústria a Catalunya, seran la palanca de canvi per passar d'una economia lineal, altament consumidora de recursos i generadora de residus, a un model econòmic circular. L'Agència Catalana de l'Aigua ha d'incorporar les competències i els instruments per a una governança de la nova cadena circular.*





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

### **La recomanació 3, un any després**

La recomanació 3 proposa abordar les **polítiques d'aigua sobre la base d'un consens** treballat transversalment, basant-se en pactes socials amb tots els actors, amb visió ciutadana i amb un programa i un pressupost concrets.

Per al Consell Assessor, els pactes socials esdevenen la plataforma adequada de col·laboració publicoprivada social per a **la identificació i l'impuls de projectes i inversions del cicle de l'aigua** que contribueixin a la recuperació verda, sostenible i inclusiva.

Era inimaginable pronosticar un any com el 2020: l'emergència de la COVID-19 fa més evident la necessitat que tots **els actors treballin de manera conjunta i coordinada**.

Davant del risc, en un context posterior a la COVID-19, de grans diferències en les capacitats i els recursos disponibles, els pactes socials permeten posar el focus en **el paper i les necessitats de la ciutadania**.





## ALIANCES PUBLICOPRIVADES PER A LA RECUPERACIÓ VERDA

*Josep Sánchez Llibre*

*En el darrer any hem viscut —estem vivint, de fet— una profunda crisi generada per una pandèmia sanitària que ha paralytitzat bona part de la producció econòmica mundial i ha afectat la salut i la qualitat de vida de milions de persones arreu del món. Paral·lelament a la lluita sanitària, cal afrontar la recuperació de l'economia. Aquesta crisi ens demostra que hem d'optar per un model de desenvolupament més sostenible. Els Objectius de Desenvolupament Sostenible concretats a l'Agenda 2030 o les prioritats del Pacte Verd Europeu defineixen el full de ruta que cal seguir.*

*La Unió Europea vol avançar cap a una economia moderna, competitiva i eficient en els recursos. Cal convertir aquests reptes ambientals i climàtics en oportunitats per a un desenvolupament més sostenible i inclusiu per a tots. Des del món empresarial som conscients d'aquesta necessitat de canviar el model productiu. Ho farem per responsabilitat amb la societat i amb el planeta.*

*La col·laboració publicoprivada no és només necessària, és imprescindible. La realització de grans projectes transformadors en els mètodes de producció fa*

*imprescindible la col·laboració entre les administracions públiques i l'empresa privada. La participació de les empreses no ha de ser únicament com a executores d'obres o prestadores de serveis públics, sinó que han de fer-ho en la definició i la planificació d'aquests grans projectes que transformin els sectors productius cap a un model més sostenible, més inclusiu i més respectuós amb el medi. Agbar és un exemple d'èxit en la col·laboració publicoprivada.*

*Conscient dels reptes als quals s'enfronta en la gestió de l'aigua, de l'escassetat de recursos hídrics i de l'augment de població urbana, Agbar ha assumit la sostenibilitat i els principis de l'economia circular en el seu core business. Entendre el repte de l'aigua —el pas de l'economia lineal a l'economia circular—, liderar la lluita contra el canvi climàtic en la gestió de l'aigua, preservar l'aigua com a font de vida, transformar l'activitat cap a l'economia circular i protegir i recuperar els espais naturals són els principis rectoros d'aquesta transformació d'Agbar per assolir un món més sostenible.*

## Aportacions del Consell Assessor per a la implementació del pacte social

El Consell Assessor d'Agbar valora positivament el compromís d'Agbar en iniciar els debats per a un pacte social a l'àrea metropolitana de Barcelona i a altres indrets de Catalunya i Espanya, i amb relació a l'estratègia d'implementació fa les aportacions següents:

**1.** És primordial traslladar la proposta de pacte social a les **administracions públiques però també a altres agents** per constituir un front global: empreses, entitats socials, etc.

**2.** Els acords assolits mitjançant el pacte s'han de **fer arribar a la ciutadania de manera clara** i entenedora, per la qual cosa és recomanable acordar amb les administracions referents una estratègia de comunicació conjunta.

**3.** El pacte s'erigeix en un **instrument per a la gestió del servei a partir d'objectius compartits** sobre els quals s'estableixin acords i es defineixin actuacions concretes d'una manera àgil i eficaç.

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

## La recomanació 4, un any després

La recomanació 4 del Consell Assessor d'Agbar constata el potencial que tenen l'àrea metropolitana de Barcelona i Catalunya per situar-se en la primera línia internacional pel que fa a la gestió de l'aigua i la sostenibilitat.

En un context de pandèmia o post-pandèmia, la proposta del *hub* esdevé, a parer del Consell Assessor, una oportunitat per generar un projecte d'itllusió que permeti **unir voluntats i esforços per al territori**, tot desenvolupant coneixement i tecnologies amb relació a l'aigua i l'economia circular.

Concretament, el Consell Assessor insta a la creació des d'Agbar d'un **hub de canvi climàtic, innovació i aigua** que valori la trajectòria de l'àrea metropolitana en aquest àmbit, així com el coneixement i l'expertesa dels diferents actors involucrats en la gestió de l'aigua a Barcelona.

El *hub* contribueix a la **reconstrucció social i econòmica amb la generació d'ocupació** i espais per a la participació de la ciutadania en els debats que dibuixaran la metròpolis del futur.



## BARCELONA, CAPITAL DE L'AIGUA I DE L'ECONOMIA CIRCULAR

*Jordi Hereu*

*Perquè aquesta ciutat va néixer al costat del mar i veu sortir el sol cada dia de les seves aigües. Perquè els aqüeductes romans incrustats en parets de la ciutat vella i les restes del rec Comtal ens recorden la relació mil·lenària entre l'aigua i el desenvolupament urbà. Perquè l'aigua i les seves infraestructures són determinants en el salt de la ciutat a la modernitat de les revolucions industrials i la seva expansió. Perquè veïns i veïnes nostres van guanyar la dignitat d'alguns barris construint el sanejament amb les seves mans..*

*Perquè, com diu el gran cantautor Raimon, "al meu país, la pluja no sap ploure: o plou poc o plou massa", sabem que l'aigua és un recurs escàs que cal protegir. Perquè la nostra condició de ciutat mediterrània i densa ha dotat la nostra ciutadania d'una actitud de gran responsabilitat en el consum d'aigua. Perquè tenim empreses que amb la mateixa responsabilitat gestionen tot el cicle de l'aigua i saben que no es pot malmetre ni una gota d'aquest bé públic escàs. Perquè el repte global de l'aigua el vivim dia a dia i també ens l'explica la gent que ens arriba d'arreu del món fugint de la fam i la sequera.*



# Aportacions del Consell Assessor per a l'impuls del *hub* de l'aigua

El Consell Assessor aposta per convertir el *hub* de l'aigua en un projecte de ciutat amb les consideracions següents:

**1.** El projecte del *hub* ha de ser una prioritat per fer de Barcelona i Catalunya una **capital de la gestió sostenible de l'aigua i l'economia circular**.

**2.** La **implicació dels diversos actors** de la ciutat i el territori és imprescindible per fer-lo realitat i, per tant, cal obrir nombrosos espais de diàleg i de co-creació del projecte.

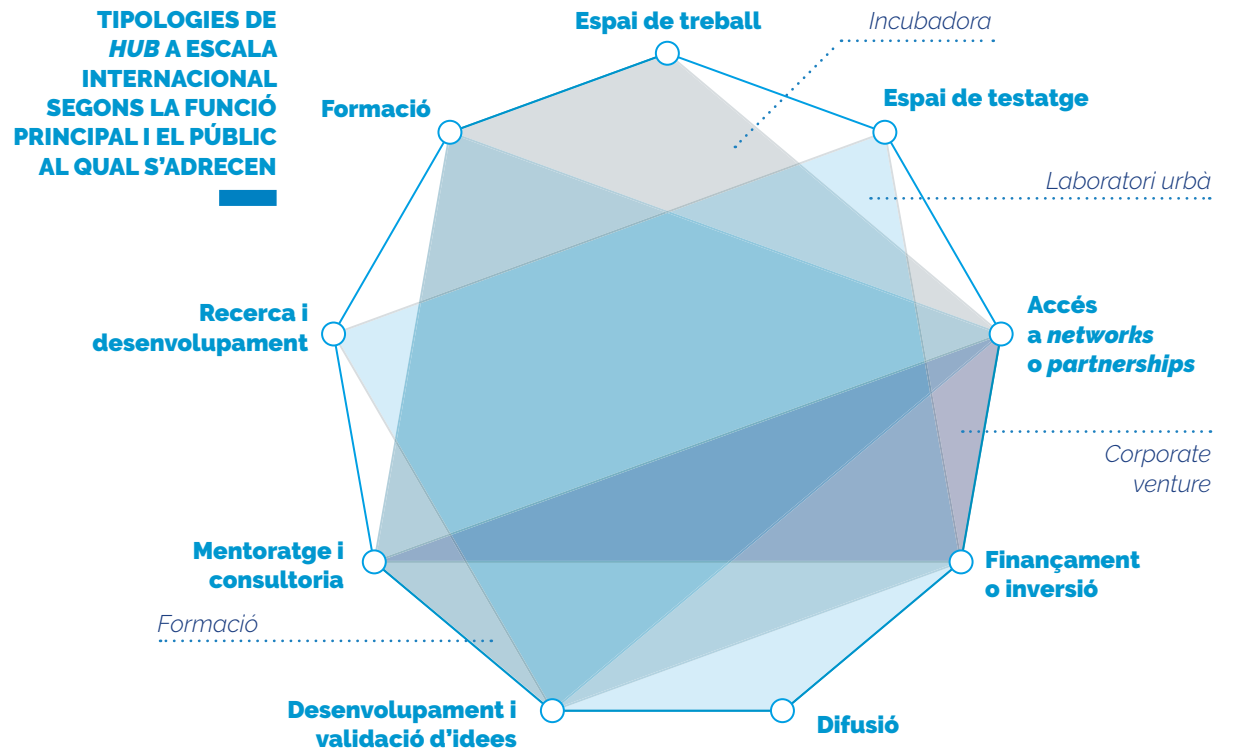
**3.** El *hub* ha d'incorporar els elements necessaris perquè sigui **reconegut internacionalment** com una referència.

**4.** La proposta ha d'incloure les preocupacions i els reptes actuals: un *hub* lligat a **la generació d'ocupació, la resiliència i el desenvolupament** econòmic, social i ambiental de Catalunya i, per tant, a l'Agenda 2030.

**5.** La **visió ciutadana** és un element imprescindible del *hub*, com a complement dels àmbits de recerca i innovació.

*Perquè tenim un bon model de governança, infraestructures, coneixement i gent amb talent. Perquè tenim moltes coses per ensenyar i compartir entre nosaltres i amb el món. Perquè tenim empreses referents al món, centres tecnològics i universitats de primer nivell. Perquè tenim un capital humà de treballadors, tècnics i professionals que innoven per fer-ho millor cada dia.*

*Per tot això i molt més, l'àrea metropolitana de Barcelona pot i ha d'esdevenir un hub de l'aigua i l'economia circular: un espai per atreure, connectar i redistribuir experiències i coneixement. Un espai que sigui escola de ciutadania, laboratori d'innovació i viver d'iniciatives. Un projecte que fomenti un progrés i una ocupació de qualitat i ens impulsi al món en un tema cabdal per a la humanitat: l'aigua i la sostenibilitat.*



## La recomanació 5, un any després

En la recomanació 5, el Consell Assessor proposa enfortir i potenciar les **relacions entre Agbar i els diferents reguladors** del servei del cicle de l'aigua, així com fer un seguiment dels estudis i les recomanacions que facin els diferents organismes de regulació de la competència.

Es destaca la conveniència d'analitzar comparativament altres **sistemes de regulació i control** per explorar noves línies de treball aplicades internacionalment.

El Consell Assessor manifesta que el pacte social és un **instrument de governança dinàmic** que complementa el concepte de governabilitat, centrat en la regulació, les normes i les institucions.



### UN PACTE SOCIAL PER A L'ATENCIÓ A LA VULNERABILITAT

*Miquel Roca*

*No cal insistir-hi: la nostra societat viu una greu crisi econòmica i social que accentua la desigualtat i incrementa el nombre de persones i famílies que se situen en els llindars de la pobresa, cosa que posa de manifest una extrema vulnerabilitat. El problema demana respostes puntuals, les quals, per ser eficaces, reclamen un plantejament més global, més capaç d'enfrontar la qüestió en tota la seva diversitat, complexitat i heterogeneïtat.*

*És en aquest sentit que la proposta d'Agbar de plantejar un pacte social d'ampli espectre té tot el sentit del món. Com a societat prestadora d'un servei essencial, com el del subministrament de l'aigua, coneixen prou les dificultats que pateixen mol-*

*tes famílies usuàries d'aquest servei. I és per això que, en una acció conjunta, administracions, entitats socials i civiques, sindicats i patronals, a instàncies d'una empresa com Agbar, haurien de treballar per definir un nou marc, concret i estable, que pogués garantir la prestació del servei essencial amb la col·laboració i el compromís de tots.*

*Un pacte social que afronti una tarifació que tingui en compte les situacions de vulnerabilitat, i que tingui en compte també a quins efectes, d'entrada, caldrà trobar una definició homogènia dels supòsits que s'han d'emparar en aquest concepte de vulnerabilitat. Avui, no hi ha una definició unívoca ni una autoritat que en reclami la competència per fer-ho. Un pacte social pot tenir l'ambició d'anar molt més enllà, i això seria positiu. De fet, el que es proposa des d'Agbar és una col·laboració que aplegui instàncies públiques i privades en un exercici de responsabilitat social. La sostenibilitat, entesa com un compromís bàsic de tots els operadors del mercat, demana aprofundir en el fet que un pacte social com el que es proposa tiri endavant.*

**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



## Aportacions del Consell Assessor sobre la garantia del servei d'aigua

El Consell Assessor ha debatut intensament entorn de la transparència i la regulació de la garantia de serveis bàsics:

**1.** És fonamental revisar, objectivar i acordar el **concepte de vulnerabilitat** amb la resta d'agents polítics i socials implicats per poder aplicar-lo de manera eficient i coordinada als serveis essencials com és l'aigua.

**2.** Tenint en compte les previsions d'augment de la pobresa, es fa imprescindible reflexionar sobre quin ha de ser el **model tarifari per establir un sistema més inclusiu, equitatiu, solidari i sostenible** que complementi, a mitjà termini, els ajuts ofertats pel Fons de Solidaritat de l'empresa.

**3.** Un nou model tarifari de futur hauria d'anar acompanyat d'un pla de comunicació per fer-lo comprensible i **accessible a la ciutadania**.

### PACTES TRIPARTITS PER FER FRONT ALS REPTES SOCIALS I AMBIENTALS

*Camil Ros*

*L'actual situació de crisi sanitària, econòmica, social i ambiental en què estem immersos replanteja l'eficiència i la continuïtat de l'actual model de societat, on es globalitzen els efectes negatius, sobretot entre els col·lectius més vulnerables, però no els beneficis. L'emergència climàtica que patim presenta nous i urgents reptes que hem d'afrontar. Les conseqüències són evidents i, per tant, hem de cercar vies per adaptar-nos a aquesta nova realitat que afecta directament el cicle i la gestió de l'aigua: gestió de la demanda i garantia de subministrament en quantitat i qualitat suficients, especialment als col·lectius més vulnerables. Hem d'avançar ineludiblement cap a un nou model d'economia circular que ha de servir de nucli connector de les diferents sinergies que ja s'estan portant a terme i que ens ha d'omplir de coneixement per prendre les decisions adequades i fer-ne difusió amb la voluntat de fer transferència i replicabilitat per generalitzar aquestes experiències.*

*A la UGT de Catalunya som plenament conscients de la transformació necessària, per mitjà de la qual l'actual model econòmic, de producció i de consum ha d'evolucionar cap a un model de progrés que incrementi l'ocupació de qualitat, impulsi la competitivitat i reactivi l'economia del nostre país, però que alhora respecti la capacitat de regeneració del planeta que ens sustenta, en el marc d'un desenvolupament sostenible. Aquesta transició, en la qual ja estem immersos, es donarà i s'està donant no sense esforç per totes les parts, però entenem que els grans motors de desenvolupament d'un país com són les administracions, els sectors econòmics i els agents socials hem de prendre part activa en aquesta transició, perquè sigui justa i inclusiva per a tothom i no deixi ningú al marge.*

*Hem d'arribar a assolir pactes amb compromisos capaços de donar una resposta eficient i contundent a les necessitats socials i als grans reptes que se'ns presenten com a societat que evoluciona, sobretot quan parlem de cobrir els serveis bàsics i essencials perquè totes les persones puguin tenir una vida digna, com és, entre d'altres, l'accés a l'aigua potable, un sector clau per enfortir l'estat del benestar. La gestió d'un bé tan escàs, limitat i preuat per a la vida com és l'aigua requereix un compromís real de totes les parts per avançar en la reutilització i garantir-ne l'accés de tothom, posant l'atenció especialment en els col·lectius més vulnerables i desfavorits.*

*El diàleg social i els pactes tripartits o de concertació social són la millor via de diàleg per crear aliances de manera cohesionada i cercar solucions amb actuacions prioritàries i amb responsabilitat de cadascuna de les parts als nous reptes econòmics, socials i ambientals. Aquests acords han de generar ocupació de qualitat en un sector prioritari com és l'aigua i consolidar les bases que garanteixin les necessitats socials, econòmiques i ambientals per construir un model de societat equitatiu, solidari, competitiu i resilient, sobretot en el context de crisi en el qual estem immersos i en la línia de les polítiques europees.*

*Agbar és un clar exemple de compromisos reals amb la societat mitjançant el Fons de Solidaritat d'Aigües de Barcelona i la Fundació Agbar, amb projectes adreçats al foment de l'ocupació de qualitat, l'educació i l'ajuda a les famílies que més ho necessiten, i que contribueixen a una societat més justa i igualitària.*



# 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

## La recomanació 6, un any després

La recomanació 6 insta Agbar, en primer lloc, a impulsar la comparativa del servei, els costos i les inversions del sector del cicle de l'aigua.

També insta les administracions públiques i les empreses a treballar conjuntament per disposar d'un **rebut de l'aigua més transparent, comprensible i accessible** que distingeixi els conceptes vinculats a la gestió del cicle de l'aigua de la resta de conceptes (taxes, impostos o altres serveis vinculats, com, per exemple, la gestió dels residus).

En aquest punt, destaca la importància de traslladar a la ciutadania les inversions i els costos necessaris associats al servei, d'una manera coordinada, clara i accessible.

Un **pacte social pel que fa a la factura és possible**, perquè permetrà mostrar que es pot oferir un subministrament d'aigua a un preu just, equitatiu i que avanci cap al principi de recuperació de costos.



### TRANSPARÈNCIA PER A UNA CIUTADANIA INFORMADA

Jordi Giró

*Molt ha plogut des de la coneguda "guerra de l'aigua", engegada pels moviments veïnals. A petició d'un grup d'usuaris i usuàries, aquesta disputa va donar com a resultat que la taxa municipal de tractament de residus (TMTR) no es cobrés dins del rebut de l'aigua, com es fa habitualment. També les administracions es van comprometre, a partir d'aquell moment, a no incloure dins de la factura taxes i tributs que no estiguessin relacionats amb el cicle de l'aigua. Estem parlant de finals dels anys noranta i principis dels anys 2000, i la memòria és fràgil: en un any de pandèmia com aquest, s'ha trencat un cop més aquest compromís i s'ha començat a incloure una nova taxa en el rebut de l'aigua, al municipi de Barcelona, anomenada taxa de residus municipals generats en domicilis particulars.*

*Les famílies usuàries tenen dret a ser informades i a entendre íntegrament el rebut del consum d'aigua, així com que en aquesta mateixa factura no s'inclouin conceptes impropis que no tinguin relació amb el subministrament d'aigua i el seu cicle de gestió. Avui se'ns fa difícil entendre el rebut: la seva complexitat en incloure el cànon de l'aigua, impostos i altres taxes aplicades en fan un repte inabastable per a la població en general. Cal fer passos en aquest sentit, tal com ha començat a fer Agbar. La claredat i la*



## Aportacions del Consell Assessor per a la transparència de la factura de l'aigua

En els debats del 2020, el Consell Assessor ha mantingut com a prioritats:

- 1.** La necessitat de **reforçar el diàleg amb l'Administració autonòmica i local** per acordar una factura transparent i coherent.
- 2.** La rellevància d'insistir en la **comunicació sobre els conceptes de la factura** de l'aigua.
- 3.** Continuar fent una **pedagogia constant, indispensable i activa amb relació als costos, les necessitats d'inversions i els reptes de la gestió del cycle integral** de l'aigua, vinculats estretament a la preservació dels recursos naturals i a les possibilitats de fer front a les conseqüències del canvi climàtic.

*transparència de la informació de la factura són imprescindibles, i així s'ha fet en classificar-la i agrupar-la en funció de si els conceptes estan vinculats o no al cycle de l'aigua. Aquesta nova estructura representa un bon pas cap a l'assoliment d'una ciutadania més informada, encara que hi ha camí per recórrer, per exemple, en la cocreació d'un nou disseny de factura que sigui comprensible per a tothom.*

*El treball que fa Agbar envers la comunicació directa amb entitats socials, veïnals i gremials és molt important per explicar el contingut de la factura i, sens dubte, és una bona pràctica. En tot cas, aquesta tasca hauria de ser una prioritat també per a les administracions, idealment de manera conjunta amb l'empresa, per empoderar la ciutadania i perquè estigui ben informada.*



### LA FACTURA DE L'AIGUA PARLA, SI LA SABEM ESCOLTAR

*Anna Merino*

*Quan rebem el rebut de l'aigua, els ciutadans de Barcelona veiem un import que se'ns carrega en el nostre compte bancari. Un import acceptable si el comparem amb altres subministraments. Però només en aquells casos en què l'import és més elevat del que estem habituats, entrem en el detall dels conceptes que estem pagant. És llavors quan som conscients que la factura no només inclou aquells conceptes lligats directament al cycle urbà de l'aigua (subministrament, cànon de l'aigua i taxa de clavegueram) amb l'IVA corresponent, sinó també conceptes aliens en forma de taxa associats a la gestió i el tractament de residus municipals, en una proporció del 65% i el 35%, respectivament.*

*La forma escollida per recaptar les taxes de recollida i tractament de residus municipals és més rellevant del que pot semblar a priori. Mirant a Europa, Atenes, Berlín, Brussel·les, Copenhaguen, Lisboa i París només inclouen a la factura taxes purament relacionades amb la gestió de l'aigua, mentre que les operadores a Amsterdam, Hèlsinki, Roma, Viena i Zuric gestionen taxes municipals alienes però en una factura independent de la de l'aigua.*

*Per analitzar el preu de l'aigua a Barcelona en relació amb altres ciutats europees, hem de comparar "peres amb peres" (és*

*a dir, únicament l'import associat al cycle urbà de l'aigua), i aquesta comparativa deixa Barcelona, i la majoria de les ciutats espanyoles, per sota de la mitjana europea, cosa que posa en perill el principi de recuperació de costos que demana la Comissió Europea a la Directiva marc de l'aigua.*

*Separar conceptes i tenir unes tarifes adaptades als costos seguint els principis i les bones pràctiques europees permet als operadors invertir en infraestructures que garanteixin l'eficiència, la millora del servei i la sostenibilitat mediambiental, alhora que fomenta la reducció del consum per càpita i disminueix l'estrès hídric. A Espanya i Catalunya hi ha un dèficit d'inversió en infraestructures d'aigua que s'ha anat acumulant en els darrers anys fins a convertir-se en un problema estructural. Aprofitar els fons europeus per escometre aquestes inversions pendents permetria convertir Barcelona en un centre d'avantguarda hídric i generaria una quantitat de llocs de treball que, en el moment actual, no podem menystenir.*



## La recomanació 7, un any després

La recomanació 7 del Consell Assessor és refermar el compromís social d'Agbar, vehiculat a través del Fons de Solidaritat i els programes d'acció social.

En un any en què la COVID-19 ha fet més evidents que mai les **situacions de precarietat**, el Consell Assessor ha reflexionat extensament sobre les implicacions que té per a la garantia de l'accés a l'aigua com un dret universal. Com abordar-ho implica anticipar els escenaris possibles i oferir solucions de manera proactiva (mitjançant els pactes socials).

El Consell Assessor entén que el **Fons de Solidaritat**, fins al moment una eina eficaç, ha de ser una **mesura de protecció temporal** que ajudi les persones beneficiàries a assolir la seva autonomia econòmica i social.

Per donar resposta a les situacions de vulnerabilitat, és clau establir de **mesures de suport més estructurals**, tant d'adequació de tarifes com de suport de l'Administració, la proximitat a la ciutadania i l'adaptació del servei perquè sigui inclusiu i equitatiu.

### COL-LABORACIONS PER A L'IMPACTE SOCIAL

*Felipe Campos*

*La crisi econòmica, sanitària i social del coronavirus és molt diferent de totes les anteriors, però té una característica comuna: els més vulnerables tornen a ser els més afectats i devastats. Com diu la cançó d'en Jaume Sisa, "sempre plou sobre mullat".*

*Les rendes baixes són les que pateixen una estrepitosa caiguda de la seva renda salarial. Aquesta crisi té, a més, un diferencial negatiu: afecta especialment el sector serveis. En el cas d'Espanya, la renda dels tres primers decils de renda (el 30% que menys guanyen) s'enfonsa ni més ni menys que un 10%. Aquest fet explica la saturació dels Bancs dels Aliments, de Càritas i dels dispositius de milers d'entitats del Tercer Sector Social, les quals observem amb perplexitat com milers i milers de famílies no tenen ingressos suficients per sobreviure.*

*Aquesta crisi també és diferent des del punt de vista del desplegament de la protecció social. D'una banda, el sector públic ha tingut un paper fonamental per contrarestar la caiguda d'ingressos, gràcies a la protecció extraordinària a aturats i treballadors en ERTO. De l'altra, el sector privat també contribueix a mitigar els efectes de la pandèmia posant les seves estructures i el seu "saber" al servei de les institucions públiques, fent donacions d'articles indispensables, contribuint econòmicament a diverses causes o fins i tot destinant la seva cadena productiva a fabricar respiradors...*

*En aquest context d'emergència social sobresurt una proposta que ja ressona des de fa anys i que amb la pandèmia ha pres embranzida com a resposta: la cooperació i l'aliança públicoprivada social. Aliances coparticipades, mancomunades, que generen impacte i donen com a*

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

*resultat projectes multiplicadors que aporten seguretat econòmica perquè els ciutadans i ciutadanes recuperin la dignitat, amb la llibertat d'escollir el seu pla de vida.*

*Fa anys que hi treballem, tenim un full de ruta per avançar, reforçat i avalat per les Nacions Unides amb els ODS, especialment el número 17, "Aliances de tots els actors públics, privats i socials". Amb la convicció de fer realitat una frase que desgraciadament no podem oblidar: "No podem deixar ningú enrere". Tots som essencials, no sobra ningú, no ens podem permetre renunciar a la força de tots i totes, ara és moment de sumar, ara ens toca cooperar per multiplicar resultats posant al centre les persones.*

## Aportacions del Consell Assessor sobre accessibilitat universal i digital

El Consell Assessor ha examinat els possibles impactes de la digitalització en termes d'accessibilitat del servei i les estratègies per a la inclusió de la diversitat a Agbar, i destaca les idees següents:

**1.** L'**accessibilitat universal** és un enfocament clau que va més enllà de la discapacitat física i té a veure amb el fet que les persones són diverses (capacitats, coneixements, recursos).

**2.** Agbar ja té **moltes iniciatives d'accessibilitat en marxa**, però és important connectar-les encara més amb la ciutadania, a fi que les conegui i sàpiga com les pot aprofitar.

**3.** En un context de **desigualtat creixent**, és essencial mantenir una actitud proactiva per poder atendre persones en situacions de vulnerabilitat.

**4.** Es destaca la rellevància dels processos de **digitalització** duts a terme per Agbar (del servei, de l'atenció al client, dels programes educatius) perquè siguin accessibles i per no deixar ningú enrere.



## L'ACCESSIBILITAT UNIVERSAL EN L'ERA DE LA DIGITALITZACIÓ

*Pilar Díaz López*

*Possiblement, avui dia ningú no posa en dubte que ens trobem en una època d'expansió de l'era digital. En aquests darrers mesos, l'augment imparable de la digitalització de les activitats humanes com ara el teletreball, les compres en línia, les consultes i les gestions administratives i fins i tot les relacions humanes per videoconferència i a través de les xarxes socials han provocat una expansió accelerada de recursos i eines digitals. Però, i l'accés? Tothom té els mateixos drets i les mateixes oportunitats? És aquí on pren un paper fonamental l'accessibilitat universal i el disseny per a tothom. Quan tenir una discapacitat impedeix o limita l'accés a aquests recursos, s'impossibilita que aquesta persona exerceixi el seu dret com a ciutadà o ciutadana i el principi d'igualtat d'oportunitats.*

*L'Informe mundial sobre la discapacitat, elaborat pel Banc Mundial i l'Organització Mundial de la Salut el 2011, posa de manifest que el 15% de la població mundial té algun tipus de discapacitat, és a dir, 1.000 milions de persones*

*a tot el planeta. També advertim que la prevalença anirà en augment, ja que la població està envellint perquè l'esperança de vida cada cop és més elevada i el risc de tenir una discapacitat és superior entre els adults de més edat. Alhora, aquest increment es produeix per l'avanç de les ciències mèdiques i l'augment de les malalties cròniques i els problemes de salut mental.*

*Davant d'aquesta realitat innegable, sorgeix la necessitat imperiosa de repensar i dissenyar recursos i eines que eliminin les barreres que dificulten l'accés a la informació i la comunicació a les persones amb discapacitat, amb la finalitat de garantir l'accés a tothom sense cap mena de limitació ni restricció exercint el seu dret com a ciutadà o ciutadana i gaudint de les mateixes oportunitats.*

*L'accessibilitat universal suposa, sens dubte, més qualitat i més satisfacció per a tota la ciutadania.*



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

## La recomanació 8, un any després

La recomanació 8 del Consell Assessor recull una idea transversal a tota la resta de recomanacions: **potenciar les aliances públicoprivades socials**.

El Consell Assessor remarca que Agbar ha de treballar braç a braç amb les administracions locals i supramunicipals per fer front a les necessitats socials, amb un **enfocament de pactes, de proximitat i fent propostes concretes d'actuació**.

Algunes de les propostes són la **creació d'espais de diàleg** i l'impuls de **noves col·laboracions amb el món local**, més proper a les necessitats de la ciutadania.

Per donar resposta a les situacions de vulnerabilitat, és clau establir mesures de suport més estructurals en coordinació amb l'Administració pública, per mitjà d'un nou model de tarifes i la proximitat a la ciutadania, per oferir un servei encara més inclusiu i equitatiu.



### LLUITAR CONTRA LA VULNERABILITAT A LA CATALUNYA POST-COVID

*Marta Cassany*

*Vivim temps difícils, fruit de l'impacte de la pandèmia. Les conseqüències socials, econòmiques i emocionals de tot plegat seran dures i, des de la política pública, caldrà estar atents i disposats a impulsar accions valentes que ajudin a fer front al creixement de la vulnerabilitat que es produirà, de ben segur, els anys vinents.*

*La crisi actual s'afegeix a la crisi financera del 2008, que va suposar un impacte evident en l'economia domèstica de la ciutadania a Catalunya i va representar un descens del poder adquisitiu de la majoria de les llars. Tot i la millora de l'economia a partir del 2014, el risc de pobresa o exclusió social es manté elevat, i l'any 2019 afectava 1.770.100 persones (el 23,6% de la població).*

*La Diagnosi social de Catalunya 2019, elaborada per l'Observatori Català de la Pobresa i la Inclusió Social, assenyala que la població amb menor renda mitjana es concentra, sobretot, a l'eix que parteix del sud del país i abasta les Terres de l'Ebre i els territoris que segueixen el curs del Segre. A més, cal afegir que diversos municipis catalans presenten uns notables nivells de desigualtat interna.*

*Així mateix, amb relació a la vulnerabilitat social, el fet de ser dona és un factor clar de risc. La feminització de la pobresa és un fenomen*

*invisibilitzat, encara. La pobresa femenina, doncs, té a veure amb la persistència del patriarcat en la nostra societat i les desigualtats que aquest patriarcat genera, per l'acumulació de factors de risc diversos: dones joves, nascudes a l'estranger... D'altra banda, la desigualtat de gènere a escala econòmica també s'ha fet visible durant la pandèmia de la COVID-19, en què els principals sectors ocupacionals afectats (comerç, serveis a les persones, hostaleria, feines de la llar...) i les ocupacions més exposades al risc de contagi (neteja, atenció en comerços...) estan fortament feminitzats.*

*La vulnerabilitat social és un factor multicausal provocat per fenòmens diversos, com ara la precarietat laboral i l'augment de la taxa d'atur, els canvis en el model productiu i les reformes laborals, cosa que es reflecteix en sous baixos, sobrequalificació de plantilles, ocupació a temps parcial i temporalitat.*

*El futur de les polítiques socials del país exigeix insistir en la redistribució de la riquesa i la lluita contra les desigualtats per erradicar la pobresa i garantir una vida digna a tothom, amb accions com ara el desplegament total de la renda garantida de ciutadania, el Pla d'abordatge per a la detecció, la prevenció i la intervenció social per a la pobresa energètica, i el desplegament gradual de l'Estratègia integral d'abordatge del sensellarisme, per garantir el dret a l'habitatge a les persones sense sostre i sense llar.*

## Aportacions del Consell Assessor per activar els espais de participació

En el marc del Consell Assessor, s'han identificat específicament possibles línies de desenvolupament pel que fa als espais de participació i de generació d'aliances, i es destaquen els elements següents:

**1.** És important **definir bé quin és el marc i els criteris de la participació**: quin n'és l'objectiu, com es durà a terme, quin retorn hi haurà, etc.

**2.** Posar el focus en **propostes concretes** pot ajudar a establir acords més fàcilment entre tots els actors implicats en els processos de participació.

**3.** Cal recórrer a **espais de participació ja existents** per facilitar els processos: institucions o entitats de la societat civil organitzada (federacions, taules de diàleg o de treball, etc.).

**4.** La participació pot prendre moltes formes diferents i pot ser **útil per a projectes diversos**: construcció col·lectiva de coneixement, disseny de la factura, programes de ciència ciutadania, cocreació d'estratègies d'intervenció en espais naturals, etc.



### TEMPS D'ENCAIXAR LES MANS

*Dolors Camats*

*Totes les crisis comporten impactes immediats, conseqüències a mitjà i llarg termini, propòsits d'esmena i, amb una mica de sort, alguna lliçó apresada.*

*El 2020 ha estat un any en què hem patit l'impacte de la crisi per la COVID-19, que ha incidit d'una manera més greu en qui pateix més vulnerabilitat, siguin estats amb sistemes de salut precaris o economies febles o col·lectius amb menys capacitat i recursos per evitar el virus i els seus efectes. D'una banda, la vacuna però, de l'altra, l'acord en el marc de la UE per mancomunar els costos de la sortida representen l'anhelat fre, mèdic i econòmic, a la situació.*

*Tot i això, les conseqüències de la crisi viscuda ja les podem apuntar a tots els nivells. La pandèmia i especialment les eines per fer-hi front han destapat moltes vergonyes i han ajudat també a identificar on tenim instruments útils. La garantia de l'accés a l'aigua, clau tant per a la salut com per a la prevenció, n'ha estat un, per exemple.*

*L'any 2021 ha de ser el moment d'aprendre alguna lliçó i fer propòsit d'esmena. I malauradament, tenim on triar. Cal saber què s'ha de fer, però una de les lliçons principals rau a saber com cal actuar. I si alguna cosa hem après del moment que estem superant és que ningú, cap actor institucional o polític, social o econòmic, no ho pot fer sol. Que un a un, una a una, no som capaços de sortir-nos-en. La*

*necessitat d'entendre's des de sectors, agents i fins i tot posicions diferents és clau si l'objectiu és el bé comú i la transformació de les causes que ens han portat a una situació de crisi a tants nivells com l'actual.*

*Aquesta necessitat d'entesa no pot ser fruit de la voluntat només, sinó que ho ha de ser de la responsabilitat de cada un dels actors implicats, públics, privats o individuals. I el nostre deure és exigir-la. Més que mai formem part d'una comunitat, una xarxa interdependent, des del barri fins a la regió metropolitana o la UE, i els darrers mesos ens han demostrat que només la cooperació per trobar solucions i la col·laboració per aplicar-les ens donen resultat. El pacte social que proposa Agbar va en aquesta direcció.*

*L'aposta ha de ser clara i n'hauran de ser ingredients imprescindibles el diàleg honest per vèncer els reccels, la participació en projectes comuns com a millor aposta per a la innovació, la rendició de comptes i, encara més, la transparència com a pacte amb la ciutadania.*

*Potser l'època de pandèmia no és temps d'encaixar les mans encara, però ho ha de ser de posar-nos d'acord.*



# Selecció d'Agbar de les



**d'iniciatives  
per a l'impuls  
recomanacions**



## L'actuació d'Agbar davant la COVID-19

Per a Agbar, la inesperada crisi sanitària, econòmica i social provocada per la COVID-19 suposa considerar **un nou escenari per a la implementació de les recomanacions**. La pandèmia ha obligat l'empresa a reorganitzar els seus procediments per mantenir l'activitat, dissenyar solucions urgents per pal·liar els efectes de l'emergència i prioritzar qüestions que no eren sobre la taula, o, si més no, no hi eren amb la intensitat amb què s'han presentat a partir de la pandèmia.

L'actuació d'Agbar davant la COVID-19 es basa en dues premisses: **pre-vençió i anticipació**. Es prioritzen dos objectius bàsics: en primer lloc, protegir la salut de les persones que treballen a la companyia i, en se-

gon lloc, garantir la continuïtat del servei d'aigua i sanejament, considerats serveis essencials per la seva estreta relació amb la salut i la higiene, sempre al costat de la ciutadania i sense deixar ningú enrere.

En definitiva, s'ha redissenyat tota l'activitat d'Agbar, fins i tot amb un model de presència permanent de professionals en instal·lacions prioritàries del cicle de l'aigua, perquè el seu equip humà pugui fer les feines diàries, **sense deixar de donar resposta en cap moment**. Totes aquestes mesures es duen a terme en estreta coordinació amb les administracions i oferint el suport necessari per garantir el servei a activitats com la neteja o l'atenció hospitalària.

## INDICADORS DESTACATS DE L'ACTUACIÓ D'AGBAR DAVANT LA PANDÈMIA.

Actuació a tota Espanya de març a desembre de 2020



### Clients

**+ 2.500.000**

trucades rebudes (percentatge d'atenció superior al 80%)

**+ 850.000**

tràmits gestionats a través de l'Oficina Virtual



### Operacions / seguretat i salut laboral

**+ 16.200**

tests serològics realitzats

**+ 210**

persones en modalitat de treball amb presència permanent durant l'estat d'alarma i posteriorment



### Persones i organització

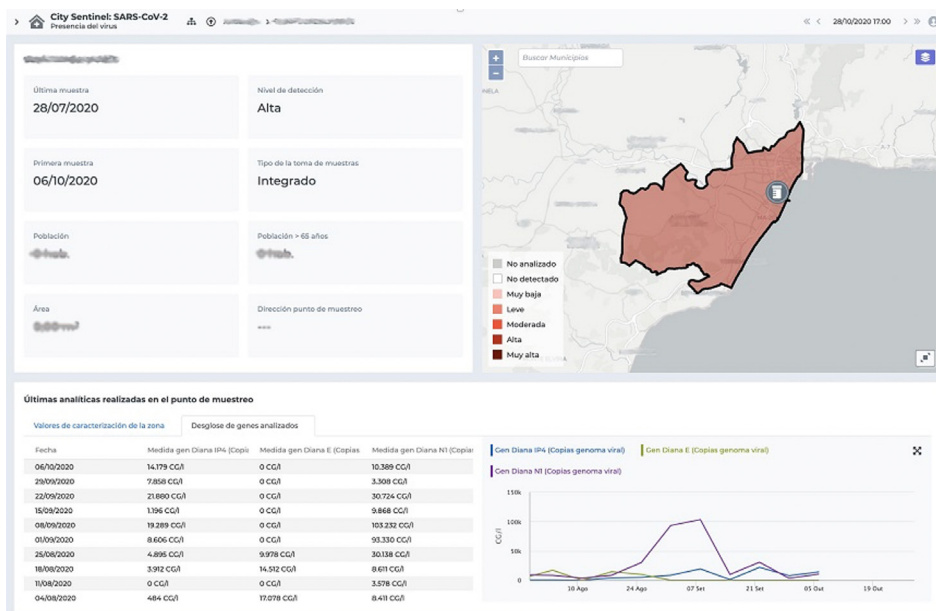
**+ 5.600**

hores de formació sobre teletreball i COVID-19

**4.500**

persones teletreballant

## CITY SENTINEL



City Sentinel és una solució desenvolupada per Agbar que detecta i quantifica la presència del SARS-CoV-2 a les aigües residuals, per permetre el seguiment de l'evolució del virus i anticipar l'aparició de possibles nous brots.

És també la plataforma de referència per al monitoratge del virus per a les administracions públiques, per decisió del Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic.

A l'àrea metropolitana de Barcelona, el desplegament d'aquesta solució s'ha iniciat a l'Hospitalet de Llobregat, Badalona i Cornellà de Llobregat, amb una molt bona acollida.



## L'IMPULS D'AGBAR A LA 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

RECOMANACIÓ 1.1.  
PROJECTES QUE IMPLIQUIN  
ELS ACTORS EN L'ACCIÓ CLIMÀTICA

### NIMBUS: dels fangs de la depuradora a combustible per a un transport "verd"

NIMBUS contribueix a l'economia circular enllaçant la gestió del cicle de l'aigua amb la mobilitat sostenible de la ciutat. Aquest projecte europeu d'innovació vol desenvolupar i validar un model i una tecnologia per **generar biometà a partir dels fangs** de l'estació de tractament d'aigües residuals del Baix Llobregat, i que aquest biometà sigui uti-

litzat posteriorment com a combustible d'un autobús de la flota de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB). El sector del transport utilitza al voltant del 33% del consum total d'energia primària a Europa. Amb aquesta solució, **el consum provindria d'energia verda** i ajudaria la regió de Barcelona a acostar-se a la neutralitat climàtica.



Imatge cedida per Transports  
Metropolitans de Barcelona

**RECOMANACIÓ 1.2.**  
**IMPULSAR PALANQUES PER A L'ADAPTACIÓ**  
**AL CANVI CLIMÀTIC**

**RESCCUE: INNOVACIÓ**  
**EN RESILIÈNCIA URBANA**

El 2020 finalitza RESCCUE (Resilience to Cope with Climate Change in Urban Areas), el **primer projecte europeu de recerca** i innovació sobre resiliència urbana a gran escala. Amb més de la meitat de la població mundial vivint en àrees urbanes, l'impacte del canvi climàtic pot afectar els serveis urbans bàsics, com el subministrament d'aigua o d'energia.

RESCCUE, un projecte liderat per Agbar, proporciona un conjunt de **models i eines** perquè les ciutats prenguin mesures per ser més resilients, és a dir, per anticipar-se, resistir i recuperar-se amb el menor impacte possible. Més de 550 persones d'arreu del món i de diferents àmbits van assistir a les jornades de difusió dels resultats.



RESILIENCE TO COPE WITH CLIMATE CHANGE IN URBAN AREAS.

**ALTRES INICIATIVES ENGEGADES**  
**O IMPLEMENTADES PER AGBAR**  
**I LES SEVES OPERADORES**  
**VINCULADES A LA RECOMANACIÓ 1**

Definició de la nova estratègia d'Agbar sobre el canvi climàtic.

Creació d'una unitat didàctica curricular per a les escoles sobre el canvi climàtic i inclusió del canvi climàtic al programa educatiu Aqualogia.

Llançament de la campanya de sensibilització sobre l'aigua "L'efecte blau".

Llançament d'un MOOC (curs de formació obert) titulat "La gestió de l'aigua com impuls per als ODS", amb més de 1.000 persones inscrites.

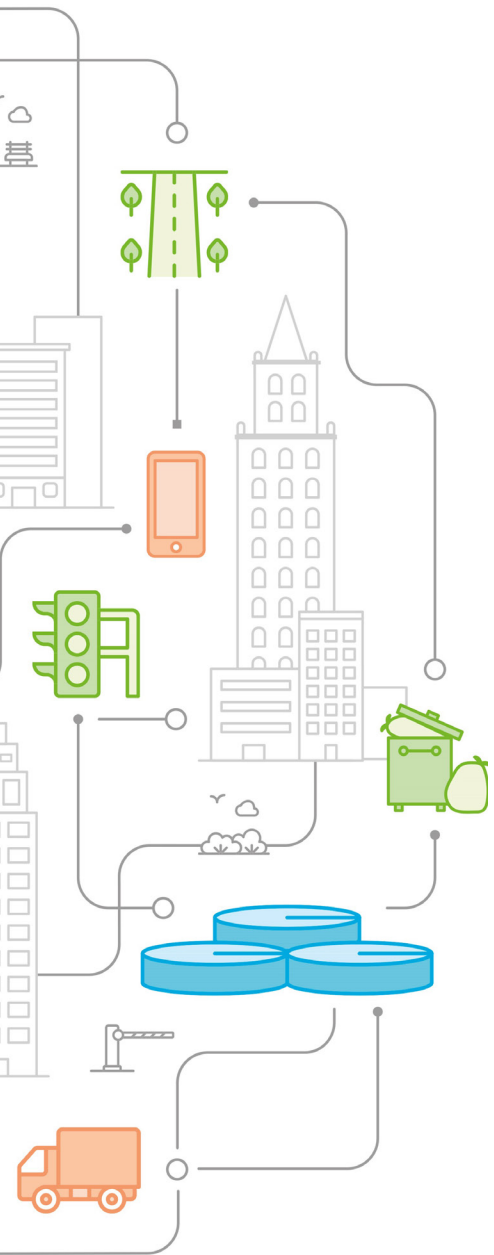
Adhesió als acords voluntaris de la Generalitat de Catalunya per a la reducció de les emissions de GEH i participació en la primera Cimera Catalana del Clima, a través d'Aigües de Barcelona.

Disseny d'un pla de generació d'energia verda.

Estudi inicial d'aprofitament de les aigües pluvials a l'àrea metropolitana de Barcelona.

Projectes europeus (BINGO, IMPREX, REMINE WATER) sobre economia circular o canvi climàtic.

Llançament de la iniciativa col·laborativa *Sustainability Partners* per a la implantació àgil de models d'economia circular al territori.





## L'IMPULS D'AGBAR A LA 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



### RECOMANACIÓ 2.1. TREBALLAR AMB PROPOSTES CONCRETES PER A LA REUTILITZACIÓ D'AIGUA

## L'ECOFACTORIA DEL BAIX LLOBREGAT, PARADIGMA D'ECONOMIA CIRCULAR

Agbar està transformant les estacions depuradores d'aigües residuals (EDAR) en ecofàctories aplicant el model d'economia circular. El canvi aspira que les instal·lacions reutilitzin el 100% de l'aigua, produeixin tota l'energia (verda) que consumeixen, minimitzin els residus generats i tinguin un impacte positiu en l'entorn social i la biodiversitat. A l'àrea metropolitana, Aigües de

Barcelona avança, en col·laboració amb altres actors, a **transformar en una ecofàctoria l'actual EDAR del Baix Llobregat**: el 2020 s'ha assolit la capacitat de regenerar el 100% de l'aigua depurada i s'ha arribat a un 56% d'autosuficiència energètica, a banda d'avançar també en altres aspectes com la gestió de residus o la integració en l'entorn.





## RECOMANACIÓ 2.1.

TREBALLAR AMB PROPOSTES CONCRETES PER A LA REUTILITZACIÓ D'AIGUA

# EXPANSIÓ DE LA REUTILITZACIÓ D'AIGUA A SABADELL

L'aigua procedent de les depuradores, un cop tractada i regenerada, esdevé un **nou recurs hídric vital** per fer front al canvi climàtic. Amb un nou tractament de depuració a l'EDAR de Riu-sec, gestionada per Aigües Sabadell, l'aigua regenerada s'utilitza no només per al reg de parcs i jardins o la neteja de carrers, sinó també per a la descàrrega de sanitaris de tot el sector comercial i industrial del

polígon de Sant Pau de Riu-sec. Una solució única que compta, a més, amb un dispensador per a la recàrrega de camions cisterna. D'altra banda, per continuar avançant en la reutilització, s'està treballant en coordinació amb les administracions locals en la creació d'una **nova xarxa de distribució d'aigua regenerada** al Vallès que arribi a diferents municipis.



## ALTRES INICIATIVES ENGEGADES O IMPLEMENTADES PER AGBAR I LES SEVES OPERADORES VINCULADES A LA RECOMANACIÓ 2

Activació, junt amb les administracions públiques, del protocol per a l'ús ambiental de les aigües regenerades al riu Llobregat.

- Elaboració d'un catàleg d'ecoserveis per a la gestió innovadora i sostenible de l'aigua.

- Projecte per regenerar aigua a totes les plantes de tractament d'aigua de l'àrea metropolitana de Barcelona.

- Anàlisi dels usos urbans i industrials de l'aigua regenerada al barri de la Marina del Prat Vermell.

Estudis d'identificació de noves línies de valorització energètica de fangs i reciclatge de residus.

- Participació en diversos projectes de recerca autonòmics i europeus per promoure l'ús d'aigua regenerada i l'economia circular.

- Propostes per a la implementació d'ecofactories a Palafolls, l'Alt Maresme i Cambrils.

- Llançament d'accions comunicatives per conscienciar sobre el consum responsable i la reutilització de l'aigua.

## L'IMPULS D'AGBAR A LA RECOMANACIÓ 3

**INICIATIVA  
DESTACADA**

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

RECOMANACIÓ 3.1.  
INSTAR QUE ELS OBJECTIUS DE LA GESTIÓ DE L'AIGUA  
S'ASOLEIXIN PER MITJÀ DE PACTES

**EL PACTE SOCIAL, UNA ALIANÇA MULTIACTOR  
CAP A LA GESTIÓ SOSTENIBLE, INCLUSIVA  
I SOLIDÀRIA DE L'AIGUA**







Arran de la recomanació 3 del Consell Assessor, **Agbar està impulsant sobretot diversos pactes socials territori a territori.** L'objectiu és transformar, de manera col·laborativa, el model de gestió de l'aigua per millorar la qualitat de vida de les persones i afavorir un ecosistema urbà sostenible i resiliència.

La proposta per construir aquest nou marc estratègic s'ha elaborat inicialment a l'àrea metropolitana de Barcelona i a continuació s'ha estès en una primera fase en fins a 60 municipis d'altres indrets de Catalunya i Espanya.

El model de pacte social impulsat per Agbar es basa en el diàleg i el consens amb les administracions públiques i cerca la participació de tots els agents

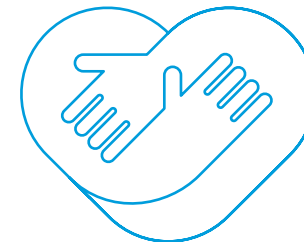
econòmics, polítics i socials. La iniciativa vol projectar les aliances necessàries per abordar, de manera conjunta, tres pilars essencials per a la recuperació social i econòmica posterior a la crisi de la COVID-19: solidaritat, ocupació i reconstrucció verda.

En el marc de l'elaboració del pacte social, Agbar posa a disposició de les administracions públiques la seva capacitat, experiència i coneixement per impulsar iniciatives de reconstrucció en un moment en què la col·laboració públicoprivada es fa més necessària que mai.

## UN PACTE SOCIAL BASAT EN TRES EIXOS

### Solidaritat

Oferir un suport directe per a la garantia d'accés a l'aigua a totes les persones en situació de vulnerabilitat, fomentar la transparència i l'accessibilitat de tots els conceptes del rebut de l'aigua i encarar una nova relació de proximitat amb la ciutadania, adaptada al nou escenari social.



### Ocupació

Crear ocupació verda de qualitat i afavorir una transició justa, fonamentada en la protecció essencial dels drets humans i adreçada a potenciar la igualtat d'oportunitats, l'accessibilitat i la inclusió, així com la digitalització i el desenvolupament del talent. Alhora, que es fa un càlcul dels llocs de feina "verds" que les iniciatives i les inversions proposades poden generar.



### Reconstrucció verda

Reconstrucció verda: impulsar la transició ecològica cap a un model de producció i consum sostenible, més local i resiliència, mitjançant la implementació de l'economia circular, amb l'objectiu de combatre l'emergència climàtica i protegir els recursos, els ecosistemes i la biodiversitat.





## Municipis on Agbar impulsa un pacte social



**A INICIS DEL 2021 LES PROPOSTES PER ALS PACTES SOCIALS S'ESTAVEN DESENVOLUPANT AL 91 % DELS MUNICIPIS DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA, QUE REPRESENTEN EL 94 % DE POBLACIÓ\***

*\* Del conjunt de municipis de l'àrea metropolitana on Aigües de Barcelona presta servei, sense incloure Barcelona ciutat.*

**LES PROPOSTES D'AGBAR PER AL PACTE SOCIAL DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA**

**12.000**

llocs de treball a temps complet generats a l'àrea metropolitana de Barcelona

**1.220 M€**

d'inversió a l'àrea metropolitana de Barcelona

**Garantia de subministrament**

a totes les llars en situació de vulnerabilitat

**0%**

d'emissions de carboni

**100%**

d'aigua regenerada

## Projectes sostenibles, inversions de futur

Agbar, juntament amb les administracions públiques locals i autonòmiques i en el marc de les línies de treball incloses en els pactes socials, ha identificat per a Espanya diversos projectes que es

poden emmarcar en els programes d'inversió europeus, com el **Next Generation**, per a la millora de la gestió de l'aigua i el medi ambient.

### PLA D'ACCIÓ PER ALS FONDS EUROPEUS

75

actuacions identificades en matèria d'aigua i medi ambient, amb un impacte social, mediambiental i econòmic immediat

Valor estimat de **9.000** milions d'euros

Capillaritat a tot el **territori nacional**

Impacte clar i immediat a **escala local**

**120.000** llocs de treball estimats



### Altres iniciatives engegades o implementades per Agbar i les seves operadores vinculades a la recomanació 3

A banda d'impulsar els pactes socials, el 2020 Agbar ha dut a terme diverses accions de col·laboració amb administracions i altres organismes públics i privats, com ara:

- Aportacions a l'Estratègia d'Economia Circular Espanyola i adhesió al Pacte per a l'Economia Circular, impulsats pel MITERD.

- Participació en la Comissió d'Economia Circular de la Cambra d'Espanya i impuls dels seus projectes.

- Coordinació de la Comissió de l'Agenda 2030 de Foment del Treball.

- Impuls del Fòrum d'Aigües Sabadell, un espai de diàleg sobre el servei d'aigua.

- Creació d'una comissió d'acció social dins del Consell d'Administració d'Aigües de Barcelona amb persones expertes de l'àmbit social.

- Creació de la Direcció d'Aliances i la Direcció de Participació com a àrees estratègiques a Aigües de Barcelona.

- Creació d'una àrea d'Acció Social a Aigües de Barcelona per al desplegament de l'estratègia de compromís social.



## L'IMPULS D'AGBAR A LA RECOMANACIÓ 4

**INICIATIVA  
DESTACADA**

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

RECOMANACIÓ 4.1.  
CREAR UN *HUB* BARCELONA  
DE CANVI CLIMÀTIC, INNOVACIÓ I AIGUA

**UN *HUB* SOBRE AIGUA I ECONOMIA CIRCULAR  
PER A L'IMPULS DEL TERRITORI**



L'ambició de la proposta per a la creació d'un *hub* sobre l'aigua és posicionar Barcelona i la seva àrea metropolitana com un territori innovador, inclusiu i compromès amb l'acció climàtica, amb l'economia circular i amb el compliment de l'Agenda 2030.

El *hub* és resultat de la iniciativa d'Agbar en cooperació amb l'Administració i en **aliança amb empreses, actors i organitzacions**, que han d'actuar com a motor de projectes. Aquesta col·laboració públicoprivada social és imprescindible per generar un ecosistema innovador en coneixements, tecnologies i ocupació en aigua i economia circular. **La ciutadania**

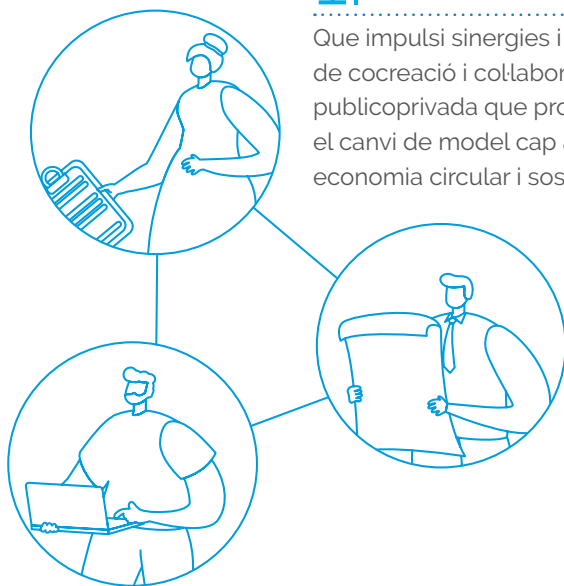
**també és protagonista** d'aquest projecte, que incorpora un espai específic per fer visibles els avenços en els diferents àmbits que aborda el *hub*.

Per acomplir les principals funcionalitats del *hub*, quant a recerca, innovació i divulgació, **Agbar posa a disposició d'aquesta iniciativa alguns dels seus actius ja consolidats**, com ara el Centre Tecnològic de l'Aigua (Cetaqua), l'Escola de l'Aigua i el Centre de Recursos de l'Aigua (CREA), que poden ser la base per desenvolupar les línies estratègiques, així com per generar sinergies amb altres iniciatives.

En un context de pandèmia o postpandèmia, la proposta del ***hub* esdevé una oportunitat per generar un projecte d'illusió que permeti unir voluntats i esforços per al territori**: per desenvolupar coneixement i tecnologies amb relació a la gestió sostenible de l'aigua i l'economia circular, però també per contribuir a la reconstrucció social i econòmica, amb iniciatives que generin ocupació i espais que permetin a la ciutadania participar en els debats que dibuixaran la metròpolis del futur.

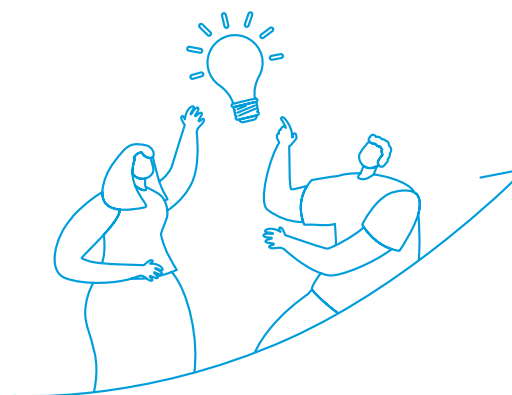


## Un projecte global, d'alt impacte i de llarg recorregut



1.

Que impulsi sinergies i la capacitat de cocreació i col·laboració públicoprivada que promoguin el canvi de model cap a una economia circular i sostenible.



2.

Que generi un fort impacte positiu en el territori, a partir de la creació d'ocupació o la captació i la retenció d'inversió i de talent.

3.

Que sigui escalable i permeti un creixement global i sostingut, a més del posicionament de la metròpolis i del *hub* a escala internacional.



# Un *hub* dual pensat per a un ecosistema de col·lectius

## ESPAI FÍSIC PER A LA CIUTADANIA



### Espai físic d'entreteniment i utilitat,

amb informació i formació per implicar una ciutadania compromesa.

- Entitats d'impacte social
- Activistes del clima
- Ambaixadors/es locals
- Turistes
- Famílies
- Escoles
- Mitjans de comunicació



# HUB

## ECOSISTEMA DE CONEIXEMENT, TECNOLOGIA I APRENENTATGE

### Ecosistema de coneixement i tecnologia,

punt de referència mundial com a *hub* tecnològic per treballar en l'àmbit de l'aigua i el canvi cap a una economia circular.

- Empreses i *start-ups*
- Empreses proveïdores
- Equip humà d'Agbar
- Universitats i centres tecnològics
- Referents i professionals
- Estudiants de grau i postgrau

- Administracions
- Institucions
- Entitats de la societat civil
- Organitzacions



### Altres iniciatives engegades o implementades per Agbar i les seves operadores vinculades a la recomanació 4

En paral·lel al projecte del *hub*, Agbar continua impulsant projectes d'innovació que situen Barcelona com a referent en la gestió del cicle de l'aigua, com ara:

Desenvolupament del programa Go Seeds, orientat a fomentar un ecosistema de col·laboració amb *start-ups* tecnològiques.

Impuls de la primera iniciativa europea d'innovació oberta multisectorial, Start4big, a partir de reptes adreçats a *start-ups*.

Participació en IND+i, un espai de reflexió i intercanvi de coneixements sobre innovació i indústria.

Col·laboració amb el projecte d'innovació oberta de l'AMB Metròpolis FPLab, per potenciar la formació professional (FP) a través de projectes reals d'innovació.





## L'IMPULS D'AGBAR A LA RECOMANACIÓ 5

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

RECOMANACIÓ 5.1.  
IMPULSAR ELS TREBALLS SOBRE  
REGULACIÓ I FER-NE UN SEGUIMENT

## ANÀLISI DE LA REGULACIÓ DEL SECTOR DE L'AIGUA I SANEJAMENT: L'INFORME DE LA CNMC

Agbar analitza amb una atenció especial l'*Estudio sobre los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua urbana*, publicat el gener de 2020 per la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència (CNMC), per identificar punts forts i àmbits per reforçar en relació amb les recomanacions que s'hi estableixen. L'estudi parteix del reconeixement que els serveis urbans de proveïment

i sanejament d'aigua són essencials per a la vida i, per tant, per a una gestió eficient i sostenible d'aquest recurs és important la millora contínua. **Agbar fa una anàlisi detallada de cadascuna de les propostes** i la seva aplicació a les operadores i els àmbits de servei implicats, així com de les tendències futures que l'estudi identifica.

### RECOMANACIONS DE LA CNMC I APLICACIÓ EN L'ÀMBIT D'AGBAR

Recopilar i publicar informació de manera sistemàtica	Utilització de diferents mecanismes per a la rendició de comptes (reunions, informes, portals de transparència...)
Reestructurar l'organització dels serveis per assolir una escala òptima de prestació	Experiències diverses en la gestió supramunicipal de serveis (per exemple, Aigües de Barcelona a l'àrea metropolitana)
Utilitzar eines comparatives ( <i>benchmarking</i> ) per generar més pressió competitiva	Elaboració d'una anàlisi anual de regulació internacional <i>Benchmarking</i> de bones pràctiques el 2020
Fer un disseny eficient i procompetitiu de les tarifes	Disseny de tarifes progressives amb una quota de servei (en substitució del "consum mínim") Creació d'un programari d'integració del coneixement per al disseny de tarifes eficients
Eliminar restriccions a la competència	(Aquesta recomanació només afecta els reguladors i no les operadores)
Revisar la governança	Realització de propostes diverses a través de les associacions del sector del cicle de l'aigua



## RECOMANACIÓ 5.4.

EXPLORAR NOVES FÓRMULES DE REGULACIÓ,  
CONTROL I TRANSPARÈNCIA

# COMPARATIVA DE LA REGULACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA ENTRE PAÏSOS

La comparativa d'experiències dels serveis d'aigua i sanejament és per a Agbar un element de millora contínua. En aquest àmbit, el 2020 destaca l'**Observatorio del Ciclo del Agua 2019**, un informe de dret comparat sobre els aspectes més rellevants de la gestió

del cicle de l'aigua en cinc països europeus, Espanya inclòs, especialment pel que fa al tractament jurídic. Aquesta obra, coordinada per la Càtedra UB de Dret de la Regulació dels Serveis Públics (CARSEP), permet conèixer les diferents respostes a qüestions

tan actuals del sector com són el debat sobre les formes de gestió del servei, la fixació de preus o la necessitat de comptar o no amb una entitat reguladora.



## ALTRES INICIATIVES ENGEGADES O IMPLEMENTADES PER AGBAR I LES SEVES OPERADORES VINCULADES A LA RECOMANACIÓ 5

Impuls, a través de l'ASAC, de la creació de la taula sectorial del cicle integral de l'aigua amb l'Agència Catalana de l'Aigua, la Federació de Municipis de Catalunya, l'Associació Catalana de Municipis (ACM), l'Agrupació de Serveis d'Aigua de Catalunya (ASAC) i els sindicats UGT i CCOO.

Participació en l'elaboració del Llibre Verd de Governança de l'Aigua, del Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic.

Col·laboració en informes de valoració de l'estat de les inversions i les infraestructures del sector del cicle de l'aigua.

Disseny del Programa de transparència, diàleg i proximitat, en el marc de l'Agenda 2030 d'Aigües de Barcelona.

Presentació de l'informe del servei d'Aigües Sabadell a més de 40 ajuntaments gestionats per CASSA.

Difusió dels missatges clau de l'informe d'impacte social Contribución de Suez Spain.

Participació en les associacions del sector del cicle de l'aigua (AEAS, ASAC, AGA i Associació d'Amics de l'Aigua).

## L'IMPULS D'AGBAR A LA 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

### RECOMANACIÓ 6.1.

IMPULSAR UN *BENCHMARKING* DE SERVEIS, COSTOS I INVERSIONS

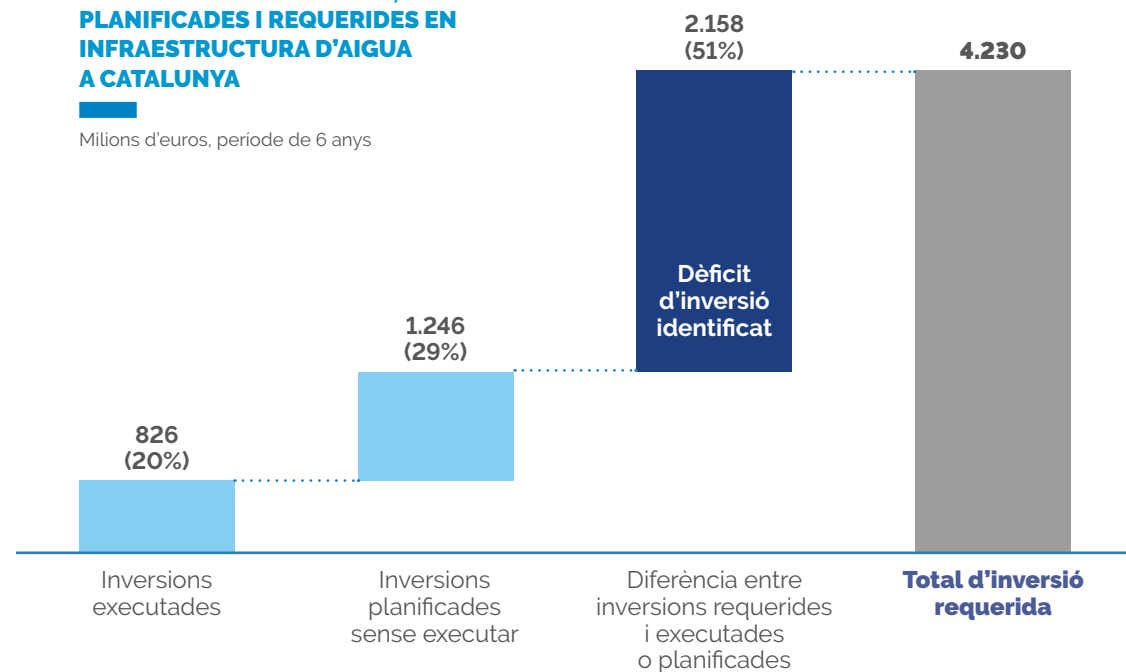
## ANÀLISI D'INVERSIONS EN EL CICLE DE L'AIGUA

Agbar ha dut a terme un estudi que compara la **necessitat total d'inversió** per a les infraestructures del cicle de l'aigua amb les inversions efectivament planificades o executades. La diferència entre ambdós conceptes mostra que **les inversions dutes a terme fins al moment de l'anàlisi només cobreixen el 20%** de les necessitats reals per garantir la sostenibilitat del sistema

a Catalunya. La conclusió principal de l'estudi és que la infraestructura d'aigua demana més inversions perquè està envellint globalment. Com a punt rellevant, l'estudi conclou que les inversions requerides tenen **potencial per generar aproximadament 48.000 llocs de treball** a Catalunya.

### INVERSIONS EXECUTADES, PLANIFICADES I REQUERIDES EN INFRAESTRUCTURA D'AIGUA A CATALUNYA

Milions d'euros, període de 6 anys



Font: PwC - Strategy&

(1) Per calcular la inversió necessària, s'han considerat diversos estudis del sector, els plans hidrològics i informació d'operadors, tenint en compte infraestructures, tecnologies digitals i innovació. Per calcular la inversió planificada i executada, s'han analitzat els plans hidrològics de les conques i els informes de seguiment dels plans en el període 2015-2021. Dades d'UPC, UNED, SEOPAN, CHE, ACA, AEAS, MITERD i anàlisi de Strategy&



## RECOMANACIÓ 6.2. CONSOLIDAR LA DIFUSIÓ SOBRE EL REBUT DE L'AIGUA **FACTURA MÉS TRANSPARENT I ACCESSIBLE**

Aigües de Barcelona ha implementat diverses accions per fer la factura de l'aigua més clara, transparent i accessible: la millora del disseny de la factura i la implementació d'un pla de comunicació i diàleg per fer-la més accessible per a tothom. Per primer cop, **s'han separat en dos blocs els diferents conceptes** de la factura: el cicle de l'aigua, primer, i la gestió dels residus en segon lloc, que representa prop del 35% de l'import total d'una factura tipus a la ciutat de Barcelona. Addicionalment, s'ha posat en marxa un pla de comunicació amb la finalitat d'explicar el nou model de factura, i s'han organitzat diverses sessions de diàleg amb entitats de la societat civil. Així mateix, s'ha avançat en el projecte de transparència de la factura a partir d'un procés que involucrarà representants de diferents grups de relació.



### AIXÍ ÉS LA NOVA FACTURA A BARCELONA

#### Cicle de l'aigua

Són tots els serveis que calen per gestionar el cicle de l'aigua (recollida als embassaments, potabilització, tractament per retornar-la al medi ambient...).

#### Residus

Són taxes que serveixen per poder dur a terme la gestió i el tractament de residus.

#### RESUM CONCEPTES A PAGAR

CONSUM BIMESTRAL DEL 05/08/20 AL 09/10/20

##### CICLE DE L'AIGUA

SUBMINISTRAMENT D'AIGUA	0,00 €
CÀNON DE L'AIGUA	0,00 €
TAXA DE CLAVEGUERAM	0,00 €
IVA	0,00 €

##### RESIDUS

TAXA DE RECOLLIDA DE RESIDUS MUNICIPALS GENERATS ALS DOMICILIS	0,00 €
TAXA METROPOLITANA TRACTAMENT RESIDUS MUNICIPALS (T.M.T.R)	0,00 €

#### TOTAL A PAGAR

00,00€

(\*) Veure detall al dors.

CONSUM TOTAL

00m<sup>3</sup>

TOTAL A PAGAR

00,00€

### ALTRES INICIATIVES ENGEGADES O IMPLEMENTADES PER AGBAR I LES SEVES OPERADORES PER IMPULSAR LA RECOMANACIÓ 6

Accions comunicatives de l'explicació de la factura i els seus conceptes principals.

- Preparació del llançament del Fòrum de Diàleg H2O, un espai consultiu amb representants d'àmbits diversos de la societat per fomentar l'escolla activa i la transparència.

- Planificació de jornades de proximitat amb les associacions de veïns i veïnes.

Acords per a la realització de xerrades divulgatives sobre el servei, la factura i consells d'estalvi a col·lectius en situació de vulnerabilitat i gent gran.

- Preparació d'un nou pla de proximitat amb entitats socials, veïnals i gremials d'Aigües de Barcelona.

- Implementació d'una nova estratègia de diàleg "Al costat de les persones".

## L'IMPULS D'AGBAR A LA RECOMANACIÓ 7

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



**DES DE LA CREACIÓ DEL FONS  
DE SOLIDARITAT D'AIGÜES  
DE BARCELONA, MÉS  
DE 41.000 LLARS  
S'HAN BENEFICIAT  
DE LES SEVES AJUDES**

**RECOMANACIÓ 7.3.  
NOVES INICIATIVES DE SUPORT PER  
AVANÇAR EN EL COMPROMÍS SOCIAL**

## EL PROJECTE ONA CONTRA LA CRONIFICACIÓ DE LA POBRESA

El projecte **ONA** neix amb l'objectiu de reduir la situació de vulnerabilitat de 38 persones acollides al Fons de Solidaritat mitjançant un programa innovador i transformador, de dos anys de durada, que combina la cobertura estable de les necessitats bàsiques amb un programa específic de millora de l'ocupabilitat i el desenvolupament de competències.

Amb el projecte ONA, impulsat per Agbar juntament amb Creu Roja i Tàndem Social, es pretén desenvolupar una metodologia escalable i que es pugui replicar a altres territoris, així com millorar l'anàlisi de la vulnerabilitat i el disseny d'itineraris de transformació social a través de l'ocupació.



### RECOMANACIÓ 7.3.

#### NOVES INICIATIVES DE SUPORT PER AVANÇAR EN EL COMPROMÍS SOCIAL

## Digitalització del Museu Agbar de les Aigües

El 2020 s'ha posat en marxa un procés de **digitalització del Museu de les Aigües** a fi de continuar difonent i fent accessible, a tota la societat, la cultura de l'aigua i els valors associats com el respecte al medi ambient, l'ús responsable i la sostenibilitat. D'aquesta manera, les metodologies més característiques del museu (ludificació, ciència ciutadana, aprenentatge basat

en reptes, *storytelling* i experimentació) s'adapten als formats digitals i accessibles amb més potencial educatiu: jocs interactius, projectes de recerca, videojocs, còmics digitals i visites de realitat augmentada. Alhora, es llança una nova oferta d'activitats digitals per a les escoles amb una oficina tècnica de suport.



#### ALTRES INICIATIVES ENGEGADES O IMPLEMENTADES PER AGBAR I LES SEVES OPERADORES VINCULADES A LA RECOMANACIÓ 7

Desplegament de la campanya audiovisual de la Fundació Agbar per difondre projectes de les entitats socials amb les quals col·labora.

Disseny i desenvolupament de la primera edició d'Emprèn Social, un programa d'acompanyament a projectes d'emprenedoria que contribueixin a la millora de l'ocupabilitat, la lluita contra la pobresa i les oportunitats educatives.

Elaboració de l'informe d'avaluació de la sostenibilitat dels projectes de la Fundació Agbar.

Nous protocols per fer accessibles les activitats de barri.

Aliances de col·laboració amb 55 entitats del Tercer Sector Social a l'àrea metropolitana de Barcelona amb projectes per combatre la pobresa, fomentar l'ocupació i promoure les oportunitats educatives.





## L'IMPULS D'AGBAR A LA RECOMANACIÓ 8

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

### RECOMANACIÓ 8.1.

ALIANCES PER DONAR RESPOSTA  
ALS GRANS REPTES

## ACCIONS DE COMPROMÍS SOCIAL EN RESPOSTA A LA CRISI DE LA COVID-19

A banda de continuar amb els seus programes d'acció social habituals i de reforçar els fons i tarifes socials per tal d'assegurar l'accés a l'aigua per a les llars en situació de vulnerabilitat, Agbar ha posat en marxa un **programa de suport a necessitats socials**. En els primers nou mesos de pandèmia, ha inclòs més de 50 iniciatives valorades en 210.000 euros i ha implicat la col·laboració amb 85 entitats o institucions. Les accions han estat molt diverses, com per exemple la donació de material sanitari, d'aigua i

d'ordinadors a hospitals i centres sanitaris, o d'aliments a llars en situació de vulnerabilitat. L'existència d'aliances prèvies en l'àmbit institucional, social o simplement de gestió del servei són clau per a la implementació de les accions. La trajectòria d'Agbar en la gestió de situacions de vulnerabilitat també ha permès desenvolupar noves eines i bonificacions, com el **programa d'ajuts per a pimes i autònoms** de congelació i finançament dels rebuts de l'aigua durant l'estat d'alarma del 2020.



**DES DE L'INICI DE LA CRISI SANITÀRIA, AGBAR HA REFORÇAT LES MESURES PER A COL·LECTIUS EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT, A FI DE GARANTIR EL DRET A L'AIGUA, AMB FONS SOCIALS I TARIFES BONIFICADES.**



**RECOMANACIÓ 8.2.**  
**PROMOURE LA COL·LABORACIÓ**  
**AMB EL MÓN LOCAL**

# IMPULS DEL VOLUNTARIAT CORPORATIU PER REFORÇAR EL COMPROMÍS SOCIAL

El 2020, Agbar ha dut a terme un estudi de necessitats de les entitats socials amb les quals col·labora per donar-hi resposta mitjançant el **programa de voluntariat corporatiu d'Agbar**. L'objectiu és posar a l'abast d'aquestes entitats el temps, la motivació i, sobretot, el coneixement professional i el talent de l'equip humà d'Agbar. També ha llançat una nova iniciativa de voluntariat a

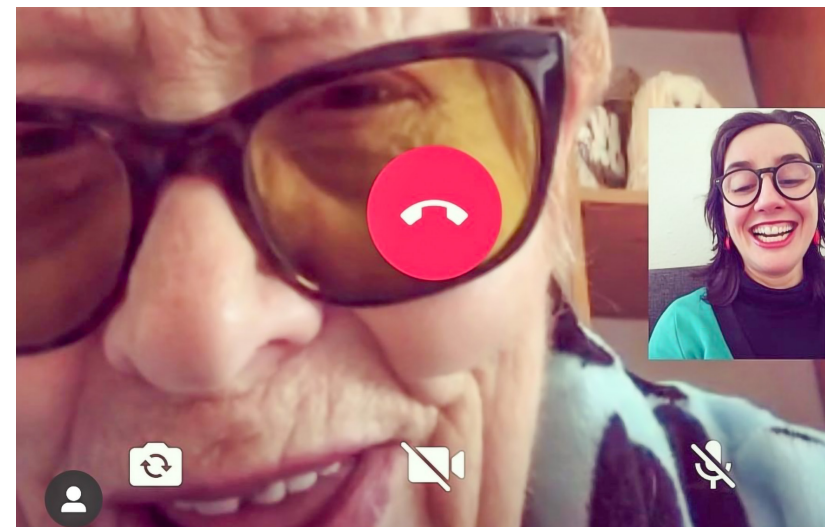
distància a tot Espanya amb la Fundació Amics de la Gent Gran, amb la voluntat de reduir les situacions de solitud. La reformulació en format virtual de les iniciatives al llarg de la pandèmia permet mantenir viu el voluntariat d'Agbar i reivindicar el compromís social de l'empresa en un context d'especial necessitat.



Imatges cedides per Fundació Amics de la Gent Gran

## ALTRES INICIATIVES ENGEGADES O IMPLEMENTADES PER AGBAR I LES SEVES OPERADORES VINCULADES A LA RECOMANACIÓ 8

- Programa d'ajuts per a pimes i autònoms a través de la congelació i el finançament dels rebuts de l'aigua.
- Donació d'Aigües de Barcelona de 250 cistelles d'aliments per a famílies en situació de vulnerabilitat en el marc de la campanya "Cuidem-nos des dels barris" de la CONFAVC.
- Convenis de col·laboració en projectes d'ajuda a la integració de persones refugiades amb els ajuntaments de Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat i Viladecans.
- Disseny d'un projecte d'anàlisi dels indicadors de vulnerabilitat socioeconòmica vinculat al pagament de factures de l'aigua.
- Planificació d'un pla d'informació per a les oficines d'atenció ciutadana sobre el servei d'aigua i les bonificacions existents.



# ANNEX. Recomanacions del Consell Assessor d'Agbar el 2019

Recomanació	Accions i projectes	ODS
<p><b>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.</b></p>	<p>1.1. Identificar mesures i projectes concrets, amb l'horitzó 2030, que ajudin a implicar tots els actors en la problemàtica del canvi climàtic.</p> <p>1.2. Impulsar palanques per aconseguir les eines necessàries en matèria d'adaptació als efectes del canvi climàtic.</p>	<p>13 ACCIÓ CLIMÀTICA</p> <p>17 ALIANÇA PELS OBJECTIUS</p>
<p><b>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.</b></p>	<p>2.1. Treballar amb propostes concretes per fer realitat els objectius de la reutilització de l'aigua.</p> <p>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.</p>	<p>6 AIGUA NETA I SANEJAMENT</p> <p>13 ACCIÓ CLIMÀTICA</p>
<p><b>3. Abordar les polítiques d'aigua tenint en compte els components socials, territorials i emocionals, a més dels exclusivament tècnics.</b></p>	<p>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".</p> <p>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.</p>	<p>17 ALIANÇA PELS OBJECTIUS</p> <p>6 AIGUA NETA I SANEJAMENT</p>
<p><b>4. Consolidar Barcelona com a referent en matèria de canvi climàtic, innovació i gestió eficient del cycle de l'aigua.</b></p>	<p>4.1. Aquesta recomanació es formula entorn d'una acció central: la creació d'un "hub Barcelona de canvi climàtic, innovació i aigua".</p>	<p>9 INDÚSTRIA INNOVACIÓ INFRAESTRUCTURES</p> <p>11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES</p>
<p><b>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.</b></p>	<p>5.1. Impulsar l'evolució dels treballs sobre la regulació del sector del cycle de l'aigua i fer-ne un seguiment.</p> <p>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.</p> <p>5.3. Fer més visible la figura del regulador i enfortir els punts de col·laboració entre els reguladors i els operadors.</p> <p>5.4. Explorar noves fórmules de regulació, control i transparència a altres territoris o serveis d'interès general (<i>benchmarking</i> de sistemes de regulació i control de serveis essencials).</p>	<p>16 PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES</p> <p>6 AIGUA NETA I SANEJAMENT</p>
<p><b>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.</b></p>	<p>6.1. Impulsar un <i>benchmarking</i> de serveis, costos i estat de les inversions del sector del cycle de l'aigua a Espanya i Catalunya, amb la col·laboració d'entitats i autoritats públiques vinculades al sector.</p> <p>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...).</p>	<p>12 CONSUM I PRODUCCIÓ RESPONSABLES</p> <p>9 INDÚSTRIA INNOVACIÓ INFRAESTRUCTURES</p>
<p><b>7. Impulsar el compromís social d'Agbar i els projectes que duu a terme i apropar aquesta realitat a la ciutadania.</b></p>	<p>7.1. Definir un marc d'actuació de la participació ciutadana a Agbar, en el qual s'estableixin espais de decisió concrets i definits.</p> <p>7.2. Potenciar la comunicació de les accions relacionades amb el compromís social d'Agbar.</p> <p>7.3. Impulsar noves iniciatives de suport a col·lectius en situació de vulnerabilitat per avançar en el compromís social.</p>	<p>1 FI DE LA POBRESA</p> <p>17 ALIANÇA PELS OBJECTIUS</p>
<p><b>8. Promoure les aliances per aconseguir un impacte més gran en els programes i els projectes socials.</b></p>	<p>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.</p> <p>8.2. Fomentar la col·laboració entre l'empresa, els serveis socials dels ajuntaments, les diputacions i la Generalitat de Catalunya.</p>	<p>17 ALIANÇA PELS OBJECTIUS</p> <p>1 FI DE LA POBRESA</p>









**Agbar**



Imprès en paper reciclat.