

**Consejo Asesor de Participación,
Transparencia y Acción Social de Agbar**

Evolución y balance de las recomendaciones

INFORME FINAL



Agbar

CARTA DEL PRESIDENTE

EL CONSEJO ASESOR SE HA CONSTITUIDO COMO UN ESPACIO DE DEBATE PROFUNDO SOBRE LOS PRINCIPALES RETOS DE LA GESTIÓN DEL AGUA



DESDE AGBAR CONTINUAREMOS TRABAJANDO EN PROPICIAR UN DIÁLOGO ACTIVO CON LOS DISTINTOS GRUPOS DE RELACIÓN

Ángel Simón Grimaldos

Presidente de Agbar y presidente del Consejo Asesor de Participación, Transparencia y Acción Social de Agbar

La realidad actual requiere anticipación y la máxima capacidad de análisis, y nos impulsa a buscar nuevos modos de actuar ante las necesidades de la sociedad en la que vivimos. Nos encontramos con retos cada vez más complejos, en todos los ámbitos —económico, social, medioambiental, sanitario...—, y las empresas tenemos un papel fundamental en la capacidad de articular respuestas y de hacer confluir conocimientos.

Es importante, para ello, contar con espacios de diálogo que inviten a compartir y a contrastar ideas. Con este planteamiento se creó el Consejo Asesor de Participación, Transparencia y Acción Social de Agbar, una iniciativa pionera en el entorno empresarial. El Consejo ha reunido a 15 personas, referentes en sus campos de experiencia, que con su dedicación han contribuido a desarrollar iniciativas que consolidan el compromiso histórico de Agbar con el territorio y la ciudadanía.

El Consejo Asesor se ha constituido, a lo largo de más de dos años de trabajo, como un espacio de debate profundo, con una visión interdisciplinaria, en el que se ha establecido una reflexión sólida sobre los principales retos de la gestión del agua en el área metropolitana de Barcelona y en el conjunto de Cataluña. En un marco más amplio, la vocación del Consejo Asesor es ser un referente de actuación global: sus reflexiones pueden tener impacto, sin duda, más allá de nuestro ámbito de influencia más cercano.

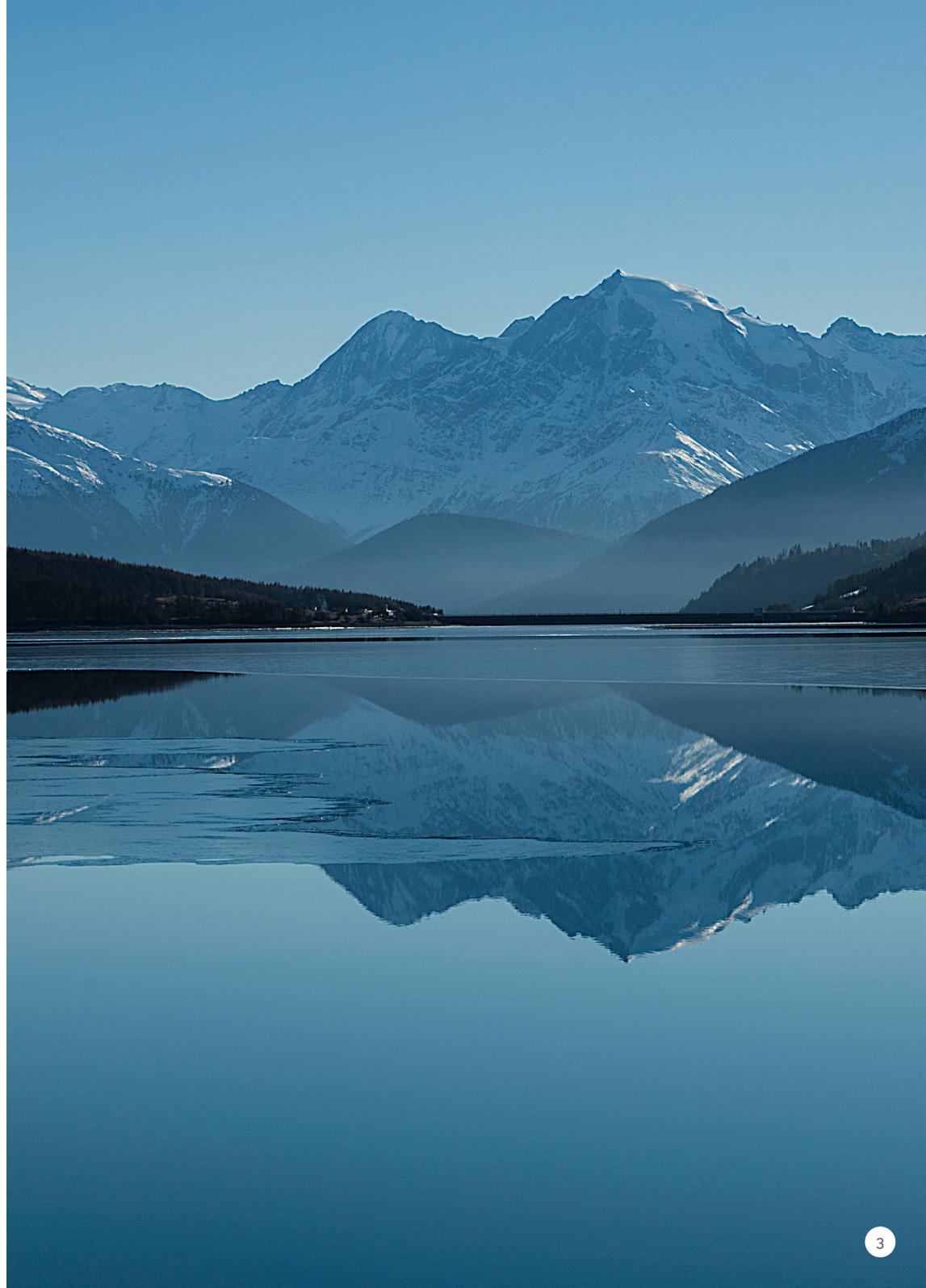
A lo largo del 2020, la pandemia ha añadido nuevos retos y ha puesto de manifiesto, todavía más, que debemos colaborar —administraciones, empresas, entidades sociales y ciudadanía— para establecer respuestas transformadoras y sostenibles, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y la Agenda 2030.

**DEBEMOS CONTINUAR
REFORZANDO LAS ALIANZAS,
PORQUE SOLO ASÍ PODREMOS
CONCRETAR RESPUESTAS A LOS
DESAFÍOS QUE AFRONTAMOS
COMO SOCIEDAD**

En este contexto, el trabajo llevado a cabo con el Consejo Asesor ha contribuido a dar forma a propuestas de valor para el territorio, entre las que destacan la evolución del ciclo integral del agua a partir de la economía circular, la creación de un *hub* del agua en Barcelona o el acuerdo para un pacto social para apoyar a las personas en situación de vulnerabilidad, entre otras iniciativas que, sin duda, representan en su conjunto un cambio de paradigma hacia un desarrollo más sostenible.

Además, quiero aprovechar para constatar una realidad irrefutable: la necesidad de continuar estableciendo un contrato social como marco de trabajo conjunto para el progreso de la sociedad. Nosotros, como compañía, ya lo estamos haciendo; se trata de consolidar un entorno estable, otorgando seguridad y confianza, basado en los compromisos con la creación de trabajo de calidad, con la cadena de proveedores, con los accionistas, con la acción social, con el desarrollo sostenible, con la innovación, y, en definitiva, en nuestro caso, con la garantía a la ciudadanía de la mejor gestión de un servicio esencial como es el agua.

Debemos continuar reforzando las alianzas entre todas las partes, porque solo así podremos concretar respuestas a los desafíos que afrontamos como sociedad. En esta línea, desde Agbar continuaremos trabajando en propiciar un diálogo activo con los distintos grupos de relación. Quiero aprovechar para agradecer a cada uno de los miembros del Consejo Asesor su compromiso para acompañarnos en nuestra voluntad de mejora continua y de seguir contribuyendo al bienestar de las generaciones actuales y futuras.



PRESIDENCIA DEL CONSEJO ASESOR DE AGBAR



Ángel Simón Grimaldos

Presidente de Agbar y vicepresidente ejecutivo de Suez

MIEMBROS DEL CONSEJO ASESOR DE AGBAR



Dolors Camats i Luis

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



Jordi Hereu i Boher

Presidente de Idensity y presidente de Hispasat



Felipe Campos Rubio

Director general de la Asociación Educativa Ítaca de L'Hospitalet de Llobregat



Marta Cassany i Virgili

Secretaria de Asuntos Sociales y Familias de la Consejería de Trabajo de la Generalitat de Cataluña (Francesc Iglesias i Riumalló hasta noviembre del 2020)



Pilar Díaz López

Profesora asociada de la Universidad de Barcelona, experta en políticas de discapacidad



Victoria Eugenia Martínez Fraile

Exdirectora de la Fundación Agbar



Ramon Folch i Guillèn

Socioecólogo y presidente de ERF (Estudi Ramon Folch i Associats)



Anna Merino Castelló

Directora de Strategy & Economics de PwC



Jordi Giró Castañer

Presidente de la CONFAVC (Confederación de Asociaciones Vecinales de Cataluña)



Tomàs Molina i Bosch

Jefe de Meteorología de Televisió de Catalunya y profesor asociado de la Universidad de Barcelona

MIEMBROS DEL CONSEJO ASESOR DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ACCIÓN SOCIAL DE AGBAR

REPRESENTANTES DE AGBAR



Javier Pacheco Serradilla

Secretario general de CCOO en Cataluña



Narciso Berberana

Global Strategist Officer de Suez



Ricard Frigola

Coordinador del Consejo Asesor de Agbar



Miquel Roca Junyent

Socio fundador y presidente de Roca Junyent



Manuel Cermerón Romero

CEO de Suez Spain



Nerea Plaza Martínez

Responsable de la Agenda 2030 y proyectos de Desarrollo Sostenible de Agbar



Camil Ros i Duran

Secretario general de la UGT en Cataluña



Ignacio Escudero Garcia

Global Knowledge Champion of Operational Transformation de Suez

SECRETARÍA



Josep Sánchez Llibre

Presidente de Foment del Treball



Albert Martínez Lacambra

Consejero delegado de Agbar



José María de Paz

Secretario del Consejo Asesor de Agbar



Pere Vilanova Trias

Catedrático de Ciencia Política y de la Administración de la Universidad de Barcelona



Ciril Rozman Jurado

Director general de Estrategia Corporativa de Agbar

p. 8

Resumen ejecutivo

p. 12

Un año de retos: el propósito del Consejo Asesor en el 2020

p. 16

Metodología

p. 20

La gestión del servicio público del agua en el año de la COVID-19



p. 26

Aportaciones del Consejo Asesor 2020

p. 44

Selección de iniciativas de Agbar para el impulso de las recomendaciones

p. 66

Anexo: Recomendaciones del Consejo Asesor de Agbar en el 2019



RESUMEN EJECUTIVO

En este resumen ejecutivo se presenta una síntesis de las **principales aportaciones efectuadas por el Consejo Asesor** para el desarrollo de las ocho recomendaciones del 2019, así como una **selección de acciones impulsadas por Agbar** a lo largo del año 2020.

METODOLOGÍA DEL 2020

4 grupos de trabajo

4 sesiones plenarias

22 reuniones de trabajo y talleres

2 sesiones monográficas

Propósito del Consejo Asesor

- **Espacio de diálogo y transparencia.**
- **Impulso de la Agenda 2030.**
- **Puente con grupos de relación.**

8 RECOMENDACIONES EFECTUADAS EN EL 2019

OBJETIVOS DEL 2020

Asesorar en la estrategia

Facilitar la implementación de acciones

Trasladar los retos del agua

Conocer el avance de las recomendaciones

¿CÓMO SE PUEDEN IMPULSAR LAS RECOMENDACIONES?

Reflexiones del Consejo Asesor en el 2020

R1 ACCIÓN CLIMÁTICA

Reposicionar el medio ambiente como urgencia vinculándolo a las prioridades pospandemia: se debe allanar la curva del clima.

Valorar la vertiente higiénico-sanitaria de Agbar: agua y saneamiento como fuentes de salud, incidiendo en el concepto de agua segura.

Poner en marcha el conjunto de proyectos ya identificados por Agbar para la acción climática.

R2 REUTILIZACIÓN Y ECONOMÍA CIRCULAR

Establecer prioridades entre todos los actores e impulsar inversiones en economía circular aprovechando los fondos europeos.

Situar al agua como protagonista de la agenda pública por su vinculación con todas las cuestiones prioritarias actuales.

R3 POLÍTICAS DE AGUA BASÁNDOSE EN PACTOS

Aprovechar el pacto social como plataforma de colaboración público-privada social para el impulso de inversiones y la coordinación del servicio.

Poner el foco en el papel y las necesidades de la ciudadanía.

Incluir a empresas y entidades sociales en el pacto, y hacerlo llegar a la ciudadanía de forma clara y accesible.

R4 BARCELONA Y CATALUÑA, REFERENTES EN UN HUB DEL AGUA

Hacer del *hub* una prioridad para contribuir a la reconstrucción social y económica sostenible, con la generación de empleo y espacios de participación social.

Trabajar para que el *hub* sea reconocido internacionalmente y tenga a la vez una visión ciudadana y aplicada al territorio.

Buscar la implicación del máximo de actores y sectores posible con un proceso de cocreación.

R5 REGULACIÓN CLARA DE CONTROL Y TRANSPARENCIA

Revisar, objetivar y acordar el concepto de vulnerabilidad para poder aplicarlo de forma coordinada y eficiente en la gestión del servicio de agua.

Reflexionar con el regulador para crear un modelo tarifario inclusivo, equitativo, solidario y sostenible, y explicarlo de forma clara a la ciudadanía.

Agenda 2030: un futuro próspero, sostenible y en un planeta sano para todas las personas

IMPACTO DE LA COVID-19

Incremento de la vulnerabilidad
Sociedad digital
Foco en prioridades económicas y sociales

PACTO VERDE EUROPEO

Fondos europeos para una recuperación verde: transición ecológica, digitalización y empleo

Alianzas y pactos transversales para adelantarse a los retos y hacerles frente

R6 INFORMAR DE INVERSIONES Y COSTES

Abrir espacios de diálogo en el ámbito político autonómico y local para una factura más transparente, accesible y que respete el principio de recuperación de costes.

Efectuar una pedagogía constante sobre la factura del agua, así como en relación con los costes y las necesidades de inversiones.

R7 REFUERZO DEL COMPROMISO SOCIAL

Acompañar el Fondo de Solidaridad con medidas de apoyo a la vulnerabilidad más estructurales.

Adaptar el servicio y hacerlo accesible según las necesidades de la ciudadanía, también en el ámbito digital.

R8 ALIANZAS PARA UN MAYOR IMPACTO

Hacer frente a las necesidades sociales con un enfoque de pactos, de proximidad y realizando propuestas concretas de actuación.

Impulsar espacios de participación a partir de un objetivo concreto, estableciendo bien los criterios y los objetivos y basándose en espacios ya existentes.

Selección de acciones impulsadas por Agbar

RECOMENDACIÓN 1

RESCCUE: herramientas y soluciones para ciudades resilientes

NIMBUS: conversión de lodos de las depuradoras en biocombustibles para mover autobuses públicos

RECOMENDACIÓN 2

Transformación de la depuradora del Baix Llobregat en una ecofactoría

Proyecto de reutilización de agua en la EDAR de Riu-sec; solución única en Cataluña

RECOMENDACIÓN 3

Propuesta para un pacto social en alianza con 60 municipios, basándose en los ejes de solidaridad, empleo y reconstrucción verde

RECOMENDACIÓN 4

Creación de un *hub* del agua y la economía circular para el impulso del territorio con un ecosistema de innovación y un espacio ciudadano

RECOMENDACIÓN 5

Análisis del informe de la CNMC e identificación de buenas prácticas

Observatorio del Ciclo del Agua 2019: comparativa de regulación internacional

RECOMENDACIÓN 6

Comparativa de buenas prácticas del servicio y del estado de las inversiones

Modificación de la factura para que resulte más clara y accesible

RECOMENDACIÓN 7

Proyecto ONA para beneficiarios/as del Fondo de Solidaridad

Digitalización de los programas educativos del Museu Agbar de les Aigües

RECOMENDACIÓN 8

Acciones de compromiso social en el marco de la pandemia de la COVID-19

Impulso del programa de voluntariado corporativo



Un año

de retos

el propósito del Consejo
Asesor en el 2020

UN AÑO DE RETOS

el propósito del Consejo Asesor en el 2020

EL AÑO 2020 HA SIDO CLAVE PARA AVANZAR EN LA PUESTA EN MARCHA DE LAS RECOMENDACIONES

El **Consejo Asesor de Participación, Transparencia y Acción Social de Agbar** (Consejo Asesor de Agbar) se constituyó en enero del 2019 con el propósito de abrir un espacio de diálogo profundo y consistente que permita a la empresa avanzar en su contribución a la Agenda 2030 y reforzar la vinculación con los diferentes grupos de relación del mundo del agua. A lo largo de ese año, el Consejo Asesor elaboró un informe con ocho recomendaciones que forman un conjunto de propuestas para ser desarrolladas por Agbar en su compromiso con la gestión sostenible, inclusiva y solidaria del agua.

El año 2020 ha sido, por lo tanto, clave para avanzar en la puesta en marcha de estas recomendaciones. El acompañamiento en este proceso es el objetivo principal del Consejo Asesor, básicamente mediante tres tareas:

1) **asesorar** en la conceptualización y la implementación de las diferentes iniciativas propuestas;

2) **facilitar** la generación de alianzas con otros actores a partir de la concienciación en relación con los retos del agua;

3) **valorar** cualitativamente el grado de avance de los diferentes proyectos impulsores de las recomendaciones.

Sin embargo, los debates del Consejo Asesor se han visto afectados por la **inesperada crisis sanitaria, económica y social provocada por la COVID-19**, que ha obligado a replantear el proceso para la implementación de las recomendaciones y ha aportado nuevas preocupaciones sociales y nuevos ejes de debate. La pandemia, al mismo tiempo, ha puesto todavía más de relieve la importancia de trabajar por los objetivos de forma conjunta entre los diferentes actores involucrados en la gestión del agua, es decir, fomentando y consolidando alianzas.

Finalmente, en tiempos de crisis es más necesario que nunca conjugar las acciones más inmediatas y urgentes con un proyecto a medio y largo plazo. El Consejo Asesor se ha configurado en este sentido como un espacio de reflexión que ha permitido atender a las necesidades del presente y, al mismo tiempo, dibujar escenarios de futuro.





Metodología

METODOLOGÍA

A lo largo del 2020, el Consejo Asesor de Agbar ha desarrollado su misión de forma continua, a pesar de los condicionantes de la COVID-19. Al objetivo inicial de acompañar a Agbar en la puesta en marcha de las recomendaciones se han añadido los de valorar el impacto del nuevo escenario de pandemia y llevar a cabo reflexiones en torno a este impacto sobre los retos sociales y medioambientales.

En concreto, **el trabajo del Consejo Asesor se ha estructurado en el 2020** de forma no presencial **mediante herramientas de videoconferencia** que han permitido celebrar 22 reuniones de trabajo y talleres, 2 sesiones monográficas y 4 sesiones plenarias.

4 sesiones plenarias

22 reuniones de trabajo y talleres

2 sesiones monográficas

Los encuentros virtuales, a consecuencia del confinamiento y las medidas de seguridad impuestas por la COVID-19, han introducido sin duda un reto para la dinámica del Consejo Asesor, que lo ha afrontado con la constitución de cuatro grupos de trabajo (llamados grupos promotores). Cada uno de los estos grupos ha tenido el encargo de abordar dos recomendaciones y ha estado integrado por los miembros más conocedores de los temas por tratar. A partir de las conclusiones que cada grupo ha consensuado se han llevado a cabo talleres abiertos a todos los miembros, para ponerlas en común.

Las sesiones de los grupos promotores se han complementado con algunos talleres monográficos sobre cuestiones de actualidad abiertos a todos los miembros del Consejo, así como con distintas sesiones de trabajo para abordar temas específicos.

LOS ENCUENTROS VIRTUALES A CONSECUENCIA DEL CONFINAMIENTO HAN INTRODUCIDO UN RETO PARA LA DINÁMICA DEL CONSEJO ASESOR



Recomendaciones del Consejo Asesor para cada grupo de trabajo

GRUPO A. CAMBIO CLIMÁTICO Y RECURSOS HÍDRICOS

1.
Situar la problemática del cambio climático en el imaginario social e institucional, con sentido de urgencia, donde todos los actores actúen y se impliquen.

2.
Fomentar la reutilización del agua y la economía circular
como elementos clave para las ciudades en un contexto de escasez y variabilidad de recursos.

GRUPO B. ALIANZAS TERRITORIALES

3.
Abordar las políticas de agua teniendo en cuenta componentes territoriales, sociales y emocionales, además de los exclusivamente técnicos (pactos por el agua).

4.
Consolidar Barcelona como referente
en materia de cambio climático, innovación y gestión eficiente del ciclo del agua.

GRUPO C. TRANSPARENCIA

5.
Avanzar hacia la disposición de una clara regulación,
control, transparencia y evaluación de la prestación del servicio de agua y saneamiento en Barcelona y Cataluña.

6.
Informar a las instituciones y a la ciudadanía
de las inversiones, la innovación y los costes necesarios para garantizar un servicio de agua de calidad y sostenible.

GRUPO D. COMPROMISO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN

7.
Impulsar el compromiso social de Agbar
y los proyectos que lleva a cabo y acercar esta realidad a la ciudadanía.

8.
Promover las alianzas para lograr un mayor impacto
en los programas y los proyectos sociales.

La gestión pública en el año de

**del servicio
del agua
la COVID-19**

LA GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DEL AGUA EN EL AÑO DE LA COVID-19

En el 2020, la pandemia de la COVID-19 ha generado una crisis sanitaria sin precedentes que se ha extendido contundentemente a todos los ámbitos políticos, económicos y sociales. Para hacer frente a esta situación, Agbar desplegó ya en marzo un plan de actuación para la prestación del servicio con una garantía sanitaria plena.

En este contexto incierto, el Consejo Asesor también ha dedicado parte de sus debates iniciales a **reflexionar en torno a cómo esta crisis global afectará a la sociedad y, sobre todo, qué consecuencias puede implicar para Agbar:**

- ¿Cuáles son los retos básicos para Agbar como organización ante una crisis como esta?
- ¿Qué alianzas se deben promover para hacerle frente?
- ¿Cómo se deben implementar las recomendaciones en un nuevo escenario social y económico?

En el último apartado de este informe se presentan las actuaciones que ha llevado a cabo Agbar para afrontar la COVID-19.



LA PANDEMIA QUE NOS AFECTA A TODOS

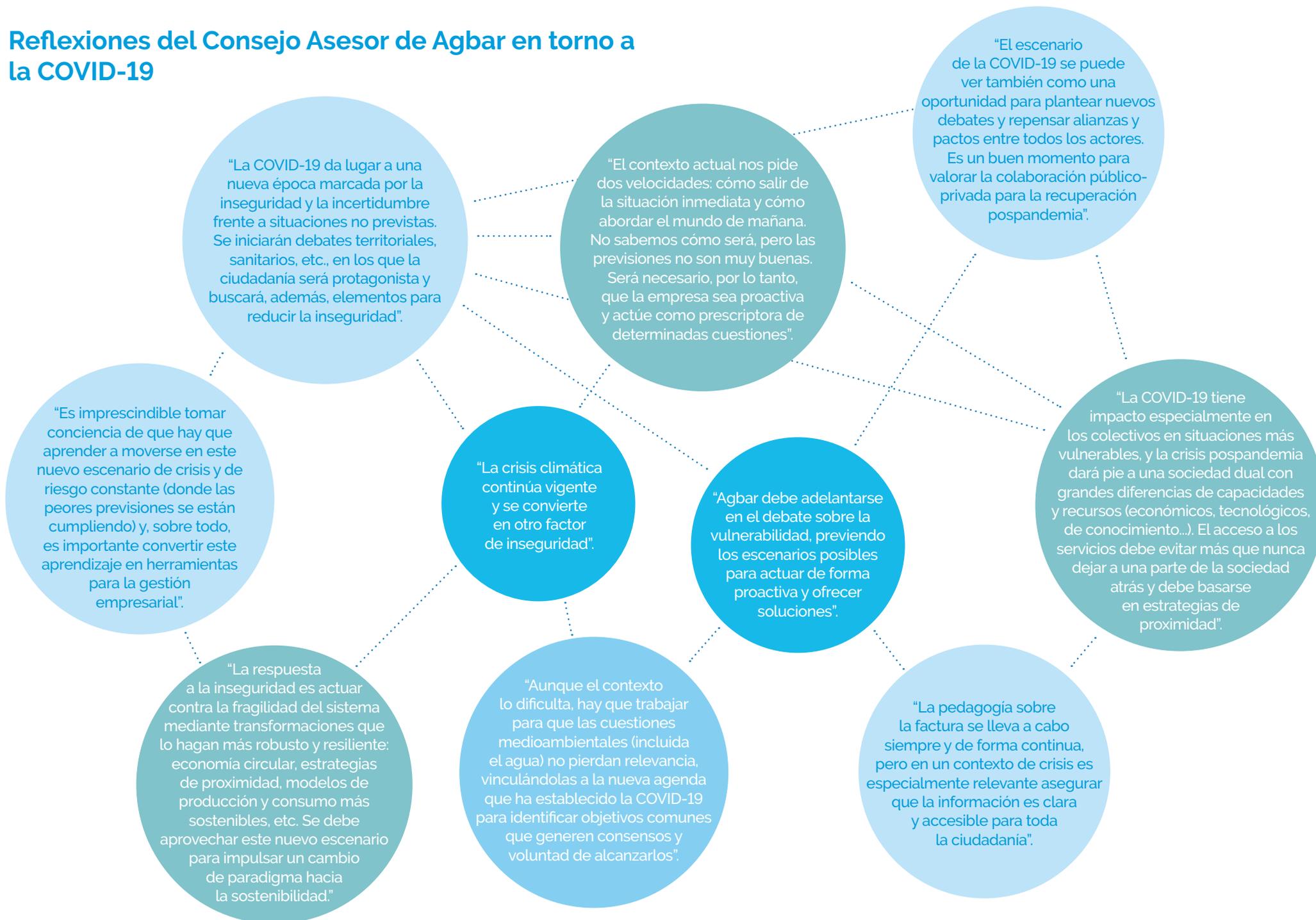
Dr. Antoni Trilla

Jefe del Servicio de Medicina Preventiva y Epidemiología del Hospital Clínic de Barcelona y asesor científico de Agbar

La pandemia por coronavirus nos afecta a todos. Mantener los máximos estándares de seguridad y prevención en el ámbito laboral es un punto clave en la estrategia de defensa para evitar los contagios y la enfermedad. Agbar ha adoptado ya desde el principio una actitud muy activa, basándose en las mejores evidencias científicas (que todavía a veces son inciertas) y yendo siempre un poco más allá de las recomendaciones oficiales, a fin de garantizar la máxima seguridad y el mínimo riesgo para sus empleados. Asimismo, se han llevado a cabo una serie de acciones para conocer y monitorizar el estado de salud de los empleados de la compañía en relación con la COVID-19, con resultados muy satisfactorios que confirman la bondad y la utilidad de las medidas aplicadas. También se ha optado por potenciar al máximo el teletrabajo, un esfuerzo suplementario de Agbar que redundará en beneficio de los trabajadores, pero también de toda la sociedad, ya que esto reduce la movilidad y, por lo tanto, el riesgo de contagio.

Los equipos esenciales han sido objeto de una vigilancia y una prevención especiales, lo que ha permitido garantizar en todo momento su disponibilidad. Finalmente, Agbar ha desarrollado, mediante Cetaqua y en colaboración con el grupo BIOCOSM de la UPC, una mejora en los algoritmos y los sistemas de detección rápida del coronavirus en aguas residuales, que sin duda será de gran ayuda como herramienta válida para la detección y el control anticipado de posibles brotes de COVID-19 en la comunidad. Como epidemiólogo y médico especialista en medicina preventiva, mi reconocimiento a todo el trabajo tan bien hecho por Agbar en estos tiempos tan difíciles.

Reflexiones del Consejo Asesor de Agbar en torno a la COVID-19





Un mundo en transición: el impacto de la COVID-19 en el contrato social

Pere Vilanova

Es una obviedad afirmar que el 2020 será considerado para siempre como "el año COVID", pero se necesitará mucho tiempo (años) para analizar sus diferentes implicaciones, que serán de una gran complejidad. Por un lado, habrá que analizar su impacto, más allá de la dimensión específicamente médica y clínica, en términos de políticas públicas llevadas a cabo desde las instituciones, en particular las de naturaleza social "negativa" (el drama de las residencias, la exclusión social y territorial, los sintecho, la inmigración no controlada). Esta eventual falta de coordinación entre instituciones y en la cooperación público-privada a veces puede dificultar a los ciudadanos servicios esenciales, como es el acceso al agua.

En el caso español (y catalán) en particular, la falta de coordinación entre comunidades autónomas y con el Gobierno estatal a menudo evidencia una falta de racionalidad en la agenda. Prevenir y corregir estas situaciones hace todavía más urgente el fortalecimiento de un pacto social integrador. Si esto lo ponemos en relación con la dimensión internacional del problema, la Unión Europea (UE) y sus instrumentos de intervención económica, cualquier propuesta de "contrato social supranacional" queda debilitada de entrada. El hecho, por ejemplo, de que cada gobierno de la UE abra y cierre fronteras internacionales (y a menudo internas) por su cuenta provoca que la gestión de todo ello resulte un problema inverosímil.

En este sentido, la inevitable dimensión global de la COVID-19 en el 2020 se convierte en un rompecabezas, y pone todavía más de relieve la idea de que, para afrontar los grandes problemas del siglo XXI, estamos y estaremos utilizando instrumentos de los siglos XIX y XX. Los que dicen saber cómo será el "mundo pos-COVID" o el "mundo de mañana" deberían ser muy prudentes. La medicina actual cura mucho más que la de la Edad Media (por suerte), con respecto a pandemias. Pero el mundo actual se mueve mucho más rápido, y lo hace de manera descontrolada.



EL ODS 3, PROTAGONISTA DE LA AGENDA 2030

En un contexto de pandemia, conviene recordar más que nunca que **el agua es un bien básico para la salud pública y la mejor aliada en la lucha contra el coronavirus** y contra numerosas enfermedades que se previenen con una buena higiene de manos.

Desde el inicio de la crisis de la COVID-19, el suministro de agua y el saneamiento fueron declarados servicios esenciales y se puso de relieve la estrecha vinculación, dentro de la Agenda 2030, del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 3, "Salud y bienestar", con el ODS 6, "Agua y saneamiento".





Aportaciones del

Consejo Asesor 2020

RECOMENDACIÓN 1

Situar la problemática del cambio climático en el imaginario social e institucional, con sentido de urgencia, donde todos los actores actúen y se impliquen

La recomendación 1, un año después

En la primera recomendación del 2019, el Consejo Asesor de Agbar proponía abordar la emergencia climática en dos líneas: la primera, reforzando la labor de **concienciación y sensibilización**, y la segunda, impulsando **las palancas y las herramientas necesarias** para hacerle frente.

Una idea que destaca en este debate es la necesidad de **vincular los retos medioambientales con los retos pospandemia**, encontrando puntos en común y generando consensos y pactos de compromiso.

Una de las cuestiones principales debatidas por el Consejo Asesor es precisamente **cómo se puede re-posicionar la emergencia climática** en un nuevo contexto posterior a la COVID-19, en el que las prioridades se sitúan en los ámbitos económico y social.

Agbar tiene una propuesta de valor muy clara: ya cuenta con una trayectoria y está preparada con una **batería de proyectos concretos para desarrollar en alianzas**, no solo para el beneficio ambiental y de contribución a la acción por el clima, sino también como vía para generar empleo.



ALLANAR LA CURVA DE CLIMA

Tomàs Molina

El año 2020 ha sido el año de allanar curvas. La pandemia ha mostrado cómo una amenaza que puede parecer lejana llega a afectar a toda nuestra vida, y que la ciencia y la tecnología, pero también la buena gobernanza y la colaboración y la implicación ciudadanas, son herramientas poderosísimas cuando se trabajan juntas y de forma coordinada. Podría parecer que estamos hablando de la COVID-19, pero también estamos hablando del cambio climático y de la necesidad de detener el aumento de las temperaturas. Según las proyecciones climáticas, la lluvia anual irá disminuyendo en cantidad y será más irregular, con periodos largos sin precipitación y con tormentas más fuertes e intensas. Asimismo, según la Comisión Europea, un 84 % de la población vivirá en ciudades en el 2050. Se deberá gestionar la forma en que esta menor cantidad de agua, y mal repartida, llega a todas las personas de las ciudades y del territorio, y que las tormentas no dañen las infraestructuras.

Para allanar las curvas de la vulnerabilidad y del cambio climático, el ciclo del agua debe volver a ser lo que estudiamos en la escuela, con tecnología que permita que el agua, después de pasar por nuestras ciudades, pueda volver a los ríos y ser reutilizada. La gestión del agua debe ser

Aportaciones del Consejo Asesor sobre salud pública, salud ambiental y gestión del agua

El impacto de la COVID-19 abre una línea de reflexión específica en torno a la vinculación de la salud pública con la salud ambiental y la gestión sostenible del agua, de la que surgen las siguientes aportaciones:

1. Valorar la **vertiente higiénico-sanitaria** de la actividad de Agbar: la gestión del agua y el saneamiento como fuente de salud.
2. Hacer énfasis en la vinculación de la **comunicación sobre clima y medio ambiente** con cuestiones emergentes a raíz de la COVID-19 (prevención de enfermedades y salud pública, preservación de la biodiversidad para evitar nuevas pandemias, etc.).
3. Reforzar la **pedagogía y la gestión cuidadosa de los mensajes** que inciden en un ámbito muy delicado como es la salud, a fin de generar seguridad entre la ciudadanía frente a los rumores y las *fake news* presentes en las redes sociales.
4. La difusión del **concepto agua segura**, referido a la calidad, la seguridad y la accesibilidad del agua, es fundamental.

circular: que entre limpia en nuestras ciudades y que salga también limpia de ellas. El agua de la lluvia es de la cuenca donde cae, pero los sistemas de distribución y una gestión y un uso adecuados pueden asegurar el suministro de agua a los que la necesiten, dondequiera que estén.

El agua del futuro será la misma que la de ahora, pero deberá dar vida a más personas sin olvidar a los otros seres vivos de la Tierra. El agua deberá ser más tecnológica, o ayudada por la tecnología. Esta deberá permitir que, en un mundo más caluroso, con menos lluvia, y también más superpoblado, el agua se mantenga limpia. La gestión del agua deberá ser más equitativa, y se requerirán pactos que aseguren su suministro.

Finalmente, el agua deberá seguir siendo nuestro vínculo con la vida. El agua nos quita la sed y nos limpia, nos hace crecer, nos inspira, nos da paz cuando la vemos borbotear y energía cuando pasa con fuerza por un molino. El agua allana y suaviza muchas curvas; lo hace en la arena de la playa y también en los guijarros de los ríos. El agua también puede servir de estímulo para enderezar esta tendencia climática que no nos gusta, con un cambio en nuestro estilo de vida y nuestra economía, para que sea cada vez menos contaminante y más circular. Tal y como lo es el agua.



GARANTÍA DEL AGUA, GARANTÍA DE SALUD

Victòria E. Martínez

La declaración de la pandemia mundial de la COVID-19 en el primer trimestre del 2020, pocas semanas después de la presentación de los trabajos del primer año de vida de este Consejo Asesor, hizo que, en el seno del grupo encargado de tratar los temas relacionados con el medio ambiente, el cambio climático y los recursos hídricos, nos hiciéramos eco de un cambio de paradigma global. Si bien hasta pocos días antes la emergencia climática tenía una gran presencia mediática y recibía un importante apoyo social, a raíz sobre todo de la COP25 y, también, de los movimientos de apoyo a las políticas medioambientales que se habían ido generando, este tema pasó a un segundo plano y cedió todo el protagonismo al problema de salud pública que casi un año después continúa afectando a millones de personas en todo el mundo.

Resulta necesario en este contexto incorporar la salud en todos los proyectos relacionados con el medio ambiente y el agua. Todas las actuaciones, programas y propuestas dirigidos a proteger la salud medioambiental, la preservación de la biodiversidad, la calidad del aire que respiramos y todo lo que implica el cuidado de nuestro entorno deben orientarse a proteger y mejorar la salud de las personas. Desde la acción más cercana, como es el simple gesto de lavarse las manos, hasta la más global, como es la preservación de los ecosistemas naturales y, en especial, de las grandes reservas de agua del planeta y la lucha contra el cambio climático. La gestión de las aguas residuales y, especialmente, el cumplimiento de la Directiva Marco del Agua en materia de saneamiento en nuestro país deben ser más que nunca una prioridad.

Este nuevo paradigma crea un espacio en el que hay que ofrecer nuevos servicios, así como la necesidad de un posicionamiento inequívoco de la compañía como garante de salud pública, pero genera también riesgos que se deberán prever y afrontar con mensajes claros.



La recomendación 2, un año después

La recomendación 2 propone repensar todos los procesos y tecnologías del **ciclo del agua** mediante la puesta en marcha de medidas y proyectos concretos de reutilización del agua y la economía circular, así como una mayor concienciación colectiva de sus ventajas.

El Consejo Asesor constata la oportunidad que puede suponer el **Pacto Verde Europeo** para aprovechar las distintas líneas de financiación que se abrirán, como herramienta para avanzar en esta transición hacia el modelo circular en Cataluña y en el área metropolitana de Barcelona.

En momentos de cambio de paradigma es necesario avanzar hacia el nuevo modelo con **acciones e inversiones concretas**, junto con una "ingeniería de transición" temporal que sostenga el sistema actual.

Se destaca nuevamente la necesidad de **acordar en el territorio las prioridades** y generar compromisos entre todos los actores involucrados.

ECONOMÍA CIRCULAR Y RESILIENCIA PARA AFRONTAR FUTURAS ADVERSIDADES

Ramon Folch

Los grandes incendios forestales estremecen. Causan una destrucción evidente. Pero en pocos años el bosque se recupera: es frágil y, a la vez, resiliente. Nuestro sistema socioeconómico, también. Acabamos de constatar la fragilidad ante un virus anteriormente inadvertido, pero también los inicios de una inmediata respuesta resiliente: a pesar de todo, nuestro sistema no se ha derrumbado. Se trata de aprender la lección y de actuar como el bosque quemado que rebrota: ¿de qué modo podemos reducir la fragilidad del sistema y de qué forma podemos aumentar su resiliencia?

La resiliencia (del latín resilio, 'saltar hacia atrás') es la capacidad de recuperarse ante una alteración. Es un concepto de la ingeniería y la ecología que también ha hecho fortuna en las ciencias sociales. Los ecosistemas son más resilientes cuanto más rápidamente se reconstituyen al ser destruidos: individuos que

soportan la agresión, semillas que germinan enseguida, cepas que rebrotan... Con la sociedad humana sucede más o menos lo mismo tras un terremoto, una inundación o un huracán: su actividad renace de la ruina.

Para hacer frente a nuevas adversidades que tarde o temprano llegarán, hay que adoptar formas de producción, distribución y consumo que sean equitativas y resilientes. La economía circular es una buena estrategia, ya que maximiza la eficiencia global del sistema, por encima de la eficacia de la ganancia fácil (y frágil). Vendrán nuevos virus y conflictos globales. Más nos valdrá optar por un modelo socioeconómico sostenibilista. Será la mejor de las vacunas: la mejor terapia es la profilaxis. El actual modelo de producción y externalización agota recursos y exporta problemas en un mundo global que ya no tiene exterior, porque todos estamos en todas partes. La COVID-19 lo ha puesto de manifiesto.

Es la hora de la sostenibilidad, es decir, de implementar la economía circular y de fomentar la resiliencia en un contexto de equidad redistributiva. La compleción del ciclo hídrico y la transformación de las depuradoras en ecofactorías que produzcan agua regenerada y rescaten recursos de los lodos (biogás, fósforo, arenas de construcción, etc.) es una excelente opción en esta línea.

RECOMENDACIÓN 2 Fomentar la reutilización de agua y la economía circular como elementos clave para las ciudades en un contexto de escasez y variabilidad de recursos

Aportaciones del Consejo Asesor para situar el agua en la agenda pública

Una de las ideas fuerza que han surgido en los debates del Consejo Asesor es que es indispensable **crear un espacio para el agua en el debate público**, ya que en muchos ámbitos ha sido tradicionalmente olvidada.

1. El Consejo Asesor remarca que **el agua es transversal** en todas las cuestiones prioritarias de la agenda actual: la acción climática, la ciudad sostenible, la recuperación económica, la inclusión social y el empleo, etc.

2. La existencia de retos colectivos y objetivos compartidos como servicio público para la ciudadanía y para una ciudad sostenible debe permitir **establecer acuerdos concretos** en el marco de la gestión del agua entre los diferentes actores.



EL CICLO DEL AGUA Y LA RECUPERACIÓN SOSTENIBLE COMO GENERADORES DE EMPLEO VERDE

Javier Pacheco

Cataluña y el planeta atraviesan momentos difíciles. La pandemia está teniendo consecuencias sociales y económicas devastadoras. En los próximos decenios, Cataluña se verá expuesta a una escasez de recursos hídricos que puede afectar tanto a la salud de los ecosistemas como a las condiciones de vida de la población. Por ello, se debe aprovechar la situación para orientar las políticas de reconstrucción en la línea que marca la Agenda 2030, impulsando un cambio de modelo productivo basado en el conocimiento, la sostenibilidad y la circularidad, con una apuesta por transformar estructuralmente la economía y crear empleo verde de calidad en el territorio.

El empleo debe ser una de las prioridades del nuevo modelo hídrico. Los procesos industriales de captación, tratamiento, distribución, consumo y desagüe serán una fuente de puestos de trabajo de calidad, a la vez que evitarán el despilfarro y los impactos en el medio natural. El tránsito hacia una economía circular exige introducir las ecofactorías para la regeneración y la reutilización del recurso una y otra vez, a fin de asegurar el abastecimiento urbano, agrícola e industrial del agua

y preservando, al mismo tiempo, los acuíferos y los caudales fluviales. Por lo tanto, una política hídrica avanzada es, sin duda, un factor clave para el cambio de modelo productivo, para la modernización del país, para la creación de nuevos puestos de trabajo y para la generación de riqueza en el territorio.

Se deben efectuar las inversiones necesarias aprovechando los fondos europeos para la recuperación: en investigación y desarrollo tecnológico, en las infraestructuras del ciclo integral y en la modernización del modelo de distribución. Estas acciones, incluidas dentro de la planificación de la Agencia Catalana del Agua y, en buena parte, recogidas también por el Pacto Nacional para la Industria, que lamentablemente no se ha desarrollado en los ámbitos que tienen por objeto cambiar el modelo productivo de la industria en Cataluña, serán la palanca de cambio para pasar de una economía lineal, altamente consumidora de recursos y generadora de residuos, a un modelo económico circular. La Agencia Catalana del Agua debe incorporar las competencias y los instrumentos para una gobernanza de la nueva cadena circular.





RECOMENDACIÓN 3 **Abordar las políticas de agua teniendo en cuenta los componentes sociales, territoriales y emocionales, además de los exclusivamente técnicos**

La recomendación 3, un año después

La recomendación 3 propone abordar las **políticas de agua fundamentadas en un consenso** trabajado transversalmente, sobre la base de pactos sociales con todos los actores, con visión ciudadana y con un programa y un presupuesto concretos.

Para el Consejo Asesor, los pactos sociales se convierten en la plataforma adecuada de colaboración público-privada social para **la identificación y el impulso de proyectos e inversiones del ciclo del agua** que contribuyan a la recuperación verde, sostenible e inclusiva.

Era inimaginable pronosticar un año como el 2020: la emergencia de la COVID-19 hace más evidente la necesidad de que todos **los actores trabajen de forma conjunta y coordinada**.

Ante el riesgo, en un contexto posterior a la COVID-19, de grandes diferencias en las capacidades y los recursos disponibles, los pactos sociales permiten poner el foco en **el papel y las necesidades de la ciudadanía**.



ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS PARA LA RECUPERACIÓN VERDE

Josep Sánchez Llibre

En el último año hemos vivido —estamos viviendo, de hecho— una profunda crisis generada por una pandemia sanitaria que ha paralizado gran parte de la producción económica mundial y ha afectado a la salud y la calidad de vida de millones de personas en todo el mundo. Paralelamente a la lucha sanitaria, se debe afrontar la recuperación de la economía. Esta crisis nos demuestra que debemos optar por un modelo de desarrollo más sostenible. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible concretados en la Agenda 2030 o las prioridades del Pacto Verde Europeo definen la hoja de ruta que se debe seguir.

La Unión Europea quiere avanzar hacia una economía moderna, competitiva y eficiente en los recursos. Se deben convertir estos retos ambientales y climáticos en oportunidades para un desarrollo más sostenible e inclusivo para todos. Desde el mundo empresarial somos conscientes de esta necesidad de cambiar el modelo productivo. Lo haremos por responsabilidad con la sociedad y con el planeta.

La colaboración público-privada no es solo necesaria, es imprescindible. La realización de grandes proyectos transformadores en los métodos de produc-

ción hace imprescindible la colaboración entre las administraciones públicas y la empresa privada. La participación de las empresas no debe ser únicamente como ejecutoras de obras o prestadoras de servicios públicos, sino que debe plasmarse, también, en la definición y la planificación de estos grandes proyectos que transformen los sectores productivos hacia un modelo más sostenible, más inclusivo y más respetuoso con el medio. Agbar es un ejemplo de éxito en la colaboración público-privada.

Consciente de los retos a los que se enfrenta en la gestión del agua, de la escasez de recursos hídricos y del aumento de población urbana, Agbar ha asumido la sostenibilidad y los principios de la economía circular en su core business. Entender el reto del agua —el paso de la economía lineal a la economía circular—, liderar la lucha contra el cambio climático en la gestión del agua, preservar el agua como fuente de vida, transformar la actividad hacia la economía circular y proteger y recuperar los espacios naturales son los principios rectores de esta transformación de Agbar para alcanzar un mundo más sostenible.

Aportaciones del Consejo Asesor para la implementación del pacto social

El Consejo Asesor de Agbar valora positivamente el compromiso de Agbar al iniciar los debates para un pacto social en el área metropolitana de Barcelona y en otros lugares de Cataluña y España, y en relación con la estrategia de implementación efectúa las siguientes aportaciones:

1. Es primordial trasladar la propuesta de pacto social a las **administraciones públicas, pero también a otros agentes**, para constituir un frente global: empresas, entidades sociales, etc.
2. Los acuerdos alcanzados mediante el pacto se deben **hacer llegar a la ciudadanía de forma clara** y comprensible, por lo que es recomendable acordar con las administraciones referentes una estrategia de comunicación conjunta.
3. El pacto se erige en un **instrumento para la gestión del servicio a partir de objetivos compartidos** sobre los que se establezcan acuerdos y se definan actuaciones concretas de un modo ágil y eficaz.

RECOMENDACIÓN 4 Consolidar Barcelona como referente en materia de cambio climático, innovación y gestión eficiente del ciclo del agua

La recomendación 4, un año después

La recomendación 4 del Consejo Asesor de Agbar constata el potencial que tienen el área metropolitana de Barcelona y Cataluña para situarse en la primera línea internacional en cuanto a la gestión del agua y la sostenibilidad.

En un contexto de pandemia o pospandemia, la propuesta del **hub** se convierte, a juicio del Consejo Asesor, en una oportunidad para generar un proyecto de ilusión que permita **añadir voluntades y esfuerzos para el territorio**, desarrollando conocimiento y tecnologías en relación con el agua y la economía circular.

Concretamente, el Consejo Asesor insta a la creación desde Agbar de un **hub de cambio climático, innovación y agua** que valore la trayectoria del área metropolitana en este ámbito, así como el conocimiento y la experiencia de los distintos actores involucrados en la gestión del agua en Barcelona.

El **hub** contribuye a la **reconstrucción social y económica con la generación de empleo** y espacios para la participación de la ciudadanía en los debates que dibujarán la metrópolis del futuro.



BARCELONA, CAPITAL DEL AGUA Y DE LA ECONOMÍA CIRCULAR

Jordi Hereu

Porque esta ciudad nació junto al mar y ve salir el sol cada día de sus aguas. Porque los acueductos romanos incrustados en paredes de la ciudad vieja y los restos del Rec Comtal nos recuerdan la relación milenaria entre el agua y el desarrollo urbano. Porque el agua y sus infraestructuras son determinantes en el salto de la ciudad a la modernidad de las revoluciones industriales y su expansión. Porque vecinos y vecinas nuestros ganaron la dignidad de algunos barrios construyendo el saneamiento con sus manos...

Porque, como dice el gran cantautor Raimon, "en mi país, la lluvia no sabe llover: o llueve poco o llueve demasiado", sabemos que el agua es un recurso escaso que hay que proteger. Porque nuestra condición de ciudad mediterránea y densa ha dotado a nuestra ciudadanía de una actitud de gran responsabilidad en el consumo de agua. Porque tenemos empresas que con la misma responsabilidad gestionan todo el ciclo del agua y saben que no se puede despilfarrar ni una gota de este escaso bien público. Porque el reto global del agua lo vivimos día a día y también nos lo recuerda la gente que nos llega de todo el mundo huyendo del hambre y de la sequía.

Aportaciones del Consejo Asesor para el impulso del *hub* del agua

El Consejo Asesor apuesta por convertir el *hub* del agua en un proyecto de ciudad con las siguientes consideraciones:

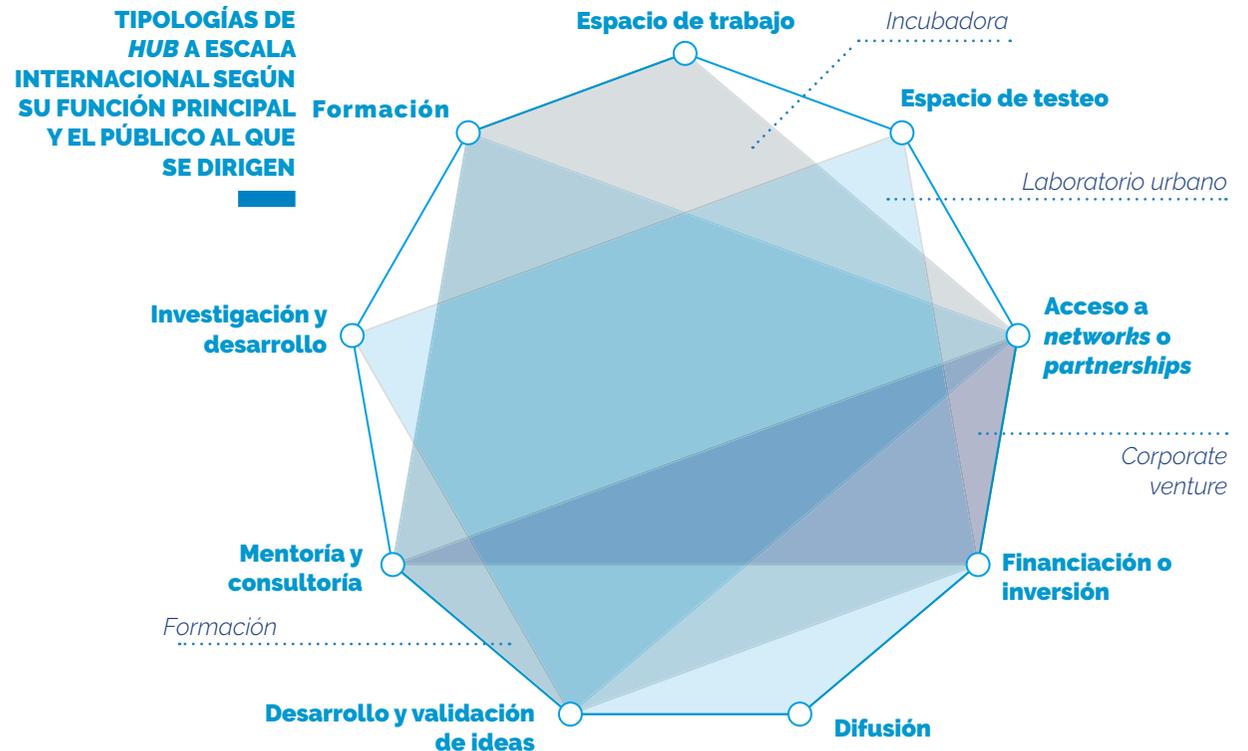
1. El proyecto del *hub* debe ser una prioridad para hacer de Barcelona y Cataluña una **capital de la gestión sostenible del agua y la economía circular**.

2. La **implicación de los distintos actores** de la ciudad y el territorio es imprescindible para hacerlo realidad y, por lo tanto, se deben abrir numerosos espacios de diálogo y de cocreación del proyecto.

3. El *hub* debe incorporar los elementos necesarios para que sea **reconocido internacionalmente** como una referencia.

4. La propuesta debe incluir las preocupaciones y los retos actuales: un *hub* vinculado a **la generación de empleo, la resiliencia y el desarrollo** económico, social y ambiental de Cataluña y, por lo tanto, a La Agenda 2030.

5. La **visión ciudadana** es un elemento imprescindible del *hub*, como complemento de los ámbitos de investigación e innovación.



Porque tenemos un buen modelo de gobernanza, infraestructuras, conocimiento y personas con talento. Porque tenemos mucho que enseñar y compartir entre nosotros y con el mundo. Porque tenemos empresas referentes en el mundo, centros tecnológicos y universidades de primer nivel. Porque contamos con un capital humano de trabajadores, técnicos y profesionales que innovan para mejorar día a día.

Por todo ello y mucho más, el área metropolitana de Barcelona puede y debe convertirse en un hub del agua y la economía circular: un espacio para atraer, conectar y redistribuir experiencias y conocimiento. Un espacio que sea escuela de ciudadanía, laboratorio de innovación y vivero de iniciativas. Un proyecto que fomente un progreso y un empleo de calidad y nos impulse al mundo en un tema primordial para la humanidad: el agua y la sostenibilidad.



La recomendación 5, un año después

En la recomendación 5, el Consejo Asesor propone fortalecer y potenciar las **relaciones entre Agbar y los diferentes reguladores** del servicio del ciclo del agua, así como efectuar el seguimiento de los estudios y las recomendaciones que lleven a cabo los diferentes organismos de regulación de la competencia.

Se destaca la conveniencia de analizar comparativamente otros **sistemas de regulación y control** para explorar nuevas líneas de trabajo aplicadas internacionalmente.

El Consejo Asesor manifiesta que el pacto social es un **instrumento de gobernanza dinámico** que complementa el concepto de gobernabilidad, centrado en la regulación, las normas y las instituciones.

UN PACTO SOCIAL PARA LA ATENCIÓN A LA VULNERABILIDAD

Miquel Roca

No es necesario insistir en ello: nuestra sociedad vive una grave crisis económica y social que acentúa la desigualdad e incrementa el número de personas y familias que se sitúan en los umbrales de la pobreza, lo que pone de manifiesto una extrema vulnerabilidad. El problema exige respuestas puntuales, que, para ser eficaces, reclaman un planteamiento más global, más capaz de afrontar la cuestión en toda su diversidad, complejidad y heterogeneidad.

Por todo lo anterior, la propuesta de Agbar de plantear un pacto social de amplio espectro tiene todo el sentido del mundo. Como sociedad prestadora de un servicio esencial, como es el del suministro del agua, conocen suficientemente las dificultades que atraviesan muchas familias usuarias de

este servicio. Por este motivo, en una acción conjunta, administraciones, entidades sociales y cívicas, sindicatos y patronales, a instancias de una empresa como Agbar, deberían trabajar para definir un nuevo marco, concreto y estable, que pudiera garantizar la prestación del servicio esencial con la colaboración y el compromiso de todos.

Un pacto social que afronte una tarificación que tenga en cuenta las situaciones de vulnerabilidad, y, también, a qué efectos, de entrada, se deberá encontrar una definición homogénea de los supuestos que deben ampararse en este concepto de vulnerabilidad. Hoy en día no hay una definición unívoca ni una autoridad que reclame su competencia para hacerlo. Un pacto social puede tener la ambición de ir mucho más allá, y esto sería positivo. De hecho, lo que se propone desde Agbar es una colaboración que reúna a instancias públicas y privadas en un ejercicio de responsabilidad social. La sostenibilidad, entendida como un compromiso básico de todos los operadores del mercado, reclama profundizar en el hecho de que un pacto social como el que se propone salga adelante.

RECOMENDACIÓN 5 Avanzar en la disposición de una clara regulación, control, transparencia y evaluación de la prestación del servicio de agua y saneamiento en Barcelona y Cataluña



Aportaciones del Consejo Asesor sobre la garantía del servicio de agua

El Consejo Asesor ha debatido intensamente en torno a la transparencia y la regulación de la garantía de servicios básicos:

1. Es fundamental revisar, objetivar y acordar el **concepto de vulnerabilidad** con el resto de agentes políticos y sociales implicados para poder aplicarlo de forma eficiente y coordinada a los servicios esenciales como es el agua.
2. Teniendo en cuenta las previsiones de aumento de la pobreza, resulta imprescindible reflexionar sobre cuál debe ser el **modelo tarifario para establecer un sistema más inclusivo, equitativo, solidario y sostenible** que complementa, a medio plazo, las ayudas ofrecidas por el Fondo de Solidaridad de la empresa.
3. Un nuevo modelo tarifario futuro debería ir acompañado de un plan de comunicación para hacerlo comprensible y **accesible a la ciudadanía**.

PACTOS TRIPARTITOS PARA HACER FRENTE A LOS RETOS SOCIALES Y AMBIENTALES

Camil Ros

La actual situación de crisis sanitaria, económica, social y ambiental en la que estamos inmersos replantea la eficiencia y la continuidad del actual modelo de sociedad, en el que se globalizan los efectos negativos, sobre todo entre los colectivos más vulnerables, pero no los beneficios. La emergencia climática que padecemos presenta nuevos y urgentes retos que debemos afrontar. Las consecuencias son evidentes y, por lo tanto, tenemos que buscar vías para adaptarnos a esta nueva realidad que afecta directamente al ciclo y a la gestión del agua: gestión de la demanda y garantía de suministro en cantidad y calidad suficientes, especialmente para los colectivos más vulnerables. Debemos avanzar ineludiblemente hacia un nuevo modelo de economía circular que debe servir de núcleo conector de las diferentes sinergias que ya se están llevando a cabo. Asimismo, este modelo nos debe llenar de conocimiento para tomar las decisiones adecuadas y difundirlas con la voluntad de lograr la transferencia y la replicabilidad para generalizar estas experiencias.

En la UGT de Cataluña somos plenamente conscientes de esta necesaria transformación, mediante la que el actual modelo económico, de producción y de consumo debe evolucionar hacia un modelo de progreso que incremente el empleo de calidad, impulse la competitividad y reactive la economía de nuestro país, pero que a la vez respete la capacidad de regeneración del planeta que nos sustenta, en el marco de un desarrollo sostenible. Esta transición, en la que estamos ya inmersos, se dará y se está dando no sin esfuerzo en todas partes, pero entendemos que los grandes motores de desarrollo de un país como son las administraciones, los sectores económicos y los agentes sociales debemos tomar parte activa en esta transición, para que sea justa e inclusiva para todos y no deje a nadie al margen.

Debemos llegar a alcanzar pactos con compromisos capaces de dar una respuesta eficiente y contundente a las necesidades sociales y a los grandes retos que se nos presentan como sociedad que evoluciona, sobre todo cuando hablamos de cubrir los servicios básicos y esenciales para que todas las personas puedan tener una vida digna, como es, entre otros, el acceso al agua potable, un aspecto clave para fortalecer el estado del bienestar. La gestión de un bien tan escaso, limitado y preciado para la vida como es el agua requiere un compromiso real de todas las partes para avanzar en la reutilización y garantizar el acceso de todos al recurso, prestando especial atención a los colectivos más vulnerables y desfavorecidos.

El diálogo social y los pactos tripartitos o de concertación social son la mejor vía de diálogo para crear alianzas de forma cohesionada y buscar soluciones con actuaciones prioritarias y con responsabilidad de cada una de las partes en relación con los nuevos retos económicos, sociales y ambientales. Estos acuerdos deben generar empleo de calidad en un sector prioritario como es el agua y consolidar las bases que garanticen las necesidades sociales, económicas y ambientales para construir un modelo de sociedad equitativo, solidario, competitivo y resiliente, sobre todo en el contexto de crisis en el que estamos inmersos y en la línea de las políticas europeas.

Agbar es un claro ejemplo de compromisos reales con la sociedad mediante el Fondo de Solidaridad de Aigües de Barcelona y la Fundación Agbar, con proyectos dirigidos al fomento del empleo de calidad, la educación y la ayuda a las familias que más lo necesitan, y que contribuyen a una sociedad más justa e igualitaria.

RECOMENDACIÓN 6 Informar a las instituciones y a la ciudadanía de las inversiones, la innovación y los costes necesarios para garantizar un servicio de agua de calidad y sostenible

La recomendación 6, un año después

La recomendación 6 insta a Agbar, en primer lugar, a impulsar la comparativa del servicio, los costes y las inversiones del sector del ciclo del agua.

También insta a las administraciones públicas y a las empresas a trabajar conjuntamente para disponer de un **recibo del agua más transparente, comprensible y accesible** que distinga los conceptos vinculados a la gestión del ciclo del agua del resto de conceptos (tasas, impuestos u otros servicios vinculados, como, por ejemplo, la gestión de los residuos).

En este punto, destaca la importancia de trasladar a la ciudadanía las inversiones y los costes necesarios asociados al servicio, de una forma coordinada, clara y accesible.

Un **pacto social con respecto a la factura es posible**, porque permitirá mostrar que se puede ofrecer un suministro de agua a un precio justo, equitativo y que avance hacia el principio de recuperación de costes.



TRANSPARENCIA PARA UNA CIUDADANÍA INFORMADA

Jordi Giró

Mucho ha llovido desde la conocida "guerra del agua", puesta en marcha por los movimientos vecinales. A petición de un grupo de usuarios y usuarias, esta disputa dio como resultado que la tasa municipal de tratamiento de residuos (TMTR) no se cobrara dentro del recibo del agua, como se hace habitualmente. También las administraciones se comprometieron, a partir de ese momento, a no incluir dentro de la factura tasas y tributos que no estuvieran relacionados con el ciclo del agua. Estamos hablando de finales de los años noventa y principios de los años 2000, y la memoria es frágil: en un año de pandemia como este, se ha roto una vez más este compromiso y se ha empezado a incluir una nueva tasa en el recibo del agua, en el municipio de Barcelona, llamada tasa de residuos municipales generados en domicilios particulares.

Las familias usuarias tienen derecho a ser informadas y a entender íntegramente el recibo del consumo de agua, así como a que en esta misma factura no se incluyan conceptos impropios que no tengan relación con el suministro de agua y su ciclo de gestión. Hoy se nos hace difícil entender el recibo: su complejidad al incluir el canon del agua, impuestos y otras tasas aplicadas convierten su comprensión

Aportaciones del Consejo Asesor para la transparencia de la factura del agua

En los debates del 2020, el Consejo Asesor ha mantenido como prioridades:

1. La necesidad de **reforzar el diálogo con la Administración autonómica y local** para acordar una factura transparente y coherente.
2. La relevancia de insistir en la **comunicación sobre los conceptos de la factura** del agua.
3. Continuar efectuando una **pedagogía constante, indispensable y activa en relación con los costes, las necesidades de inversiones y los retos de la gestión del ciclo integral** del agua, vinculados estrechamente a la preservación de los recursos naturales y a las posibilidades de afrontar las consecuencias del cambio climático.

en un reto inalcanzable para la población en general. Hay que dar pasos en este sentido, tal y como ha empezado a hacer Agbar. La claridad y la transparencia de la información de la factura son imprescindibles, y así se ha hecho al clasificarla y agruparla en función de si los conceptos están vinculados o no al ciclo del agua. Esta nueva estructura representa un buen paso hacia la consecución de una ciudadanía más informada, aunque queda camino por recorrer, por ejemplo, en la cocreación de un nuevo diseño de factura que sea comprensible para todos.

El trabajo que lleva a cabo Agbar en cuanto a la comunicación directa con entidades sociales, vecinales y gremiales es muy importante para explicar el contenido de la factura y, sin duda, es una buena práctica. En cualquier caso, esta tarea debería ser una prioridad también para las administraciones, idealmente de forma conjunta con la empresa, para empoderar a la ciudadanía y para que esté bien informada.



LA FACTURA DEL AGUA HABLA, SI LA SABEMOS ESCUCHAR

Anna Merino

Cuando recibimos el recibo del agua, los ciudadanos de Barcelona vemos un importe que se nos carga en nuestra cuenta bancaria. Un importe aceptable si lo comparamos con otros suministros. Pero solo en los casos en que el importe es más elevado de lo habitual en nuestras facturas, entramos en el detalle de los conceptos que estamos pagando. Es entonces cuando somos conscientes de que la factura no solo incluye los conceptos relacionados directamente con el ciclo urbano del agua (suministro, canon del agua y tasa de alcantarillado), con su IVA correspondiente, sino también conceptos ajenos en forma de tasa asociados la gestión y el tratamiento de residuos municipales, en una proporción del 65 % y el 35 %, respectivamente.

La forma elegida para recaudar las tasas de recogida y tratamiento de residuos municipales es más relevante de lo que puede parecer a priori. Mirando a Europa, Atenas, Berlín, Bruselas, Copenhague, Lisboa y París solo incluyen en la factura tasas puramente relacionadas con la gestión del agua, mientras que las operadoras en Ámsterdam, Helsinki, Roma, Viena y Zúrich gestionan tasas municipales ajenas, pero en una factura independiente de la del agua.

Para analizar el precio del agua en Barcelona en relación con otras ciudades europeas, debemos comparar "peras con peras" (es decir, únicamente el importe asociado al ciclo urbano del agua), y esta comparativa deja a Barcelona, y a la mayoría de las ciudades españolas, por debajo de la media europea, lo que pone en peligro el principio de recuperación de costes que exige la Comisión Europea en la Directiva Marco del Agua.

Separar conceptos y tener unas tarifas adaptadas a los costes siguiendo los principios y las buenas prácticas europeos permite a los operadores invertir en infraestructuras que garanticen la eficiencia, la mejora del servicio y la sostenibilidad medioambiental, a la vez que fomenta la reducción del consumo per cápita y disminuye estrés hídrico. En España y Cataluña hay un déficit de inversión en infraestructuras del agua que se ha ido acumulando en los últimos años hasta convertirse en un problema estructural. Aprovechar los fondos europeos para acometer estas inversiones permitiría convertir Barcelona en un centro de vanguardia hídrico y generaría una cantidad de puestos de trabajo que, en el momento actual, no podemos menospreciar.



La recomendación 7, un año después

La recomendación 7 del Consejo Asesor es afianzar el compromiso social de Agbar, vehiculado a través del Fondo de Solidaridad y de los programas de acción social.

En un año en que la COVID-19 ha hecho más evidentes que nunca las **situaciones de precariedad**, el Consejo Asesor ha reflexionado extensamente sobre las implicaciones que tiene para la garantía del acceso al agua como un derecho universal. Cómo abordarlo implica anticipar los escenarios posibles y ofrecer soluciones de forma proactiva (mediante los pactos sociales).

El Consejo Asesor entiende que el **Fondo de Solidaridad**, hasta el momento una herramienta eficaz, debe ser una **medida de protección temporal** que ayude a las personas beneficiarias a alcanzar su autonomía económica y social.

Para dar respuesta a las situaciones de vulnerabilidad, es clave establecer **medidas de apoyo más estructurales**, tanto de adecuación de tarifas como de apoyo de la Administración, la proximidad a la ciudadanía y la adaptación del servicio para que sea inclusivo y equitativo.

COLABORACIONES PARA EL IMPACTO SOCIAL

Felipe Campos

La crisis económica, sanitaria y social del coronavirus es muy diferente de todas las anteriores, pero tiene una característica común: los más vulnerables vuelven a ser los más afectados y devastados. Como dice la canción de Jaume Sisa, "siempre llueve sobre mojado".

Las rentas bajas son las que sufren una estrepitosa caída de su renta salarial. Esta crisis tiene, además, un diferencial negativo: afecta especialmente al sector servicios. En el caso de España, la renta de los tres primeros deciles de renta (el 30 % que menos ganan) se hunde nada menos que un 10 %. Este hecho explica la saturación de los Bancos de Alimentos, de Cáritas y de los dispositivos de miles de entidades del Tercer Sector Social, que advertimos, con perplejidad, que miles y miles de familias no tienen ingresos suficientes para sobrevivir.

Esta crisis también es diferente desde el punto de vista del desarrollo de la protección social. Por un lado, el sector público ha tenido un papel fundamental para contrarrestar la caída de ingresos, gracias a la protección extraordinaria a parados y trabajadores en ERTE. Por otro lado, el sector privado también contribuye a mitigar los efectos de la pandemia poniendo sus estructuras y su "saber" al servicio de las instituciones públicas, haciendo donaciones de artículos indispensables, contribuyendo económicamente a distintas causas o incluso destinando su cadena productiva a fabricar respiradores...

En este contexto de emergencia social sobresale una propuesta que ya resuena desde hace años y que con la pandemia ha tomado impulso como respuesta: la cooperación y la alianza público-privada social. Alianzas coparticipadas, mancomunadas, que generan impacto y

RECOMENDACIÓN 7 **Impulsar el compromiso social de Agbar y los proyectos que realiza y acercar esta realidad a la ciudadanía**

dan como resultado proyectos multiplicadores que aportan seguridad económica para que los ciudadanos recuperen la dignidad, con la libertad de elegir su plan de vida.

Hace años que trabajamos en ello, tenemos una hoja de ruta para avanzar, reforzada y avalada por las Naciones Unidas con los ODS, especialmente el número 17, "Alianzas de todos los actores públicos, privados y sociales". Con la convicción de hacer realidad una frase que desgraciadamente no podemos olvidar: "No podemos dejar a nadie atrás". Todos somos esenciales, no sobra nadie, no nos podemos permitir renunciar a la fuerza de todos y todas; ahora es momento de sumar, de cooperar para multiplicar resultados poniendo en el centro a las personas.

Aportaciones del Consejo Asesor sobre accesibilidad universal y digital

El Consejo Asesor ha examinado los posibles impactos de la digitalización en términos de accesibilidad del servicio y las estrategias para la inclusión de la diversidad en Agbar, y destaca las siguientes ideas:

1. La **accesibilidad universal** es un enfoque clave que va más allá de la discapacidad física y tiene que ver con el hecho de que las personas son diversas (capacidades, conocimientos, recursos).

2. Agbar ya tiene **muchas iniciativas de accesibilidad en marcha**, pero es importante conectarlas todavía más con la ciudadanía, a fin de que las conozca y sepa cómo puede aprovecharlas.

3. En un contexto de **creciente desigualdad**, es esencial mantener una actitud proactiva para poder atender a personas en situaciones de vulnerabilidad.

4. Se destaca la relevancia de los procesos de **digitalización** llevados a cabo por Agbar (del servicio, de la atención al cliente, de los programas educativos) para que sean accesibles y para no dejar a nadie atrás.



LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA ERA DE LA DIGITALIZACIÓN

Pilar Díaz López

Posiblemente, hoy en día nadie pone en duda que nos encontramos en una época de expansión de la era digital. En estos últimos meses, el aumento imparable de la digitalización de las actividades humanas como el teletrabajo, las compras en línea, las consultas y las gestiones administrativas e incluso las relaciones humanas por videoconferencia y a través de las redes sociales han provocado una acelerada expansión de recursos y herramientas digitales. Pero ¿y el acceso? ¿Tienen todos los mismos derechos y las mismas oportunidades? Es aquí donde adquiere un papel fundamental la accesibilidad universal y el diseño para todos. Cuando tener una discapacidad impide o limita el acceso a estos recursos, se imposibilita que la persona ejerza su derecho como ciudadano y el principio de igualdad de oportunidades.

El Informe mundial sobre la discapacidad, elaborado por el Banco Mundial y la Organización Mundial de la Salud en el 2011, pone de manifiesto que el 15 % de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad, es decir,

1.000 millones de personas en todo el planeta. También advierte que la prevalencia irá en aumento, ya que la población está envejeciendo porque la esperanza de vida cada vez es más elevada y el riesgo de tener una discapacidad es superior entre los adultos de mayor edad. Asimismo, este incremento se produce por el avance de las ciencias médicas y el aumento de las enfermedades crónicas y los problemas de salud mental.

Ante esta realidad innegable, surge la imperiosa necesidad de repensar y diseñar recursos y herramientas que eliminen las barreras que dificultan el acceso a la información y la comunicación a las personas con discapacidad, con el fin de garantizar el acceso a todos, sin limitación ni restricción, ejerciendo sus derechos como ciudadanos y disfrutando de las mismas oportunidades.

La accesibilidad universal supone, sin duda, más calidad y una mayor satisfacción para toda la ciudadanía.

RECOMENDACIÓN 8 Promover las alianzas para lograr un mayor impacto en los programas y los proyectos sociales

La recomendación 8, un año después

La recomendación 8 del Consejo Asesor recoge una idea transversal a todo el resto de recomendaciones: **potenciar las alianzas público-privadas sociales.**

El Consejo Asesor destaca que Agbar debe trabajar codo a codo con las administraciones locales y supramunicipales para hacer frente a las necesidades sociales, con un **enfoque de pactos, de proximidad y haciendo propuestas concretas de actuación.**

Algunas de las propuestas son la **creación de espacios de diálogo** y el impulso de **nuevas colaboraciones con el mundo local**, más cercano a las necesidades de la ciudadanía.

Para responder a las situaciones de vulnerabilidad, es clave establecer medidas de apoyo más estructurales en coordinación con la Administración pública, por medio de un nuevo modelo de tarifas y la proximidad a la ciudadanía, para ofrecer un servicio todavía más inclusivo y equitativo.



LUCHAR CONTRA LA VULNERABILIDAD EN LA CATALUÑA POS-COVID

Marta Cassany

Vivimos tiempos difíciles, fruto del impacto de la pandemia. Las consecuencias sociales, económicas y emocionales de todo ello serán duras y, desde la política pública, se deberá estar atentos y dispuestos a impulsar acciones valientes que ayuden a afrontar el crecimiento de la vulnerabilidad que se producirá, con toda seguridad, en los años venideros.

La crisis actual se añade a la crisis financiera del 2008, que supuso un impacto evidente en la economía doméstica de la ciudadanía en Cataluña y representó un descenso del poder adquisitivo de la mayoría de los hogares. A pesar de la mejora de la economía a partir del 2014, el riesgo de pobreza o exclusión social se mantiene elevado, y en el año 2019 afectaba 1.770.100 personas (el 23,6 % de la población).

El Diagnóstico Social de Cataluña de 2019, elaborado por el Observatorio Catalán de la Pobreza, la Vulnerabilidad y la Inclusión Social, señala que la población con menor renta media se concentra, sobre todo, en el eje que parte del sur del país y abarca las Terres de l'Ebre y los territorios que siguen el curso del Segre. Además, hay que añadir que varios municipios catalanes presentan unos notables niveles de desigualdad interna.

Asimismo, en relación con la vulnerabilidad social, el hecho de ser mujer es un factor claro de riesgo. La feminización de la pobreza todavía es un fenómeno invisibilizado. La pobreza femenina tiene que ver con la persistencia del patriarcado en nuestra sociedad y las desigualdades que este patriarcado genera, por la acumulación de distintos factores de riesgo: mujeres jóvenes, nacidas en el extranjero... Por otra parte, la desigualdad de género a escala económica también se ha hecho visible durante la pandemia de la COVID-19, en la que los principales sectores ocupacionales afectados (comercio, servicios personales, hostelería, tareas del hogar...) y los empleos más expuestos al riesgo de contagio (limpieza, atención en comercios...) están fuertemente feminizados.

La vulnerabilidad social es un factor multicausal provocado por fenómenos diversos, como la precariedad laboral y el aumento de la tasa de desempleo, los cambios en el modelo productivo y las reformas laborales, lo que se refleja en sueldos bajos, sobrecualificación de plantillas, empleo a tiempo parcial y temporalidad.

El futuro de las políticas sociales del país exige insistir en la redistribución de la riqueza y la lucha contra las desigualdades para erradicar la pobreza y garantizar una vida digna a todos, con acciones como el desarrollo total de la renta garantizada de ciudadanía, el plan de abordaje para la detección, la prevención y la intervención social para la pobreza energética, y el desarrollo gradual de la Estrategia Integral para el Abordaje del Sinhogarismo, para garantizar el derecho a la vivienda a las personas sin techo y sin hogar.

Aportaciones del Consejo Asesor para activar los espacios de participación

En el marco del Consejo Asesor, se han identificado específicamente posibles líneas de desarrollo con respecto a los espacios de participación y de generación de alianzas, y se destacan los siguientes elementos:

1. Es importante **definir bien cuál es el marco y los criterios de la participación**: cuál es su objetivo, como se llevará a cabo, qué retorno habrá, etc.

2. Poner el foco en **propuestas concretas** puede ayudar a establecer acuerdos más fácilmente entre todos los actores implicados en los procesos de participación.

3. Hay que recurrir a **espacios de participación ya existentes** para facilitar los procesos: instituciones o entidades de la sociedad civil organizada (federaciones, mesas de diálogo o de trabajo, etc.).

4. La participación puede adoptar formas muy diferentes y puede ser **útil para distintos proyectos**: construcción colectiva de conocimiento, diseño de la factura, programas de ciencia para la ciudadanía, cocreación de estrategias de intervención en espacios naturales, etc.



TIEMPO DE ESTRECHAR LAS MANOS

Dolores Camats

Todas las crisis conllevan impactos inmediatos, consecuencias a medio y largo plazo, propósitos de enmienda y, con un poco de suerte, alguna lección aprendida.

El 2020 ha sido un año en el que hemos sufrido el impacto de la crisis por la COVID-19, que ha incidido de una forma más grave en quienes sufren una mayor vulnerabilidad, ya sean estados con sistemas de salud precarios, economías débiles o colectivos con menos capacidad y recursos para evitar el virus y sus efectos. Por un lado, la vacuna, pero, por otro lado, el acuerdo en el marco de la UE para mancomunar los costes de la salida representan el ansiado freno, médico y económico, a la situación.

Sin embargo, las consecuencias de la crisis vivida ya las podemos apuntar a todos los niveles. La pandemia y especialmente las herramientas para hacerle frente han destapado muchas vergüenzas y han ayudado también a identificar dónde tenemos instrumentos útiles. Por ejemplo, la garantía del acceso al agua, clave tanto para la salud como para la prevención, ha sido uno de estos instrumentos.

El año 2021 debe ser el momento de aprender alguna lección y hacer propósito de enmienda. Y, lamentablemente, tenemos donde elegir. Hay que saber qué hacer, pero una de las lecciones principales radica en saber cómo actuar. Si algo hemos aprendido del momento que estamos superando es que nadie, ningún actor institucional

o político, social o económico, puede hacerlo solo. Que uno a uno, una a una, no somos capaces de salir de esta coyuntura. La necesidad de entenderse desde sectores, agentes e incluso posiciones diferentes es clave si el objetivo es el bien común y la transformación de las causas que nos han llevado a una situación de crisis a tantos niveles como la actual.

Esta necesidad de entendimiento no puede ser fruto únicamente de la voluntad, sino que debe serlo de la responsabilidad de cada uno de los actores implicados, públicos, privados o individuales. Y nuestro deber es exigirla. Más que nunca formamos parte de una comunidad, una red interdependiente, desde el barrio hasta la región metropolitana o la UE, y los últimos meses nos han demostrado que solo la cooperación para encontrar soluciones y la colaboración para aplicarlas nos dan resultado. El pacto social que propone Agbar se orienta en este sentido.

La apuesta debe ser clara y deberán ser ingredientes imprescindibles el diálogo honesto para vencer los recelos, la participación en proyectos comunes como mejor apuesta por la innovación, la rendición de cuentas y, todavía más, la transparencia como pacto con la ciudadanía.

Quizás la época de pandemia no es el momento de darse un apretón de manos todavía, pero sí debe ser el momento de ponernos de acuerdo.

Selección de Agbar de las

**de iniciativas
para el impulso
recomendaciones**



La actuación de Agbar ante la COVID-19

Para Agbar, la inesperada crisis sanitaria, económica y social provocada por la COVID-19 supone considerar **un nuevo escenario para la implementación de las recomendaciones**. La pandemia ha obligado a la empresa a reorganizar sus procedimientos para mantener su actividad, diseñar soluciones urgentes para paliar los efectos de la emergencia y priorizar cuestiones que no estaban sobre la mesa, o, cuando menos, no estaban con la intensidad con que se han presentado a partir de la pandemia.

La actuación de Agbar ante la COVID-19 se basa en dos premisas: **prevención y anticipación**. Se priorizan dos objetivos básicos: en primer lugar, proteger la salud de las personas que trabajan en la compañía y, en se-

gundo lugar, garantizar la continuidad del servicio de agua y saneamiento, considerados servicios esenciales por su estrecha relación con la salud y la higiene, siempre junto a la ciudadanía y sin dejar a nadie atrás.

En definitiva, se ha rediseñado toda la actividad de Agbar, incluso con un modelo de presencia permanente de profesionales en instalaciones prioritarias del ciclo del agua, para que su equipo humano pueda desarrollar las tareas diarias, **sin dejar de dar respuesta en ningún momento**. Todas estas medidas se llevan a cabo en estrecha coordinación con las administraciones y ofreciendo el apoyo necesario para garantizar el servicio a actividades como la limpieza o la atención hospitalaria.

INDICADORES DESTACADOS DE LA ACTUACIÓN DE AGBAR ANTE LA PANDEMIA

Actuación en toda España de marzo a diciembre del 2020



Clientes

+ 2.500.000

llamadas recibidas (porcentaje de atención superior al 80 %)

+ 850.000

trámites gestionados a través de la Oficina Virtual



Operaciones / seguridad y salud laboral

+ 16.200

test serológicos realizados

+ 210

personas en modalidad de trabajo con presencia permanente durante el estado de alarma y con posterioridad a este



Personas y organización

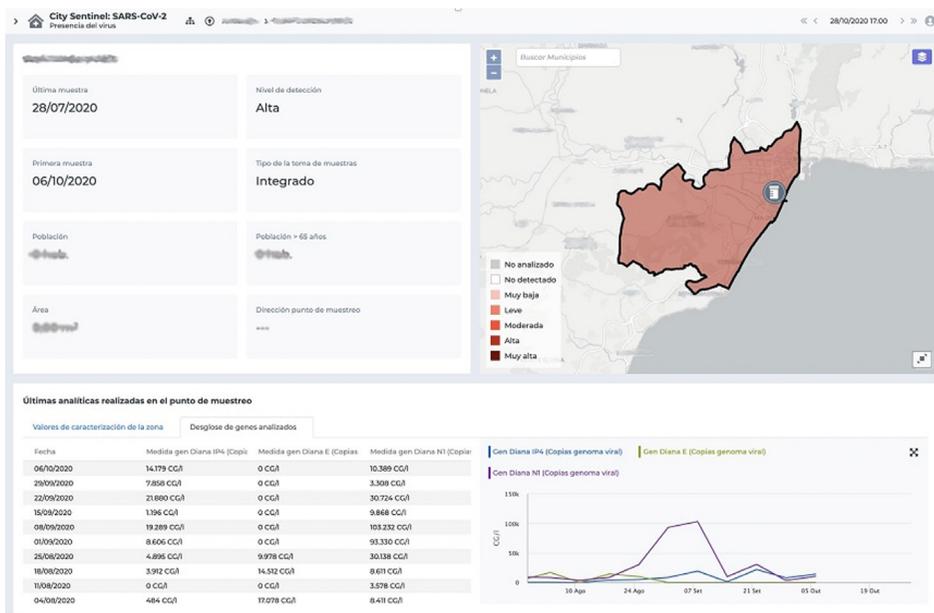
+ 5.600

horas de formación sobre teletrabajo y COVID-19

4.500

personas teletrabajando

CITY SENTINEL



City Sentinel es una solución desarrollada por Agbar que detecta y cuantifica la presencia del SARS-CoV-2 en las aguas residuales, para permitir el seguimiento de la evolución del virus y anticipar la aparición de posibles nuevos brotes.

Es también la plataforma de referencia para la monitorización del virus para las administraciones públicas, por decisión del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

En el área metropolitana de Barcelona, el desarrollo de esta solución se ha iniciado en L'Hospitalet de Llobregat, Badalona y Cornellà de Llobregat, con una muy buena acogida.

EL IMPULSO DE AGBAR A LA RECOMENDACIÓN 1

Situar la problemática del cambio climático en el imaginario social e institucional, con sentido de urgencia, donde todos los actores actúen y se impliquen

RECOMENDACIÓN 1.1.
PROYECTOS QUE IMPLIQUEN A LOS ACTORES EN LA ACCIÓN CLIMÁTICA

NIMBUS: de los lodos de la depuradora a combustible para un transporte “verde”

NIMBUS contribuye a la economía circular enlazando la gestión del ciclo del agua con la movilidad sostenible de la ciudad. Este proyecto europeo de innovación quiere desarrollar y validar un modelo y una tecnología para **generar biometano a partir de los lodos** de la estación de tratamiento de aguas residuales del Baix Llobregat, y que este biometano se utilice posteriormente

como combustible de un autobús de la flota de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB). El sector del transporte utiliza alrededor del 33 % del consumo total de energía primaria en Europa. Con esta solución, **el consumo provendría de energía verde** y ayudaría a la región de Barcelona a acercarse a la neutralidad climática.



Imagen cedida por Transports Metropolitans de Barcelona



RECOMENDACIÓN 1.2. IMPULSAR PALANCAS PARA LA ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

RESCCUE: INNOVACIÓN EN RESILIENCIA URBANA

En el 2020 finaliza RESCCUE (Resilience to Cope with Climate Change in Urban Areas), el **primer proyecto europeo de investigación** e innovación sobre resiliencia urbana a gran escala. Con más de la mitad de la población mundial viviendo en áreas urbanas, el impacto del cambio climático puede afectar a los servicios urbanos básicos, como el suministro de agua o de energía. RESC-

CUE, un proyecto liderado por Agbar, proporciona un conjunto de **modelos y herramientas** para que las ciudades tomen medidas para ser más resilientes, es decir, para anticiparse, resistir y recuperarse con el menor impacto posible. Más de 550 personas de todo el mundo y de diferentes ámbitos asistieron a las jornadas de difusión de los resultados.



RESCCUE

RESILIENCE TO COPE WITH CLIMATE CHANGE IN URBAN AREAS.

OTRAS INICIATIVAS PUESTAS EN MARCHA O IMPLEMENTADAS POR AGBAR Y SUS OPERADORAS VINCULADAS A LA RECOMENDACIÓN 1

Definición de la nueva estrategia de Agbar sobre el cambio climático.

Creación de una unidad didáctica curricular para las escuelas sobre el cambio climático e inclusión del cambio climático en el programa educativo Aqualogía.

Lanzamiento de la campaña de sensibilización sobre el agua "El efecto azul".

Lanzamiento de un MOOC (curso de formación abierto) titulado "La gestión del agua como impulso para los ODS", con más de 1.000 personas inscritas.

Adhesión a los acuerdos voluntarios de la Generalitat de Catalunya per a la reducció de les emissions de GEI y participación en la primera Cumbre Catalana del Clima, a través de Aigües de Barcelona.

Diseño de un plan de generación de energía verde.

Estudio inicial de aprovechamiento de las aguas pluviales en el área metropolitana de Barcelona.

Proyectos europeos (BINGO, IMPREX, REMINE WATER) sobre economía circular o cambio climático.

Lanzamiento de la iniciativa colaborativa *Sustainability Partners* para la implantación ágil de modelos de economía circular en el territorio.

EL IMPULSO DE AGBAR A LA RECOMENDACIÓN 2

Fomentar la reutilización de agua y la economía circular como elementos clave para las ciudades en un contexto de escasez y variabilidad de recursos



RECOMENDACIÓN 2.1.
TRABAJAR CON PROPUESTAS CONCRETAS
PARA LA REUTILIZACIÓN DE AGUA

EL ECOFACTORÍA DEL BAIX LLOBREGAT, PARADIGMA DE ECONOMÍA CIRCULAR

Agbar está transformando las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) en ecofactorías aplicando el modelo de economía circular. El cambio aspira a que las instalaciones reutilicen el 100 % del agua, produzcan toda la energía (verde) que consumen, minimicen los residuos generados y tengan un impacto positivo en el entorno social y en la biodiversidad. En el área me-

tropolitana, Aigües de Barcelona avanza, en colaboración con otros actores, en **transformar en una ecofactoría la actual EDAR del Baix Llobregat**: en el 2020 se ha alcanzado la capacidad de regenerar el 100 % del agua depurada y se ha llegado a un 56 % de autosuficiencia energética, además de avanzar también en otros aspectos como la gestión de residuos o la integración en el entorno.



RECOMENDACIÓN 2.1. TRABAJAR CON PROPUESTAS CONCRETAS PARA LA REUTILIZACIÓN DE AGUA

EXPANSIÓN DE LA REUTILIZACIÓN DE AGUA EN SABADELL

El agua procedente de las depuradoras, una vez tratada y regenerada, se convierte en un **nuevo recurso hídrico vital** para hacer frente al cambio climático. Con un nuevo tratamiento de depuración en la EDAR de Riu-sec, gestionada por Aigües Sabadell, el agua regenerada se utiliza no solo para el riego de parques y jardines o la limpieza de calles, sino también para la descarga de sanitarios de todo el sector

comercial e industrial del polígono de Sant Pau de Riu-sec. Una solución única que cuenta, además, con un dispensador para la recarga de camiones cisterna. Por otra parte, para continuar avanzando en la reutilización, se está trabajando en coordinación con las administraciones locales en la creación de una **nueva red de distribución de agua regenerada** en el Vallès que llegue a diferentes municipios.



OTRAS INICIATIVAS PUESTAS EN MARCHA O IMPLEMENTADAS POR AGBAR Y SUS OPERADORAS VINCULADAS A LA RECOMENDACIÓN 2

Activación, junto con las administraciones públicas, del protocolo para el uso ambiental de las aguas regeneradas en el río Llobregat.

Elaboración de un catálogo de ecoservicios para la gestión innovadora y sostenible del agua.

Proyecto para regenerar agua en todas las plantas de tratamiento de agua del área metropolitana de Barcelona.

Análisis de los usos urbanos e industriales del agua regenerada en el barrio de la Marina del Prat Vermell.

Estudios de identificación de nuevas líneas de valorización energética de lodos y reciclaje de residuos.

Participación en distintos proyectos de investigación autonómicos y europeos para promover el uso de agua regenerada y la economía circular.

Propuestas para la implementación de ecofactorías en Palafròlles, Alt Maresme y Cambrils.

Lanzamiento de acciones comunicativas para concienciar sobre el consumo responsable y la reutilización del agua.

EL IMPULSO DE AGBAR A LA RECOMENDACIÓN 3

**INICIATIVA
DESTACADA**

Abordar las políticas de agua teniendo en cuenta los componentes sociales, territoriales y emocionales, además de los exclusivamente técnicos

RECOMENDACIÓN 3.1.
INSTAR A QUE LOS OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DEL AGUA SE
ALCANCEN POR MEDIO DE PACTOS

**EL PACTO SOCIAL, UNA ALIANZA MULTIACTOR
HACIA LA GESTIÓN SOSTENIBLE, INCLUSIVA
Y SOLIDARIA DEL AGUA**





A raíz de la recomendación 3 del Consejo Asesor, **Agbar está impulsando, sobre todo, distintos pactos sociales territorio a territorio.** El objetivo es transformar, de forma colaborativa, el modelo de gestión del agua para mejorar la calidad de vida de las personas y favorecer un ecosistema urbano sostenible y resiliente.

La propuesta para construir este nuevo marco estratégico se ha elaborado inicialmente en el área metropolitana de Barcelona y luego se ha extendido, en una primera fase, en hasta 60 municipios de otros lugares de Cataluña y España.

El modelo de pacto social impulsado por Agbar se basa en el diálogo y el consenso con las

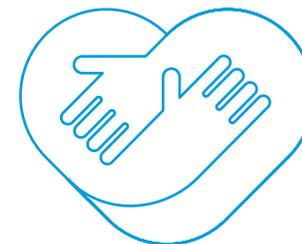
administraciones públicas y busca la participación de todos los agentes económicos, políticos y sociales. La iniciativa quiere proyectar las alianzas necesarias para abordar, de forma conjunta, tres pilares esenciales para la recuperación social y económica posterior a la crisis de la COVID-19: solidaridad, empleo y reconstrucción verde.

En el marco de la elaboración del pacto social, Agbar pone a disposición de las administraciones públicas su capacidad, experiencia y conocimiento para impulsar iniciativas de reconstrucción en un momento en que la colaboración público-privada resulta más necesaria que nunca.

UN PACTO SOCIAL BASADO EN TRES EJES

Solidaridad

Ofrecer un apoyo directo para la garantía de acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad, fomentar la transparencia y la accesibilidad de todos los conceptos del recibo del agua y abordar una nueva relación de proximidad con la ciudadanía, adaptada al nuevo escenario social.



Empleo

Crear empleo verde de calidad y favorecer una transición justa, fundamentada en la protección esencial de los derechos humanos y dirigida a potenciar la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, así como la digitalización y el desarrollo del talento. Asimismo, efectuar un cálculo de los puestos de trabajo “verdes” que las iniciativas y las inversiones propuestas pueden generar.

Reconstrucción verde

Reconstrucción verde: impulsar la transición ecológica hacia un modelo de producción y consumo sostenible, más local y resiliente, mediante la implementación de la economía circular, con el objetivo de combatir la emergencia climática y proteger los recursos, los ecosistemas y la biodiversidad.



Municipios donde Agbar impulsa un pacto social



A PRINCIPIOS DEL 2021 LAS PROPUESTAS PARA LOS PACTOS SOCIALES SE ESTABAN DESARROLLANDO EN EL 91 % DE LOS MUNICIPIOS DEL ÁREA METROPOLITANA DE BARCELONA, QUE REPRESENTAN EL 94 % DE POBLACIÓN*

**Del conjunto de municipios del área metropolitana donde Aigües de Barcelona presta servicio, sin incluir Barcelona ciudad.*

LAS PROPUESTAS DE AGBAR PARA EL PACTO SOCIAL DEL ÁREA METROPOLITANA DE BARCELONA

12.000

puestos de trabajo a tiempo completo generados en el área metropolitana de Barcelona

1.220 M €

de inversión en el área metropolitana de Barcelona

Garantía de suministro

a todos los hogares en situación de vulnerabilidad

0 %

de emisiones de carbono

100 %

de agua regenerada

Proyectos sostenibles, inversiones de futuro

Agbar, junto con las administraciones públicas locales y autonómicas y en el marco de las líneas de trabajo incluidas en los pactos sociales, ha identificado para España varios proyectos que se

pueden enmarcar en los programas de inversión europeos, como el **Next Generation**, para la mejora de la gestión del agua y el medio ambiente.

**PLAN DE ACCIÓN
PARA LOS FONDOS
EUROPEOS**

75

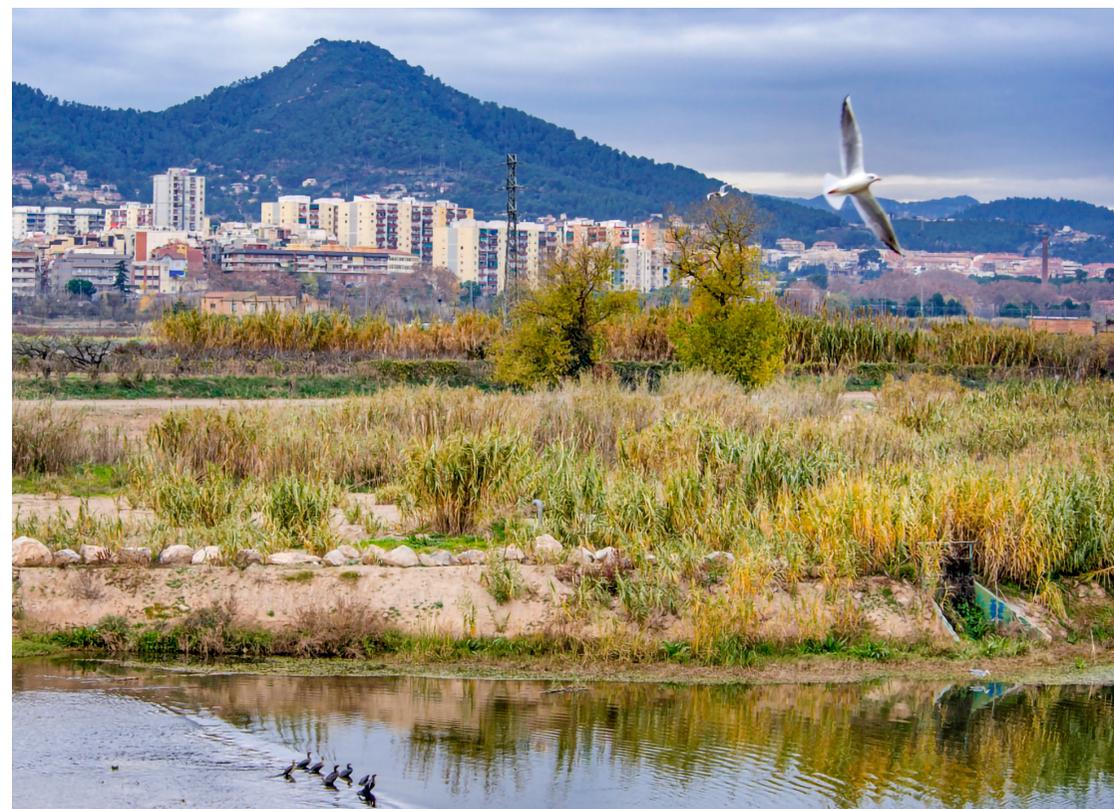
actuaciones identificadas en materia de agua y medio ambiente, con un impacto social, medioambiental y económico inmediato

Valor estimado de **9.000** millones de euros

Capilaridad en todo el **territorio nacional**

Impacto claro e inmediato en **escala local**

120.000 puestos de trabajo estimados



Otras iniciativas puestas en marcha o implementadas por Agbar y sus operadoras vinculadas a la recomendación 3

Además de impulsar los pactos sociales, en el 2020 Agbar ha llevado a cabo distintas acciones de colaboración con administraciones y otros organismos públicos y privados, tales como:

Aportaciones a la Estrategia de Economía Circular Española y adhesión al Pacto para la Economía Circular, impulsados por el MITERD.

Participación en la Comisión de Economía Circular de la Cámara de España e impulso de sus proyectos.

Coordinación de la Comisión de la Agenda 2030 de Foment del Treball.

Impulso del Foro de Aigües Sabadell, un espacio de diálogo sobre el servicio de agua.

Creación de una comisión de acción social dentro del Consejo de Administración de Aigües de Barcelona con personas expertas del ámbito social.

Creación de la Dirección de Alianzas y la Dirección de Participación como áreas estratégicas en Aigües de Barcelona.

Creación de un área de Acción Social en Aigües de Barcelona para el desarrollo de la estrategia de compromiso social.

EL IMPULSO DE AGBAR A LA RECOMENDACIÓN 4

**INICIATIVA
DESTACADA**

Consolidar Barcelona como referente en materia de cambio climático, innovación y gestión eficiente del ciclo del agua

RECOMENDACIÓN 4.1.
CREAR UN *HUB* BARCELONA DE CAMBIO CLIMÁTICO,
INNOVACIÓN Y AGUA

**UN *HUB* SOBRE AGUA Y ECONOMÍA CIRCULAR
PARA EL IMPULSO DEL TERRITORIO**

La ambición de la propuesta para la creación de un *hub* sobre el agua es posicionar a Barcelona y su área metropolitana como un territorio innovador, inclusivo y comprometido con la acción climática, con la economía circular y con la consecución de la Agenda 2030.

El *hub* es resultado de la iniciativa de Agbar en cooperación con la Administración y en **alianza con empresas, actores y organizaciones**, que deben actuar como motor de proyectos. Esta colaboración público-privada social es imprescindible para generar un ecosistema innovador en conocimientos, tecnologías y empleo en agua y economía circular. **La ciudadanía también es**

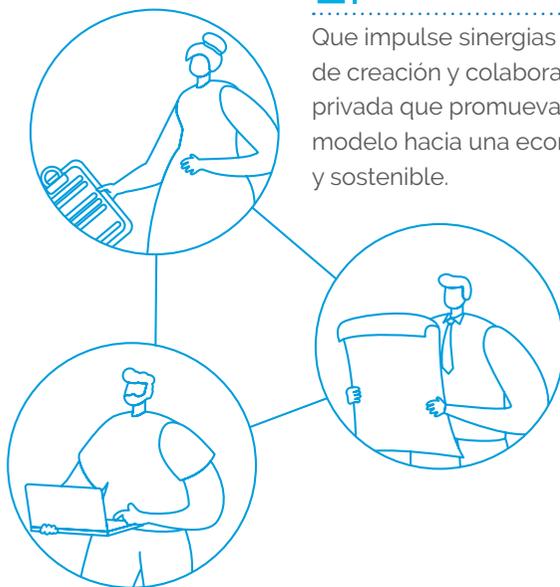
protagonista de este proyecto, que incorpora un espacio específico para visibilizar los avances en los diferentes ámbitos que aborda el *hub*.

Para cumplir las principales funcionalidades del *hub*, en cuanto a investigación, innovación y divulgación, **Agbar pone a disposición de esta iniciativa algunos de sus activos ya consolidados**, tales como el Centro Tecnológico del Agua (Cetaqua), la Escuela del Agua y el Centro de Recursos del Agua (CREA), que pueden ser la base para desarrollar las líneas estratégicas, así como para generar sinergias con otras iniciativas.

En un contexto de pandemia o pospandemia, la propuesta del *hub se convierte en una oportunidad para generar un proyecto de ilusión que permita aunar voluntades y esfuerzos para el territorio*: para desarrollar conocimiento y tecnologías en relación con la gestión sostenible del agua y la economía circular, pero también para contribuir a la reconstrucción social y económica, con iniciativas que generen empleo y espacios que permitan a la ciudadanía participar en los debates que dibujarán la metrópolis del futuro.

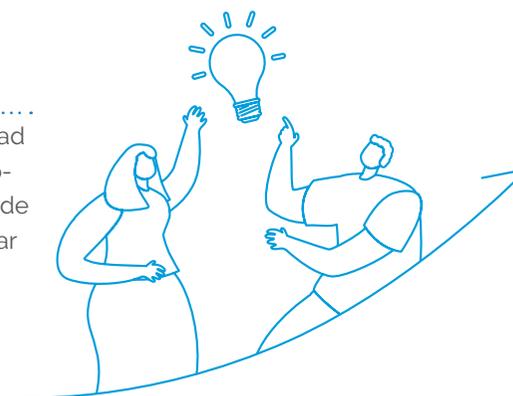


Un proyecto global, de alto impacto y de largo recorrido



1.

Que impulse sinergias y la capacidad de creación y colaboración público-privada que promuevan el cambio de modelo hacia una economía circular y sostenible.



2.

Que genere un fuerte impacto positivo en el territorio, a partir de la creación de empleo o la captación y la retención de inversión y de talento.

3.

Que sea escalable y permita un crecimiento global y sostenido, además del posicionamiento de la metrópolis y del *hub* a escala internacional.



Un *hub* dual pensado para un ecosistema de colectivos

ESPACIO FÍSICO PARA LA CIUDADANÍA



.....

Espacio físico de entretenimiento y utilidad,
con información y formación para implicar a una ciudadanía comprometida.

- Entidades de impacto social
- Activistas del clima
- Embajadores/as locales
- Turistas
- Familias
- Escuelas
- Medios de comunicación



HUB

ECOSISTEMA DE CONOCIMIENTO, TECNOLOGÍA Y APRENDIZAJE

.....

Ecosistema de conocimiento y tecnología,

punto de referencia mundial como *hub* tecnológico para trabajar en el ámbito del agua y el cambio hacia una economía circular.

- Empresas y *start-ups*
- Empresas proveedoras
- Equipo humano de Agbar
- Universidades y centros tecnológicos
- Referentes y profesionales
- Estudiantes de grado y posgrado

-
- Administraciones
 - Instituciones
 - Entidades de la sociedad civil
 - Organizaciones



Otras iniciativas puestas en marcha o implementadas por Agbar y sus operadoras vinculadas a la recomendación 4

En paralelo al proyecto del *hub*, Agbar continúa impulsando proyectos de innovación que sitúan a Barcelona como referente en la gestión del ciclo del agua, tales como:

- Desarrollo del programa Go Seeds, orientado a fomentar un ecosistema de colaboración con *start-ups* tecnológicas.

- Impulso de la primera iniciativa europea de innovación abierta multisectorial, Start4big, a partir de retos dirigidos a *start-ups*.

- Participación en IND+i, un espacio de reflexión e intercambio de conocimientos sobre innovación e industria.

- Colaboración con el proyecto de innovación abierta del AMB Metrópolis FPLab, para potenciar la formación profesional (FP) a través de proyectos reales de innovación.



EL IMPULSO DE AGBAR A LA RECOMENDACIÓN 5

Avanzar hacia la disposición de una clara regulación, control, transparencia y evaluación de la prestación del servicio de agua y saneamiento en Barcelona y Cataluña

RECOMENDACIÓN 5.1.
IMPULSAR LOS TRABAJOS SOBRE
REGULACIÓN Y EFECTUAR SU SEGUIMIENTO

ANÁLISIS DE LA REGULACIÓN DEL SECTOR DEL AGUA Y SANEAMIENTO: EL INFORME DE LA CNMC

Agbar analiza con especial atención el *Estudio sobre los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua urbana*, publicado en enero del 2020 por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), para identificar puntos fuertes y ámbitos para reforzar en relación con las recomendaciones establecidas por la CNMC. El estudio parte del reconocimiento de que los servicios

urbanos de abastecimiento y saneamiento de agua son esenciales para la vida y, por lo tanto, para una gestión eficiente y sostenible de este recurso es importante la mejora continua. **Agbar lleva a cabo un análisis detallado de cada una de las propuestas** y su aplicación en las operadoras y los ámbitos de servicio implicados, así como de las tendencias futuras que el estudio identifica.

RECOMENDACIONES DE LA CNMC Y APLICACIÓN EN EL ÁMBITO DE AGBAR

Recopilar y publicar información de forma sistemática	Utilización de diferentes mecanismos para la rendición de cuentas (reuniones, informes, portales de transparencia...)
Reestructurar la organización de los servicios para alcanzar una óptima escala de prestación	Experiencias diversas en la gestión supramunicipal de servicios (por ejemplo, Aigües de Barcelona en el área metropolitana)
Utilizar herramientas comparativas (<i>benchmarking</i>) para generar más presión competitiva	Elaboración de un análisis anual de regulación internacional <i>Benchmarking</i> de buenas prácticas en el 2020
Llevar a cabo un diseño eficiente y procompetitivo de las tarifas	Diseño de tarifas progresivas con una cuota de servicio (en sustitución del "consumo mínimo") Creación de un software de integración del conocimiento para el diseño de tarifas eficientes
Eliminar restricciones a la competencia	(Esta recomendación solo afecta a los reguladores y no a las operadoras)
Revisar la gobernanza	Realización de distintas propuestas a través de las asociaciones del sector del ciclo del agua



RECOMENDACIÓN 5.4.

EXPLORAR NUEVAS FÓRMULAS DE REGULACIÓN, CONTROL Y TRANSPARENCIA

COMPARATIVA DE LA REGULACIÓN DEL CICLO DEL AGUA ENTRE PAÍSES

La comparativa de experiencias de los servicios de agua y saneamiento es para Agbar un elemento de mejora continua. En este ámbito, en el 2020 destaca el **Observatorio del Ciclo del Agua 2019**, un informe de derecho comparado sobre los aspectos más relevantes

de la gestión del ciclo del agua en cinco países europeos, España incluido, especialmente en cuanto al tratamiento jurídico. Esta obra, coordinada por la Cátedra UB de Derecho de la Regulación de los Servicios Públicos (CARSEP), permite conocer las diferentes

respuestas a cuestiones tan actuales del sector como son el debate sobre las formas de gestión del servicio, la fijación de precios o la necesidad de contar o no con una entidad reguladora.



OTRAS INICIATIVAS PUESTAS EN MARCHA O IMPLEMENTADAS POR AGBAR Y SUS OPERADORAS VINCULADAS A LA RECOMENDACIÓN 5

Impulso, a través de la ASAC, de la creación de la mesa sectorial del ciclo integral del agua con la Agencia Catalana del Agua, la Federación de Municipios de Cataluña, la Asociación Catalana de Municipios (ACM), la Agrupación de Servicios de Agua de Cataluña (ASAC) y los sindicatos UGT y CCOO.

Participación en la elaboración del Libro Verde de Gobernanza del Agua, del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Colaboración en informes de valoración del estado de las inversiones y las infraestructuras del sector del ciclo del agua.

Diseño del Programa de Transparencia, Diálogo y Proximidad, en el marco de la Agenda 2030 de Aigües de Barcelona.

Presentación del informe del servicio de Aigües Sabadell a más de 40 ayuntamientos gestionados por CASSA.

Difusión de los mensajes clave del informe de impacto social Contribución de Suez Spain.

Participación en las asociaciones del sector del ciclo del agua (AEAS, ASAC, AGA y Asociación de Amigos del Agua).

EL IMPULSO DE AGBAR A LA RECOMENDACIÓN 6

Informar a las instituciones y a la ciudadanía de las inversiones, la innovación y los costes necesarios para garantizar un servicio de agua de calidad y sostenible

RECOMENDACIÓN 6.1.
IMPULSAR UN *BENCHMARKING* DE
SERVICIOS, COSTES E INVERSIONES

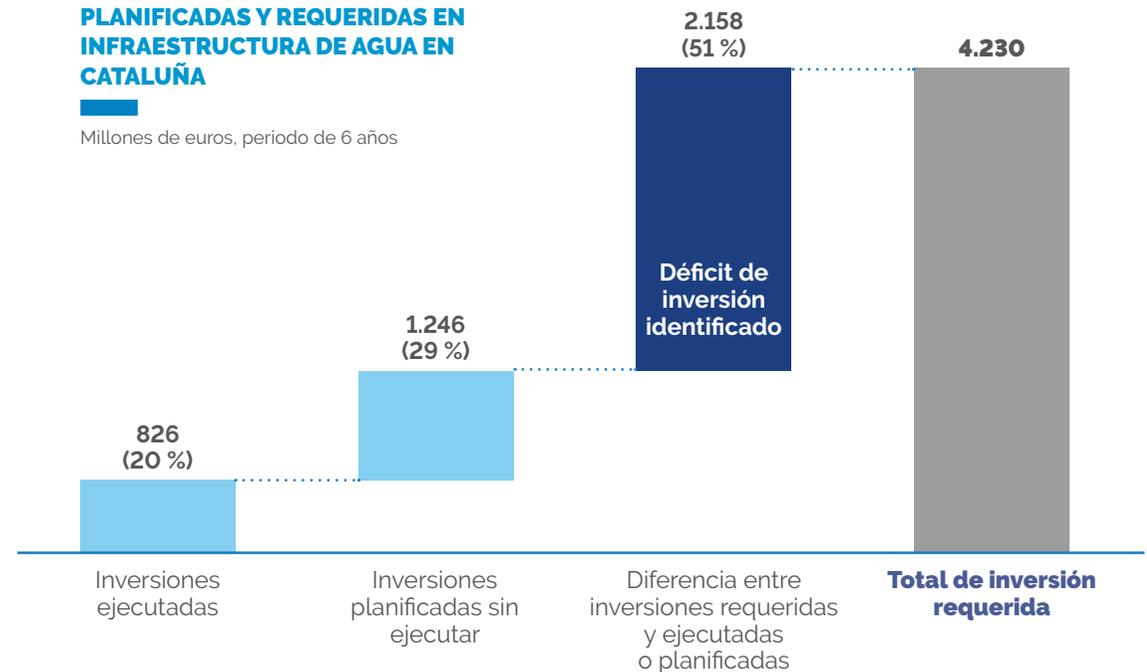
ANÁLISIS DE INVERSIONES EN EL CICLO DEL AGUA

Agbar ha llevado a cabo un estudio que compara la **necesidad total de inversión** para las infraestructuras del ciclo del agua con las inversiones efectivamente planificadas o ejecutadas. La diferencia entre ambos conceptos muestra que **las inversiones efectuadas** hasta el momento del análisis **solo cubren el 20 %** de las necesidades reales para garantizar la sostenibilidad del

sistema en Cataluña. La conclusión principal del estudio es que la infraestructura de agua exige más inversiones, ya que está envejeciendo globalmente. Como punto relevante, el estudio concluye que las inversiones requeridas tienen **potencial para generar aproximadamente 48.000 puestos de trabajo** en Cataluña.

INVERSIONES¹ EJECUTADAS, PLANIFICADAS Y REQUERIDAS EN INFRAESTRUCTURA DE AGUA EN CATALUÑA

Millones de euros, periodo de 6 años



Fuente: PwC - Strategy&.

(1) Para calcular la inversión necesaria, se han considerado diferentes estudios del sector, los planes hidrológicos e información de operadores, teniendo en cuenta infraestructuras, tecnologías digitales e innovación. Para calcular la inversión planificada y ejecutada, se han analizado los planes hidrológicos de las cuencas y los informes de seguimiento de los planes en el periodo 2015-2021. Datos de UPC, UNED, SEOPAN, CHE, ACA, AEAS, MITERD y análisis de Strategy&.

RECOMENDACIÓN 6.2. CONSOLIDAR LA DIFUSIÓN SOBRE EL RECIBO DEL AGUA

FACTURA MÁS TRANSPARENTE Y ACCESIBLE

Aigües de Barcelona ha llevado a cabo distintas acciones para que la factura del agua resulte más clara, transparente y accesible: la mejora del diseño de la factura y la implementación de un plan de comunicación y diálogo para que sea más accesible para todos. Por primera vez, **se han separado en dos bloques los diferentes conceptos** de la factura: el ciclo del agua, primero, y la gestión de los residuos, en segundo lugar, que representa cerca del 35 % del importe total de una factura tipo en la ciudad de Barcelona. Adicionalmente, se ha puesto en marcha un plan de comunicación con el fin de explicar el nuevo modelo de factura, y se han organizado distintas sesiones de diálogo con entidades de la sociedad civil. Asimismo, se ha avanzado en el proyecto de transparencia de la factura a partir de un proceso que involucrará a representantes de diferentes grupos de relación.



ASÍ ES LA NUEVA FACTURA EN BARCELONA

Ciclo del agua

Son todos los servicios necesarios para gestionar el ciclo del agua (captación en los embalses, potabilización, tratamiento para devolverla al medio ambiente...).

Residuos

Son tasas que permiten llevar a cabo la gestión y el tratamiento de residuos.

RESUMEN CONCEPTOS A PAGAR CONSUMO BIMESTRAL DEL 05/08/20 AL 09/10/20

CICLO DEL AGUA	
SUMINISTRO DE AGUA	0,00 €
CANON DEL AGUA	0,00 €
TASA DE ALCANTARILLADO	0,00 €
IVA	0,00 €

RESIDUOS	
TASA DE RECOGIDA DE RESIDUOS MUNICIPALES GENERADOS EN LOS DOMICILIOS	0,00 €
TASA METROPOLITANA TRATAMIENTO DE RESIDUOS MUNICIPALES (T.M.T.R)	0,00 €

TOTAL A PAGAR	0,00 €
----------------------	---------------

(*) Ver detalle en el dorso.

CONSUMO TOTAL **00 m³** TOTAL A PAGAR **00,00 €**

OTRAS INICIATIVAS PUESTAS EN MARCHA O IMPLEMENTADAS POR AGBAR Y SUS PROVEEDORES PARA IMPULSAR LA RECOMENDACIÓN 6

Acciones comunicativas de la explicación de la factura y sus conceptos principales.

- Preparación del lanzamiento del Foro de Diálogo H2O, un espacio consultivo con representantes de distintos ámbitos de la sociedad para fomentar la escucha activa y la transparencia.

- Planificación de jornadas de proximidad con las asociaciones de vecinos y vecinas.

Acuerdos para la realización de charlas divulgativas sobre el servicio, la factura y consejos de ahorro a colectivos en situación de vulnerabilidad y a personas mayores.

Preparación de un nuevo plan de proximidad con entidades sociales, vecinales y gremiales de Aigües de Barcelona.

Implementación de una nueva estrategia de diálogo, "Junto a las personas".

EL IMPULSO DE AGBAR A LA RECOMENDACIÓN 7

Impulsar el compromiso social de Agbar y los proyectos que realiza y acercar esta realidad a la ciudadanía



DESDE LA CREACIÓN DEL FONDO DE SOLIDARIDAD DE AIGÜES DE BARCELONA, MÁS DE 41.000 HOGARES SE HAN BENEFICIADO DE SUS AYUDAS

RECOMENDACIÓN 7.3. NUEVAS INICIATIVAS DE APOYO PARA AVANZAR EN EL COMPROMISO SOCIAL

EL PROYECTO ONA CONTRA LA CRONIFICACIÓN DE LA POBREZA

El proyecto **ONA** nace con el objetivo de reducir la situación de vulnerabilidad de 38 personas acogidas al Fondo de Solidaridad mediante un programa innovador y transformador, de dos años de duración, que combina la cobertura estable de las necesidades básicas con un programa específico de mejora de la empleabilidad y el desarrollo de competencias.

Con el proyecto ONA, impulsado por Agbar junto con Cruz Roja y Tándem Social, se pretende desarrollar una metodología escalable y que se pueda replicar en otros territorios, así como mejorar el análisis de la vulnerabilidad y el diseño de itinerarios de transformación social a través del empleo.



RECOMENDACIÓN 7.3.
NUEVAS INICIATIVAS DE APOYO
PARA AVANZAR EN EL COMPROMISO SOCIAL

Digitalización del Museu Agbar de les Aigües

En el 2020 se ha puesto en marcha un proceso de **digitalización del Museu Agbar de les Aigües** a fin de continuar difundiendo y haciendo accesible, a toda la sociedad, la cultura del agua y los valores asociados a ella, como el respeto por el medio ambiente, el uso responsable del recurso y la sostenibilidad. De este modo, las metodologías más características del museo (ludificación, ciencia ciudadana,

aprendizaje basado en retos, *storytelling* y experimentación) se adaptan a los formatos digitales y accesibles con más potencial educativo: juegos interactivos, proyectos de investigación, videojuegos, cómics digitales y visitas de realidad aumentada. Asimismo, se lanza una nueva oferta de actividades digitales para las escuelas con una oficina técnica de apoyo.



OTRAS INICIATIVAS PUESTAS EN MARCHA O IMPLEMENTADAS POR AGBAR Y SUS OPERADORAS VINCULADAS A LA RECOMENDACIÓN 7

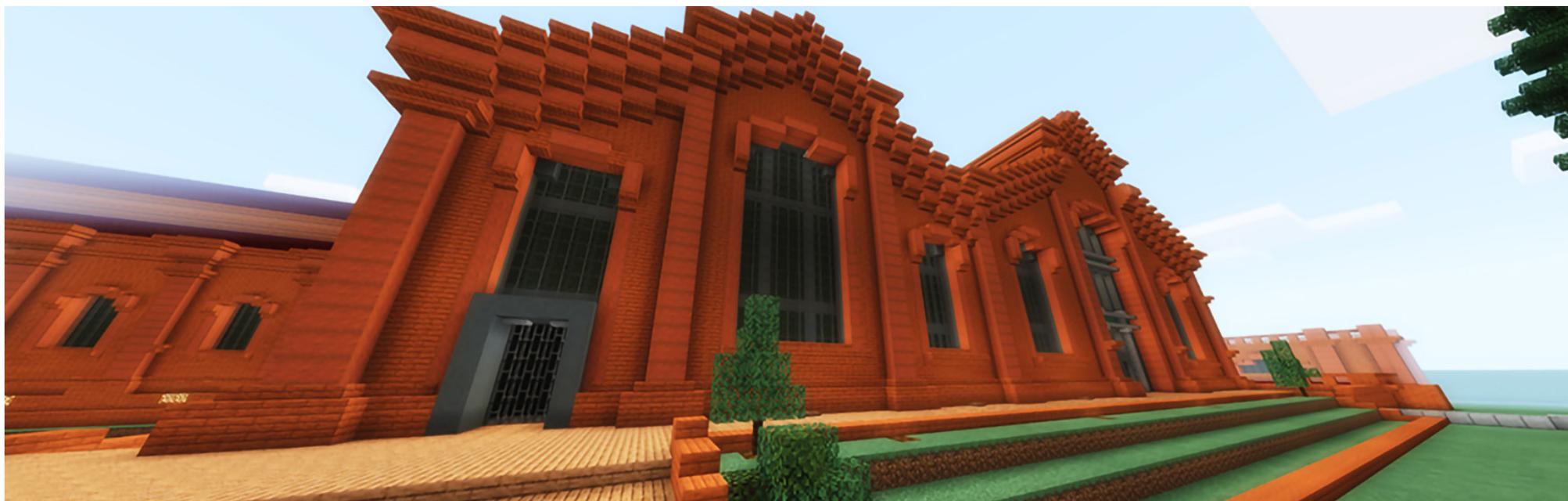
Despliegue de la campaña audiovisual de la Fundación Agbar para difundir proyectos de las entidades sociales con las que colabora.

Diseño y desarrollo de la primera edición de *Emprende Social*, un programa de acompañamiento a proyectos de emprendimiento que contribuyan a la mejora de la empleabilidad, la lucha contra la pobreza y las oportunidades educativas.

Elaboración del informe de evaluación de la sostenibilidad de los proyectos de la Fundación Agbar.

Nuevos protocolos para hacer accesibles las actividades de barrio.

Alianzas de colaboración con 55 entidades del Tercer Sector Social en el área metropolitana de Barcelona con proyectos para combatir la pobreza, fomentar el empleo y promover las oportunidades educativas.



EL IMPULSO DE AGBAR A LA RECOMENDACIÓN 8

Promover las alianzas para lograr un mayor impacto en los programas y los proyectos sociales

RECOMENDACIÓN 8.1.

ALIANZAS PARA DAR RESPUESTA A LOS GRANDES RETOS

ACCIONES DE COMPROMISO SOCIAL EN RESPUESTA A LA CRISIS DE LA COVID-19

Además de continuar con sus programas de acción social habituales y de reforzar los fondos y tarifas sociales para asegurar el acceso al agua para los hogares en situación de vulnerabilidad, Agbar ha puesto en marcha un **programa de apoyo a necesidades sociales**. En los primeros nueve meses de pandemia, el programa ha incluido más de 50 iniciativas valoradas en 210.000 euros y ha implicado la colaboración con 85 entidades o instituciones. Las acciones han sido muy diversas, como, por ejemplo, la donación de material sanitario, de agua

y de ordenadores a hospitales y centros sanitarios, o de alimentos a hogares en situación de vulnerabilidad. La existencia de alianzas previas en el ámbito institucional, social o simplemente de gestión del servicio son clave para la implementación de las acciones. La trayectoria de Agbar en la gestión de situaciones de vulnerabilidad también ha permitido desarrollar nuevas herramientas y bonificaciones, como el **programa de ayudas para pymes y autónomos** de congelación y financiación de los recibos del agua durante el estado de alarma del 2020.



DESDE EL INICIO DE LA CRISIS SANITARIA, AGBAR HA REFORZADO LAS MEDIDAS PARA COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD, A FIN DE GARANTIZAR EL DERECHO AL AGUA, CON FONDOS SOCIALES Y TARIFAS BONIFICADAS.



RECOMENDACIÓN 8.2. PROMOVER LA COLABORACIÓN CON EL MUNDO LOCAL

IMPULSO DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO PARA REFORZAR EL COMPROMISO SOCIAL

En el 2020, Agbar ha llevado a cabo un estudio de necesidades de las entidades sociales con las que colabora para darles respuesta mediante el **programa de voluntariado corporativo de Agbar**. El objetivo es poner al alcance de estas entidades el tiempo, la motivación y, sobre todo, el conocimiento y el talento del equipo humano de Agbar. También ha lanzado una

nueva iniciativa de voluntariado a distancia en toda España con la Fundación Amigos de los Mayores, con la voluntad de reducir las situaciones de soledad. La reformulación en formato virtual de las iniciativas a lo largo de la pandemia permite mantener vivo el voluntariado de Agbar y reivindicar el compromiso social de la empresa en un contexto de especial necesidad.



Imágenes cedidas por Fundación Amigos de los Mayores

OTRAS INICIATIVAS PUESTAS EN MARCHA O IMPLEMENTADAS POR AGBAR Y SUS OPERADORAS VINCULADAS A LA RECOMENDACIÓN 8

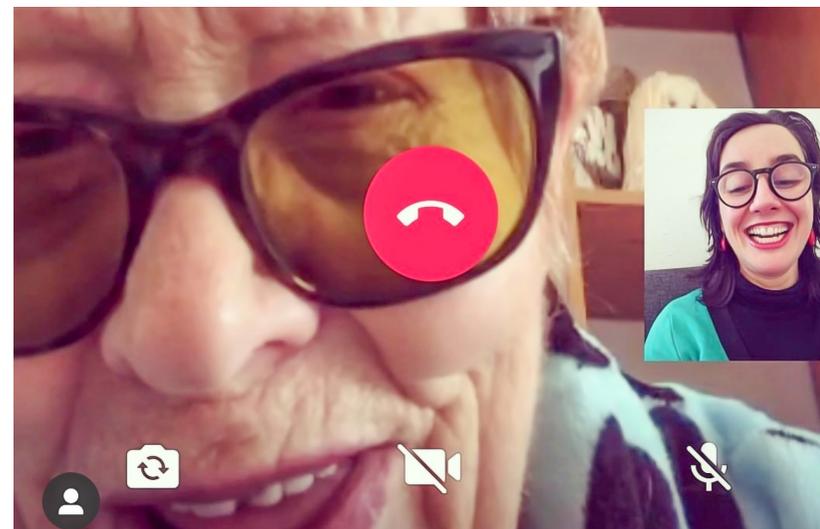
Programa de ayudas para pymes y autónomos a través de la congelación y la financiación de los recibos del agua.

Donación de Aigües de Barcelona de 250 canastas de alimentos para familias en situación de vulnerabilidad en el marco de la campaña "Cuidémonos desde los barrios" de la CONFAVC.

Convenios de colaboración en proyectos de ayuda a la integración de personas refugiadas con los ayuntamientos de Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat y Viladecans.

Diseño de un proyecto de análisis de los indicadores de vulnerabilidad socioeconómica vinculado al pago de facturas del agua.

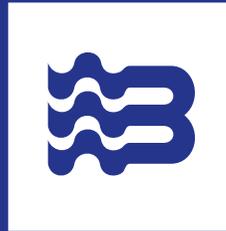
Planificación de un plan de información para las oficinas de atención ciudadana sobre el servicio de agua y las bonificaciones existentes.



ANEXO. Recomendaciones del Consejo Asesor de Agbar en el 2019

Recomendación	Acciones y proyectos	ODS	
1. Situar la problemática del cambio climático en el imaginario social e institucional, con sentido de urgencia, donde todos los actores actúen y se impliquen.	1.1. Identificar medidas y proyectos concretos, con el horizonte 2030, que ayuden a implicar a todos los actores en la problemática del cambio climático. 1.2. Impulsar palancas para conseguir las herramientas necesarias en materia de adaptación a los efectos del cambio climático.		
2. Fomentar la reutilización de agua y la economía circular como elementos clave para las ciudades en un contexto de escasez y variabilidad de recursos.	2.1. Trabajar con propuestas concretas para hacer realidad los objetivos de la reutilización del agua. 2.2. Trabajar por una mayor concienciación de los responsables políticos, institucionales y técnicos, así como del ámbito educativo y la ciudadanía, de la necesidad del aprovechamiento y la reutilización del recurso hídrico.		
3. Abordar las políticas de agua teniendo en cuenta los componentes sociales, territoriales y emocionales, además de los exclusivamente técnicos.	3.1. Instar a que los objetivos de las políticas sobre los recursos hídricos se lleven a cabo basándose en una metodología de "pactos por el agua". 3.2. Impulsar un posicionamiento o informe específico sobre acciones y medidas para alcanzar el ODS 6: agua limpia y saneamiento, en España y Cataluña.		
4. Consolidar Barcelona como referente en materia de cambio climático, innovación y gestión eficiente del ciclo del agua.	4.1. Esta recomendación se formula en torno a una acción central: la creación de un "hub Barcelona de cambio climático, innovación y agua".		
5. Avanzar en la disposición de una clara regulación, control, transparencia y evaluación de la prestación del servicio de agua y saneamiento en Barcelona y Cataluña.	5.1. Impulsar la evolución de los trabajos sobre la regulación del sector del ciclo del agua y llevar a cabo su seguimiento. 5.2. Impulsar un espacio de encuentro de las empresas de suministro para poder debatir, analizar y proponer acciones y medidas en relación con la prestación del servicio del agua en Cataluña. 5.3. Hacer más visible la figura del regulador y fortalecer los puentes de colaboración entre los reguladores y los operadores. 5.4. Explorar nuevas fórmulas de regulación, control y transparencia a otros territorios o servicios de interés general (<i>benchmarking</i> de sistemas de regulación y control de servicios esenciales).		
6. Informar a las instituciones y a la ciudadanía de las inversiones, la innovación y los costes necesarios para garantizar un servicio de agua de calidad y sostenible.	6.1. Impulsar un <i>benchmarking</i> de servicios, costes y estado de las inversiones del sector del ciclo del agua en España y Cataluña, con la colaboración de entidades y autoridades públicas vinculadas al sector. 6.2. Consolidar la difusión sobre el recibo del agua para mejorar la comprensión en cuanto a los costes del servicio y los componentes incluidos en la factura del agua (servicio, tasas, impuestos...).		
7. Impulsar el compromiso social de Agbar y los proyectos que realiza y acercar esta realidad a la ciudadanía.	7.1. Definir un marco de actuación de la participación ciudadana en Agbar en el que se establezcan espacios de decisión concretos y definidos. 7.2. Potenciar la comunicación de las acciones relacionadas con el compromiso social de Agbar. 7.3. Impulsar nuevas iniciativas de apoyo a colectivos en situación de vulnerabilidad para avanzar en el compromiso social.		
8. Promover las alianzas para lograr un mayor impacto en los programas y los proyectos sociales.	8.1. Promover las alianzas público-privadas sociales a través de los diferentes instrumentos de que ya dispone Agbar para dar respuesta a los grandes retos sociales de forma estable, conjunta y coordinada. 8.2. Fomentar la colaboración entre la empresa, los servicios sociales de los ayuntamientos, las diputaciones y la Generalitat de Cataluña.		





Agbar



Impreso en papel reciclado