



CLASE 8.<sup>a</sup>



0N4989126



**Aigües de  
Barcelona**

**AIGÜES DE BARCELONA, EMPRESA METROPOLITANA DE GESTIÓ DEL CICLE INTEGRAL DE  
L'AIGUA, SA**

**ESTAT D'INFORMACIÓ  
NO FINANCERA  
CORRESPONENT A L'EXERCICI 2024**



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989127

## ÍNDEX DE CONTINGUTS

|                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. INFORMACIÓ GENERAL</b>                                                | <b>5</b>  |
| 1.1. Model d'empresa                                                        | 5         |
| 1.2. Activitat de la companyia                                              | 5         |
| 1.3. Model de governança                                                    | 6         |
| 1.4. Gestió del risc                                                        | 9         |
| 1.4.1. Resiliència operativa                                                | 12        |
| 1.4.2. Risc cibernètic i ciberseguretat                                     | 12        |
| 1.5. Sistemes de gestió operacionals                                        | 13        |
| 1.5.1. Sistema d'auditories internes i externes                             | 15        |
| 1.5.2. Eines de gestió                                                      | 15        |
| 1.5.3. Gestió de polítiques                                                 | 17        |
| 1.6. Ètica i transparència                                                  | 18        |
| 1.6.1. Canal ètic                                                           | 19        |
| 1.6.2. Reglament general de protecció de dades                              | 20        |
| 1.6.3. Transparència                                                        | 20        |
| 1.7. Respecte dels drets humans                                             | 20        |
| 1.8. Blanqueig de capitals                                                  | 22        |
| 1.9. Gestió econòmica responsable                                           | 22        |
| 1.9.1. Finançament sostenible                                               | 23        |
| <b>2. ESTRATÈGIA TRANSFORMADORA AMB VISIÓ DE FUTUR</b>                      | <b>24</b> |
| 2.1. Els Objectius de Desenvolupament Sostenible, en el nostre full de ruta | 24        |
| 2.2. Estratègia 2030, una estratègia basada en els criteris ESG             | 24        |
| 2.2.1. Objectius estratègics Aigües de Barcelona 2030                       | 26        |
| 2.3. Estratègia fonamentada en el diàleg                                    | 29        |
| 2.3.1. Gestió del diàleg amb els grups de relació                           | 29        |
| 2.3.2. Eines de diàleg                                                      | 30        |
| 2.4. Aliances per assolir els objectius                                     | 32        |
| 2.4.1. Aliances amb les administracions locals                              | 32        |
| 2.4.2. Aliances amb el teixit associatiu                                    | 33        |
| 2.5. Innovació, palanca de futur                                            | 33        |
| 2.5.1. Projecte RESSONA                                                     | 36        |
| <b>3. ASPECTES SOCIALS I PERSONES TREBALLADORES</b>                         | <b>37</b> |
| 3.1. Plantilla                                                              | 37        |
| 3.2. Ocupació                                                               | 38        |
| 3.3. Contractació                                                           | 39        |
| 3.4. Acomiadaments                                                          | 40        |
| 3.5. Creixement professional i formació personalitzada                      | 40        |
| 3.5.1. Desenvolupament                                                      | 41        |
| 3.5.2. Formació                                                             | 41        |
| 3.6. Entorn relacional i dialogant                                          | 43        |
| 3.7. Entorn de treball igualitari i divers                                  | 44        |
| 3.7.1. Pla d'igualtat                                                       | 45        |
| 3.7.2. Bretxa salarial                                                      | 45        |
| 3.7.3. Integració de persones amb discapacitat                              | 47        |
| 3.7.4. Prevenció de l'assetjament                                           | 47        |
| 3.7.5. Protecció de víctimes de violència de gènere                         | 48        |
| 3.7.6. Conciliació personal, familiar i laboral                             | 48        |
| 3.7.7. Altres actuacions de diversitat                                      | 49        |
| 3.8. Desconnexió laboral                                                    | 49        |
| 3.9. Seguretat i salut dels treballadors i treballadores                    | 50        |





## CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989128

|                                                                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.9.1. Seguretat i salut dels treballadors i treballadores                                                             | 50        |
| 3.9.2. Consulta i participació                                                                                         | 50        |
| 3.9.3. Formació                                                                                                        | 51        |
| 3.9.4. Vigilància de la salut                                                                                          | 51        |
| 3.10. Benestar de les persones                                                                                         | 53        |
| <b>4. MEDI AMBIENT</b>                                                                                                 | <b>54</b> |
| 4.1. Prevenció de riscos ambientals                                                                                    | 54        |
| 4.1.1. Aspectes ambientals                                                                                             | 54        |
| 4.1.2. Incidents mediambientals                                                                                        | 55        |
| 4.1.3. Pòlissa de responsabilitat ambiental                                                                            | 55        |
| 4.2. Acció climàtica i ambiental                                                                                       | 55        |
| 4.2.1. Mitigació del canvi climàtic                                                                                    | 55        |
| 4.2.2. Resiliència i adaptació al canvi climàtic                                                                       | 58        |
| 4.2.3. Capacitació i implicació                                                                                        | 60        |
| 4.3. Operativa                                                                                                         | 62        |
| 4.3.1. Gestió del cicle de l'aigua                                                                                     | 62        |
| 4.3.2. Gestió de la sequera                                                                                            | 64        |
| 4.3.3. Energia eficient i renovable                                                                                    | 66        |
| 4.3.4. Consum de matèries primeres i mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús                            | 68        |
| 4.3.5. Estratègia basada en l'economia circular                                                                        | 69        |
| 4.3.6. Vigilància de la xarxa de sanejament en alta i protecció del litoral                                            | 71        |
| 4.3.7. Prevenció d'emissions i gestió d'efluents                                                                       | 71        |
| 4.3.8. Altres actuacions mediambientals                                                                                | 73        |
| 4.4. Recursos econòmics dedicats al medi ambient                                                                       | 73        |
| 4.5. Taxonomia ambiental                                                                                               | 74        |
| <b>5. RELACIÓ AMB LA SOCIETAT</b>                                                                                      | <b>75</b> |
| 5.1. Contribució social al territori                                                                                   | 75        |
| 5.1.1. Acció social per fer front a les desigualtats                                                                   | 76        |
| 5.1.2. Educació i sensibilització ambiental                                                                            | 78        |
| 5.1.3. Iniciatives ciutadanes i promoció del territori                                                                 | 79        |
| 5.1.4. Patrocinis i mecenatges                                                                                         | 80        |
| 5.1.5. Voluntariat corporatiu                                                                                          | 81        |
| 5.1.6. Càlcul del valor social integrat                                                                                | 81        |
| 5.2. Accés garantit a una aigua segura i saludable                                                                     | 82        |
| 5.3. Pròxims als nostres clients                                                                                       | 85        |
| 5.3.1. Experiència de client                                                                                           | 86        |
| 5.3.2. El client, al centre                                                                                            | 86        |
| 5.3.3. Digitals i sempre accessibles                                                                                   | 87        |
| 5.3.4. Compromesos amb la vulnerabilitat                                                                               | 88        |
| 5.3.5. Bonificacions i ajuts                                                                                           | 88        |
| 5.3.6. Gestió del deute                                                                                                | 89        |
| 5.3.7. Requeriments i reclamacions                                                                                     | 90        |
| 5.3.8. Assessor del Client, mediació per aconseguir solucions justes                                                   | 91        |
| 5.3.9. Monitorització del consum                                                                                       | 92        |
| 5.4. Cadena de subministrament responsable                                                                             | 92        |
| 5.4.1. Una cadena de subministrament compromesa i sostenible                                                           | 92        |
| 5.4.2. Selecció responsable de proveïdors                                                                              | 93        |
| 5.4.3. Fomentem el diàleg                                                                                              | 96        |
| 5.4.4. Gestió logística responsable al servei de l'operativa                                                           | 97        |
| <b>6. ÍNDEX DE CONTINGUTS REQUERITS PER LA LLEI 11/2018, DE 28 DE DESEMBRE, D'INFORMACIÓ NO FINANCERA I DIVERSITAT</b> | <b>98</b> |



ON4989129

## CLASE 8.<sup>a</sup>

Aquest estat d'informació no financera forma part de l'informe de gestió de la companyia i s'ha elaborat en línia amb els requisits que estableix la Llei 11/2018, de 28 de desembre, d'informació no financera i diversitat, per la qual es modifica el Codi de comerç, el text refós de la Llei de societats de capital aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, i la Llei 22/2015, de 20 de juliol, d'auditoria de comptes, en matèria d'informació no financera i diversitat.

En la seva elaboració, s'ha treballat amb dades no financeres consolidades en data de 31 de desembre de 2024. S'han considerat les directrius sobre la presentació d'informes no financers de la Comissió Europea (2017/C 215/01) derivades de la Directiva 2014/95/UE i el que estableixen els estàndards de Global Reporting Initiative (estàndards GRI), que també serveixen de referència per a l'elaboració de l'informe de sostenibilitat que cada any es publica i que en aquest exercici formula el que indica aquest estat d'informació no financera.

En aquest context, per mitjà de l'estat d'informació no financera, Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, SA, té l'objectiu d'informar sobre qüestions ambientals, socials i relatives al personal i als drets humans, a la lluita contra la corrupció i el suborn, així com en relació amb la societat, l'ètica empresarial i el bon govern rellevants per a la companyia en l'execució de les activitats del propi objecte social.

D'aquesta manera, en aquest estat d'informació no financera s'indica, per a cada qüestió proposada per la Llei 11/2018, el grau de rellevància que tenen per a la companyia les polítiques associades, els riscos relacionats i els indicadors de referència utilitzats per fer-ne el seguiment i l'avaluació.

## INTRODUCCIÓ

Aquest document presenta la visió estratègica i prospectiva de la companyia, així com els resultats del 2024 en benefici de cada un dels nostres grups de relació i el medi que ens envolta. A Aigües de Barcelona tenim la voluntat de generar i aportar valor a la societat, i ho plasmem a través del nostre propòsit i dels compromisos i objectius que se'n deriven.

L'any 2024 ha estat un any novament marcat per la sequera a les conques internes de Catalunya, i en concret a la unitat d'explotació Embassaments del Ter-Llobregat, la font de subministrament essencial per a l'abastament d'aigua a Barcelona i la seva àrea metropolitana. Vam iniciar l'any 2024 en situació d'excepcionalitat, però gràcies a les pluges registrades al llarg de la primavera es van anar recuperant els nivells d'emmagatzematge als embassaments de la unitat Ter-Llobregat, fins que el 25 de juny del 2024 es va declarar la sortida de l'estat d'excepcionalitat i l'entrada a l'estat d'alerta per sequera hidrològica de les unitats d'explotació Embassaments del Llobregat, Embassaments del Ter i Embassaments del Ter-Llobregat, segons la Resolució ACC/2311/2024. A tancament d'aquest informe els embassaments de les conques internes de Catalunya es troben al 31,41% de la seva capacitat, i per tant, si no plou molt en els propers mesos en poc temps entrariem en situació d'excepcionalitat als embassaments Ter-Llobregat.

Tant el 2023 com el 2024 s'ha posat de manifest que la utilització de recursos alternatius, com l'aigua regenerada i l'aigua procedent de la dessalinització, són cabdals per garantir el subministrament a l'àrea metropolitana de Barcelona, en el conjunt del 2024 aquestes fonts alternatives han suposat més del 30% de l'aigua subministrada.

Tant és així que la Generalitat de Catalunya, conscient de la necessitat de dur a terme inversions per incrementar la resiliència hídrica del territori, va aprovar la "LLEI 9/2023, del 19 de maig, de mesures extraordinàries i urgents per a afrontar la situació de sequera excepcional a Catalunya". Alhora, un cop constituït el nou govern de la Generalitat de Catalunya a l'agost del 2024, aquest va arribar el 27 d'agost a l'acord 191/2024 pel qual s'aprova l'estratègia de la gestió de l'aigua i es determinen les mesures per assolir la seguretat hídrica. Aquests acords permetran incrementar la resiliència hídrica de l'àrea metropolitana de Barcelona, i alhora suposen per a Aigües de Barcelona la planificació, gestió i posada en marxa de diferents instal·lacions.

Malgrat aquest escenari, Aigües de Barcelona ha seguit proveint un servei de màxima qualitat i apostant per l'aigua regenerada com a font de subministrament per incrementar la resiliència hídrica del territori i fer front al canvi climàtic, tal com estableix la Taxonomia Ambiental de la Unió Europea.

Aquest any també ha estat especialment rellevant pel diàleg dut a terme amb tots els grups de relació, no només a través de l'exercici de Doble Materialitat, d'acord a la nova normativa de la UE, en la què hi han participat més de 500 persones, sinó també a través del diàleg en continu amb la societat a través de diferents entitats social, veïnals o ambientals, els proveïdors, les persones treballadores, l'ecosistema innovador, les diferents administracions i ajuntaments,...

Gràcies a l'esforç de totes les persones treballadores, hem pogut fer front als reptes i seguim apostant per la resiliència i la transformació digital, tenint en compte els col·lectius més vulnerables, per afrontar el futur.





ON4989130

CLASE 8.<sup>a</sup>

## 1. INFORMACIÓ GENERAL

### 1.1. Model d'empresa

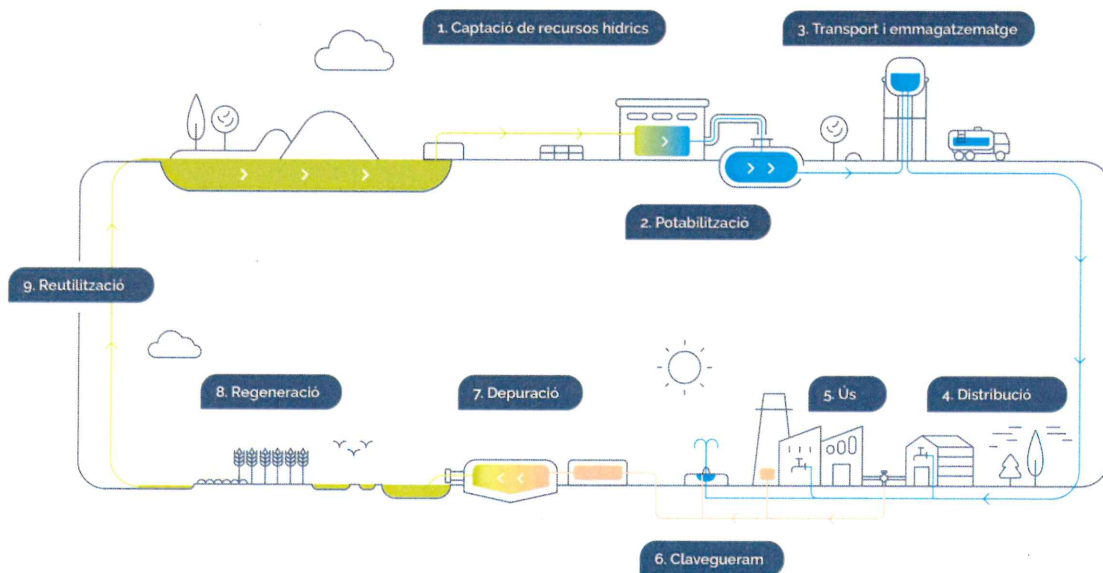
Aigües de Barcelona és l'empresa mixta responsable de la gestió del cicle integral de l'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona, constituïda el 30 de juliol de 2013. Som l'operador que executa les polítiques marcades pels òrgans de govern i regulació de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA).

La companyia aposta pel desenvolupament i el progrés de la ciutat de Barcelona i la seva àrea metropolitana, garantint en tot moment l'accés a una aigua de qualitat, el benestar i la salut de les persones i la gestió sostenible dels recursos hídrics.

La nostra dedicació, coneixement i experiència en la gestió d'un bé essencial com és l'aigua ens permet garantir també l'excel·lència dels nostres serveis, alhora que la digitalització, la innovació i la sostenibilitat s'han convertit en pilars de la companyia per contribuir a la resiliència hídrica i la generació de valor compartit.

### 1.2. Activitat de la companyia

A Aigües de Barcelona, proveïm aigua i gestionem el sanejament per a prop de 3 milions de persones de la ciutat de Barcelona i la seva àrea metropolitana, mitjançant una gestió integral del cicle de l'aigua de referència a tot el món.



| Aigua potable                                                  | 2024      |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| Municipis                                                      | 23        |
| Habitants servits                                              | 3.030.872 |
| Volum d'aigua lliurat a la xarxa (hm <sup>3</sup> )            | 178,07    |
| Nombre d'ETAPs <sup>1</sup> explotades per Aigües de Barcelona | 4         |
| Quilòmetres de xarxa                                           | 4.762,30  |
| Nombre de dipòsits                                             | 84        |
| Centrals de bombament                                          | 74        |
| Vàlvules reguladores                                           | 142       |

| Aigua per a usos no potables | 2024 |
|------------------------------|------|
| Municipis                    | 9    |

<sup>1</sup> ETAP: Estació de Tractament d'Aigua Potable



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989131

| Clavegueram                        | 2024    |
|------------------------------------|---------|
| Municipis servits                  | 11      |
| Habitants servits                  | 439.518 |
| Quilòmetres de xarxa i col·lectors | 1.277   |

| Aigua depurada                                                                                                                                                   | 2024      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Municipis<br>* S'inclouen els municipis que no pertanyen a l'àrea metropolitana de Barcelona, però que estan connectats a la xarxa de col·lectors metropolitans. | 40        |
| Habitants servits                                                                                                                                                | 3.459.801 |
| Nombre d'EDARs <sup>2</sup> explotades per Aigües de Barcelona                                                                                                   | 7         |
| Estacions de bombament                                                                                                                                           | 40        |
| Càrrega contaminant equivalent (HE)                                                                                                                              | 5.742.180 |
| Aigua depurada (hm <sup>3</sup> )                                                                                                                                | 245,21    |

| Aigua regenerada                              | 2024  |
|-----------------------------------------------|-------|
| Municipis                                     | 18    |
| Volum d'aigua reutilitzada (hm <sup>3</sup> ) | 43,33 |

### 1.3. Model de governança

A Aigües de Barcelona disposem d'instruments per garantir el bon govern, la gestió ètica de l'organització i la transparència.

#### Òrgans de govern:

- Junta d'Accionistes
- Consell d'Administració
- Direcció General amb la seva estructura directiva

El bon govern corporatiu forma part de la cultura empresarial d'Aigües de Barcelona i del seu ADN. Les bones pràctiques instaurades a partir del bon govern aporten valor i seguretat, milloren el rendiment, enforteixen la credibilitat i afavoreixen tant la sostenibilitat de la companyia i la continuïtat de les seves activitats com la capacitat d'adaptació a l'entorn. Per tant, ajuden a millorar l'eficàcia i l'eficiència de la companyia, així com el seu impacte positiu en la societat i la implicació dels seus professionals.

#### Accionistes

L'any 2013, la companyia es va constituir com a Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, SA. Una societat publicoprivada que busca aprofitar les sinergies i la cooperació entre l'empresa privada i l'Administració pública en benefici de la societat i el medi que ens envolta. La composició accionarial des de l'entrada de Criteriacaixa, S.A.U. com a accionista el 2014 és la següent:



<sup>2</sup> EDAR: Estació Depuradora d'Aigua Residual



CLASE 8.<sup>a</sup>



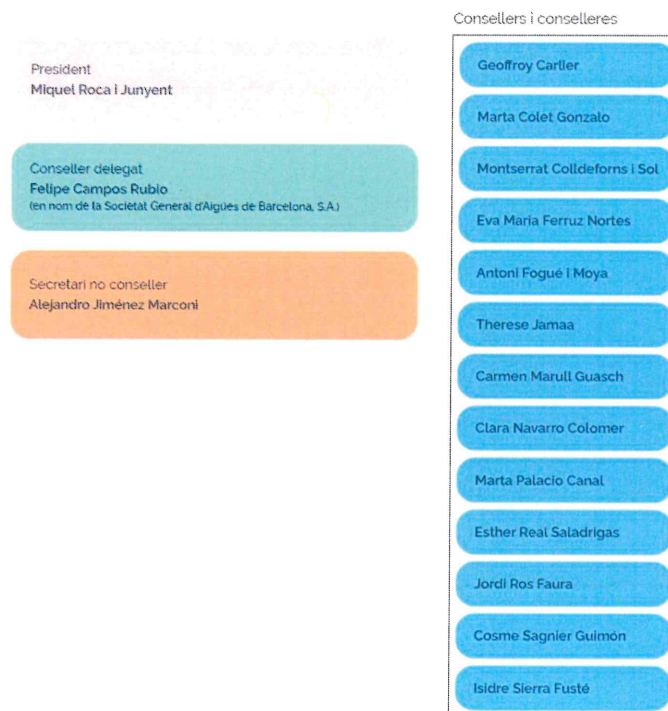
ON4989132

### Consell d'Administració

El Consell d'Administració d'Aigües de Barcelona el componen 16 membres nomenats per la Junta General d'Accionistes, a proposta dels seus accionistes, 3 a proposta de l'AMB, 11 a proposta de Societat General d'Aigües de Barcelona i 2 a proposta de Criteriacaixa.

Durant l'any 2024, el Consell d'Administració ha continuat el seu objectiu de diversificar els perfils dels seus membres en línia amb les noves orientacions estratègiques de la companyia.

A 31 de desembre de 2024 hi ha 1 vacant, i la propera junta d'accionistes podrà acordar el nomenament corresponent.



El 2024:

- ❖ **Nomenament de consellers per acords de la Junta d'Accionistes de la companyia de dates 8 de febrer i 28 d'octubre de 2024**
  - En data 8 de febrer de 2024, a proposta de l'accionista Àrea Metropolitana de Barcelona, nomenament del senyor Isidre Sierra Fusté i del senyor Antoni Fogué i Moya.
  - En data 28 d'octubre de 2024, a proposta de l'accionista Societat General d'Aigües de Barcelona, S.A., nomenament del senyor Geoffrey Cartier i del senyor Cosme Sagnier Guimón.
- **Aprovació pel Consell d'Administració de la companyia**, en la seva reunió de 18 de setembre de 2024, **del nomenament del conseller senyor Miquel Roca Junyent com a president del Consell**, en substitució del senyor Àngel Simon que en data 6 de juny de 2024 va presentar la seva dimissió com a president i com a conseller. Ciril Rozman Jurado va ser conseller i vicepresident fins a 31 de juliol de 2024, data en què va presentar la seva renúncia.
- A la reunió del Consell d'Administració de 13 de novembre de 2024 es va acceptar la renúncia de Jorge Manent Codina com a gerent i es va anomenar com a **gerent a Ignacio Escudero Garcia**.

### Comissions del Consell d'Administració

A 31 de desembre de 2024 la companyia disposa de 5 comissions que depenen directament del Consell d'Administració: una d'executiva que té delegades totes les facultats del Consell d'Administració, excepte les legalment o estatutàriament indelegables, i 4 comissions més, no executives, que treballen sobre diferents eixos: Comissió de Participació Social, Ètica i Govern Corporatiu; Comissió de Recursos Hidràulics, Sostenibilitat i Innovació; Comissió de Comptes, i Comissió d'Acció Social. Cadascuna d'aquestes comissions té un Reglament aprovat pel Consell d'Administració.





ON4989133

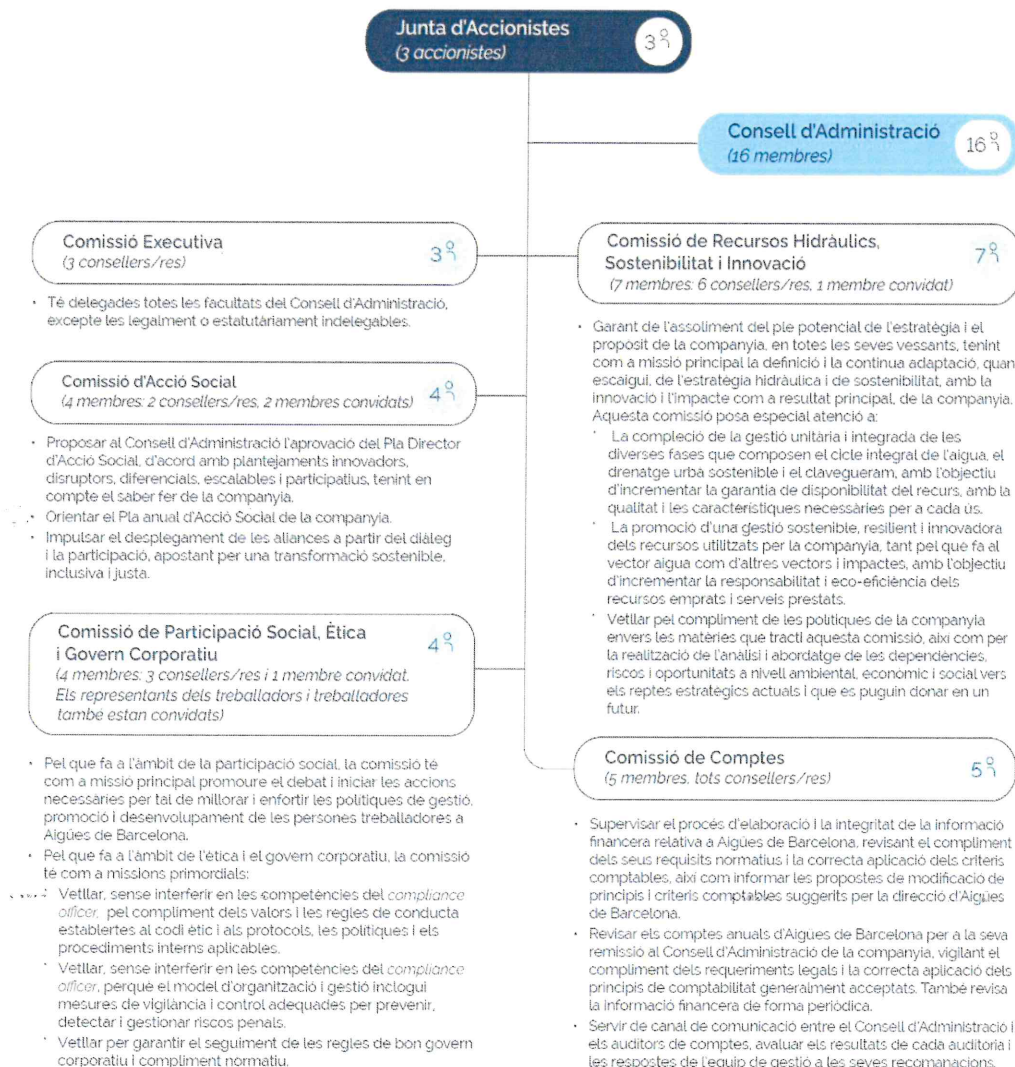
**CLASE 8.<sup>a</sup>**

Totes les comissions no executives proposen un pla d'acció que se sotmet a aprovació per part del Consell i presenten una memòria anual. A totes les reunions, hi assisteix el director general de la companyia, i s'han establert vies de comunicació d'aquestes comissions amb el Consell d'Administració, amb l'objectiu d'informar periòdicament de les activitats realitzades per cadascuna. El president/a de cada Comissió informa del contingut de les sessions de la Comissió a la reunió posterior del Consell d'Administració. Aquestes comissions es regeixen pels seus propis reglaments interns, que van ser aprovats pel Consell d'Administració.

A la reunió de la Comissió d'Ètica, Compliment i Govern Corporatiu relativa a la incorporació de consellers/res, es realitza exposició sobre Estructura accionarial, Informe sobre l'estructura de la companyia, Antecedents i constitució de la companyia, Reglamentació bàsica de la companyia; Estructura d'aportacions societàries, Consell d'Administració, Comissions del Consell d'Administració; Estructura funcional de la companyia, Filial, Polítiques, normativa interna i procediments, en matèria d'Ètica i Compliment, Drets, deures i responsabilitats dels administradors; Assegurança de consellers i directius, Aspectes jurídics de la societat i Auditoria de comptes i memòria anual de gestió.

Cal destacar que tots els membres del Consell d'Administració disposen d'accés a un espai documental que conté totes les actes i annexos de les reunions del Consell d'Administració, així com les actes de les reunions de la Comissió Executiva i de les reunions de les comissions no executives del Consell i també informació d'interès.

Les comissions estan formades tant per vocals que són consellers i conselleres del Consell d'Administració com per vocals que no tenen aquesta condició.







CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989134

### Estructura directiva

La Direcció d'Aigües de Barcelona té com a funció principal donar compliment a les polítiques i acords que emanen del Consell d'Administració de l'empresa. Aquesta Direcció estableix estratègies a llarg termini i garanteix la viabilitat econòmica de la companyia, així com l'excel·lència del servei i la màxima qualitat de l'aigua. A més, executa les polítiques operatives i les actuacions en cadascun dels seus àmbits per assolir els objectius establerts.

El director general ret comptes al Consell d'Administració, i aquest presenta i sotmet a aprovació de la Junta d'Accionistes els comptes anuals, l'informe de gestió i l'estat d'informació no financera.

Aigües de Barcelona té una estructura organitzativa dissenyada per fer front als nous reptes derivats del nostre àmbit de gestió, enfocats a millorar la qualitat de vida de les persones i del medi ambient i, d'aquesta manera, contribuir a un ecosistema urbà, sostenible, resilient i pròsper.

En aquesta línia, s'ha definit una estructura organitzativa d'acord amb tres pilars estratègics:

- Compromís social.
- Excel·lència operacional i *hub* de referència en canvi climàtic.
- Transformació del model d'empresa, en què la funció Clients és una prioritat.

En data de 31 de desembre de 2024, l'estructura organitzativa d'Aigües de Barcelona està formada per les següents àrees que gestionen el dia a dia de la companyia: Direcció General, Operacions, Comunicació i Màrqueting, Sostenibilitat, Clients, Serveis Generals, Participació i Acció Social, Jurídic i Persones i Organització.

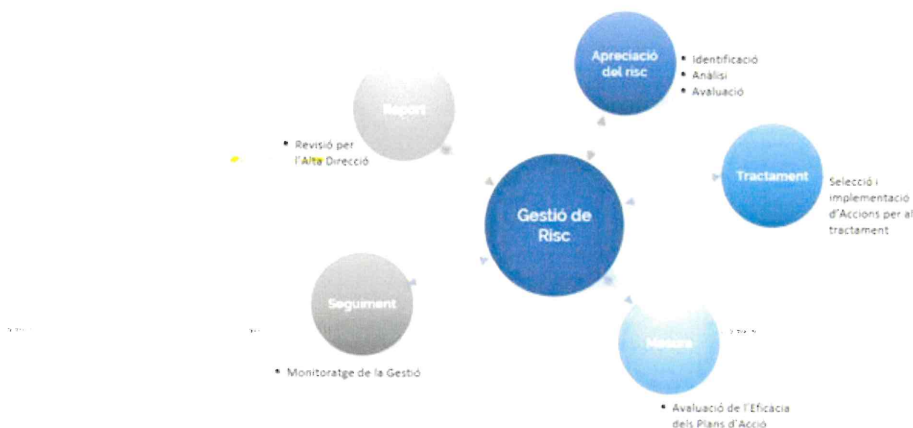
### 1.4. Gestió del risc

Aigües de Barcelona disposa d'una metodologia comuna per a l'apreciació i tractament de riscos dels diferents processos de negoci, amb l'objectiu de garantir la identificació de tots els riscos de la companyia i classificar-los segons una única mètrica.

Es posa el focus en una mitigació eficient, integral i transversal per aconseguir que la gestió de riscos sigui un pilar dins la cultura de l'organització, que faciliti la presa de decisions i suporti l'activitat de planificació estratègica. La gestió integral del risc empresarial ens permet gestionar la incertesa i establir estratègies globals que afavoreixin la resiliència empresarial.

Més concretament, es consideren els següents aspectes:

- Identificar i analitzar els diferents factors de risc que impliquen amenaces potencials que podrien afectar Aigües de Barcelona.
- Gestionar els riscos, considerant l'ISO 31000 de Gestió de Riscos com a marc de treball per a la seva identificació, anàlisi, tractament, mesurament de l'eficàcia, seguiment i report.
- Els riscos específics de Continuitat, partint del procés d'anàlisi d'impacte en el negoci (BIA), i com a informació bàsica per a la preparació de plans de Continuitat.



Aigües de Barcelona aplica en tot moment el principi de precaució a l'hora de gestionar els riscos potencials que puguin afectar les persones o el medi ambient.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989135

### Context i govern

L'organització estableix, implanta i manté un procés formal i documentat d'apreciació i tractament del risc que identifica, analitza, avalua i gestiona sistemàticament el risc. Com a suport formal per a la realització i el seguiment de tot el procés, es disposa de l'eina Archer.

La Direcció de Ciberseguretat, Continuitat i Riscos és el suport tècnic sobre el qual recolzen els responsables o avaluadors dels processos per a la presa de decisions relacionades amb la gestió de riscos, per la qual cosa aquesta direcció els acompanya al llarg de les diferents fases de l'apreciació del risc.

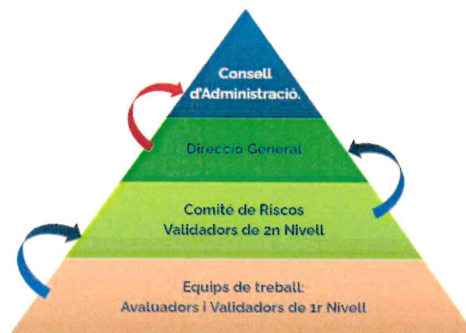
Hi ha dos nivells d'avaluació:

- Nivell 1: Avaluació per procés de negoci
- Nivell 2: Avaluació global a nivell estratègic

S'identifiquen, en primer lloc, els diferents processos de negoci per poder fer l'apreciació del risc de manera desglossada per a cadascun dels àmbits de gestió (nivell 1).

Es realitza de manera periòdica, almenys una vegada a l'any, o sempre que es produeixin canvis importants a l'organització que podrien significar canvis en els resultats de l'última anàlisi realitzada. Es fa un seguiment de l'estat dels riscos sobre la base dels resultats obtinguts i els plans de gestió de riscos definits.

Al final del procés, s'extreuen els riscos més rellevants en una avaluació estratègica general per generar així el mapa de riscos de companyia (AB) (nivell 2). A continuació, es detallen els rols dels que formen part del procés d'anàlisi dels riscos:



### **Avaluadors:**

- Responsables de fer les avaluacions de riscos que tenen assignades.
- Incorporació de riscos nous, si s'aplica.
- Definició i aplicació de controls.
- Definició de plans d'acció.

### **Responsables de procés / propietaris del risc:**

- Responsable d'avaluar i validar que la informació identificada en l'apreciació de risc s'emmarca en els objectius estratègics de l'organització.

### **Comitè de Riscos:**

- Realitza una validació prèvia a la Direcció General. Està integrat per responsables de diferents disciplines transversals.

### **Direcció General:**

- Realitza l'aprovació final prèvia al Consell d'Administració.

El mapa de riscos es presenta a la Direcció General perquè l'aprovi, amb posterioritat, a la Comissió de Recursos Hidràulics, Sostenibilitat i Innovació, i finalment al **Consell d'Administració**.

### **Identificació del risc**

La identificació del risc té per objectiu trobar, reconèixer i descriure els riscos que poden ajudar una organització a assolir els seus objectius o impedir-l'hi. Aquesta identificació es fa a partir de les causes i esdeveniments, amenaces i oportunitats, canvis de context, etc.





ON4989136

## CLASE 8.<sup>a</sup>

Els riscos s'han d'identificar de la manera següent:

- Procés: nom del procés avaluat.
- Responsable del procés: responsable de la unitat de negoci propietària del risc.
- Tipologia: categorització de riscos (ex. operacional, compliment, reputació...).
- Risc: nom de l'esdeveniment identificat considerant l'amenaça.
- Causa: descripció del que provoca la materialització del risc.
- Efecte/Conseqüència: resultat de la materialització de l'amenaça.

### Anàlisi i valoració del risc

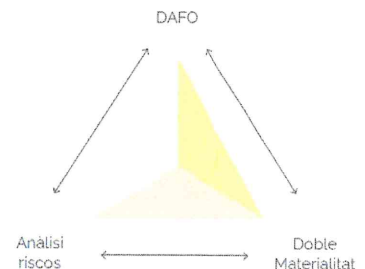
S'avalua el risc des dels eixos següents:

- Legal/regulatori
- Reputacional
- Financer
- Mediambiental
- Servei
- Persones

Per a cada risc es valora el risc inherent i el residual, tenint una valoració clara de l'efectivitat dels controls o contramesures existents. Així mateix, per a cada risc també es calcula de manera teòrica el risc futur resultant de l'aplicació dels plans de mitigació.

Adicionalment, el 2023 es va incorporar la traçabilitat de tots els riscos de la companyia en base a criteris ESG, classificant-los com a Ambiental (E), Social (S) o de Governança (G).

Cal tenir en compte que aquesta anàlisi de riscos s'alimenta, i de manera bidireccional també es retroalimenta, tant de la Doble Materialitat com de l'anàlisi DAFO (Debililitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats) de la companyia:



### Gestió i tractament del risc

Els resultats de risc residual s'han de comparar amb l'**apetència al risc** de l'organització definida pel Comitè de Direcció, per la qual cosa els valors que es trobin per sobre de l'apetència establerta seran els que s'hauran de tractar, definint els plans d'acció o tractament de riscos.

|               |            |                    |          |          |             |
|---------------|------------|--------------------|----------|----------|-------------|
| Molt Alt      |            |                    |          |          |             |
| Alt           |            |                    |          |          |             |
| Mig           |            |                    |          |          |             |
| Baix          |            |                    |          |          |             |
| Molt Baix     |            |                    |          |          |             |
| Impacte/Prob. | Improbable | Baixa Probabilitat | Possible | Probable | Quasi Segur |

|           |          |                   |
|-----------|----------|-------------------|
| Acceptar  | BAIX     | Apetència al Risc |
| Gestionar | MIG      |                   |
|           | ALT      |                   |
|           | MOLT ALT |                   |

**Plans per al tractament del risc:** consisteix en la selecció i implementació d'una o diverses accions per a la gestió del risc. Les estratègies a considerar són:

- **Evitar o eliminar** (*canviar les condicions originals d'aquest esdeveniment per eliminar totalment el risc identificat*).
- **Transferir** (*traslladar l'impacte negatiu del risc cap a un tercer*).
- **Mitigar** (*dur a terme accions concretes que disminueixin o bé la probabilitat d'aparició de l'amenaça, o bé el seu impacte si s'acaba materialitzant*).
- **Acceptar o augmentar** (*no canviar res i assumir el risc o augmentar-lo buscant una oportunitat*).





CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989137

### **Integració / Retroalimentació amb altres processos d'anàlisi de risc**

Tots els riscos identificats en els diferents sistemes de gestió s'han de tenir en consideració durant el procés d'identificació del risc, de manera que aquest sigui un procés que agregui tots els riscos rellevants detectats en els diferents sistemes de gestió específics (ISO 22000, ISO 22301, ISO 45001, ISO 14001, ISO 27001, etc.).

#### **1.4.1. Resiliència operativa**

##### **Riscos i disruptors: maduresa del sistema de continuïtat d'Aigües de Barcelona**

La Gestió de Continuïtat es basa en la preparació proactiva de l'organització davant de contingències, mitjançant el desenvolupament de mecanismes per restaurar els processos clau, protegint l'operació i reputació de la companyia.

L'operació d'un sistema de continuïtat parteix de l'anàlisi del context i les necessitats dels grups de relació per determinar, mitjançant una anàlisi d'impacte de negoci (BIA), els processos i actius (edificis, persones, sistemes, etc.) en què la indisponibilitat serà causa d'una disruptió. Sobre aquests actius es farà una avaluació de riscos (AR) en la qual no són tan importants l'amenaça i la probabilitat que es materialitzi el risc com l'impacte (la disruptió), i aquesta avaluació donarà pas a la creació de plans de continuïtat per als riscos en què el nivell residual es considera no acceptable per no disposar de controls o barreres suficients.

És en la fase d'anàlisi on es determinen també les magnituds de continuïtat (temps màxim d'interrupció tolerable, temps de recuperació, nivell mínim de servei acceptable) que serviran de referència per a l'elaboració de plans de continuïtat i d'inversió.

BIA i AR es revisen periòdicament per avaluar l'efecte tant de canvis en el context i necessitats dels grups de relació, com de la incorporació de controls o barreres en els riscos, en gran part provinents de les inversions efectuades per la companyia.

El Sistema de Continuïtat ha de garantir la competència de les persones implicades en l'aplicació dels plans de continuïtat, i l'eficàcia d'aquests, per a la qual cosa es desenvolupa un pla de proves anual. Aquestes proves es complementen amb un simulacre de crisi en què Aigües de Barcelona entrena l'estructura del Pla de Gestió d'Incidents i Emergències (PGIE).

Així mateix, cal tenir en compte que la Direcció de Continuïtat posa l'èmfasi en la resposta als incidents per pal·liar un impacte ja produït, mentre que altres funcions com la de Planificació poden centrar-se en l'estat de la xarxa i les instal·lacions (envelliment, ràtio d'avaries, etc.).

Aigües de Barcelona té a dia d'avui certificats sota l'estàndard ISO 22301 de Gestió de Continuïtat en els àmbits de **Transport, Producció, Distribució, Ecofactories i Atenció Clients**. L'abast del sistema inclou tot el **Cicle Integral de l'Aigua i Atenció Clients**, tots els processos crítics de l'empresa estan avaluats i certificats.

Durant el 2024, s'ha dut a terme un impuls important en la gestió de riscos i resiliència operativa en el context de sequera. Cal destacar que s'han identificat els actius crítics d'aquells processos que esdevenen crítics en situació de sequera, s'ha fet un nou BIA en situació de sequera i s'han definit els sistemes de contingència.

S'ha continuat amb les fites iniciades en anys anteriors:

- Consolidar el PGIE, amb una visió transversal
- Mesurar la resiliència (càlcul nou indicador)
- Consolidació de l'abast del sistema ISO 22301
- Integració transversal de gestió de riscos
- Impuls dels plans de continuïtat

#### **1.4.2. Risc cibernètic i ciberseguretat**

El 2024 continua la tendència d'augment dels ciberatacs a nivell mundial. El nombre d'incidents reportats ha continuat augmentant, perquè les superfícies d'atac són cada cop més grans. Hem experimentat un increment del ransomware que, per la seva quantitat i efectivitat, no només s'ha convertit en una de les principals amenaces del 2024, sinó que seguirà creixent i serà la forma d'atac més usat pels cibercriminals el 2025.

Continua també la tendència de col·laboració entre grups criminals, i la major sofisticació dels atacs, ja que els autors duen a terme accions totalment dirigides, amb un coneixement de l'objectiu i les seves vulnerabilitats que incrementa les opcions d'èxit de l'atac.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989138

Les amenaces més importants a dia d'avui són:

- Segrest d'informació i posterior publicació amb l'objectiu d'extorsionar les empreses.
- Robatori o manipulació d'informació confidencial o privada, com ara registres financers o de salut.
- Virus que poden destruir dades o segrestar-les, danyar maquinària, incapacitar sistemes o interrompre les operacions.
- Suplantació i frau econòmics.

#### **El sector de l'aigua i Aigües de Barcelona**

El 2024 s'ha produït un augment en volum i qualitat dels ciberatacs amb impacte sobre les operacions, la seguretat de la informació, i amb conseqüències econòmiques, reputacionals i legals. Hi ha riscos d'atac físic (sabotatge, atemptat, vandalisme, etc.) i atacs cibernètics (ransomware, robatori d'informació, bretxa de protecció de dades personals o confidencials, etc.).

El Parlament de la Unió Europea (UE) ha aprovat normes sobre la millora de la protecció de les infraestructures essencials de la UE. Aquestes normes, NIS2 i CER, harmonitzaran la definició d'infraestructura crítica perquè sigui coherent entre els estats membres. El moviment per protegir les infraestructures crítiques contra amenaces físiques i digitals és més important que mai en l'agenda de la UE. La transposició d'aquestes normatives europees encara no s'ha portat a terme. S'espera que el govern publiqui les lleis en el primer semestre del 2025.

Es fa indispensable millorar l'activitat de vigilància i control en matèria de seguretat davant l'augment de la probabilitat d'atac contra infraestructures crítiques.

#### Actuacions d'Aigües de Barcelona el 2024:

A causa de l'augment dels ciberatacs, Aigües de Barcelona ha reforçat tots els seus protocols i sistemes d'alerta preventiva i ha treballat en un pla de conscienciació interna, amb enviament periòdic de comunicats a totes les persones treballadores per tal de minimitzar els impactes dels atacs.

Fonamentalment:

- Hem ampliat la capacitat de segmentació de les xarxes de comunicacions, augmentant els dispositius que revisen el tràfic de dades i creen zones de treball aïllades per minimitzar l'impacte dels possibles atacs.
- Hem incrementat les iniciatives de conscienciació dels empleats, perquè siguin conscients dels perills cibernètics i siguin la nostra primera línia de defensa.
- Hem enfortit les mesures de protecció dels equips informàtics (bastionat d'equips) per tal de detectar i rebutjar les amenaces.
- Per últim, també hem millorat la monitorització de l'àmbit de sistemes informàtics per tal de detectar i ser proactius.

Al novembre hem renovat i ampliat la certificació en matèria de ciberseguretat de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS). Aquesta norma audita la seguretat en l'ús de mitjans electrònics que garanteixen una protecció adequada dels sistemes d'informació. L'abast del certificat inclou els sistemes d'informació que donen suport als serveis de gestió del cicle integral de l'aigua, des de l'abastament d'aigua potable, fins al sanejament d'aigües residuals urbanes, els processos de gestió associats, la qualitat de l'aigua i la gestió comercial.

Aquesta fita certifica que fem un ús segur de la tecnologia i que tenim controls per protegir les dades i els sistemes informàtics que suporten el servei.

En l'àmbit de la seguretat física, hem millorat la presència de vigilants de seguretat així com els sistemes de càmeres de vigilància i hem incorporat tecnologies d'anàlisi de vídeo, per tal de millorar la detecció d'intrusions i així poder assegurar l'operació enfront d'un atac terrorista o un sabotatge.

### **1.5. Sistemes de gestió operacionals**

Actualment, les organitzacions es troben immerses en mercats cada vegada més competitius i globalitzats i el seu èxit rau, en gran mesura, en el fet que puguin assolir bons resultats en el negoci.

Però a la preocupació pels resultats econòmics s'hi ha de sumar la preocupació per la consecució d'aquells resultats que permetin satisfer les expectatives i necessitats dels grups de relació (clients, persones treballadores, administracions, accionistes, etc.). Cada un d'aquests col·lectius espera alguna cosa de l'organització i la seva plena satisfacció esdevé essencial.





ON4989139

## CLASE 8.<sup>a</sup>

Entrem llavors en el camí del que es coneix com a “excel·lència empresarial”. Una de les eines que s'utilitzen per recórrer aquest camí són els estàndards de gestió.

Donat que els diferents estàndards de gestió es fonamenten en els mateixos principis de gestió i segueixen esquemes similars i que l'enfocament integrador que demana l'excel·lència empresarial, originat per la seva exigència de satisfer globalment tots els grups de relació, s'oposa a la separació de sistemes de gestió, **Aigües de Barcelona ha optat per la implementació d'un Sistema de Gestió Integrada.**

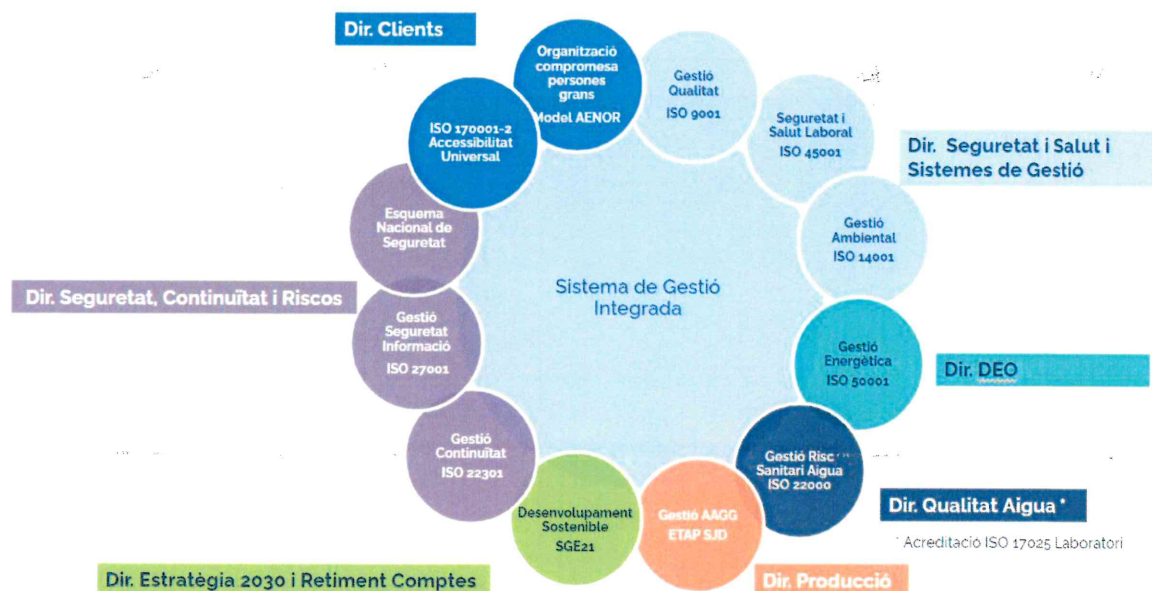
El **Sistema de Gestió Integrada (SGI)** d'Aigües de Barcelona és fonamental i és la base del nostre model de millora continuada. L'SGI ens permet **ser més eficients** a l'hora de gestionar els diversos sistemes de gestió implantats i certificats a l'organització i identificar de manera coordinada quins són els principals impactes que genera la nostra activitat i els principals riscos operacionals als quals s'enfronta.

La integració del sistema de gestió permet optimitzar recursos, reduir duplicitats i millorar l'eficiència global de la companyia. A més, l'SGI facilita l'**avaluació exhaustiva** i el **compliment legal i normatiu** i l'adaptació a canvis de l'entorn, promovent una cultura de **millora contínua**. Així mateix, contribueix a augmentar la sostenibilitat i la satisfacció de tots els grups de relació.

L'avaluació exhaustiva del **compliment legal** que es duu a terme, segons marquen les normes del sistema de gestió integrada, ens permet prevenir possibles impactes negatius de l'organització en els àmbits esmentats i establir protocols de contingència específics en els casos en què sigui necessari.

L'organització disposa de sistemes de gestió de les principals àrees que afecten **la qualitat del servei que oferim i la qualitat de l'aigua subministrada**. D'aquesta manera, establim **processos i mesures de control i seguiment** que ens assegurin el màxim compliment d'aquests dos aspectes bàsics per a la nostra activitat.

En aquest sentit, Aigües de Barcelona disposa d'un avançat i consolidat Sistema de Gestió Integrada de Qualitat (segons la Norma ISO 9001:2015), iniciat l'any 1996, i que s'ha anat ampliant i adaptant gradualment i de manera integrada amb els següents sistemes de gestió: Gestió Ambiental (segons la Norma ISO 14001: 2015), Seguretat i Salut Laboral (segons la Norma ISO 45001:2018), Gestió del Risc Sanitari de l'Aigua (segons la Norma ISO 22000:2018), Gestió Energètica (segons la Norma ISO 50001:2018), Gestió del desenvolupament sostenible (segons SGE21:2017), Gestió dels Accidents Greus (segons RD 840/2015), Gestió de la Continuitat (segons la Norma ISO 22301:2019), Gestió de la Seguretat de la Informació (segons la Norma ISO 27001:2013), Gestió de la Seguretat de la informació que dona suport als serveis de contractació, gestió del servei i gestió d'avaries i queixes (segons l'Esquema Nacional de Seguretat), Organització compromesa amb les persones grans (segons Model AENOR) i Accessibilitat Universal a les nostres oficines d'atenció al client, tant fixes com mòbils (segons la Norma ISO 170.001-2:2007).







CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989140

#### 1.5.1. Sistema d'auditories internes i externes

El procés d'auditoria dona compliment a les disposicions definides pels sistemes de gestió i permet avaluar-ne la conformitat i l'eficàcia, garantint la integritat dels processos. Es tracta d'un procés sistemàtic, independent i documentat que permet recollir les evidències objectives necessàries per determinar l'extensió en què es dona compliment als criteris d'auditoria, assegurant el compliment normatiu i contribuint a la presa de decisions basada en les dades.

Les auditories, ja siguin externes o internes, segueixen la planificació establerta en un programa anual d'auditories. Tots els sistemes s'auditen amb una periodicitat mínima anual, cobrint el mostreig de centres i activitats compreses en l'abast del sistema en un màxim de 6 anys per als centres i 3 anys per a les activitats.

Es disposa d'una llista d'auditors interns qualificats que compleixen els requisits de coneixements i experiència sobre l'àmbit a auditar, així com del sistema de gestió en qüestió.

Les anomalies derivades de les auditories es tracten individualment, i es defineixen les correccions i accions correctives que evitin que es tornin a repetir.

Durant el 2024 s'han realitzat un total de 24 processos d'auditoria (9 internes i 15 externes) de seguiment i renovació, totes elles superades amb èxit. Alguns d'aquests processos es realitzen de manera integrada.

Es destaca d'aquest 2024 l'obtenció de la certificació del Sistema de Gestió de l'Accessibilitat Universal segons la Norma UNE 170001-2:2007 amb l'abast dels "Serveis d'experiència de clients en els canals presencials d'atenció al públic".

#### 1.5.2. Eines de gestió

El Sistema de Gestió Integrada constitueix la base sobre la qual impulsar un procés de millora contínua que satisfaci els nostres clients, sigui respectuós amb el medi ambient i consolidi els resultats empresarials, assegurant que l'activitat es desenvolupa de manera segura, sostenible i valorada satisfactòriament per la societat, l'Administració i la resta dels grups de relació.

En aquest sentit, es pretén potenciar els millors mètodes de treball, sistematitzant-los, definint responsabilitats i impulsant mecanismes de decisió eficaços, maneres de mesurar i verificar els resultats, i també el seguiment permanent d'aquests.

En referència a la mesura, seguiment i verificació, Aigües de Barcelona, disposa de l'eina **MIDENET**, la qual permet fer una gestió integral de l'estratègia de l'organització amb un seguiment acurat de tots els plans de gestió i els seus objectius, indicadors i projectes, que ens permet donar resposta a l'estratègia i objectius de l'organització.

En referència als requisits legals i reglamentaris, Aigües de Barcelona es manté completament al dia a través del servei **SALEM**, que proporciona els requisits específics aplicables a l'organització tenint en compte les activitats desenvolupades. Aquesta eina de gestió ens ajuda a identificar i avaluar els requisits legals d'aplicació, així com a disposar de les actualitzacions en aquesta matèria.

En referència a la informació documentada que forma el Sistema de Gestió Integrada, Aigües de Barcelona disposa de l'eina **NEODOC**. L'eina de gestió ens permet garantir el control de la informació documentada dels diferents sistemes de gestió, assegurant una elaboració, verificació i aprovació, així com una distribució i accés eficaços.

Cal destacar que durant el 2024 s'han dedicat molts esforços per mantenir el sistema documental el més actualitzat possible, revisant periòdicament la qualitat i vigència de la informació documentada segons els estàndards fixats per l'organització. Addicionalment, s'ha realitzat una tasca contínua per a la millora del funcionament del gestor documental **NEODOC**, que permet tenir una eina més evolutiva que s'adapta a les necessitats de l'organització.

El desenvolupament dels processos de l'organització porta implícit l'aforament de no conformitats reals i potencials respecte a criteris establerts. Aquestes no conformitats dels sistemes, que poden venir derivades de processos d'auditoria tant interns com externs i també de l'operativa interna, s'han de gestionar convenientment per tal d'avançar en la millora contínua i garantir la integritat dels sistemes de gestió.

En aquest sentit, Aigües de Barcelona disposa de l'eina de gestió **PROSAFETY**, que ens permet assegurar l'adequada gestió, seguiment i tancament, mitjançant mecanismes d'acció específics, de les no conformitats reals i potencials dels diferents processos que integren els nostres sistemes de gestió.



ON4989141

## CLASE 8.<sup>a</sup>

A més, l'eina de gestió PROSAFETY permet assegurar la gestió adequada de qualsevol acció derivada, entre d'altres:

- Operativa interna
- Visites de seguretat i salut laboral
- Informes de simulacre
- Avaluacions de riscos
- Avaluacions d'aspectes ambientals
- Gestió del canvi
- Incompliments (interns i/o externs)
- Acords de reunions

### Activitats a destacar

#### Objectius

Aigües de Barcelona estableix **Objectius** per a les funcions i nivells pertinents i els processos necessaris per al Sistema de Gestió Integrada de l'organització. Aquests objectius es basen en un model d'objectius SMART:

**S** Específics

**M** Mesurables

**A** Assolibles

**R** Realistes

**T** Temporalitzats

En matèria de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat i Salut Laboral, els objectius van encaminats, de manera genèrica i no exhaustiva, al següent:

- Aplicació efectiva del Sistema de Gestió Integrada
  - Durant el 2024 es controlen indicadors que ajuden a supervisar aquest objectiu mitjançant el seguiment de la gestió correcta d'anomalies detectades en processos d'auditoria, interna i externa, i processos operatius interns, posant especial èmfasi en la sensibilització necessària de les persones implicades.
- Afermar el compromís de l'organització en relació amb la Seguretat i Salut Laboral
  - Cal destacar la implantació dels Estàndards de Gestió de Treballs d'Alt Risc i les Regles que Salven Vides.
  - Durant el 2024 es continua amb la realització de visites de seguretat amb l'objectiu d'establir un diàleg obert i constructiu basat en la confiança i la transparència, tant amb les persones treballadores d'Aigües de Barcelona com amb els nostres col·laboradors i col·laboradores, que pugui tenir impacte positiu, des d'una perspectiva global, en el desenvolupament de les tasques i que a la vegada ens permeti identificar les dificultats a les quals s'enfronten les persones treballadores sobre el terreny.
- Garantir condicions de treball segures i saludables en el desenvolupament de les activitats laborals
  - Durant el 2024 es treballa en l'establiment d'una metodologia de treball per als treballs amb risc elèctric i es fomenten campanyes formatives de treballs en tensió. Així mateix, es dona continuïtat al projecte d'alarma d'immobilitat per als processos d'Ecofactories i xarxa de col·lectors.
- Disponibilitat del personal amb les competències adequades
  - Durant el 2024 es realitzen les formacions obligatòries en matèria de
    - Seguretat i salut laboral
    - Eines de gestió: NEODOC, PROSAFETY, MIDENET, SALEM, Plataforma AENOR
    - Gestió d'anomalies
    - Formació/sensibilització interna bàsica en qualitat i gestió ambiental
    - Gestió de residus
    - Taller pràctic. Aspectes ambientals en ISO 14001
    - Gestió del canvi

Són formacions dirigides a les persones treballadores d'Aigües de Barcelona en funció del càrrec i nivell de responsabilitat.





CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989142

- Millora de les eines informàtiques per tal de facilitar la gestió i seguiment i perquè ajudin a la presa de decisions basada en les dades
  - En aquest sentit, durant el 2024 s'ha fet un pas significatiu en la millora de la gestió de la formació amb la implementació del mòdul de formació de l'eina de gestió Prosafety. El nou mòdul permet un seguiment eficient de les activitats formatives.
- Transversalitzar el coneixement i fomentar la comprensió en matèria mediambiental i de gestió de residus
  - Durant el 2024 es continua amb la implementació de dos projectes encaminats a millorar el coneixement i garantir la comprensió de dos processos clau de l'organització: la gestió dels incidents mediambientals i industrials i la gestió de residus.

### 1.5.3. Gestió de polítiques

#### Polítiques actives a Aigües de Barcelona

La **Política de gestió integrada**, aprovada per l'alta direcció d'Aigües de Barcelona, és part fonamental del Sistema de Gestió Integrada, la qual inclou un compromís de compliment dels requisits establerts i de millorar contínuament l'eficàcia del sistema implantat. La política proporciona el marc de referència per establir i revisar els objectius del Sistema de Gestió Integrada.

A més, disposem d'un seguit de polítiques aprovades pel Consell d'Administració que reforcen la nostra cultura ètica i transparent, així com el nostre compromís amb la sostenibilitat, el medi ambient i els drets humans:

- Política de sostenibilitat
- Política d'acció climàtica (actualitzada al novembre de 2024)
- Política de drets humans
- Política de transparència
- Codi ètic
- Polítiques del model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals que estableixen de forma general com actuar en els diferents àmbits de compliment com són: les relacions amb autoritats i funcionaris públics, l'actuació en el sector privat i conflictes d'interessos, el patrocini i mecenatge, la seguretat de la informació i ús de les TIC, el compliment fiscal, el compliment ambiental i qualitat d'aigües, el compliment penal i la gestió dels conflictes d'interès.

A més a més, la Direcció General té aprovada:

- Política de cultura justa
- Política de compres sostenibles (incorporada el 2023)

Aigües de Barcelona posa a disposició de tots els seus grups de relació les polítiques a través de la pàgina web de l'organització, i també estan exposades a les dependències d'accés al públic.

La direcció s'assegura que les polítiques siguin conegudes per totes les persones treballadores i per això:

- Estableix la millor manera de fer-ne difusió, generalment a través de reunions de divulgació, gestor documental i còpia a totes les persones treballadores.
- Les polítiques s'emmarquen i exposen en llocs visibles de les diferents dependències.
- Quan les actualitzacions, segons el parer de la direcció, representin un canvi substancial, se n'assegura la comunicació.
- En la formació d'una nova persona treballadora, es considera la inclusió d'aquest aspecte.

Les polítiques es revisen periòdicament a fi d'adequar el seu nivell de compromís basant-se en l'experiència, la identificació de nous riscos, noves tecnologies, canvis legislatius i nous reptes. Aquesta revisió ha de garantir la coherència entre totes les polítiques de l'organització. Els aspectes de Seguretat i Salut Laboral reflectits a la Política de gestió integrada són consultats als representants dels treballadors i treballadores.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989143

## 1.6. Ètica i transparència

El comportament ètic i el compliment de la normativa corresponent són essencials en la cultura i l'estratègia de la nostra organització. A Aigües de Barcelona tenim el compromís de treballar en un model de gestió empresarial basat en l'ètica, la integritat i la responsabilitat social.

D'acord amb aquesta responsabilitat, adoptem obligacions que van més enllà de la legislació i que preveuen possibles riscos d'incompliment. La configuració d'un marc ètic i del sistema de prevenció de comissió de delictes a la pràctica es configura a través dels recursos següents:

- **El Codi ètic**, document que estableix els valors, els principis, els comportaments ètics i el respecte dels drets humans a Aigües de Barcelona (actualitzat i aprovat en la seva darrera versió pel Consell d'Administració al maig del 2024).
- **El Codi de Conducta anticorrupció**, que descriu els principis i actuacions destinades a respectar el compromís d'Aigües de Barcelona de prohibir, sense reserves, qualsevol forma de corrupció i comportaments semblants o equivalents i d'atenir-se a les reglamentacions i millors pràctiques en aquest camp. Aquest codi s'integra amb les altres polítiques i procediments interns existents, les quals han de ser igualment respectades (mencionades anteriorment a l'apartat 1.5.3 Gestió de polítiques).
- La figura del **Compliance Officer**, que vetlla per prevenir i minimitzar les conductes contràries a l'ètica, el risc de comissió de delictes i l'incompliment normatiu penal en el si de l'organització. Aquesta figura va ser nomenada específicament pel Consell d'Administració d'Aigües de Barcelona el 2016, i reelegida successivament per períodes biennals amb dependència directa de la Direcció General d'Aigües de Barcelona.
- **El model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals**, que conté els principis i el marc d'actuació per al control i la gestió efectiva dels riscos penals, i que es basa en tres principis:
  - a) prevenir i combatre la possible comissió d'actes il·lícits per part dels professionals d'Aigües de Barcelona;
  - b) actuar en tot moment d'acord amb la legislació vigent, el Codi ètic i la normativa interna, i
  - c) impulsar, enfortir i fer arrelar una cultura preventiva basada en el principi de "tolerància zero" de tots els professionals, amb independència del nivell jeràrquic.

### Millorem de manera continuada el nostre marc ètic

Periòdicament, en un procés de millora contínua es procedeix a l'actualització i revisió del model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals, que inclou les polítiques i procediments associats, el mapa de riscos penals i el mateix Codi Ètic i de Conducta anticorrupció. El 2024 s'ha fet una actualització del mapa de riscos penals reavaluant els riscos, revisant els controls i validant la seva eficiència per assegurar al màxim la mitigació considerada. La gestió del Mapa de riscos penals s'efectua amb l'aplicació informàtica INNOVA.

La figura de Compliance Officer / DPO forma part del Comitè de Riscos Generals d'Aigües de Barcelona, creat el 2021, i incorpora la visió de riscos penals en el sistema de gestió de riscos generals d'Aigües de Barcelona.

Realització d'auditoria de Compliance i protecció de dades en l'àmbit de control intern corporatiu.

També es disposa d'un Protocol de diligència deguda amb clients, socis de negoci i subcontractistes rellevants, actualitzat el 2024, on es detallen les mesures que s'han de dur a terme per part d'aquesta companyia abans de subscriure nous contractes o projectes amb tercers, amb la finalitat de garantir que compleixin la normativa aplicable en aquesta matèria i, en particular, les normes de lluita contra la corrupció.

### Formació i sensibilització

Aigües de Barcelona ofereix a tots els seus treballadors i treballadores formació en relació amb el marc ètic establert i realitza accions de sensibilització a través de comunicacions diverses al llarg de l'any per diversos canals.

Així mateix, posa a disposició dels seus treballadors i treballadores tota la documentació que conforma l'estructura ètica de la companyia, en concret el Codi ètic, el Codi de Conducta anticorrupció, el Model de prevenció de riscos penals i les polítiques i procediments degudament actualitzats.

### Accions de formació realitzades el 2024

Durant el 2024 s'han realitzat diverses accions de formació sobre ètica i compliment a les persones treballadores, entre les quals destaquem:

- Protecció Integral per a Compliance Officers: Responsabilitats (Webinar Compliance Officer)





ON4989144

## CLASE 8.<sup>a</sup>

- Asistencia a la Jornada anual de CUMPLEN (Presencial Compliance Officer)
- Seminari sobre Investigacions Internes (Presencial Compliance Officer)
- Curs online avançat en defensa penal i processal de la persona jurídica (Compliance Officer)
- Formació general en Compliance: conflictes d'interès, anticompetència, corrupció (on line)

### Difusió de l'estructura ètica el 2024:

Durant el 2024 s'han realitzat catorze (onze el 2023) comunicacions sobre ètica i compliment als treballadors i treballadores sobre temes diversos, entre les quals destaquem:

- Difusió i recordatori de les polítiques de conflicte d'interès, mediambiental i qualitat de les aigües
- Enquesta sobre Compliance i feedback d'aquesta
- Recordatoris de la disponibilitat del canal ètic posat a disposició dels treballadors
- Actualització del Codi ètic i del procediment de Diligencia deguda
- Difusió de l'actualització del mapa de riscos penals a Comitè de Direcció i responsables de control
- Píndola de gestió de regals

#### 1.6.1. Canal ètic

Disposem d'un canal ètic que es va crear com a mecanisme de comunicació intern i extern per fer consultes o denunciar qualsevol tipus de comportament no ètic. A més, disposem d'un protocol disciplinari en cas d'incompliment que complementa el protocol d'investigacions internes relatives a incompliments de les polítiques internes, el qual es basa en cinc principis rectoris bàsics: celeritat, confidencialitat, presumpció d'innocència, objectivitat i respecte dels drets fonamentals.

Durant el 2023 es va adaptar el canal ètic als requeriments de la nova Llei 02/2023 de protecció a l'informant (transposició de la Directiva Europea (UE) 2019/1937).

En aquest sentit, s'ha posat en marxa una nova plataforma per possibilitar les denúncies anònimes. S'hi ha donat difusió pels canals de comunicació de la companyia i s'ha posat a disposició de les possibles persones informants tant a nivell intern com extern a la web d'Aigües de Barcelona.

Adicionalment, durant el 2023 es va aprovar la Política del sistema intern d'informació i el Procediment per al tractament de les comunicacions rebudes al canal per part del Consell d'Administració de la companyia. S'ha nomenat per part del Consell d'Administració el Compliance Officer com a responsable del Sistema Intern d'informació.

#### Comunicacions rebudes a través del canal ètic

Durant el 2024, la figura del Compliance Officer ha rebut 27 comunicacions, de les quals 8 són consultes sobre temes diversos (totes elles corresponents a consultes de clients vinculades majoritàriament a la prestació del servei de subministrament d'aigua), 3 consultes relacionades amb conflictes d'interès i, finalment, 16 comunicacions relatives a les polítiques aplicables a regals i atencions emeses/rebudes.

No hi ha hagut cap comunicació relativa a incompliments ètics.

Des de la creació del canal ètic l'any 2017, no s'ha rebut cap comunicació relativa a incompliments específics d'Aigües de Barcelona en data de 31 de desembre de 2024.

| Canal ètic                                                              | 2024      | 2023      | 2022      |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Consultes sobre procediments d'aprovació de patrocinis i mecenatges (*) | 0         | 0         | 13        |
| Consultes relacionades amb conflictes d'interès                         | 3         | 1         | 6         |
| Consultes / autoritzacions sobre invitacions, regals i atencions        | 16        | 6         | 3         |
| Altres consultes / incidències / propostes de millora                   | 8         | 16        | 0         |
| <b>Total comunicacions</b>                                              | <b>27</b> | <b>23</b> | <b>22</b> |

(\*) Cal indicar que, després del canvi del Procediment d'aprovació de patrocinis i mecenatges a finals del 2022, l'aprovació dels patrocinis d'importos elevats s'efectua en el si del Comitè de Patrocinis, on també participa el Compliance Officer, i per tant, a partir del 2023 no exigeix una validació específica a través del canal ètic, motiu pel qual aquest valor és 0 el 2023 i 2024.

Durant el 2024, el 100% dels treballadors i treballadores de nou ingrés han rebut la documentació d'ètica i compliment mitjançant el "pack de benvinguda".



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989145

### 1.6.2. Reglament general de protecció de dades

Durant el 2024, hem continuat treballant per procurar el compliment adequat del Reglament general de protecció de dades. Accions principals:

- Actualització del registre d'activitats de tractament i revisió de l'anàlisi de riscos i coordinació dels plans d'acció corresponents.
- Adaptació de les metodologies als nous requeriments i pronunciaments de les autoritats de control.
- Reunions periòdiques del Comitè LOPD d'Aigües de Barcelona, format per un grup multidisciplinari de professionals que integren les diverses direccions d'Aigües de Barcelona.
- Gestió del canal intern i extern per atendre peticions relacionades amb la protecció de dades: [dpo@aiguesdebarcelona.cat](mailto:dpo@aiguesdebarcelona.cat). El canal es publicita a les diferents polítiques de privacitat informatives de tractament de dades personals.
- Assessorament a totes les àrees d'Aigües de Barcelona en projectes que impliquen el tractament de dades personals.
- Realitzades 3 comunicacions informatives a totes les persones treballadores d'Aigües de Barcelona.
- Formació de l'equip DPO d'Aigües de Barcelona, entre d'altres, "Seminari sobre Intel·ligència Artificial: ètica, privacitat i empresa" i "Nova regulació de la IA", impartits per Ramón y Cajal.
- Formació específica, entre d'altres, sobre "Protecció de dades personals en l'àmbit laboral" a personal tècnic i administratiu de la Direcció de Persones i Organització, impartida per Ramon y Cajal.

### 1.6.3. Transparència

Aigües de Barcelona, amb una ferma voluntat i cultura de transparència, aplica la normativa vigent (la que ens és aplicable), i de manera voluntària, amplia la informació de continguts "no obligatoris" a través del **Portal de Transparència i les diferents memòries (Innovació, Sostenibilitat, Explotació, etc.) que la companyia publica anualment**.

La transparència és per Aigües de Barcelona una eina fonamental per generar confiança en els nostres grups de relació, i alhora l'eina a partir de la qual retre comptes.

A les reunions de la Comissió d'Ètica, Compliment i Govern Corporatiu del Consell d'Administració es fa seguiment de les propostes del Pla d'acció en matèria de transparència i les seves línies de treball i implementació, per continuar enfortint la transparència envers els grups de relació de la companyia, i també s'informa dels aspectes més rellevants a les reunions del Consell d'Administració de la companyia.

El 2024, destaquem que al mes d'abril s'aprovà pel Comitè de Direcció la **Guia d'implementació i seguiment de la Política de Transparència**, en la línia de:

- Posar més en valor la cultura i l'ecosistema de transparència de la companyia amb els seus grups de relació.
- Enfortir actuacions que ja es fan. I tot això emmarcat en els nostres principis ètics i de bona governança. Anticipar-nos de manera voluntària a explorar noves línies de treball específiques amb els nostres grups de relació. La política de Transparència d'Aigües de Barcelona havia estat aprovada pel Consell d'Administració de la companyia a la reunió del 16 de juny de 2022 i hi contemplava l'elaboració d'una Guia de Transparència.
- La Guia s'adreça als professionals de tots els àmbits, i la participació i implicació de tot l'equip humà són un factor clau.

Les accions ja implementades i que en el futur s'implementin han d'estar totalment alineades amb la missió, l'essència i els valors de la companyia, i focalitzades a garantir l'assoliment dels compromisos.

S'ha continuat treballant per enfortir la cultura de transparència de la companyia i per sensibilitzar els professionals dels diferents àmbits funcionals.

## 1.7. Respecte dels drets humans

A Aigües de Barcelona, **estem compromesos amb el respecte i la protecció de tots els drets humans reconeguts internacionalment** en tots els nostres àmbits d'actuació i al llarg de la nostra cadena de valor. Això inclou els nostres treballadors i treballadores, proveïdors, col·laboradors, socis, la ciutadania i la societat en general.





CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989146

El nostre compromís actiu amb els drets humans és una mostra més de la implicació social de la companyia, que, des de fa anys, té integrats en la seva estratègia els ODS, entre els quals el respecte als drets humans té un paper rellevant. A més, formem part de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial des del 2016 i anualment formalitzem el nostre compromís amb els 10 principis de la xarxa, en la qual els drets humans estan molt presents.

Anticipant-nos a la nova Directiva Europea en matèria de diligència deguda, apliquem un model de gestió de millora contínua basat en les recomanacions dels Principis rectors sobre les empreses i els drets humans de Nacions Unides, i que es fonamenta en tres pilars:



### Compromís polític

Disposem d'una política aprovada el 2022 pel Consell d'Administració, a partir de la qual vam esdevenir una de les empreses pioneres a tenir una política específica pròpia en matèria de drets humans. Aquesta política s'estructura en quatre principis rectors:

#### 1. Pràctiques laborals

- Respecte a la diversitat i no-discriminació
- Llibertat d'associació i negociació col·lectiva
- Seguretat i salut laboral
- Condicions de treball justes i favorables

Aigües de Barcelona és una ferma defensora dels drets de la infància i la joventut, i és per això que rebutja qualsevol tipus d'explotació infantil i de treballs forçats.

#### 2. Pràctiques ambientals amb impacte social. Promoure un entorn sa i sostenible i protegir el medi ambient. Gestió responsable basada en l'economia circular.

#### 3. Accés a l'aigua i al sanejament. Garantir l'accés a l'aigua a tothom, en especial a les persones i col·lectius en situació de vulnerabilitat.

#### 4. Pràctiques ètiques

- Dret a la protecció de dades
- Integritat: tolerància zero amb la corrupció

### Deguda diligència

És un procés que ens permet identificar i analitzar els impactes més rellevants en aspectes de drets humans vinculats a la nostra activitat. Té com a objectiu determinar quins són els mecanismes més adients de seguiment i de millora contínua.

El 2022 es va constituir el Comitè de Drets Humans de la companyia. Es tracta d'un comitè pluridisciplinari, liderat per la Direcció Estratègia 2030 i Retiment de Comptes, integrat per 15 membres, amb representants de diferents àmbits com Persones i Organització, Compres, Comunicació, Seguretat i Salut Laboral, Compliance Officer, Jurídic, Clients, Acció Social, Medi Ambient i Sistemes, entre d'altres, i que és qui vetlla perquè es dugui a terme aquest procés de manera continuada.

Durant el 2024 els membres del comitè han estat formats en matèria de drets humans per la iniciativa Pacto Mundial. També es destaca la realització de diverses comunicacions en relació amb els drets humans tant a nivell intern com extern.

### Mecanismes de reclamació

Aigües de Barcelona considera la comunicació i el diàleg un pilar bàsic per al desenvolupament d'una veritable cultura de compliment. Disposem del Canal ètic perquè els professionals puguin comunicar de manera segura, confidencial i anònima, qualsevol possible acte contrari a la legislació vigent o a les normes internes de la companyia, així com vulneracions de drets humans.

El 2023 i el 2024 la companyia no ha rebut cap denúncia per vulneració dels drets humans en el sentit de sancions i condemnes.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989147

## 1.8. Blanqueig de capitals

Aigües de Barcelona està compromesa amb la prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme, i compleix amb la normativa de blanqueig de capitals segons li és aplicable. Així compleix amb la Llei 11/2021, del 9 de juliol de mesures de prevenció i lluita contra el frau fiscal, de transposició de la Directiva (UE) 2016/1164, del Consell, i amb la Llei 7/2012, del 29 d'octubre, de modificació de la normativa tributària i pressupostària d'adequació de la normativa financera per a la intensificació de les actuacions en prevenció i lluita contra el frau.

## 1.9. Gestió econòmica responsable

Com a mostra del nostre compromís amb la societat, a Aigües de Barcelona portem a terme una gestió responsable dels recursos econòmics que garanteixen el creixement, sense oblidar la generació d'impactes positius en el nostre entorn. Entenem que la gestió econòmica ha de garantir un escenari favorable per a l'organització, que incorpori les qüestions de sostenibilitat com a vector d'èxit.

L'any 2024 s'ha aplicat l'actualització de la tarifa, que va entrar en vigor el 23 de febrer del 2024, i que va suposar un increment dels preus del 25,81%. Aquesta tarifa reconeix principalment el fort increment del cost de la compra d'aigua, l'increment del preu del cost de l'energia i els preus industrials i l'evolució a l'alça del tipus d'interès. Aquesta tarifa ha de permetre el reequilibri de costos i recuperar progressivament el dèficit acumulat d'anys anteriors.

Adicionalment, l'any 2024 es veu impactat pel reconeixement de la retribució de sanejament dels anys 2014-2019 per valor de 21.973.000 €, i els seus interessos legals corresponents, després de la fermesa de les sentències favorables on es reconeix el dret de retribució d'Aigües de Barcelona d'acord amb el Conveni de Constitució de la Societat.

Des d'un punt de vista macroeconòmic, i de manera addicional a la inflació, aquest any 2024 s'ha vist novament afectat per la situació de sequera. La manca persistent de precipitacions i la conseqüent disminució de les reserves dels embassaments de les diverses conques internes de Catalunya va provocar que, el 22 de novembre de 2022, l'ACA decretés l'estat d'alerta per sequera a la unitat d'explotació dels embassaments del Ter-Llobregat, al qual pertanyen els municipis subministrats per Aigües de Barcelona.

Davant la preocupant situació, posteriorment es va acordar l'estat d'excepcionalitat pel Consell d'Administració de l'ACA, que va entrar en vigor el dia 7 de març de 2023. El Pla especial d'actuació en situació d'alerta i eventual sequera estableix una limitació del consum global per a abastament de població en l'escenari d'excepcionalitat, de tal manera que els volums lliurats per a abastament de població no poden superar una dotació màxima equivalent de 230 litres per habitant i dia, i estableix diverses limitacions particulars en l'ús de l'aigua (com la prohibició del reg de jardins i zones verdes, tant de caràcter públic com privat, excepte per a la realització de regs de supervivència d'arbres o de plantes, la prohibició d'omplir fonts ornamentals, la prohibició a particulars de netejar carrers amb aigua de xarxa, les limitacions en l'ompliment de piscines, la limitació en la neteja de vehicles, entre d'altres), així com una reducció de consums d'aigua respecte a la normalitat per a diferents usos, entre els quals hi ha una limitació per a l'ús industrial (5% en alerta, 15% en excepcionalitat, 25% en emergència).

El 24 de novembre de 2023, abans de la finalització de l'any, l'ACA, com a pas previ a la declaració de l'estat d'emergència, per apel·lar a l'estalvi i allunyar l'impacte de les mesures més restrictives, va intensificar determinades mesures en escenari d'excepcionalitat per sequera i va reduir el volum d'aigua lliurat per a abastament a una dotació de 210 litres per habitant i dia. Aquestes mesures i restriccions tenen un impacte directe en els volums consumits. En data 1 de febrer de 2024 es va declarar l'estat d'emergència I per sequera hidrològica a les unitats d'explotació Embassaments del Ter-Llobregat, Embassaments del Ter i Embassaments del Llobregat, on pertanyen els municipis abastits per Aigües de Barcelona. La resolució emesa, amb efectes a partir de la seva publicació al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, comportà majors restriccions, segons queda establert al Pla especial d'actuació en situació d'alerta i eventual sequera, de tal manera que els volums lliurats per a abastament de població no poden superar una dotació màxima equivalent de 200 litres per habitant i dia.

Gràcies a les pluges de la primavera, el 8 de maig de 2024 es va declarar la sortida de l'estat d'emergència I i l'entrada en estat d'excepcionalitat per sequera hidrològica a les unitats d'explotació Embassaments del Llobregat, Embassaments del Ter i Embassaments del Ter-Llobregat. El 18 de juny de 2024 es va anunciar el pas a l'estat d'Alerta, que està en vigor des del 28 de juny amb la seva publicació corresponent al DOGC.

Per tal de donar resposta a la situació de sequera, Aigües de Barcelona, de manera coordinada amb l'AMB i l'ACA, està duent a terme, des de fa temps, actuacions adreçades a l'aprofitament de nous recursos no previstos en un escenari de normalitat, així com adequacions de les instal·lacions i operativa del servei per adaptar el règim d'explotació en continu al context d'escassetat de recurs i d'empitjorament de la qualitat de l'aigua de les fonts actuals. Els costos extraordinaris en què la companyia està incurrint per fer front a la situació de sequera s'han traslladat per tal que siguin compensats en la propera revisió tarifària.





## CLASE 8.<sup>a</sup>



0N4989148

Aquest 2024 s'ha iniciat l'execució d'actuacions aprovades per la Llei 9/2023 del 19 de maig, de mesures extraordinàries i urgents per a afrontar la situació de sequera excepcional a Catalunya, relacionades amb el subministrament d'aigua a la regió metropolitana, que es consideren de prioritat i execució urgent. Les accions que s'han dut a terme en els actius que són propietat i gestionats per Aigües de Barcelona han sigut:

- Ampliació del tractament per osmosi inversa als pous Estrella (ETAP Estrella - Sant Feliu de Llobregat).
- Ampliació de la planta de tractament d'aigua potable del Besòs i de les noves captacions subterrànies i superficials.
- Garantia del tractament del flux d'aigua subterrània a Sant Joan Despí (canalització ETAP Sant Joan Despí).
- Construcció de pous fins a 4 m<sup>3</sup>/s a la planta de tractament d'aigua potable de Sant Joan Despí (+ 1,3 m<sup>3</sup>/s) (pous ETAP Sant Joan Despí, Santa Coloma de Cervelló).

Aquest 2024 s'ha moderat l'evolució a l'alça dels tipus d'interès, i ha impactat en la despesa financera de l'any l'evolució del tipus i l'increment de l'esforç inversor derivat de les actuacions d'emergència.

El fort increment del preu dels productes i serveis, la constatació d'una situació d'estrès hídric persistent que obliga a fer adequacions al règim d'explotació amb la introducció de noves fonts de subministrament, l'evolució del preu de l'energia i l'evolució creixent dels tipus d'interès, suposen un impacte molt significatiu, directe i indirecte, en les despeses per la prestació del servei.

L'increment de preus i de tipus d'interès suposa també una major pressió per al pressupost de les famílies en situació de vulnerabilitat. Aigües de Barcelona ha seguit amb el compromís envers la societat i les persones mantenint la inversió en acció social, a la qual ha destinat 2,7 milions d'euros (segons metodologia London Benchmarking Group, LBG) a través d'accions d'educació, sensibilització, desenvolupament local, salut i benestar de la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona:

| Gestió econòmica                                                     | 2024       | 2023      | 2022      |
|----------------------------------------------------------------------|------------|-----------|-----------|
| Recursos destinats a la societat (despeses per aportacions LBG) (M€) | 2,7        | 2,5       | 2,8       |
| Despesa per impost de societats (€)                                  | 5.010.892  | 951.278   | 1.224.072 |
| Benefici net (€)                                                     | 28.581.425 | 1.694.978 | 970.178   |
| Subvencions públiques rebudes (€) (*)                                | 1.985.047  | 345.269   | 382.881   |

(\*) Subvencions computades com a ingressos al compte de resultats. L'increment respecte a l'exercici anterior ve motivat pel PERTE de digitalització (projecte RESSONA, vegeu capítol 2.5.1).

### 1.9.1. Finançament sostenible

Aigües de Barcelona, en el seu compromís amb la sostenibilitat, va signar el 2021 un finançament bancari sota criteris ESG, i això vol dir que el tipus d'interès d'aquest finançament està condicionat a compromisos en els àmbits de l'acció social, el medi ambient, la governança i la transparència.

Aigües de Barcelona té integrats, des de fa temps en la presa de decisions, els criteris ESG, i està auditada i certificada amb la norma europea SGE21, que acredita un sistema de gestió èticament i socialment responsable a l'empresa. Durant el 2021, la companyia va fer un pas més traslladant aquests criteris també al seu finançament.

En aquest sentit, els indicadors ESG que la companyia es va comprometre a complir en relació amb aquest finançament són:

- **Social:** compromís de mantenir un determinat nivell d'inversió anual en acció social.
- **Ambiental:** compromís de reduir la petjada de carboni en la producció d'aigua potable.
- **Governança:** compromís de seguir treballant per reduir la bretxa salarial de les posicions tècniques de la companyia, que a dia d'avui ja és sensiblement inferior a la mitjana catalana.

Adicionalment, el 2023 Aigües de Barcelona va signar un nou finançament bancari sota criteris ESG, en aquest cas un crèdit sindicat, el qual té per objectius:

- **Social:** compromís de mantenir un determinat nivell d'inversió anual en acció social (igual que en el finançament sota criteris ESG signat el 2021).
- **Ambiental:** la capacitat de generar CAPs (Crèdits d'Aigua Positiva) a partir de la producció d'aigua regenerada.
- **Governança:** compromís d'increment any rere any del volum de compres direccionables sota criteris de sostenibilitat.

Durant el 2024, l'entitat financera ha constatat que Aigües de Barcelona va complir amb tots aquests indicadors al llarg de l'any 2023 (tant els originals definits al 2021 com els nous afegits al 2023). Amb aquest assoliment, la companyia s'ha beneficiat de bonificacions del tipus d'interès. El resultat dels indicadors es publica a la Memòria de Sostenibilitat i s'audita anualment per un organisme extern.



ON4989149

CLASE 8.<sup>a</sup>

## 2. ESTRATÈGIA TRANSFORMADORA AMB VISIÓ DE FUTUR

Aigües de Barcelona forma part del grup Veolia, i com a tal, té un Propòsit clar: la TRANSFORMACIÓ ECOLÒGICA. La companyia ha desplegat aquest propòsit a través de l'estratègia Green UP 2024-2027, en la qual els objectius principals són:



D'acord amb el Propòsit i l'estratègia Green Up de Veolia, i entenent la seva perspectiva més local, Aigües de Barcelona ha definit el seu propi **Propòsit** conjuntament amb tots els seus grups de relació, el qual va més enllà de prestar un servei excel·lent i gestionar de manera responsable un recurs tan vital com és l'aigua:

**Amb l'impuls de l'aigua,  
canviem el futur**

Treballem per a les persones fent de  
les ciutats un millor lloc per viure



Tant és així que treballem conjuntament amb els diferents grups de relació per donar solucions efectives i reals als reptes ambientals, socials i de governança, que permetin la creació de valor compartit.

### 2.1. Els Objectius de Desenvolupament Sostenible, en el nostre full de ruta

L'activitat d'Aigües de Barcelona té un impacte directe en l'ODS 6: Aigua Neta i Sanejament,



però alhora, també contribueix de manera directa als ODS 1) Fi de la pobresa, 3) Salut i Benestar, 11) Ciutats i comunitats Sostenibles, 13) Acció pel clima i 17) Aliances.

### 2.2. Estratègia 2030, una estratègia basada en els criteris ESG

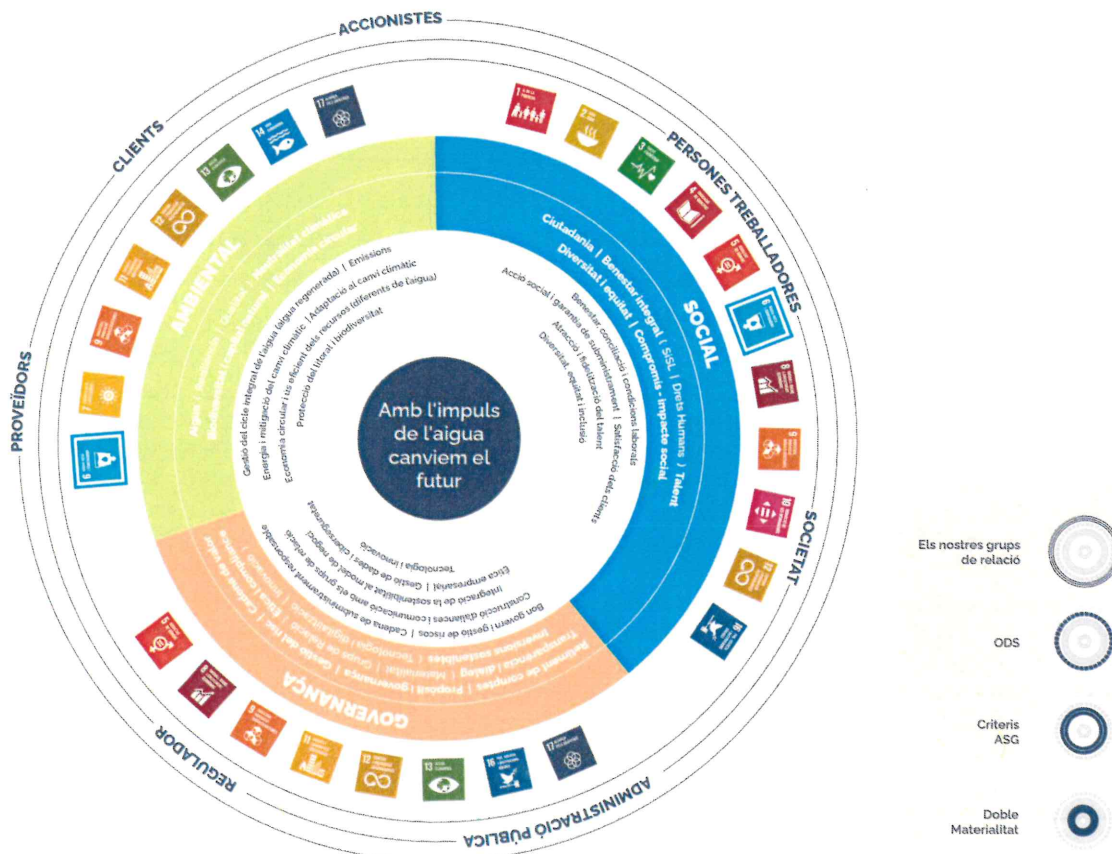
D'acord amb els compromisos del pla estratègic Green Up de Veolia, i al rendiment multifacètic que aquest suposa, Aigües de Barcelona també ha desenvolupat el seu propi cercle d'acompliment.





ON4989150

CLASE 8.<sup>a</sup>



En aquest cercle hi ha representats els grups de relació d'Aigües de Barcelona, els ODS als quals dona resposta cada un dels criteris ESG, els diferents temes materials i el propi propòsit d'Aigües de Barcelona<sup>3</sup>.

D'aquesta manera, i a partir del Propòsit, els Principis Rectors, els ODS, el DAFO (Debilitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats) de la companyia, una anàlisi del Context (intern i extern) i la darrera anàlisi de la Doble Materialitat (2023), hem construït la nostra Estratègia 2030, una Estratègia basada en criteris ESG.



És una estratègia que dona resposta als reptes mediambientals, socials i de bona governança, a partir dels criteris que s'apliquen a una companyia com Aigües de Barcelona, que actua en un mercat regulat i que gestiona un bé escàs però alhora de primera necessitat.

Amb una visió d'anticipació, a Aigües de Barcelona analitzem les directives europees noves i futures en termes de Sostenibilitat. Per això, hem dut a terme una anàlisi exhaustiva del CSRD (Corporate Sustainability Reporting i la

<sup>3</sup> El detall de la informació es pot consultar a la pàgina 22 de la Memòria de Sostenibilitat 2023 d'Aigües de Barcelona: <https://aiguesdebarcelona.cat/documents/42802/4385632/Memoria-Sostenibilitat-AB-2023.pdf>



ON4989151

CLASE 8.<sup>a</sup>

Taxonomia, i any rere any anem alineant la nostra Estratègia 2030 i plans d'acció a aquestes directives amb els objectius següents:

- Blindar la resiliència econòmica i financera de la companyia a través de l'anticipació dels riscos en clau ESG.
- Identificar solucions i projectes de futur (resiliència).
- Anticipar-nos als nous requeriments de la Unió Europea en temes de Sostenibilitat /ESG.

Tot i que la Doble Materialitat utilitzada en la confecció d'aquest document va ser la que es va finalitzar l'any 2023, al llarg dels darrers mesos del 2024 hem treballat en un nou exercici de Doble Materialitat (d'acord amb els estàndards establerts per l'EFRAG<sup>4</sup> en el context de la CSRD<sup>5</sup>) per incloure-la en una nova estratègia alineada amb Green Up 2024-2027. Tenim l'objectiu i la responsabilitat de realitzar una gestió excel·lent i responsable del servei, amb capacitat de crear un impacte positiu en la societat i el medi ambient a partir d'una governança correcta.

### 2.2.1. Objectius estratègics Aigües de Barcelona 2030

Els objectius estratègics 2030, els quals es van fixar l'any 2021 amb horitzó 2030, tenien per objectiu donar resposta als reptes de futur d'acord amb les circumstàncies i el context d'aquell moment. A partir d'aleshores, s'han anat afegint nous objectius a mesura que el context ha anat evolucionant.

A partir del nou exercici de Doble Materialitat iniciat a finals del 2024 i de l'estratègia Green Up de Veolia, es farà una revisió/actualització d'aquests objectius per tal d'adequar-los al context actual, ja que alguns d'ells requereixen inversions, actuacions i projectes que han quedat en segon terme donada la situació de sequera i la nova regularització provinent d'Europa en termes de sostenibilitat.

Cadascun d'aquests objectius està traçat amb els aspectes següents:

- Els criteris ASG de l'Estratègia 2030 de la companyia.
- Els aspectes Materials identificats en l'anàlisi de la Doble Materialitat 2022-2023.
- La Direcció i el responsable directe de la consecució de l'objectiu.
- Els punts del DAFO (Debililitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats) de la companyia als quals fan front.
- Els sistemes de gestió per als quals són vinculants.
- Si són vinculants amb el compliment dels objectius de la Taxonomia Ambiental.
- Si són vinculants amb els objectius establerts en el Finançament Sostenible d'Aigües de Barcelona.

A les taules següents es detallen tots els objectius estratègics Aigües de Barcelona 2030, amb cada un dels criteris ESG amb què es basa l'estratègia d'Aigües de Barcelona, i amb cada un dels temes materials sorgits de l'estudi de la Doble Materialitat de l'any 2022-2023 d'Aigües de Barcelona.

| E                     | S                                                                                                                         | G                                                                                                                |                                  |                      |        |         |            |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|--------|---------|------------|
| ESG                   | OBJECTIU                                                                                                                  | INDICADOR                                                                                                        | META 2030                        | PUNT DE PARTIDA 2021 | 2022   | 2023    | 2024       |
| Neutralitat climàtica | Implantar la mobilitat sostenible en més del 50% dels desplaçaments (desplaçaments in itinere i desplaçaments in mission) | Ecomobilitat in itinere                                                                                          | Reducció any a any               | 37%                  | 38,4%  | 39,58%  | 41,46%     |
| Aigua (resiliència)   | Alliberar recursos d'aigua potable incrementant anualment un 10% els m³ d'aigua regenerada utilitzada                     | % d'increment anual de m³ d'aigua regenerada que permeten alliberar recursos d'aigua potable (any base 2020) (1) | 10% d'increment anual            | 62,69%               | 9,90%  | 757,00% | -29,00%    |
|                       | Assolir una eficiència del 85,5% a la xarxa d'abastament el 2026                                                          | Rendiment tècnic hidràulic de la xarxa d'abastament                                                              | Any 2026: 85,5%<br>Any base 2020 | 83,05%               | 83,78% | 83,51%  | 84,93% (2) |
| Economia circular     | Promoure l'economia circular en la valorització del 35% dels fangs produïts i la gestió del 50% dels residus              | % de reducció dels residus que són enviats a un abocador o dipòsit controlat (any base 2020)                     | 50%                              | 0%                   | 0%     | 0%      | 22,34%     |
|                       |                                                                                                                           | % d'increment dels fangs dels quals es fa aprofitament energètic (any base 2020) (3)                             | 35%                              | 0%                   | 0%     | 0%      | 0%         |
| Economia circular     | Convertir les EDARS en ECOFACTORIES el 2030, d'acord a les seves capacitats tecnològiques                                 | Nre. EDARs convertides en ECOFACTORIES (percentatge en funció dels eixos possibles per cada EDAR) (3)            | TOTES                            | 2                    | 3      | 3       | 3          |

<sup>4</sup> European Financial Reporting Advisory Group

<sup>5</sup> Corporate Sustainability Reporting Directive





ON4989152

CLASE 8.<sup>a</sup>

| ESG                             | OBJECTIU                                                                                                                                                                                      | INDICADOR                                                                                                                                                        | META 2030                                                                                  | PUNT DE PARTIDA 2021            | 2022             | 2023           | 2024           |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------|----------------|----------------|
| Aigua (resiliència)             | Assolir un 70% d'abastament d'aigua de l'àrea metropolitana de Barcelona a partir de recurs hídic local                                                                                       | % de recurs local (Conca Llobregat + Conca Besòs) respecte del total de recursos utilitzats en l'abastament d'aigua                                              | 70%                                                                                        | 67,00%                          | 62,00%           | 61,52%         | 59,45%         |
| Biodiversitat i capital natural | Naturalitzar el 100% dels nostres espais, preservant el medi natural i la biodiversitat de les nostres instal·lacions                                                                         | m² naturalitzats / total m² instal·lacions AB                                                                                                                    | 100%                                                                                       | 24,48%                          | 34,70%           | 53,21%         | 53,82%         |
| Neutralitat climàtica           | Reduir un 55% la petjada de carboni el 2030 (any base 2019)                                                                                                                                   | % de reducció de petjada de carboni respecte de l'any 2019 (4)                                                                                                   | 55% vs. 2019 (74% vs. 2015)                                                                | 5,27%                           | 7,44%            | -8,29%         | -20,47%        |
| Aigua (qualitat de l'aigua)     | Mantenir l'excel·lència en la garantia sanitària de l'aigua, anticipant-se a les exigències de la nova Directiva d'Aigües de Consum (UE) 2020/2184-pel que fa al control de nous contaminants | IND1: % nous paràmetres* controlats<br>IND2: % nous paràmetres* complint VP (5)<br>* Σ 5 àcids haloacètics, PFAS (sumatori), bisfenol A, urani, clorits, clorats | IND1: 100%<br>IND2: 80% / 100% (gener 2024)                                                | Disponibles a partir abril 2022 | 85,70%<br>99,46% | 100%<br>99,78% | 100%<br>99,80% |
| Aigua (qualitat de l'aigua)     | Millorar la percepció organolèptica de l'aigua per part de la ciutadania                                                                                                                      | Percepció de la ciutadania respecte de la qualitat organolèptica de l'aigua (Enquesta OMNIBUS)                                                                   | META 2025 increment del 10% (Any base: 2021)<br>META 2030: increment del 20%               | 40,90%                          | 44,50%           | 38,94%         | 39,00%         |
| Neutralitat climàtica           | Increment anual de 4 centres d'afiliació ciutadana que ofereixen aigua de l'aixeta com a primera opció                                                                                        | Nre. de centres d'afiliació ciutadana que ofereixen aigua de boca com a primera opció                                                                            | 4 anualment                                                                                | 1                               | 17               | 10             | 4              |
| Neutralitat climàtica           | Increment anual de la producció de CAPs (Crèdits d'Aigua Positiva)                                                                                                                            | Nre de CAPs generats                                                                                                                                             | 2023: 5.129<br>2024: 5.129<br>2025: 10.911<br>2026: 16.548<br>2027: 18.799<br>2028: 19.925 | -                               | -                | 5.129 (6)      | 5.129          |

(1) El total del període suposa un increment del 800,59, per tant molt superior a l'increment del 10% anual previst a l'objectiu.

(2) Darrer valor consolidat: Interanual octubre 2023 - setembre 2024; el valor definitiu interanual de gener a desembre de 2024 es publicarà dins de l'any en curs a la Memòria de Sostenibilitat.

(3) No s'han dut a terme les inversions per evolucionar en aquests indicadors, ja que s'han prioritzat les actuacions per fer front a la situació de sequera.

(4) Al capítol 4.2.1 es detalla la informació sobre la tendència d'aquest indicador.

(5) PFAS (sumatori): excepte zona pous Estrella (gener 2026).

(6) S'han prorratejat els CAPs 2023 en base a la generació total del període 2023 i 2024.

E S G

| ESG                        | OBJECTIU                                                                                                               | INDICADOR                                                                                                                                                              | META 2030                                             | PUNT DE PARTIDA 2021 | 2022    | 2023    | 2024   |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------|---------|---------|--------|
| Compromís i impacte social | Mantenir la inversió en Acció Social (LBG) per sobre d'1,5 M€                                                          | Inversió anual en Acció Social (criteris LBG)                                                                                                                          | Igual o superior a 1,5 M€ cada any                    | 1,9 M€               | 2,84 M€ | 2,53 M€ | 2,7 M€ |
| Compromís i impacte social | Assolir 100% d'accessibilitat als canals d'atenció al client presencials i digitals                                    | Percentatge oficines d'atenció al client renovades/reformades seguint criteris accessibilitat (informe UNPASS)                                                         | OACs<br>2024: 75% (OAC BDN, HOSP, Gavà)<br>2027: 100% | 25,0%                | 50,0%   | 50,0%   | 75,0%  |
|                            |                                                                                                                        | Segell AA a la web (incorporant Àrea Clients) i renovar certificació anualment                                                                                         | WEB<br>2024: 100%                                     | NO                   | SI      | 86%     | 76%    |
| Compromís i impacte social | Informar de forma proactiva de les bonificacions a les entitats locals de barris amb un risc alt de vulnerabilitat (1) | Xerrades informatives a les entitats locals a partir de l'anàlisi de patrons de comportament (retard en el pagament de les factures, periodificació constant, frau...) | Mín. 10 xerrades a l'any                              | Inici                | 1       | 3       | 8      |





ON4989153

CLASE 8.<sup>a</sup>

| ESG                        | OBJECTIU                                                                                                                                                                        | INDICADOR                                                                                           | META 2030                                                    | PUNT DE PARTIDA 2021                         | 2022            | 2023         | 2024                         |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|--------------|------------------------------|
| Diversitat i equitat       | Assolir la paritat entre homes i dones en posicions tècniques i en càrrecs directius o de comandament i en el model de governança d'AB                                          | Paritat de dones en càrrecs directius i de comandament                                              | Paritat (mín. 50%)                                           | 39,15%                                       | 40,32%          | 38,98%       | 40,91%                       |
|                            |                                                                                                                                                                                 | Paritat de dones en posicions tècniques (T1, T2 i T3)                                               |                                                              | 35,48%                                       | 36,52%          | 35,05%       | 36,08%                       |
|                            |                                                                                                                                                                                 | Paritat en TOTS els òrgans de governança                                                            |                                                              | 49,00%                                       | 45,76%          | 38,10%       | 46,00%                       |
| Benestar integral          | Mantenir la sinistralitat en la bona tendència dels darrers anys                                                                                                                | Indicador compost d'IF i IG (IFxIG)                                                                 | La mitjana dels darrers 3 anys inferior a 3                  | 1,37                                         | 0,43            | 0,66         | 0,73                         |
| Benestar integral          | 100% d'implantació de mesures de Smart Working i benestar a tota la plantilla que en pugui gaudir                                                                               | % de la plantilla en Smart Working                                                                  | 100%                                                         | 67,41%                                       | 75,79%          | 90,35%       | 92,49%                       |
|                            |                                                                                                                                                                                 | Índex de satisfacció del treballador (mesurat a les enquestes de clima)                             | 2030: 8                                                      | 7,90                                         | 7,90            | 7,90         | 7,90                         |
| Compromís i impacte social | Incrementar la capacitat de generar ocupació directa, indirecta, induïda a través de la pròpia activitat de la companyia i dels diferents programes que promouen l'ocupabilitat | % d'increment anual de la capacitat de generar ocupació (directa, indirecta, induïda) per part d'AB | 2% anual (2020: any de partida)                              | 12,58%                                       | 3,08%           | 17,10%       | 7,00%                        |
|                            |                                                                                                                                                                                 | Nre. de treballador@s que participen en programes que promouen l'ocupabilitat                       | 10% de la plantilla                                          | 5,72%                                        | 6,68%           | 6,22%        | 10,63%                       |
| Compromís i impacte social | Promoure els serveis amb valor afegit que repercuteixin en una gestió eficient de dades a disposició de l'Smart City                                                            | % d'implantació de la telelectura                                                                   | 2021 - 2025: 10% anual                                       | 59,95% (punt de partida del % d'implantació) | 16,53% (69,86%) | 15,96% (81%) | 6,20% (86,02)                |
|                            |                                                                                                                                                                                 | Nre. de casos d'ús executats i a disposició dels grups de relació a partir de la dada (2)           | 2021 - 2025: mín. 3 casos/any<br>2026-2030: mín. 5 casos/any | 1                                            | 4               | 0            | Ha quedat absorbit pel PERTE |
| Ciutadania                 | Maximitzar la digitalització en la relació amb els clients sense deixar ningú enrere                                                                                            | % de transaccions amb els clients a través de canals digitals                                       | 2024:35%<br>2027:45%<br>2030: 60% de totes les transaccions  | 33,74%                                       | 41,20%          | 37,89%       | 37,07%                       |
|                            |                                                                                                                                                                                 | % clients alta Àrea de Clients (Web)                                                                | 2025: 50%<br>2030: 65%                                       | 34,55%                                       | 38,14%          | 41,98%       | 45,38%                       |
|                            |                                                                                                                                                                                 | % contractes NO domèstics digitalitzats                                                             | 2024: 45%<br>2027:65%<br>2030: 75%                           | 63,95%                                       | 63,63%          | 67,00%       | 69,84%                       |
| Talent                     | Realitzar un esforç en R+D+I anual igual o superior a 4,6 M€                                                                                                                    | M€ anuals destinat a R+D+I                                                                          | Objectiu anual fins al 2030 igual o major a 4,6 M€           | 4,65 M€                                      | 4,849 M€        | 4,84 M€      | 5,37M€                       |

(1) Aquest objectiu ha substituït l'objectiu "Detectar de forma proactiva un 20% de llars en situació de vulnerabilitat", ja que inicialment aquest objectiu es va establir partint de l'ús de l'eina Vulnerability, la qual no s'ha pogut desenvolupar al no poder accedir a les dades dels Serveis Socials Municipals.

(2) Aquest indicador no té sentit un cop atorgat el PERTE de digitalització, ja que la gran majoria de les iniciatives que s'implanten a partir de la subvenció del PERTE són casos d'ús a partir de la dada (vegeu apartat 2.5.1: projecte RESSONA)

E S G

| ESG                    | OBJECTIU                                                                                       | INDICADOR                                                                  | META 2030                                                 | PUNT DE PARTIDA 2021 | 2022                                                      | 2023                                                             | 2024                                                               |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Cadena de valor        | Assolir un 80% del volum de compra total direccionable sota criteris de sostenibilitat el 2030 | % de compra amb criteris de sostenibilitat Any base 2021                   | Meta anual 2022-2027: incr. 10% anual respecte any abans  | 39%                  | 43,70% Suposa un increment del 12% respecte de l'any 2021 | 49,40% Suposa un 13% increment respecte de l'assoliment del 2022 | 65,18% Suposa un 31,9% increment respecte de l'assoliment del 2023 |
|                        |                                                                                                |                                                                            | Meta anual 2028-2030: incr. 5% anual respecte any abans   |                      |                                                           |                                                                  |                                                                    |
| Transparència i diàleg | Establir mínim 20 processos anuals de cocreació amb els nostres GGRR                           | Processos participatius o de cocreació oferts als nostres grups de relació | 2021-2023: 20 processos/any<br>2024-2030:25 processos/any | 28                   | 42                                                        | 36                                                               | 39                                                                 |





## CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989154

### 2.3. Estratègia fonamentada en el diàleg

En el context actual, el diàleg amb els grups de relació s'ha tornat més rellevant que mai. Les organitzacions ens enfrontem a desafiaments cada vegada més complexos i canviants que requereixen la col·laboració i participació de tots els nostres grups de relació.

La ciutadania disposa cada cop de més informació i, per tant, el diàleg s'ha tornat més crític que mai degut a la creixent demanda de sostenibilitat, responsabilitat social i transparència per part dels diferents grups de relació, que demanen la implicació de les empreses en aspectes com el canvi climàtic, la igualtat de gènere, els drets humans, la gestió de la cadena de subministrament...

Des d'Aigües de Barcelona tenim clar que el diàleg ha de ser l'eina que ens permeti adaptar-nos a la nova realitat i evolucionar, i per tant els processos de cocreació prenen cada cop més rellevància.

A Aigües de Barcelona entenem el diàleg com un element estratègic, no només per la generació de valor compartit, sinó també per integrar els aprenentatges de l'escolta activa a la nostra presa de decisions i la gestió dels riscs.

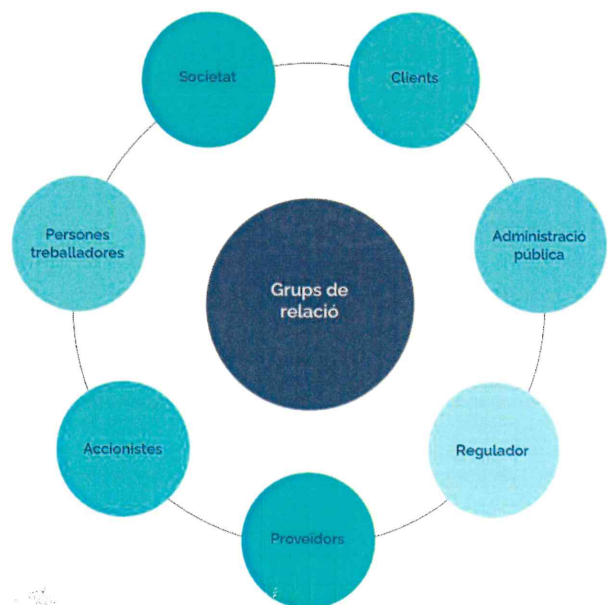
#### Com es gestiona l'estratègia de diàleg?

A Aigües de Barcelona gestionem l'estratègia de diàleg amb grups de relació a través de l'Observatori de Diàleg i amb una eina pròpia que ens permet monitoritzar i gestionar tant el diàleg continu com els projectes específics que sorgeixen d'aquestes converses.

L'Observatori és un òrgan multidisciplinari format per responsables interns dels grups i subgrups de relació més rellevants de la companyia.

Aquest comitè té **funcions clau**:

- **Coordinació i seguiment** de diàlegs mitjançant sessions de treball, cocreació, fòrums, grups focals, etc., establint objectius i estratègies conjuntes per minimitzar riscos i posicionar la companyia com a referent en termes ESG.
- **Anàlisi de les necessitats i expectatives** dels grups de relació, supervisant la implementació d'accions i iniciatives per satisfer-les.
- **Garantia de millora contínua**: a través del monitoratge constant i avaluació dels processos de diàleg amb una escolta activa, proximitat i cocreació, es busca assegurar la millora contínua del servei ofert per la companyia.



#### 2.3.1. Gestió del diàleg amb els grups de relació

Aigües de Barcelona gestiona el diàleg amb els seus grups de relació de manera activa i constant. Per a això, s'implementen diverses estratègies i accions que ens permeten mantenir una relació i comunicació efectiva i bidireccional, amb l'objectiu d'entendre les seves necessitats, expectatives i preocupacions, i prendre accions concretes per millorar els seus serveis i contribuir tots junts al desenvolupament sostenible de la comunitat.

#### Com articlem el diàleg?

- **Canals de comunicació oberts**: oferim diferents canals de comunicació perquè els grups de relació puguin expressar les seves opinions, consultes o suggeriments. Aquests canals poden incloure línies telefòniques d'atenció al client, formularis en línia, xarxes socials i bústies de suggeriments.
- **Reunions i trobades**: organitzem regularment reunions i trobades amb els diferents grups de relació que ens brinden l'oportunitat d'establir un diàleg directe, compartir informació rellevant i rebre retroalimentació en temps real.
- **Enquestes i estudi de Doble Materialitat**: realitzem enquestes periòdiques i l'estudi de Doble Materialitat per recopilar les percepcions i necessitats dels nostres grups de relació. Aquests instruments permeten obtenir informació quantitativa i qualitativa sobre diversos aspectes d'interès.



ON4989155

## CLASE 8.<sup>a</sup>

- **Participació en fòrums i grups de treball:** l'empresa organitza anualment diversos fòrums de diàleg per tal de conèixer, de primera mà, les seves necessitats i expectatives així com per comunicar novetats pel que fa a la gestió de la companyia. A més, participem activament en fòrums i grups de treball relacionats amb el sector de l'aigua, les persones i la sostenibilitat. Aquestes participacions ens permeten conèixer les preocupacions i perspectives d'altres actors rellevants, així com compartir bones pràctiques i col·laborar en la cerca de solucions comunes.
- **Xerrades a entitats ciutadanes locals:** Aigües de Barcelona organitza xerrades a universitats, entitats ciutadanes, entitats socials, etc. sobre el consum responsable d'aigua, l'impacte del canvi climàtic i la factura de l'aigua, entre altres temes.
- **Informes de sostenibilitat i transparència:** Aigües de Barcelona publica informes de sostenibilitat i altres informes periòdics que proporcionen informació detallada sobre l'activitat, l'acompliment ambiental, social, econòmic i de governança.

### 2.3.2. Eines de diàleg

Dialogar i escoltar són les millors eines per trobar punts en comú. Gràcies a la participació dels nostres grups de relació (GR) en l'estudi de Doble Materialitat i a les diferents sessions de diàleg i cocreació, sabem què els interessa i els preocupa. Això ens ajuda a millorar en àrees clau i ens permet centrar-nos en aquelles qüestions realment importants per als diferents GR i per a la companyia, i així poder treballar plegats per donar resposta a objectius comuns.

#### Anàlisi de Doble Materialitat

La Doble Materialitat vigent l'any 2024 ha estat la que es va concloure l'any 2023, en la qual els temes materials rellevants són, ordenats per ordre d'importància:

"Gestió del cicle integral de l'aigua (Aigua Regenerada)", "Bon govern i gestió de riscos", "Energia i mitigació del canvi climàtic", "Tecnologia i Innovació", "Adaptació al canvi climàtic", "Benestar, conciliació i condicions laborals", "Acció social i garantia de subministrament", "Gestió de dades i ciberseguretat" i "Cadena de subministrament responsable".

Aquest any 2024 hem començat un nou exercici de Doble Materialitat seguint la normativa establerta en el nou informe de sostenibilitat establert per la UE, la CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) i d'acord amb el nou context social i mediambiental. L'objectiu d'aquesta anàlisi és determinar quins són els temes materials per a la companyia, en el proper període, des de

- 1) la perspectiva d'impacte (com l'activitat de la companyia impacta en l'ecosistema),
- 2) la perspectiva financera (com els esdeveniments externs impacten en la companyia des de la perspectiva financera).

Això sempre amb una alineació total amb el Mapa de Riscos de la companyia i amb la Doble Materialitat i els impactes, riscos i oportunitats de Veolia.

En aquesta anàlisi de la Doble Materialitat estem seguint els següents passos:

- Identificació i actualització d'assumptes materials analitzant el context i elaborant un mapa de la cadena de valor.
- Cocreació avaluant els possibles impactes i riscos dels temes materials amb alguns grups de relació per aportar una altra perspectiva.
- Avaluació i prioritització dels temes materials des de la perspectiva d'impacte i financera, com abans hem comentat, incloent la percepció dels nostres grups de relació. En total 16 temes materialment potencials.
- Anàlisi de resultats i elaboració de la matriu.

Els grups de relació consultats en aquest exercici han estat: Regulador, Accionistes, Administració pública, Persones treballadores, Clients, Proveïdors i Societat (Ecosistema educatiu i associatiu, entitats mediambientals i mitjans de comunicació).

La participació dels grups de relació, que ha estat clau en tot aquest procés, ha estat possible gràcies a 612 enquestes, 15 entrevistes i 3 focus groups, que han donat com a resultat un total de 734 persones consultades.





CLASE 8.<sup>a</sup>



0N4989156

### **Processos de diàleg i cocreació**

Durant el 2024, a més de l'exercici de Doble Materialitat, que ja en si suposa un gran exercici de diàleg i cocreació amb els grups de relació, a través del diàleg en continu amb els nostres grups de relació, destaquen els següents processos de diàleg i cocreació:

#### **Amb la societat:**

- Fòrum de diàleg amb la ciutadania.
- Fòrum de diàleg amb el tercer sector.
- Fòrum de diàleg amb Serveis Socials dels diferents municipis.
- Jornades de treball amb entitats socials per dissenyar millores en els programes d'ocupació i millora de l'ocupabilitat.
- Sessions de treball amb entitats referents a la ciutat per impulsar la sostenibilitat a l'ecosistema.

#### **Amb l'Administració pública:**

- Taules de treball amb els diferents ajuntaments de l'àrea metropolitana de Barcelona.
- 28 trobades amb organismes oficials, juntes arbitrals, organismes de consum i OMICs.
- Trobades de cocreació "Participació dels Ajuntaments de l'àmbit d'AB en l'actualització de les dades base de mobilitat i en la parametrització del Model de Renovació de la xarxa". Ajuntaments consultats: Castelldefels, Gavà, Begues, Torrelles de Llobregat, Viladecans, Sant Climent de Llobregat, Sant Boi de Llobregat, Cornellà de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Esplugues de Llobregat, l'Hospitalet de Llobregat, Pallegà, el Papiol i Barcelona.
- Sessions de treball amb la Diputació de Barcelona, els ajuntaments de Montcada i Reixac, Sant Adrià de Besòs i l'Ajuntament de Viladecans per al disseny de nous projectes d'acció social.

#### **Amb proveïdors:**

- Fòrum de diàleg amb proveïdors.
- Creació d'un nou marc contractual per al 2025 per a la gestió dels llots en agricultura provinents de les EDARs en aplicació del nou RD 1051/2022 de Nutrició Sostenible.
- Jornades presencials del HUB d'acció climàtica.

#### **Amb clients:**

- 1 fòrum de diàleg amb associacions de consum.
- Trobades amb els principals gremis d'instal·ladors de l'àmbit (Gremi de Barcelona i del Baix Llobregat) i creació del canal d'atenció específic per al col·lectiu d'instal·ladors.
- Taules de treball amb el Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona i creació del canal d'atenció específic per a aquest col·lectiu.
- 4 sessions amb grans consumidors i grans clients, enfocades a millorar l'eficiència dels seus tràmits a través d'un canal de contacte exclusiu i únic.
- Trobades amb grans clients amb l'objectiu de crear un espai de comunicació propi i buscar solucions adaptades a les seves necessitats.
- Trobades amb diferents entitats veïnals per apropar la factura de l'aigua i les bonificacions als nostres clients.
- Cocreació del nou model de gestió operativa i de clients amb la càrrega d'aigua potable de les boques d'aire per a empreses de camions cisterna.

#### **Persones treballadores**

- Sessions de diàleg amb els Ambaixadors.
- Esmorzars amb la direcció per apropar la companyia a les persones treballadores i millorar la comunicació interna.
- Sessions de diàleg amb els equips d'operacions de proximitat per apropar la problemàtica de la vulnerabilitat i treballar de manera col·laborativa per millorar els processos.



ON4989157

## CLASE 8.ª

- Més de 70 entrevistes personals a persones treballadores de diferents àmbits de la companyia dins del programa de desenvolupament Horitzó Blau.
- Cocreació de la Nova estructura ONEs (newsletter interna).

### Regulador

- Taules de treball dedicades a abordar temes com la sequera, tarifa, inversions o el seguiment operatiu del servei.

### Accionistes

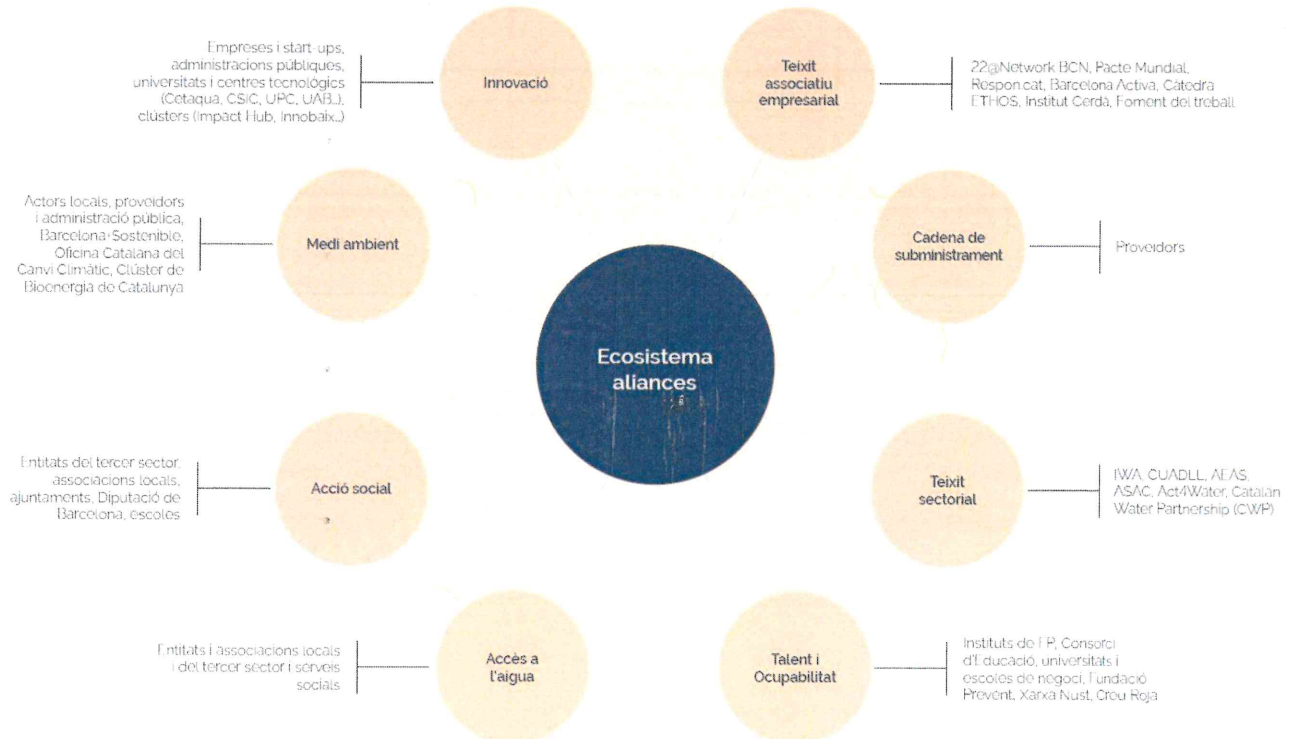
- Junta General d'Accionistes.

En total ha suposat 39 processos de cocreació i desenes de sessions de diàleg.

## 2.4. Aliances per assolir els objectius

L'Agenda 2030 de les Nacions Unides per al desenvolupament sostenible ens interpel·la a actuar conjuntament, teixint aliances, per tenir cura del planeta; millorar la qualitat de vida, la dignitat i el desenvolupament de les persones; garantir la prosperitat econòmica i el treball digne, i finalment, avançar cap a un món més pacífic, just i amb institucions més responsables.

En aquest sentit, Aigües de Barcelona aposta per les aliances publicoprivades, és a dir, amb les administracions, les entitats socials i ambientals i les companyies de l'ecosistema innovador i industrial de l'àrea metropolitana de Barcelona. Per això, durant l'any 2024 s'han dut a terme diferents eixos de diàleg, amb l'objectiu de teixir aliances que permetin assolir els reptes socials i ambientals necessaris per al nostre ecosistema.



### 2.4.1. Aliances amb les administracions locals

Aigües de Barcelona posa a disposició de les administracions públiques la seva capacitat, experiència i coneixement per impulsar iniciatives conjuntes en els eixos social, ambiental i de bon govern en un moment en el qual la col·laboració es revela més necessària que mai. Aquestes aliances s'erigeixen com a catalitzador per a la implementació efectiva d'aquestes iniciatives. En aquest context de col·laboració, Aigües de Barcelona reafirma el





CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989158

compromís amb els principis ESG, contribuint de manera significativa a la construcció d'un futur més equitatiu, sostenible i resilient per a tots.

**Eix social:**

- Oferir un suport directe per garantir l'accés a l'aigua de totes les persones en situació de vulnerabilitat.
- Crear ocupació de qualitat i afavorir una transició justa, fonamentada en la protecció dels drets humans, la igualtat d'oportunitats i la inclusió.

**Eix ambiental:**

- Impulsar la transició ecològica justa cap a un model de producció i consum sostenible, més local i resilient, que faci més sostenibles les ciutats.

**Eix bon govern:**

- Impulsar el diàleg, la transparència i el retiment de comptes.

Durant el 2024, s'han realitzat més de 200 trobades amb els diferents ajuntaments metropolitans per abordar els diferents eixos social, ambiental i de bon govern.

#### 2.4.2. Aliances amb el teixit associatiu

Aigües de Barcelona forma part de nombroses associacions públiques i privades, i participa en diferents projectes i iniciatives d'àmbit local que ens permeten sumar valor per assolir fites més ambicioses.

Algunes d'aquestes associacions són les següents:

- Institut Cerdà, ASAC, CUADLL, Act4Water, Pacte Mundial de les Nacions Unides, Oficina Catalana del Canvi Climàtic (Acords Voluntaris), 22@ Network BCN, Respon.cat, Xarxa Nust, Barcelona Activa, Barcelona +Sostenible, Universitat Ramon Llull (Càtedra Ethos), Foment del Treball, Innobaix.

#### 2.5. Innovació, palanca de futur

A Aigües de Barcelona establim la innovació com un dels valors que defineixen la nostra identitat a través de projectes que tenen un impacte positiu en la societat i el medi ambient. És per això que busquem l'excel·lència en la gestió del cicle integral de l'aigua, però també busquem solucions innovadores que minimitzin l'impacte davant del canvi climàtic, reinventin la relació entre l'aigua i la ciutat, i desenvolupin solucions socials per resoldre problemes crítics de la ciutat i les persones.

Per assolir aquest objectiu, potenciem el desenvolupament del talent intern, alhora que ens complementem per mitjà de col·laboracions amb agents externs que ens aporten una visió diferent apostant per la innovació oberta. Tenim el convenciment que compartir coneixement i experiències amb altres organitzacions, centres tecnològics, universitats o administracions aporta valor al que fem, ens permet assolir fites més ambicioses i ens ajuda a contribuir positivament a la societat, més enllà de la nostra organització.

Aquest compromís es materialitza en sis línies de recerca:

- L1: Recursos alternatius
- L2: Impacte del canvi global
- L3: Gestió eficient d'infraestructures
- L4: Medi ambient i salut
- L5: Aigua i energia
- L6: Gestió de la demanda d'aigua

La nostra tasca d'innovació es duu a terme, en gran mesura, a través de Cetaqua, Centre Tecnològic de l'Aigua, que promou el desenvolupament tecnològic i la innovació per assegurar que el cicle integral de l'aigua sigui sostenible i eficient i per fer front a les necessitats del territori contribuint al seu creixement econòmic, ambiental i social. Així mateix, treballem per generar un ecosistema en el qual s'incentiven les col·laboracions, el que fa possible la construcció de solucions innovadores alineades amb les necessitats canviants de la societat i genera aliances estratègiques per accelerar el procés de creació de valor.

L'esforç total en innovació d'Aigües de Barcelona el 2024 ha estat de 5,3 M€.



## CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989159

| Activitat repartida per línies de recerca (*) | 2024  | 2023  | 2022  |
|-----------------------------------------------|-------|-------|-------|
| L1: Recursos alternatius                      | 13,4% | 26,3% | 35,1% |
| L2: Impacte del canvi global                  | 20,6% | 22,0% | 13,6% |
| L3: Gestió eficient d'infraestructures        | 17,2% | 15,0% | 9,7%  |
| L4: Medi ambient i salut                      | 20,2% | 20,7% | 35,8% |
| L5: Aigua i energia                           | 11,2% | 13,1% | 3,6%  |
| L6: Gestió de la demanda d'aigua              | 17,4% | 2,9%  | 2,2%  |

(\*) Els percentatges representants són relatius al pressupost de cada línia de recerca

| Esforç en R+D+I (euros)         | 2024             | 2023             | 2022             |
|---------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Innovació d'Aigües de Barcelona | 1.686.066        | 1.108.036        | 1.208.827        |
| Centre de recerca de Cetaqua    | 3.679.050        | 3.735.662        | 3.640.204        |
| <b>Total</b>                    | <b>5.365.116</b> | <b>4.843.698</b> | <b>4.849.031</b> |

Durant el 2024 hem col·laborat activament amb diferents actors de l'ecosistema d'innovació, com per exemple:

- **Empreses i start-ups:** estem duent a terme un pilot amb la start-up Jungle Ventures (Kamleon) i l'Hospital del Mar per validar el seu Smart Urinal. Estem provant diferents tecnologies de start-ups o pimes en l'àmbit de l'eficiència de xarxes i el drenatge urbà com són: INGU, Fibsen, Trigger Systems, Fibersense o Drenatura. Hem col·laborat amb la start-up UNIFIT per adaptar la seva solució per fomentar hàbits sostenibles entre els treballadors i treballadores d'Aigües de Barcelona. Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) participa com a soci en el projecte LIFE NIMBUS, en el qual validem a escala pilot la biometanació per alimentar un dels seus autobusos. Conjuntament amb Quantion i Dribia, codesenvolupem una eina per simular estratègies de gestió dels diferents recursos hídrics en l'àmbit Llobregat. Unmanned Life i Star Robotics són les dues start-ups amb el dron i robot terrestre que hem provat per millorar la seguretat física a les nostres plantes. La col·laboració amb Impact Hub i la Fundació Mobile World Capital ens ha permès identificar les start-ups de l'ecosistema emprenedor amb potencial més alt per poder respondre als nostres reptes i als dels nostres grups de relació.
- **Universitats i centres tecnològics:** col·laborem amb Cetaqua en diverses iniciatives i projectes relacionats amb aconseguir una gestió del cicle integral de l'aigua cada vegada més eficient, sostenible i resilient. LEITAT té un rol clau en el projecte RODET 3D, basat en el disseny i impressió 3D. Amb el Barcelona Supercomputing Center (BSC) estem desenvolupant un nou cas d'ús per a tecnologies basades en aprenentatge reforçat. L'IREC, el CSIC, la UAB o la UPC, a nivell regional i el LNEC, el CETH o la Univ de Exeter, a nivell europeu, són socis de projectes europeus en els quals Aigües de Barcelona té un rol actiu, com són MAGO (<https://www.mago-prima.eu/>), ICARIA (<https://www.icaria-project.eu/>) o el LIFE NIMBUS (<https://www.life-nimbus.eu/>).
- **Entitats públiques:** busquem que l'Administració sigui part activa dels diferents projectes i iniciatives d'innovació. Per això, estem realitzant pilots de tecnologies innovadores amb diverses administracions públiques com l'Ajuntament de Viladecans (Fibersense), Esplugues de Llobregat (Trigger Systems), Sant Joan Despí (Drenatura) i Sant Boi de Llobregat (Fibsen). La plataforma experimental Regreen ha aprofitat els beneficis de l'ús de l'aigua regenerada per a fi agrícola a diversos municipis de l'àrea metropolitana, com l'Hospitalet de Llobregat i Sant Joan Despí. Cal mencionar també la col·laboració amb la Diputació de Barcelona i Dades Obertes de la Generalitat de Catalunya en el marc de l'AB Data Challenge. A través de la innovació oberta i social, i en el marc del projecte Observe, treballem conjuntament amb entitats del sector sanitari com l'Agència de Salut Pública de Catalunya, l'Hospital Clínic, l'Hospital de la Vall d'Hebron, l'Hospital de Bellvitge, l'Hospital maternoinfantil de Sant Joan de Déu o la Creu Roja. Una altra via de col·laboració amb les administracions públiques és a través de la participació en projectes europeus; cal destacar, per exemple, el rol de la CUADLL i l'ACA en el projecte MARCLAIMED (<https://marclaimed.eu/>) o el de l'AMB en el projecte MAGO.
- **Associacions:** a través de la col·laboració amb diferents associacions de l'ecosistema aconseguim que la innovació generi un impacte positiu més enllà de la gestió del cicle integral de l'aigua. Un exemple n'és la nostra participació en associacions i programes de foment del talent jove emprenedor, com són Talent Factory, Metropolis FPLab (BCN Activa) o el programa INNOBUS organitzat per INNOBAIX. També





## CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989160

participem activament en l'IND+i Club, xarxa de reflexió i intercanvi participatiu entre persones interessades en l'àmbit de la indústria i la innovació promoguda per l'Ajuntament de Viladecans.

Fruit d'aquestes col·laboracions, hem dut a terme un gran nombre de projectes i iniciatives per donar resposta als nostres reptes, com els que llistem a continuació:

- **AGREEN:** l'objectiu és demostrar el potencial de l'aigua regenerada en l'àmbit de l'agricultura a l'àrea metropolitana de Barcelona per reduir la dependència dels recursos hídrics convencionals i millorar la sostenibilitat mediambiental. Es realitza un pilot a l'Agròpolis (UPC) amb cultius experimentals regats amb diversos tipus d'aigua, incloent-hi l'aigua regenerada, per analitzar els impactes sobre els aspectes agronòmics.
- **AB Data Challenge:** iniciativa impulsada per Aigües de Barcelona que, en col·laboració amb universitats i centres de recerca de Catalunya, pretén potenciar l'ús de les nostres dades per transformar-les en font d'innovació interdisciplinària.
- **Lab Computer Vision:** desenvolupem i validem sistemes de detecció basats en tècniques de visió per computador per poder generar alertes i automatitzar processos a les nostres plantes de tractament.
- **ROBOTS:** avaluem el potencial de fer servir robots terrestres i drons autònoms per reforçar la vigilància i millorar la seguretat de les plantes d'Aigües de Barcelona.
- **PIROLOD:** l'objectiu és avaluar i seleccionar la tecnologia termoquímica més viable i sostenible per a la valorització de fangs de les ecofàctories d'Aigües de Barcelona. En concret, la piròlisi permet transformar els fangs en biochar i contribuir així a la descarbonització.
- **REGENERAVERD:** renaturalitzem els espais verds de les ecofàctories d'Aigües de Barcelona i mesurem l'impacte positiu que podem obtenir sobre la biodiversitat i els serveis ecosistèmics.

Per tal de poder col·laborar amb els principals actors a nivell nacional i europeu de la innovació en el sector de l'aigua, des d'Aigües de Barcelona participem activament en diferents projectes de finançament públic com són:

- **MARCLAIMED** (programa HEU de la Comissió Europea): recàrrega d'aqüífers amb recursos hídrics alternatius (i.e. regenerada) per mitigar els efectes del canvi climàtic. A Barcelona, es monitoritzarà la qualitat de l'aigua subterrània durant la recàrrega i s'implementaran models predictius, mentre es promou l'acceptació d'aquestes tècniques a nivell regulatori i social.
- **WATERSOURCE** (programa LIFE de la Comissió Europea): demostració de solucions basades en la naturalesa per millorar la qualitat de l'aigua i l'ecologia del llac IJsselmeer (Països Baixos). A Barcelona, s'estudia replicar aquestes solucions a la riera de Rubí per augmentar la disponibilitat d'aigua, millorar la seva qualitat i incrementar la biodiversitat.
- **TRANSMITWATER** (programa de Col·laboració Público-Privada de l'AEI): anàlisi i reducció de l'efecte dels transitoris a la xarxa d'aigua per evitar fuites, fallades i interrupcions del servei. L'objectiu principal és augmentar l'eficiència hidràulica mitjançant la detecció i gestió d'esdeveniments de transitoris de pressió.
- **MAGO** (programa PRIMA de la Comissió Europea): millora de la seguretat alimentària i la gestió de l'aigua al Mediterrani davant el canvi climàtic: desenvolupament d'una plataforma col·laborativa per a l'agricultura mediterrània i demostració de solucions innovadores per a la gestió sostenible de l'aigua en diversos països, incloent-hi l'ús d'aigua regenerada a Gavà-Viladecans.
- **LIFE NIMBUS** (programa LIFE de la Comissió Europea): demostració a escala pilot de la viabilitat de la biometanació biològica per a producció de biometà a partir de fangs de depuradora com a combustible sostenible per al transport públic a Barcelona.
- **METROPOLIS** (programa nacional - Col·laboració Público-Privada): desenvolupament d'una plataforma d'explotació analítica de dades de telelectura en el sector de l'aigua i creació d'un ecosistema de serveis basats en la intel·ligència artificial.
- **SEMPRE-BIO** (programa HEU de la Comissió Europea): demostració de noves solucions viables, des del punt de vista econòmic i ambiental, per a la producció de biometà a partir de fangs de depuradora.
- **ICARIA** (programa HEU de la Comissió Europea): desenvolupament d'un marc integral de modelització d'actius lligats a la gestió del cicle integral de l'aigua per comprendre millor els impactes climàtics de desastres complexos i reduir riscos.
- **SUPORT** (programa nacional - Línies Estratègiques): desenvolupament de tecnologies innovadores que generaran de manera eficient i rendible un producte d'alt valor afegit, com ara el combustible marítim, mitjançant la revaloració per transformació química del CO<sub>2</sub> emès.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989161

### 2.5.1. Projecte RESSONA



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE ENERGÍA  
TRANSICIÓN ECOLÓGICA  
Y EL RETO DEMOGRÁFICO



Plan de Recuperación,  
Transformación y Resiliencia



AMB : Área Metropolitana  
de Barcelona



Agència Catalana  
de l'Aigua

A Aigües de Barcelona, la innovació és un pilar fonamental de la nostra identitat i estratègia. Aquesta visió es materialitza en projectes d'alt impacte que beneficien tant la societat com el medi ambient. El nostre compromís amb l'excel·lència en la gestió del cicle integral de l'aigua ens impulsa a buscar solucions innovadores per afrontar els reptes del canvi climàtic, redefinir la relació entre l'aigua i la ciutat, i desenvolupar solucions socials per a problemes urbans crítics.

En aquest context, el projecte RESSONA (Resiliència i Sostenibilitat del cicle urbà de l'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona amb l'impuls de la transformació digital) exemplifica el nostre compromís amb la innovació i la sostenibilitat. Aquest projecte estratègic, impulsat conjuntament amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA), és un dels 30 projectes que van obtenir subvenció en la primera convocatòria del PERTE de Digitalització del Cicle de l'Aigua, línia d'actuació 3. L'èxit de RESSONA és especialment remarcable considerant l'alta competitivitat de la convocatòria, que va rebre 158 candidatures.

RESSONA té com a objectiu millorar la sostenibilitat i la resiliència del cicle urbà de l'aigua davant els efectes del canvi climàtic, mitjançant la transformació digital en totes les etapes del cicle de l'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona. El projecte contempla nou actuacions clau, que van des de la monitorització avançada de pous fins a la gestió del cicle de l'aigua basada en dades, passant per la implementació de bessons digitals de les xarxes de transport, distribució i sanejament.

La implementació de RESSONA suposa el desplegament de 359 solucions digitals, incloent sensors i plataformes avançades. Els indicadors clau de rendiment (KPIs) que perseguim amb aquest projecte són:

- Reducció del consum energètic
- Reducció de la petjada hídrica
- Reducció de la petjada de carboni
- Reducció de l'aigua no registrada (ANR)

A més dels beneficis ambientals, RESSONA té un impacte socioeconòmic significatiu, ja que genera llocs de treball especialitzats i implementa millores en tots els municipis de l'àrea metropolitana. El projecte mobilitza un total de 36,7 milions d'euros, dels quals 18,0 milions es destinen a l'execució inicial i 18,7 milions addicionals al manteniment i operació durant els cinc anys posteriors. Aquest projecte està subvencionat amb 8,0 milions pel Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic (MITERD) dins el "Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU", cofinançat pel 'Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR)' en el marc de la primera convocatòria competitiva del 'Ciclo Urbano del Agua'. L'import restant està íntegrament cofinançat per l'Àrea Metropolitana de Barcelona, d'acord amb l'aprovació del Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona adoptada a la sessió del 31 de gener del 2023.

Aquest projecte s'alinea perfectament amb les nostres sis línies de recerca establertes, que inclouen recursos alternatius, impacte del canvi global, gestió eficient d'infraestructures, medi ambient i salut, aigua i energia, i gestió de la demanda d'aigua.

| PERTE RESSONA 2024 (€)                                                     | Total            |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------|
| A1. Monitorització avançada i instrumentació de pous                       | 71.453           |
| A2. Bessó digital de la xarxa de transport                                 | 478.573          |
| A3. Monitorització eficiència hidràulica i energètica xarxa abastament     | 226.428          |
| A4. Telelectura i gestió de consums de l'aigua                             | 959.295          |
| A5. Modelització i bessó digital xarxa clavegueram                         | 264.697          |
| A6. Desplegament de sensòrica a punts d'abocament                          | 1.281.999        |
| A7. Gestió avançada de la xarxa de sanejament, depuració i regeneració     | 483.405          |
| A8. Desplegament de sensòrica a punts d'abocament                          | 601.362          |
| A9. Gestió del cicle de l'aigua basada en dades                            | 594.981          |
| Transversals (PMO, Licitació, Pla comunicació, Pla formació, Justificació) | 468.321          |
| <b>Total</b>                                                               | <b>5.430.514</b> |





CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989162

### 3. ASPECTES SOCIALS I PERSONES TREBALLADORES

Per Aigües de Barcelona, l'equip humà és una prioritat. Mantenir la implicació i l'adaptabilitat de totes les persones que formen part de la companyia és el resultat del treball permanent per posar en valor i fomentar el benestar i el talent de les persones, la formació i la cultura de l'equitat, la seguretat i la salut. Tot això no és només la feina d'un departament, sinó una manera de fer transversal.

Treballem per crear un bon clima i elaborem polítiques i processos centrats en el desenvolupament d'entorns segurs i saludables, la igualtat d'oportunitats, la promoció de la conciliació familiar, la formació, la participació, el diàleg i la no-discriminació.

El 2024, a causa de la sequera, la companyia i totes les persones treballadores ens hem adaptat al nou escenari d'escassetat hídrica abordant i consolidant nous procediments i formes de treballar.

Volem seguir enriquint la cultura social dins l'organització per tal de continuar amb la integració de l'impacte social en els comportaments, la presa de decisions i les actuacions que duem a terme. Perquè cadascú de nosaltres tenim oportunitats, en el nostre dia a dia, de prendre decisions integrant la sostenibilitat i la solidaritat: quan comprem, quan contractem o quan ens relacionem.

#### 3.1. Plantilla

Les persones treballadores són l'actiu més valuós d'Aigües de Barcelona i el pilar essencial per al desenvolupament de l'activitat. A continuació, es mostren les dades de la plantilla<sup>6</sup> segons diferents tipus de classificació:

| Plantilla segons el sexe (31/12) | 2024         |            | 2023         |            | 2022         |            |
|----------------------------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
|                                  | Persones     | %          | Persones     | %          | Persones     | %          |
| Dones                            | 340          | 28,03      | 307          | 26,51      | 313          | 27,26      |
| Homes                            | 873          | 71,97      | 851          | 73,49      | 835          | 72,74      |
| <b>Total</b>                     | <b>1.213</b> | <b>100</b> | <b>1.158</b> | <b>100</b> | <b>1.148</b> | <b>100</b> |

| Plantilla segons l'edat (31/12) | 2024         |            | 2023         |            | 2022         |            |
|---------------------------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
|                                 | Persones     | %          | Persones     | %          | Persones     | %          |
| Menys de 30 anys                | 129          | 10,63      | 96           | 8,29       | 86           | 7,49       |
| Entre 30 i 50 anys              | 708          | 58,37      | 702          | 60,62      | 717          | 62,46      |
| Més de 50 anys                  | 376          | 31,00      | 360          | 31,09      | 345          | 30,05      |
| <b>Total</b>                    | <b>1.213</b> | <b>100</b> | <b>1.158</b> | <b>100</b> | <b>1.148</b> | <b>100</b> |

| Plantilla segons la categoria professional (31/12) | 2024         |            | 2023         |            | 2022         |            |
|----------------------------------------------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
|                                                    | Persones     | %          | Persones     | %          | Persones     | %          |
| Direcció i titulació superior                      | 141          | 11,62      | 143          | 12,35      | 161          | 14,02      |
| Titulació de grau mitjà                            | 154          | 12,70      | 121          | 10,45      | 101          | 8,80       |
| Càrrecs intermedis                                 | 381          | 31,41      | 360          | 31,09      | 345          | 30,05      |
| Oficials administratius                            | 140          | 11,54      | 135          | 11,66      | 142          | 12,37      |
| Oficials no administratius                         | 327          | 26,96      | 326          | 28,15      | 320          | 27,88      |
| Personal auxiliar, obrer i subaltern               | 70           | 5,77       | 73           | 6,30       | 79           | 6,88       |
| <b>Total</b>                                       | <b>1.213</b> | <b>100</b> | <b>1.158</b> | <b>100</b> | <b>1.148</b> | <b>100</b> |

<sup>6</sup> Tota la plantilla es troba localitzada a l'àrea metropolitana de Barcelona.



ON4989163

CLASE 8.<sup>a</sup>

| Plantilla segons el tipus de contracte (31/12) | 2024         |            | 2023         |            | 2022         |            |
|------------------------------------------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
|                                                | Persones     | %          | Persones     | %          | Persones     | %          |
| Personal amb contracte fix                     | 1.152        | 94,97      | 1.097        | 94,73      | 1.085        | 94,51      |
| Personal amb contracte temporal                | 61           | 5,03       | 61           | 5,27       | 63           | 5,49       |
| <b>Total</b>                                   | <b>1.213</b> | <b>100</b> | <b>1.158</b> | <b>100</b> | <b>1.148</b> | <b>100</b> |

| Plantilla a temps parcial (31/12) | 2024 | 2023 | 2022 |
|-----------------------------------|------|------|------|
| Persones treballadores            | 10   | 6    | 8    |

## 3.2. Ocupació

| Creació neta d'ocupació i rotació segons el sexe | 2024  |       |        | 2023  |       |        | 2022  |       |        |
|--------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|
|                                                  | Dones | Homes | Global | Dones | Homes | Global | Dones | Homes | Global |
| Altes durant el període                          | 76    | 148   | 224    | 50    | 151   | 201    | 23    | 78    | 101    |
| Baixes durant el període                         | 41    | 126   | 167    | 55    | 134   | 189    | 48    | 138   | 186    |
| (*)                                              | %     | %     | %      | %     | %     | %      | %     | %     | %      |
| Taxa de creació d'ocupació                       | 8,15  | 6,71  | 7,10   | 6,34  | 4,80  | 5,21   | 7,44  | 9,44  | 8,89   |
| Taxa de rotació                                  | 1,21  | 3,30  | 2,73   | 4,75  | 3,63  | 3,93   | 15,53 | 16,70 | 16,38  |

(\*) Dades calculades amb plantilla mitjana.

| Creació neta d'ocupació i rotació segons l'edat | 2024             |                    |                | 2023             |                    |                | 2022             |                    |                |
|-------------------------------------------------|------------------|--------------------|----------------|------------------|--------------------|----------------|------------------|--------------------|----------------|
|                                                 | Menys de 30 anys | Entre 30 i 50 anys | Més de 50 anys | Menys de 30 anys | Entre 30 i 50 anys | Més de 50 anys | Menys de 30 anys | Entre 30 i 50 anys | Més de 50 anys |
| Altes durant el període                         | 103              | 100                | 21             | 85               | 104                | 12             | 36               | 58                 | 7              |
| Baixes durant el període                        | 60               | 66                 | 41             | 58               | 78                 | 53             | 34               | 102                | 50             |
| (*)                                             | %                | %                  | %              | %                | %                  | %              | %                | %                  | %              |
| Taxa de creació d'ocupació                      | 18,23            | 6,60               | 4,09           | 7,97             | 6,01               | 2,82           | 45,71            | 8,14               | 2,03           |
| Taxa de rotació                                 | 0,00             | 0,84               | 7,36           | 1,99             | 1,26               | 9,88           | 43,17            | 14,31              | 14,53          |

(\*) Dades calculades amb plantilla mitjana.

Nota: a partir del 2023, per al càlcul de les dades d'ocupació no es tenen en compte les altes i les baixes derivades de contractes temporals.

El creixement de les altes degut a les noves incorporacions associades al PERTE i a la creació de noves infraestructures com la ETAP Besòs han tingut un impacte positiu en la creació d'ocupació així com en la taxa de rotació, que també ha disminuït pel menor percentatge de baixes associades a contractes indefinits.

Actuacions destacades respecte de l'ocupació inclusiva:

- **Contractació de persones en risc d'exclusió social.** El 3 de juny de 2024 vam participar a la IX Jornada de Networking Espai Làbora, que és una jornada promoguda per l'Ajuntament de Barcelona que té com a objectiu fomentar l'ocupació de les persones amb dificultats d'accés al mercat laboral, i fer un reconeixement a les empreses i organitzacions col·laboradores del Programa Làbora, on hem realitzat un total de 67 entrevistes.
- **Contractació de perfils diversitat.** Incorporació de joves estudiants en pràctiques el 2024:

| 2024                         | Dones     | Homes     | Total     |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Estudis universitaris        | 4         | 4         | 8         |
| FP                           | 4         | 8         | 12        |
| FP modalitat Dual            | 15        | 38        | 53        |
| Certificats Professionalitat | 1         | 13        | 14        |
| <b>Total</b>                 | <b>24</b> | <b>63</b> | <b>87</b> |





CLASE 8.ª



ON4989164

- **Participació a la Jornada Apropa.** El 24 d'abril de 2024, Aigües de Barcelona va participar en la "Taula rodona d'experiències" de la fira d'orientació acadèmica i professional Apropa de Cornellà, oferint orientació als estudiants, a través de l'experiència de treballadors de la companyia, i presentant als joves dels instituts del municipi diferents opcions educatives i oportunitats laborals relacionades amb el cicle integral de l'aigua.
- **Fires d'ocupació.** Durant el 2024 s'ha participat en diferents fires d'ocupació a les universitats, amb l'objectiu de donar a conèixer la nostra activitat i poder tenir un contacte directe amb els estudiants, identificant les seves inquietuds i interessos, així com donant-los visibilitat de les oportunitats professionals que la companyia els pot oferir. En concret s'ha participat a Fòrum Futur Civil, Fira UPF Feina, Talent Week La Salle i Fòrum Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona (ETSETB).

### 3.3. Contractació

| Plantilla mitjana per tipus de contracte i sexe | 2024            |                    |                 | 2023            |                    |                 | 2022            |                    |                 |
|-------------------------------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|-----------------|--------------------|-----------------|-----------------|--------------------|-----------------|
|                                                 | Contracte fix   | Contracte temporal | Total           | Contracte fix   | Contracte temporal | Total           | Contracte fix   | Contracte temporal | Total           |
| Dones                                           | 310,58          | 20,58              | 331,16          | 299,00          | 16,50              | 315,50          | 292,83          | 16,17              | 309,00          |
| Homes                                           | 832,09          | 47,50              | 879,59          | 803,25          | 51,08              | 854,33          | 774,42          | 52,08              | 826,50          |
| <b>Total</b>                                    | <b>1.142,67</b> | <b>68,08</b>       | <b>1.210,75</b> | <b>1.102,25</b> | <b>67,58</b>       | <b>1.169,83</b> | <b>1.067,25</b> | <b>68,25</b>       | <b>1.135,50</b> |

| Plantilla mitjana per tipus de contracte i edat | 2024            |                    |                 | 2023            |                    |                 | 2022            |                    |                 |
|-------------------------------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|-----------------|--------------------|-----------------|-----------------|--------------------|-----------------|
|                                                 | Contracte fix   | Contracte temporal | Total           | Contracte fix   | Contracte temporal | Total           | Contracte fix   | Contracte temporal | Total           |
| Menys de 30 anys                                | 90,50           | 41,17              | 131,67          | 66,08           | 34,33              | 100,41          | 47,08           | 31,67              | 78,75           |
| Entre 30 i 50 anys                              | 687,84          | 24,16              | 712,00          | 683,25          | 31,83              | 715,08          | 682,08          | 30,67              | 712,75          |
| Més de 50 anys                                  | 364,33          | 2,75               | 367,08          | 352,92          | 1,42               | 354,34          | 338,09          | 5,91               | 344,00          |
| <b>Total</b>                                    | <b>1.142,67</b> | <b>68,08</b>       | <b>1.210,75</b> | <b>1.102,25</b> | <b>67,58</b>       | <b>1.169,83</b> | <b>1.067,25</b> | <b>68,25</b>       | <b>1.135,50</b> |

| Plantilla mitjana per tipus de contracte i categoria professional | 2024            |                    |                 | 2023            |                    |                 | 2022            |                    |                 |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|-----------------|--------------------|-----------------|-----------------|--------------------|-----------------|
|                                                                   | Contracte fix   | Contracte temporal | Total           | Contracte fix   | Contracte temporal | Total           | Contracte fix   | Contracte temporal | Total           |
| Direcció i titulació superior                                     | 143,00          | 0,00               | 143,00          | 152,33          | 0,00               | 152,33          | 158,33          | 0,00               | 158,33          |
| Titulació de grau mitjà                                           | 132,17          | 11,00              | 143,17          | 106,67          | 5,67               | 112,34          | 90,67           | 6,17               | 96,84           |
| Càrrecs intermedis                                                | 363,91          | 14,50              | 378,41          | 343,67          | 16,25              | 359,92          | 331,67          | 14,58              | 346,25          |
| Oficials administratius                                           | 135,50          | 4,00               | 139,50          | 136,83          | 2,33               | 139,16          | 136,33          | 4,33               | 140,66          |
| Oficials no administratius                                        | 314,67          | 15,25              | 329,92          | 309,08          | 17,83              | 326,91          | 295,25          | 19,25              | 314,50          |
| Personal auxiliar, obrer i subaltern                              | 53,42           | 23,33              | 76,75           | 53,67           | 25,50              | 79,17           | 55,00           | 23,92              | 78,92           |
| <b>Total</b>                                                      | <b>1.142,67</b> | <b>68,08</b>       | <b>1.210,75</b> | <b>1.102,25</b> | <b>67,58</b>       | <b>1.169,83</b> | <b>1.067,25</b> | <b>68,25</b>       | <b>1.135,50</b> |

| Mitjana de contractes a temps parcial segons el sexe | 2024  |       |       | 2023  |       |       | 2022  |       |       |
|------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                      | Dones | Homes | Total | Dones | Homes | Total | Dones | Homes | Total |
| Persones treballadores                               | 5,42  | 5,83  | 11,25 | 4,83  | 2,67  | 7,50  | 5,25  | 5,67  | 10,92 |



### CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989165

| Mitjana de contractes a temps parcial segons l'edat | 2024         | 2023        | 2022         |
|-----------------------------------------------------|--------------|-------------|--------------|
| Menys de 30 anys                                    | 2,92         | 1,33        | 1,00         |
| Entre 30 i 50 anys                                  | 4,08         | 3,42        | 3,50         |
| Més de 50 anys                                      | 4,25         | 2,75        | 6,42         |
| <b>Total</b>                                        | <b>11,25</b> | <b>7,50</b> | <b>10,92</b> |

| Mitjana de contractes a temps parcial segons la categoria professional | 2024         | 2023        | 2022         |
|------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|--------------|
| Direcció i titulació superior                                          | 1,75         | 1,33        | 2,42         |
| Titulació de grau mitjà                                                | 0,00         | 0,00        | 0,00         |
| Càrrecs intermedis                                                     | 1,50         | 1,50        | 2,67         |
| Oficials administratius                                                | 2,17         | 2,67        | 3,00         |
| Oficials no administratius                                             | 3,58         | 0,00        | 0,83         |
| Personal auxiliar, obrer i subaltern                                   | 2,25         | 2,00        | 2,00         |
| <b>Total</b>                                                           | <b>11,25</b> | <b>7,50</b> | <b>10,92</b> |

### 3.4. Acomiadaments

| Acomiadaments segons el sexe | 2024      | 2023      | 2022      |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Dones                        | 3         | 12        | 6         |
| Homes                        | 22        | 22        | 25        |
| <b>Total</b>                 | <b>25</b> | <b>34</b> | <b>31</b> |

| Acomiadaments segons l'edat | 2024      | 2023      | 2022      |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Menys de 30 anys            | 0         | 0         | 0         |
| Entre 30 i 50 anys          | 3         | 3         | 2         |
| Més de 50 anys              | 22        | 31        | 29        |
| <b>Total</b>                | <b>25</b> | <b>34</b> | <b>31</b> |

| Acomiadaments segons la categoria professional | 2024      | 2023      | 2022      |
|------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Direcció i titulació superior                  | 6         | 8         | 8         |
| Titulació de grau mitjà                        | 1         | 2         | 4         |
| Càrrecs intermedis                             | 12        | 13        | 9         |
| Oficials administratius                        | 0         | 4         | 5         |
| Oficials no administratius                     | 3         | 6         | 4         |
| Personal auxiliar, obrer i subaltern           | 3         | 1         | 1         |
| <b>Total</b>                                   | <b>25</b> | <b>34</b> | <b>31</b> |

### 3.5. Creixement professional i formació personalitzada

Aigües de Barcelona és un bon lloc per treballar, on les persones se senten valorades i incentivades, i poden potenciar la seva formació i el seu desenvolupament tant personal com professional. La nostra plantilla rep formació continuada, que establim amb la perspectiva de dotar-la de coneixements útils per dur a terme la seva tasca amb l'ús de les metodologies i les eines més capdavanteres.





CLASE 8ª



ON4989166

Disposen d'un sistema de gestió de l'acompliment que facilita processos de promoció interna amb garanties d'objectivitat i igualtat de condicions, alhora que identifica les competències professionals de cada persona treballadora i les seves àrees de millora. Aquesta avaluació es duu a terme basant-se en un sistema de gestió èticament i socialment responsable, d'acord amb la norma SGE21, amb la qual cosa es compleixen els compromisos adquirits en matèria d'igualtat.

### 3.5.1. Desenvolupament

El veritable valor d'Aigües de Barcelona neix en les persones, en la seva capacitat per innovar, per resoldre problemes des de la creativitat i per actuar amb intel·ligència. Aquestes facultats tenen un factor comú: el talent. Per això, entenem la gestió del talent com un dels principals reptes per a la consecució dels nostres objectius i l'èxit de la nostra organització.

Ens adaptem a noves formes d'atracció de talent a través de col·laboracions amb diferents centres d'estudi i acords de col·laboració amb universitats i centres de formació professional.

#### 3.5.1.1. Avaluació de l'acompliment a tota la plantilla

Es realitza anualment un procés d'avaluació de l'acompliment, mitjançant el qual s'avaluen de forma objectiva comportaments sobre la manera de fer de les persones en el seu entorn de treball, s'identifiquen oportunitats de millora i accions de desenvolupament, i es coneixen les perspectives de futur de la plantilla a nivell professional. Aquest procés es desenvolupa en una eina anomenada Talent Hub, i s'estructura en 3 parts:

- Donar feedback de l'acompliment
- Tractar possibilitats de carrera
- Proposar eines per al desenvolupament professional, tant en l'àmbit competencial com de coneixement

#### 3.5.1.2. Promoció, plans de desenvolupament i successió

Un dels eixos de treball clau en la gestió del talent d'Aigües de Barcelona és el disseny de plans de carrera per als col·lectius d'alts potencials, preparant les persones per a futures oportunitats professionals, i facilitant la promoció o mobilitat a nivell intern. Aquesta aposta es veu reflectida en les promocions realitzades en els darrers anys.

Les principals accions desenvolupades aquest 2024 són:

**Programa Blau.** Programa de desenvolupament per als professionals d'alt potencial d'Aigües de Barcelona enfocat al desenvolupament del seu lideratge i els coneixements en digitalització i gestió de la dada.

**Impuls Blau.** Iniciativa per a la incorporació d'estudiants en pràctiques a diferents àmbits de l'organització per realitzar una primera experiència professional relacionada amb els seus estudis.

**Líders del futur.** Programa amb l'objectiu de captar talent jove de diferents disciplines que puguin adquirir una visió global de la companyia, desenvolupant les seves capacitats com a professionals.

Durant el 2024 s'han desenvolupat les diferents etapes de les persones incorporades al programa "Líders del futur" i s'han incorporat a la plantilla en oportunitats que han sorgit a l'organització.

| Promoció interna                | 2024 | 2023 | 2022 |
|---------------------------------|------|------|------|
| Dones promocionades internament | 33   | 21   | 31   |
| Homes promocionats internament  | 74   | 63   | 71   |

(\*) El percentatge de promoció de dones és del 9,71% i el d'homes, del 8,48%.

Per garantir la transferència de coneixement de les persones que es troben en els seus darrers anys laborals, s'han definit plans de successió per a posicions claus de la companyia. Aquests plans s'identifiquen com una oportunitat de desenvolupar internament persones de talent d'Aigües de Barcelona.

### 3.5.2. Formació

El Pla de Formació d'Aigües de Barcelona demostra el compromís amb el desenvolupament continu dels empleats i la millora de l'eficiència organitzacional. El nostre procediment garanteix que les necessitats formatives s'identifiquin,



CLASE 8ª



ON4989167

s'executin i s'avaluin de manera efectiva, buscant crear una cultura on cada membre de l'equip se senti valorat i motivat per contribuir a l'èxit col·lectiu.

Durant l'any 2024 s'han organitzat sessions formatives, tant presencials com en línia, de diferents àmbits: medi ambient, digitalització, comunicació amb enfocament a client, economia i finances, seguretat i salut laboral, compliance, etc.

Es disposa de formacions enfocades a la promoció interna per a determinades categories professionals, així com formacions tècniques i competencials. A més a més, tota la plantilla rep anualment una ajuda per a la formació externa.

**Dades significatives de formació:** el 2024 s'ha realitzat una mitjana de 36,18 hores de formació per persona treballadora.

| Hores de formació segons la categoria i el sexe | 2024             |                  |                  | 2023             |                  |                  | 2022             |                  |                  |
|-------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
|                                                 | Dones            | Homes            | Total            | Dones            | Homes            | Total            | Dones            | Homes            | Total            |
| Direcció i titulació superior                   | 1.508,59         | 2.388,12         | 3.896,71         | 2.060,29         | 2.654,09         | 4.714,38         | 2.592,10         | 2.944,75         | 5.536,85         |
| Titulació de grau mitjà                         | 2.767,77         | 3.782,21         | 6.549,98         | 2.651,00         | 2.906,20         | 5.557,20         | 1.404,20         | 2.542,87         | 3.947,07         |
| Càrrecs intermedis                              | 4.629,26         | 9.721,79         | 14.351,05        | 5.834,88         | 9.432,54         | 15.267,42        | 4.200,48         | 6.495,07         | 10.695,55        |
| Oficials administratius                         | 2.434,65         | 910,52           | 3.345,17         | 2.867,40         | 1.275,49         | 4.142,89         | 1.427,45         | 793,37           | 2.220,82         |
| Oficials no administratius                      | 386,85           | 12.880,81        | 13.267,66        | 661,50           | 7.287,26         | 7.948,76         | 281,00           | 11.558,78        | 11.839,78        |
| Personal auxiliar, obrer i subaltern            | 307,90           | 2.087,67         | 2.395,57         | 233,56           | 814,09           | 1.047,65         | 164,42           | 1.030,80         | 1.195,22         |
| <b>Total</b>                                    | <b>12.035,02</b> | <b>31.771,12</b> | <b>43.806,14</b> | <b>14.308,63</b> | <b>24.369,67</b> | <b>38.678,30</b> | <b>10.069,65</b> | <b>25.365,64</b> | <b>35.435,29</b> |

Actuacions destacades:

- **Col·laboració per a la implantació del Cicle Formatiu de Grau Superior de l'Aigua, Institut Esteve Terradas i Institut de Medi Ambient i Sostenibilitat.** En la quarta promoció del Cicle de Formació de Grau Superior de l'Aigua a l'Institut Esteve Terrades, Aigües de Barcelona ha continuat apostant per la realització de les pràctiques en modalitat Dual i s'han incorporat 16 dels 23 alumnes matriculats. En aquestes quatre edicions, hauran realitzat pràctiques a Aigües de Barcelona un total de 65 alumnes amb un còmput global de 56.900 hores en la modalitat Dual.

Aquesta aposta per la formació en modalitat dual s'ha fet extensiva als alumnes del CFGS de l'Aigua de l'Institut de Sostenibilitat i Medi Ambient, incorporant en aquesta primera edició 7 dels 19 alumnes matriculats, que representa un còmput de 5.600 hores en la modalitat Dual.

- **Formalització del conveni amb el Consorci d'Educació de Barcelona (CEB).** Aigües de Barcelona i el Consorci d'Educació de Barcelona van signar el passat 19 de desembre de 2023 un conveni que estableix una col·laboració, participació i cooperació conjunta per a la promoció i millora de la formació dels cicles formatius vinculats al sector de l'abastament d'aigua i del medi ambient que s'imparteixin als instituts dependents del CEB. La signatura d'aquest conveni s'emmarca en la nostra aposta per la formació i ocupació de qualitat, des del convenciment que la capacitat dels professionals d'un àmbit tan important com és la gestió del cicle integral de l'aigua és per nosaltres un aspecte clau.
- **Certificat d'Excel·lència de l'FP dual.** Aigües de Barcelona ha obtingut el Certificat d'Excel·lència de l'FP dual, que atorga la Generalitat de Catalunya, per l'aposta per aquesta modalitat formativa, que contribueix al desenvolupament professional i l'ocupació de qualitat dels joves en el sector de l'aigua.
- **Pla de doctorats industrials.** El Pla de doctorats industrials és una estratègia de la Generalitat de Catalunya, en col·laboració amb universitats públiques i privades, a la qual Aigües de Barcelona es va adherir el 2014. La proposta de col·laboració d'Aigües de Barcelona amb el Pla de doctorats industrials presenta trets diferenciats destacats, com són la resolució de problemes aplicats, l'accés dels estudiants a prototips, la investigació col·laborativa i aplicada, la formació específica a la indústria, les noves oportunitats de carrera, així com professionals altament qualificats dins del sector de l'aigua.

Les convocatòries són anuals i tenen una durada de tres anys per a cada projecte de doctorat. En l'actualitat, set estudiants ja s'han doctorat a Aigües de Barcelona i durant el 2024 han treballat en la tesi tres estudiants més.





CLASE 8ª



ON4989168

### 3.6. Entorn relacional i dialogant

El diàleg entre les persones treballadores i la Direcció és clau quan es tracta de millorar les condicions de treball. Això és encara més important en una empresa de serveis estratègics que proveeix serveis essencials les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.

Escoltem, analitzem, dialoguem i donem resposta als nostres treballadors i treballadores i els seus representants, creant marcs efectius de comunicació responsable que ens permetin conèixer les seves necessitats i expectatives.

El 2017 es va acordar el primer **conveni col·lectiu** d'Aigües de Barcelona, que cobreix el 100% de la plantilla. Aquest conveni, vigent fins al 31 de desembre de 2023, estableix els procediments d'informació, consulta i negociació amb la representació legal de les persones treballadores.

Mitjançant acord entre la Direcció de l'empresa i la Part Social, per a l'any 2024 i 2025 es prorroga el conveni col·lectiu en tots els termes i condicions, que té vigència fins al 31 de desembre de 2025, i regula els punts següents:

- Les matèries de classificació, promoció i formació professional i el diàleg social s'estableixen en el marc de dues comissions paritàries.
- Les competències en matèria de seguretat i salut laboral, constituint un Comitè Intercentres de Seguretat i Salut Laboral de manera paritària.
- Totes les competències i la informació que s'ha de facilitar al Comitè Intercentres, així com les competències de la Comissió Mixta de Seguiment de la Marxa de l'Empresa.
- Els criteris de repartiment de diferents ajuts i beneficis socials per a la plantilla, regulant la Comissió d'Afers Socials.
- El compromís d'adoptar mesures tendents a assolir la igualtat de tracte i oportunitats entre homes i dones i l'eliminació de la discriminació entre homes i dones, així com mesures de prevenció de l'assetjament sexual i per raó de sexe a l'empresa.

**Diàleg amb les persones treballadores i els representants sindicals.** Aigües de Barcelona articula el diàleg amb les persones treballadores a través de dos canals diferenciats:

- El primer, mitjançant la representació dels treballadors i treballadores de la companyia, a través de les diferents seccions sindicals, regulades, i els seus delegats de personal i comitès d'empresa, com a màxims representants de la plantilla. Amb aquestes persones s'estableix una comunicació formal i ordenada en la qual es comparteix informació sobre qüestions que puguin afectar tant l'empresa com les persones que hi treballen. Ambdues parts es reconeixen mútuament per negociar convenis col·lectius i diferents acords.

A més de participar en les negociacions de condicions de treball, participen activament en diverses comissions: seguiment de la marxa de l'empresa, seguretat i salut laboral, afers socials, igualtat i formació, així com altres comissions que es puguin requerir segons el moment i el context.

- El segon és el canal Ambaixadors, un projecte iniciat el 2019 que pretén, mitjançant un grup de 30 treballadors i treballadores, fomentar una comunicació de proximitat, i crear un canal bidireccional entre el personal i la Direcció amb l'objectiu de traslladar la informació necessària relativa a l'empresa o les opinions i necessitats del personal.

#### Actuacions destacades amb els representats dels treballadores i treballadores:

Durant el 2024 s'han formalitzat diversos **acords** amb el Comitè Intercentres (representants dels treballadors i treballadores de la companyia):

- **Segona pròrroga del Conveni Col·lectiu d'Aigües de Barcelona** en tots els termes i condicions.
- **Pròrroga del II Acord de Treball a distància** (juny 2024). Basant-se en la Llei 10/2021, del 9 de juliol, amb l'objectiu de fer evolucionar el model de treball de les àrees transversals cap a un de més sostenible i conciliador amb la vida personal, familiar i laboral.

Les mesures de flexibilitat espacial impacten com a mitjana a un total de 600,67 persones (49,61% de la plantilla) en diferents modalitats:

- Treball a distància 2 dies: 491 persones (40,59% de la plantilla)
- Teletreball 1 dia: 109 persones (9,02% de la plantilla)



0N4989169

## CLASE 8.<sup>a</sup>

- **Comissions paritàries amb Representants Legals dels Treballadors (RLT).** Es tracta de comissions amb la part social, regulades al conveni col·lectiu actual. Les més rellevants són:
  - o **Comissió de Seguiment de la Marxa de l'Empresa**, formada per la Direcció de l'Empresa i el Comitè Intercentres. Aquesta comissió se celebra trimestralment i té la finalitat de què el Comitè Intercentres pugui seguir de manera regular el desenvolupament organitzatiu de la companyia.
  - o **Comissió d'Igualtat d'Aigües de Barcelona**. És l'encarregada d'efectuar el seguiment i l'avaluació de cadascuna de les mesures i accions del Pla d'Igualtat.
  - o **Comissió Paritària de Classificació Professional (CPCP)**. Es compon de sis persones representants nomenades per la Direcció i sis nomenades pel Comitè Intercentres.  
Les competències de la CPCP són les següents: classificació dels llocs de treball a les categories d'AO a P1, i participació en els processos de selecció, així com la cobertura de vacants entre les categories d'AO a P1.
  - o **Comissió Paritària de Formació Professional (CPFP)**. És paritària i està formada per la Direcció de l'Empresa i el Comitè Intercentres, i s'encarrega de desenvolupar el pla de formació professional per a les persones treballadores d'Aigües de Barcelona d'acord amb les actuacions i formacions concretes que s'acordin periòdicament.
  - o **Comitè Intercentres de Seguretat i Salut Laboral (CISSL)**. És de caràcter paritari i està format per 13 persones representants dels treballadors i treballadores escollides entre les persones integrants dels comitès de seguretat i salut laboral dels centres de treball.  
El CISSL es reuneix trimestralment amb caràcter ordinari.  
Les competències i facultats dels comitès de seguretat i salut laboral, inclòs l'Intercentres, són les que determina la legislació vigent en matèria de Seguretat i Salut.

### Actuacions destacades amb treballadors i treballadores:

- **Horitzó Blau.** Aquesta iniciativa té com a objectiu conèixer de primera mà les expectatives i inquietuds de la plantilla a nivell individual, mitjançant entrevistes individuals entre l'equip de Persones i Organització i la persona treballadora.
- **Voice of Resources.** És l'enquesta de clima que es realitza a tota la plantilla d'Aigües de Barcelona per mesurar el grau de compromís amb la companyia i el seu propòsit. Arran dels resultats, s'han realitzat dues accions per millorar la comunicació amb l'organització:
  - Sessions "Present i Futur", en què la Direcció General ha donat a conèixer l'estratègia i s'han realitzat aixecaments d'oportunitats de millora.
  - La nova newsletter amb informació de Persones i Organització: projectes destacats, canvis organitzatius, oportunitats professionals...
- **Sessions "Diàleg amb Felipe Campos".** Iniciativa que consisteix en la realització de trobades en grups reduïts de persones treballadores amb el Conseller Delegat, on es tracten temes d'actualitat i rellevància d'Aigües de Barcelona. El format és un col·loqui on es presenta la temàtica i la plantilla té l'oportunitat d'intercanviar impressions amb la Direcció. Aquest 2024 s'han realitzat 2 sessions on han participat 30 professionals de diferents àmbits de l'organització.

### 3.7. Entorn de treball igualitari i divers

El 2021 Aigües de Barcelona va signar el segon Pla d'igualtat d'oportunitats de dones i homes, que és reflex de la voluntat de millora contínua que, sens dubte, permet consolidar una cultura d'equitat i respecte a la diversitat. El 2024 Aigües de Barcelona ha treballat en la negociació del tercer Pla d'Igualtat d'Aigües de Barcelona.

El Pla d'igualtat d'Aigües de Barcelona té com a finalitat la promoció de la igualtat real i efectiva entre homes i dones, amb l'objectiu d'evitar qualsevol tipus de discriminació. Entenem el nostre pla d'igualtat com una veritable oportunitat de creixement i desenvolupament, ja que considerem que la diversitat aporta riquesa, és font d'innovació i de creació de valor, fomenta l'intercanvi d'experiències i esdevé un element competitiu que ens permet apropar-nos a una societat diversa i en procés de transformació continu.

Per establir i regular els principis que garanteixin la igualtat d'oportunitats i la diversitat, ens regim per una política d'igualtat i diversitat. El principi d'equitat, com a principi ètic i de justícia, i el respecte a la diversitat es constitueixen en





CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989170

principis bàsics de la nostra activitat. Entenem l'equitat integrada en tots els nostres processos de treball, presa de decisions, polítiques de gestió de persones, comunicació, i continuem treballant en la inclusió d'aquest valor en la nostra cultura organitzativa, renovant aquest any el "Distintivo de Igualdad a la Empresa (DIE)", una marca d'excel·lència que atorga el Ministeri d'Igualtat a les empreses que destaquen en el desenvolupament de polítiques d'igualtat entre dones i homes.

### 3.7.1. Pla d'igualtat

#### Objectius prioritaris del II Pla d'igualtat

- Consolidar, en la cultura interna, el valor de la igualtat entre dones i homes.
- Progressar en la presència equilibrada de dones i homes en llocs amb segregació horitzontal.
- Garantir l'accés igualitari de dones i homes a la formació interna en les diferents categories professionals.
- Promoure la igualtat retributiva de dones i homes.
- Sostenir el valor de l'equilibri de les diferents esferes de la vida, en la cultura de l'organització.
- Consolidar, de manera transversal, els criteris de comunicació inclusiva i no sexista.

#### Conveni amb el Ministeri d'Igualtat

Arran del Conveni signat amb el Ministeri el 2017, adreçat a fomentar la participació equilibrada de dones i homes en el Consell d'Administració, es va superar l'objectiu marcat d'un 30% de dones al Consell d'Administració l'any 2021, i després al finalitzar aquest conveni la companyia l'ha mantingut actiu de forma interna, promovent la continuïtat i millora en la seva aplicació.

| Igualtat (%)                                | 2024  | 2023  | 2022  |
|---------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Dones al Consell d'Administració            | 50,00 | 50,00 | 43,75 |
| Dones a l'òrgan de Direcció                 | 44,44 | 33,33 | 33,33 |
| Dones en càrrecs directius i de comandament | 40,91 | 38,98 | 40,32 |

### 3.7.2. Bretxa salarial

Durant el 2024, Aigües de Barcelona ha calculat el **percentatge de bretxa salarial** entre els seus treballadors i treballadores. La dada global el 2024 ha estat del **2,89%**.

La bretxa salarial del 2024 reflecteix el compromís d'Aigües de Barcelona envers la igualtat i valida les polítiques salarials aplicades. Fruit d'això s'observa una disminució de la bretxa sostinguda en el temps, amb una reducció del 10,25% respecte del 2023.

| Bretxa salarial | 2024 | 2023 | 2022 |
|-----------------|------|------|------|
| %               | 2,89 | 3,22 | 3,54 |

El sector de l'aigua ha estat històricament un sector molt masculinitzat, amb trajectòries i antiguitats molt llargues, fet que explica, entre d'altres, la diferència en les retribucions mitjanes anuals.

#### Remuneracions:

El càlcul de la bretxa salarial s'ha dut a terme seguint la metodologia de càlcul establerta pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya, i s'ha fet basant-se en la remuneració mitjana de les persones treballadores en actiu a data de 31 de desembre.

El càlcul de la bretxa salarial entre homes i dones s'ha fet considerant el salari base brut anual, els complements voluntaris, els complements obligatoris i la retribució d'hores extraordinàries. En algun cas, s'han tractat les dades per garantir que la comparativa sigui 100% homogènia segons l'estat de les persones i el temps treballat, i per tant, les xifres retributives i el nombre de persones poden no coincidir amb altres dades reportades en altres informes. La fórmula de càlcul és: **bretxa salarial = (salari mitjà homes – salari mitjà dones) / (salari mitjà homes)**.

La remuneració de la Direcció inclou la retribució variable, les dietes, les indemnitzacions i el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini o qualsevol altra percepció.

**Retribució del Consell d'Administració:** els membres del Consell d'Administració no han meritat cap import en concepte de retribució com a membres del Consell, ni de dietes ni d'atencions estatutàries.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989171

#### Bretxa salarial global

| Mitjana de retribucions anuals | 2024      | 2023      | 2022      |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Dones                          | 340       | 307       | 313       |
| Salari mitjà dones             | 57.898,90 | 56.124,61 | 53.223,94 |
| Homes                          | 873       | 851       | 835       |
| Salari mitjà homes             | 59.620,03 | 57.989,83 | 55.178,37 |
| Salari mitjà general           | 59.137,60 | 57.495,33 | 54.645,50 |
| Bretxa Salarial                | 2,89%     | 3,22%     | 3,54%     |

#### Bretxa salarial segons l'edat

| Mitjana de retribucions anuals segons l'edat | 2024             |                    |                | 2023             |                    |                | 2022             |                    |                |
|----------------------------------------------|------------------|--------------------|----------------|------------------|--------------------|----------------|------------------|--------------------|----------------|
|                                              | Menys de 30 anys | Entre 30 i 50 anys | Més de 50 anys | Menys de 30 anys | Entre 30 i 50 anys | Més de 50 anys | Menys de 30 anys | Entre 30 i 50 anys | Més de 50 anys |
| Dones                                        | 36               | 208                | 96             | 25               | 200                | 82             | 26               | 205                | 82             |
| Salari mitjà dones                           | 44.447,59        | 58.103,90          | 62.498,97      | 43.595,42        | 56.323,59          | 59.459,15      | 40.473,28        | 53.583,54          | 56.367,80      |
| Homes                                        | 93               | 500                | 280            | 71               | 502                | 278            | 60               | 512                | 263            |
| Salari mitjà homes                           | 46.625,15        | 58.623,87          | 65.715,04      | 42.228,69        | 56.600,07          | 64.524,72      | 38.509,16        | 54.511,99          | 60.278,52      |
| Salari mitjà general                         | 46.017,46        | 58.471,11          | 64.893,92      | 42.584,61        | 56.521,30          | 63.370,89      | 39.102,96        | 54.246,53          | 59.349,01      |
| Bretxa Salarial                              | 4,67 %           | 0,89 %             | 4,89 %         | -3,24%           | 0,49%              | 7,85%          | -5,10%           | 1,70%              | 6,49%          |

#### Bretxa salarial segons la classificació professional

| Mitjana de retribucions anuals segons la categoria professional | 2024       |             |                 |                        |                  |
|-----------------------------------------------------------------|------------|-------------|-----------------|------------------------|------------------|
|                                                                 | Direcció   | Comandament | Personal tècnic | Personal administratiu | Personal operari |
| Dones                                                           | 3          | 69          | 140             | 102                    | 26               |
| Salari mitjà dones                                              | 119.709,42 | 71.930,14   | 56.436,44       | 51.513,57              | 46.455,07        |
| Homes                                                           | 5          | 99          | 248             | 31                     | 490              |
| Salari mitjà homes                                              | 132.222,56 | 77.492,87   | 59.204,14       | 49.038,54              | 56.148,08        |
| Salari mitjà general                                            | 127.530,13 | 75.208,18   | 58.205,49       | 50.936,68              | 55.659,67        |
| Bretxa Salarial                                                 | 9,46 %     | 7,18 %      | 4,67 %          | -5,05 %                | 17,26 %          |

| Mitjana de retribucions anuals segons la categoria professional | 2023       |             |                 |                        |                  |
|-----------------------------------------------------------------|------------|-------------|-----------------|------------------------|------------------|
|                                                                 | Direcció   | Comandament | Personal tècnic | Personal administratiu | Personal operari |
| Dones                                                           | 3          | 66          | 120             | 100                    | 18               |
| Salari mitjà dones                                              | 101.550,85 | 69.460,64   | 54.364,83       | 49.779,69              | 46.636,19        |
| Homes                                                           | 6          | 102         | 211             | 42                     | 490              |
| Salari mitjà homes                                              | 110.766,49 | 75.202,86   | 58.236,36       | 46.987,94              | 54.597,32        |
| Salari mitjà general                                            | 107.694,61 | 72.946,99   | 56.832,79       | 48.953,96              | 54.315,23        |
| Bretxa Salarial                                                 | 8,32%      | 7,64%       | 6,65%           | -5,94%                 | 14,58%           |





ON4989172

CLASE 8.<sup>a</sup>

| Mitjana de retribucions anuals segons la categoria professional | 2022       |             |                 |                        |                  |
|-----------------------------------------------------------------|------------|-------------|-----------------|------------------------|------------------|
|                                                                 | Direcció   | Comandament | Personal tècnic | Personal administratiu | Personal operari |
| Dones                                                           | 2          | 73          | 111             | 107                    | 20               |
| Salari mitjà dones                                              | 103.005,71 | 68.759,86   | 50.751,40       | 46.547,66              | 40.980,33        |
| Homes                                                           | 4          | 107         | 198             | 37                     | 489              |
| Salari mitjà homes                                              | 135.363,83 | 73.691,32   | 56.929,98       | 42.523,22              | 50.719,87        |
| Salari mitjà general                                            | 124.577,79 | 71.691,34   | 54.710,49       | 45.513,60              | 50.337,17        |
| Bretxa Salarial                                                 | 23,90%     | 6,69%       | 10,85%          | -9,46%                 | 19,20%           |

### 3.7.3. Integració de persones amb discapacitat

La integració de persones amb discapacitat és una altra de les nostres línies d'acció per a la igualtat d'oportunitats. En aquest sentit, impulsem programes que beneficien aquests col·lectius i establim col·laboracions amb diverses administracions públiques, entitats ciutadanes i institucions educatives amb el convenciment que ens aporta un capital humà molt valuós.

| Persones amb discapacitat segons el sexe | 2024 | 2023 | 2022 |
|------------------------------------------|------|------|------|
| Dones                                    | 16   | 12   | 12   |
| Homes                                    | 14   | 12   | 15   |
| Total                                    | 30   | 24   | 27   |
| % sobre total de plantilla               | 2,43 | 2,07 | 2,35 |

Des de l'any 2015, el 100% de la plantilla ha fet el curs "Diversitat funcional"; aquest exercici 2024 s'ha llançat una píndola formativa per identificar els biaixos cognitius i conèixer com reduir-los.

#### Actuacions destacades

- **Adhesió a la Red Acoge**, empreses compromeses amb la diversitat, un projecte avalat pel Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions i finançat per fons de la Unió Europea.
- **Renovació del segell Bequal**. Atorgat el 2019, distingeix les companyies socialment responsables amb la discapacitat. Requereix un compromís en tres àrees: l'estratègia i el lideratge, amb el compromís de l'alta Direcció envers les persones amb discapacitat; la gestió dels recursos humans, no només amb el compliment de la normativa, sinó també aplicant polítiques de no-discriminació i igualtat d'oportunitats en tots els procediments de selecció, promoció i formació, i finalment, les empreses han de tenir en compte l'accessibilitat universal, tant a les instal·lacions com en altres àmbits en la comunicació interna.
- **Col·lectiu amb discapacitat**. Durant l'exercici 2024, tot i no haver-hi programades accions específiques pel que fa a la formació del personal amb discapacitat, en el seu lloc s'ha anat fent un seguiment i acompanyament de cadascun dels treballadors i treballadores, així com reunions periòdiques amb els caps dels seus departaments per a la revisió/adaptació dels respectius llocs de feina.

### 3.7.4. Prevenció de l'assetjament

A Aigües de Barcelona considerem qualsevol forma de violència com un atemptat contra la dignitat de les persones i, per tant, una violació dels drets fonamentals. Per aquest motiu, des del 2014 disposem d'un **protocol d'actuació en cas d'assetjament**. Un protocol que s'ha actualitzat en data 15 de setembre de 2023 alhora que s'ha signat un protocol específic per a la detecció, prevenció i actuació enfront de l'assetjament sexual i/o per raó de sexe.

Volem aconseguir un entorn de treball productiu, segur i respectuós per a totes les persones. Per això, declarem que l'assetjament sexual, per raó de sexe, psicològic, moral o el *mobbing*, per mitjans telemàtics o qualsevol altra conducta d'abús d'autoritat o assetjament discriminatori, no seran permesos ni tolerats en cap circumstància i seran sancionats amb contundència.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989173

Disposen d'una bústia de consultes o denúncies relatives a l'assetjament. Les consultes o denúncies rebudes es posaran en coneixement de la Comissió de Seguiment del Protocol d'Actuació en Matèria d'Assetjament i es tractaran amb total confidencialitat.

L'adreça és [bustiadenunciaassetjament@aiguesdebarcelona.cat](mailto:bustiadenunciaassetjament@aiguesdebarcelona.cat). Durant els últims cinc anys no s'han rebut denúncies d'assetjament; per tant, no ha calgut activar el protocol.

### 3.7.5. Protecció de víctimes de violència de gènere

#### Actuacions destacades

- **Protocol de protecció de les víctimes de violència de gènere**, signat el 25 de novembre de 2022.
- El 15 de febrer del 2023 renovació del Conveni contra la violència de gènere amb la Delegació del Govern, per promoure la sensibilització i conscienciació social contra la violència de gènere en el marc de la iniciativa "Empreses per una societat lliure de violència de gènere".
- Coincidint amb el Dia de l'Eliminació de la Violència contra la Dona, s'ha enviat un comunicat a tota la companyia així com la formació "No! al sexisme i a l'assetjament sexual".

### 3.7.6. Conciliació personal, familiar i laboral

La conciliació de la vida personal, familiar i laboral genera múltiples beneficis que impacten tant en les persones com en l'organització. El nostre compromís amb la creació d'un entorn de treball on la conciliació sigui una realitat és ferm. La política de conciliació d'Aigües de Barcelona **especifica els objectius perseguits per establir la consonància entre els requeriments del servei en cada moment i les necessitats personals de la plantilla.**

Aigües de Barcelona treballa amb la convicció de tenir un entorn de treball sostenible, innovador, inclusiu i recomanable on totes les persones de l'equip sentin que poden desenvolupar-se professionalment, tenir temps per a elles mateixes i les seves famílies i mantenir un estil de vida saludable, i percebin que poden aconseguir progressivament les seves fites de manera equilibrada tant en l'àmbit personal com en el familiar i el professional.

A Aigües de Barcelona, facilitant la conciliació de les persones treballadores, busquem:

- Traslladar l'esperit de la gestió responsable i sostenible a l'àmbit de les persones treballadores facilitant-ne el benestar.
- Crear entorns de treball innovadors on les noves formes de treballar estan presents.
- Fomentar un ambient de treball divers i inclusiu, que faciliti oportunitats d'accés al mercat laboral i al desenvolupament professional de les persones de col·lectius diversos.
- Ser un lloc valorat i recomanat per treballar.
- El percentatge anual invertit en conciliació és superior al 15% respecte de la massa salarial.

Una prova d'això és que el 2023 vam actualitzar i publicar a la intranet de la companyia el concepte, els objectius i els compromisos de conciliació d'Aigües de Barcelona. A més, hem fet difusió a tota la plantilla del catàleg de mesures de conciliació, que inclou 89 opcions de conciliació per cobrir les necessitats de flexibilitat, suport a la família, desenvolupament professional, benestar i salut, que contribueixen a crear un entorn de treball sostenible, innovador, inclusiu i recomanable.

Aigües de Barcelona, com a empresa flexible i responsable (EFR), ofereix al seu equip 89 mesures encaminades a facilitar l'equilibri entre la vida professional i personal:

- 44 mesures sobre la qualitat del treball.
- 21 mesures de flexibilitat temporal i espacial.
- 9 mesures de suport a la família.
- 10 mesures de desenvolupament personal i professional.
- 5 mesures en l'àmbit d'igualtat d'oportunitats.

Així mateix, les accions formatives s'alineen amb l'estratègia de la companyia amb l'objectiu de sensibilitzar i avançar en matèria de salut i benestar, lideratge i treball en remot.

#### Actuacions destacades:

- **Certificació EFR des del 2017** per a la promoció d'un projecte de millora contínua en matèria de conciliació (empresa flexible i responsable) amb el compromís de la Direcció per fomentar la conciliació laboral, familiar i





ON4989174

**CLASE 8ª**

personal. Cal destacar que a la renovació del certificat del 2023 es va aconseguir millorar de la categoria B+ d'empresa Proactiva a la **categoría A d'empresa Excel·lent**, amb una vigència de tres anys.

- **Adhesió al Charter del Teletrabajo y la Flexibilidad Laboral des del 2020.** Iniciativa impulsada per la **Fundació Más Familia** per promoure el compromís empresarial amb la cultura de la flexibilitat laboral i el teletreball, el respecte pel medi ambient, la diversitat i la inclusió, així com els beneficis d'una cultura flexible.
- **Enquestes periòdiques sobre conciliació.** Amb l'objectiu de conèixer el posicionament de la plantilla en relació amb les mesures de conciliació disponibles, així com les necessitats per a la conciliació de la vida professional i personal.
- **Impuls del teletreball i la flexibilitat.** Implantació progressiva de la flexibilitat horària i la flexibilitat externa per seguir impulsant les mesures de conciliació de la vida laboral, personal i familiar, instaurant-se en diferents fases. Inici l'any 2018 amb un pilot que va permetre estendre els beneficis d'un mètode de treball flexible, basat en la confiança mútua entre empresa i col·laboradors, a un col·lectiu més gran de persones. Signatura d'acords anuals amb la part social que han ampliat progressivament la flexibilitat interna i consolidat la flexibilitat externa.
- Les dues característiques principals de l'acord actual són:
  - Model híbrid, que permet la realització de 2 dies de teletreball i 3 dies de presencialitat.
  - Ampliació de les franges horàries d'entrada fins a les 10 del matí.

**Dades destacades de conciliació i flexibilitat**

| Flexibilitat                                                         | 2024  |       |       |       | 2023  |       |       |       | 2022  |       |       |       |
|----------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                      | Dones | Homes | Total | %     | Dones | Homes | Total | %     | Dones | Homes | Total | %     |
| Nombre de persones amb reducció de jornada per cuidar fills o altres | 17    | 8     | 25    | 2,12  | 18    | 8     | 26    | 2,34  | 21    | 9     | 30    | 2,61  |
| Persones que han gaudit de flexibilitat de la jornada                | 309   | 385   | 694   | 57,21 | 285   | 370   | 655   | 56,56 | 290   | 363   | 653   | 56,88 |

(\*) El percentatge es calcula sobre el total de la plantilla a 31 de desembre de 2024.

**3.7.7. Altres actuacions de diversitat**

Afegim la perspectiva de diversitat sexual i de gènere als nostres espais, incorporant als lavabos dels nostres edificis una **senyalística més inclusiva** per fomentar el respecte i la inclusió del col·lectiu LGTBIQ+. Els objectius són:

- Oferir espais més inclusius i amigables per a totes les persones, incloses les que no s'identifiquen amb els gèneres binaris o tenen dubtes sobre la seva identitat de gènere, i les que estan iniciant una transició o són visiblement trans.
- Promoure la no-discriminació i normalització de les persones transexuales i de les no binàries.
- Alinear-nos amb la realitat social.

**3.8. Desconnexió laboral**

A Aigües de Barcelona disposem d'unes guies de bones pràctiques que es posen a disposició de totes les persones treballadores i es publiquen a la intranet de l'organització:

**Política de reunions.** A fi de vetllar per la conciliació de la vida familiar, personal i laboral, a Aigües de Barcelona s'ha desenvolupat una política específica per a les reunions de treball, establint un manual de bones pràctiques que inclouen com cal actuar durant les reunions i abans. Aquesta política s'ha publicat a totes les sales de reunions i a la intranet de l'organització.

**Política de bon ús del correu electrònic.** Amb la finalitat de vetllar per la conciliació de la vida personal, familiar i laboral, a Aigües de Barcelona s'ha desenvolupat una política específica per a l'ús del correu electrònic, establint un manual de bones pràctiques que permet conscienciar sobre l'ús de les eines que l'empresa posa a disposició de les persones treballadores i racionalitzar aquest ús.

**Protocol de desconnexió digital.** Signat l'any 2020, té per objectiu garantir a les persones treballadores el seu dret a la desconnexió digital un cop finalitzada la seva jornada laboral, durant el període de vacances, dies de descans o assumptes propis, permisos, incapacitat temporal i excedències.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989175

### 3.9. Seguretat i salut dels treballadors i treballadores

#### 3.9.1. Seguretat i salut dels treballadors i treballadores

El compromís de vetllar per la Seguretat i Salut Laboral (SSL) de les persones treballadores, proveïdors i clients és fonamental a Aigües de Barcelona, i la seguretat és un valor integrat en la seva cultura. Els objectius principals són:

**FOMENTAR** una cultura preventiva participativa que garanteixi el compliment efectiu de les obligacions preventives, evitant el compliment merament formal.

**REFORÇAR** la integració de la prevenció de riscos laborals en tots els nivells organitzatius.

**ADEQUAR** les noves formes d'organització del treball a la normativa.

Aigües de Barcelona ha consolidat un sistema de Gestió de SSL amb un nivell d'exigència superior a l'estrictament legal. Aquest sistema inclou procediments per identificar i avaluar riscos laborals en

- centres de treball,
- activitats realitzades per personal propi, contractistes o visitants,
- agents físics, químics i biològics o relacionats amb les condicions laborals.

Per promoure la cultura preventiva i assolir la millora contínua, l'organització facilita canals de comunicació que permeten poder informar sobre esdeveniments que tinguin impacte potencial envers la SSL. Cada situació s'analitza per implementar millores i compartir bones pràctiques.

#### 3.9.2. Consulta i participació

Aigües de Barcelona compta amb **10 comitès de seguretat i salut laboral (CSSL)** formats de manera paritària per delegats i delegades de prevenció i representants de l'empresa, amb participació del servei de prevenció, amb l'objecte de donar compliment a les obligacions legals establertes en els articles 34 a 39 de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals.

Els CSSL es reuneixen trimestralment, amb possibilitat de celebrar sessions extraordinàries en cas que ho requereixin les parts representades. Les decisions es documenten en actes signades. A més, s'organitzen grups de treball específics amb el Departament de SSL i representants sindicals per tractar temes concrets.

#### Dades de sinistralitat laboral

| Seguretat i salut laboral      | 2024  |       |        | 2023  |       |        | 2022  |       |        |
|--------------------------------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|
|                                | Dones | Homes | Global | Dones | Homes | Global | Dones | Homes | Global |
| Índex de freqüència (*)        | 0     | 3,53  | 2,58   | 0     | 6,62  | 4,85   | 3,93  | 3,63  | 3,71   |
| Índex de gravetat (**)         | 0     | 0,28  | 0,21   | 0     | 0,24  | 0,17   | 0,03  | 0,26  | 0,20   |
| Malalties professionals        | 0     | 0     | 0      | 0     | 0     | 0      | 0     | 0     | 0      |
| Accidents de treball amb baixa | 0     | 5     | 5      | 0     | 9     | 9      | 2     | 5     | 7      |
| Accidents sense baixa          | 5     | 7     | 12     | 1     | 12    | 13     | 1     | 13    | 14     |
| Accidents in itinere           | 0     | 12    | 12     | 3     | 9     | 12     | 4     | 7     | 11     |

(\*) IF=(nombre d'accidents amb baixa/hores treballades)\*10<sup>6</sup>. Queden exclosos els accidents *in itinere*.

(\*\*) IG=(nombre de dies perduts/hores treballades)\*10<sup>3</sup>

Durant l'exercici 2024, s'ha assolit una reducció significativa en un dels objectius estratègics de l'àmbit de la gestió de SSL, l'índex de sinistralitat, que ha passat del **4,85** del 2023 al **2,58**. Aquesta millora substancial ha estat possible gràcies a diverses actuacions/projectes en matèria de Seguretat i Salut Laboral (SSL) que s'han implementat al llarg de l'any.

Cal destacar especialment la incorporació dels Estàndards de Gestió d'Alt Risc (EGTAR) i el desplegament efectiu de les Regles Que Salven (RQS) al sistema, així com la reformulació de la formació en Lideratge del personal de comandament en l'àmbit de la SSL, que, entre altres aspectes, modifica l'enfocament de les visites sobre el terreny (promovent l'adopció de compromisos per part dels participants). Aquests processos, juntament amb altres iniciatives,





ON4989176

**CLASE 8.<sup>a</sup>**

continuaran el seu desplegament durant el 2025 amb l'objectiu de consolidar aquests resultats positius i seguir millorant en l'acompliment en matèria de gestió de SSL.

Malgrat la disminució en l'índex de freqüència d'accidents laborals, l'índex de gravetat ha patit un increment en el resultat final que està motivat per la durada de les baixes laborals en casos individuals, fet que també ha repercutit en un augment de les hores d'absentisme per accident laboral. Tot i així l'índex d'absentisme global disminueix, ja que hi ha hagut un increment global d'hores treballades donat l'augment en 55 persones treballadores respecte del 2023.

| Absentisme                 | 2024   |        |        | 2023   |        |        | 2022   |        |        |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                            | Dones  | Homes  | Global | Dones  | Homes  | Global | Dones  | Homes  | Global |
| Hores d'absentisme         | 24.070 | 70.922 | 94.992 | 24.408 | 69.578 | 93.986 | 31.347 | 66.385 | 97.732 |
| Índex d'absentisme (%) (*) | 4,40   | 4,84   | 4,72   | 4,68   | 4,89   | 4,84   | 6,16   | 4,82   | 5,18   |

(\*) Índex absentisme = (total hores absentisme/total hores treballades)\*100

| Classificació de l'absentisme per hores | 2024          |               |               | 2023          |               |               | 2022          |               |               |
|-----------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                                         | Dones         | Homes         | Global        | Dones         | Homes         | Global        | Dones         | Homes         | Global        |
| Accident laboral (*)                    | 0             | 3.924         | 3.924         | 23            | 2.033         | 2.056         | 105           | 5.461         | 5.566         |
| Malaltia                                | 24.070        | 66.943        | 91.013        | 24.385        | 66.588        | 90.973        | 31.242        | 60.681        | 91.923        |
| Baixa de llarga durada (**)             | 0             | 55            | 55            | 0             | 957           | 957           | 0             | 243           | 243           |
| <b>Total general</b>                    | <b>24.070</b> | <b>70.922</b> | <b>94.992</b> | <b>24.408</b> | <b>69.578</b> | <b>93.986</b> | <b>31.347</b> | <b>66.385</b> | <b>97.732</b> |

(\*) Inclou els accidents in itinere. (\*\*) Baixes de llarga durada, assumides per la mútua.

### 3.9.3. Formació

L'activitat formativa en matèria de SSL representa una acció continuada de l'empresa per garantir la capacitació del personal en el seu lloc de treball. Els cursos tenen com a objectiu transmetre coneixements sobre riscos laborals i mesures preventives.

Les accions formatives es duen a terme durant la jornada laboral, majoritàriament de manera presencial. El Servei de Prevenció dissenya els mòduls considerant l'avaluació del lloc de treball, la Política SSL, el Pla de Prevenció i la legislació vigent.

Cada àrea gestiona el Pla de Formació juntament amb el Servei de PRL i el Departament de Formació. L'eficàcia s'avalua principalment mitjançant proves finals i altres mecanismes, com ara visites de seguretat.

Durant el 2024 s'han realitzat 16.413,11 hores de formació en SSL. S'ha treballat per unificar criteris i adaptar les accions formatives als nous requisits, incloent les directrius relatives a durada i reciclatge establert a través de la jerarquia funcional. Això inclou la implementació d'Estàndards de Gestió de Treballs d'Alt Risc (EGTARs), que ha comportat la revisió de diverses formacions específiques.

Enguany, destaquen les següents sessions formatives per a l'acollida favorable dels participants: Prevenció de riscos elèctric per a treballadors de manteniment electromecànic, Seguretat i Salut en talls amb serra sable i moladora, Campanya Seguretat Motocicletes i Comunicació clara: gestió conflictes.

### 3.9.4. Vigilància de la salut

Aigües de Barcelona promou la salut integral del personal mitjançant activitats sanitàries. El Servei de Vigilància de la Salut realitza controls mèdics per prevenir malalties i detectar alteracions per riscos laborals. Durant 2024, s'han realitzat 1107 reconeixements mèdics.

El Servei de Medicina del Treball ofereix una sèrie de serveis addicionals: consultes mèdiques generals, revisions ginecològiques anuals i oftalmològiques biennals. La informació mèdica es tracta confidencialment. Durant el 2024, s'han realitzat 69 visites ginecològiques i 60 visites de la campanya d'hipertensió arterial. S'ha dut a terme una campanya de vacunació antigripal amb 92 participants.

### Indicadors i projectes destacats el 2024

A continuació s'informa sobre els indicadors estratègics disponibles per determinar el nivell de cultura de seguretat i salut laboral existent, i també dels projectes que promouen el camí cap al canvi cultural:



ON4989177

## CLASE 8.<sup>a</sup>

- **Visites de Seguretat i Salut Laboral (VSSL).** Representen un mecanisme de control periòdic de les condicions laborals, ja que permeten detectar preventivament situacions de risc, verificar l'aplicació correcta de pràctiques operatives i identificar bones pràctiques per compartir-les, fomentant així l'aprenentatge organitzatiu. Aquestes visites visibilitzen un procés de lideratge essencial destinat a reforçar la presència i el diàleg directe entre comandaments i els seus equips per promoure el compromís de tothom en matèria de prevenció. Durant el 2024 s'han registrat 1.507 VSSL.
- **Formacions de lideratge de seguretat i salut laboral.** Dirigides a directors i comandaments intermedis, tenen l'objectiu d'implementar pràctiques de lideratge que tinguin un impacte positiu en el personal per afavorir l'evolució de la cultura de prevenció d'Aigües de Barcelona. Durant el 2024, el contingut d'aquesta formació ha estat objecte de revisió, afegint dinàmiques de caràcter pràctic consistents en la realització de VSSL per director/es i comandaments acompanyats/des de personal tècnic del departament de SSL com a assessor. Durant aquestes VSS, es valora el grau d'assimilació dels conceptes plantejats a la formació i es fixen compromisos per millorar la qualitat de les VSSL realitzades. Durant el 2024 han completat aquesta formació un total de 27 persones amb un total de 398 hores lectives.
- **Formacions Coach de seguretat i salut laboral.** El personal tècnic de SSL d'Aigües de Barcelona ha rebut una formació teoricopràctica per adquirir les competències necessàries per oferir suport a directors/es i comandaments durant els acompanyaments a les VSSL. Durant el 2024 han completat aquesta formació un total de 8 persones amb un total de 256 hores lectives.
- **Cultura Justa.** Amb el propòsit estratègic de consolidar un canvi cultural a l'organització, s'ha refermat el sistema de comunicació, seguiment i posterior anàlisi d'esdeveniments d'Alt Potencial de gravetat (HIPO). Aquest sistema està enfocat a l'anticipació de qualsevol accident que pugui representar potencialitat d'alta severitat.

També es promou la comunicació d'aquelles solucions tècniques o organitzatives que hagin reduït o eliminat situacions de risc a través de Bones Pràctiques (BP), amb el propòsit de fomentar l'aprenentatge organitzatiu.

En total, el 2024 s'han comunicat a través de l'eina de comunicació disponible 65 situacions de risc, de les quals 2 s'han tractat sota la perspectiva de Cultura Justa, en haver estat classificades amb severitat 3 o superior. Aigües de Barcelona ha compartit amb el grup empresarial un total de 16 BP.
- **Estàndards de Gestió de Treballs d'Alt Risc (EGTARS).** Durant el 2024 s'ha avançat en la implantació dels 10 Estàndards de Gestió de Treballs d'Alt Risc que es defineixen per a cadascuna de les feines catalogades d'Alt risc: Espais Confinats, Treballs en Alçada, Treballs en Calent, Elevació de Càrregues, Excavació de Rases, Manipulació de Productes Químics, Treballs aigua en Alta Pressió, Control Energies Perilloses, Electricitat i Trànsit en el Treball.

Per facilitar el desplegament dels EGTARS, s'han definit 12 Regles Que Salven Vides (RQSV), que sintetitzen en un missatge breu mesures de seguretat per evitar accidents en treballs d'Alt Risc. La difusió de les RQSV i els EGTARS s'ha previst executar-la entre el 2023 i el 2025. Durant el 2024 s'han realitzat 86 sessions on han participat 1603 assistents. En aquestes sessions, l'objectiu és assolir uns compromisos per part dels assistents per garantir el compliment de les RQSV.
- **Plataforma de SSL Prosafety.** Durant el 2024 s'ha evolucionat l'eina de gestió integral Prosafety mitjançant la incorporació de noves funcionalitats així com per a la consolidació de les ja desplegades. Destaca el grau d'implantació del mòdul de formació.
- **Acciline.** El 2024 es consolida l'eina informàtica Acciline per a la comunicació i gestió d'accidents, comunicació d'HIPOs i Bones Pràctiques. També s'inicia progressivament el procés d'implantació d'Acciline com l'eina per gestionar les VSSL.
- **App BatecZS.** S'ha consolidat el projecte de l'eina per a treballs en situació d'aïllament a la Direcció d'Ecofactories i s'inicia la seva implantació a la Direcció de Producció. La dotació del 2024 ha estat de 212 polseres i 298 balises.

Aigües de Barcelona ha rebut el Premi a la innovació preventiva en l'onzena edició dels **Premis Asepeyo Antoni Serra Santamans, que reconeixen** projectes d'empreses associades a Asepeyo destacades en prevenció de riscos laborals. El projecte premiat, BatecZS, ha estat valorat per l'ús innovador de noves tecnologies per reduir riscos i integrar la prevenció en el dia a dia.





CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989178

- **Certificació ISO 45001 i auditoria reglamentària segons el RD 39/1997.** Durant l'any 2024 s'ha procedit a l'auditoria del sistema de gestió de la SSL tant a nivell reglamentari com segons la norma ISO 45001.
- **Setmana SSL Veolia.** Del 16 al 20 de setembre es va celebrar la Setmana de la Seguretat i la Salut Laboral Veolia, amb el lema "Trenca amb la Rutina". Es van celebrar actes en tots els centres de treball, amb l'objectiu de tractar els errors associats a la rutina i que poden derivar en un accident.

Emmarcada en la Setmana de la SSL de Veolia, es va celebrar el concurs "Copia i adaptar", consistent a escollir les millors Bones Pràctiques del grup. Aigües de Barcelona va presentar la BP Verificació sistemàtica de tapes i Tramex en EDARs i ETAPs.

- **REUNIÓ CAE amb proveïdors d'Aigües de Barcelona.** Durant l'any 2024 s'ha ampliat l'àmbit de les jornades de CAE (Coordinació Activitats Empresarials) amb els proveïdors habituals més rellevants.
- **Plataforma web Benestar i Salut.** S'ha creat un espai virtual a disposició de totes les persones treballadores amb informació i recursos relacionats. És un repositori que aglutina propostes, informació documental de recursos relacionats amb el Benestar i la Salut i enllaços d'accés a la plataforma d'Hàbits Saludables de grup.

Destaca la formació de Benestar Conscient, que consisteix en un taller setmanal presencial. Està basat en la pràctica de Consciència Plena (Mindfulness) i aborda diferents aspectes: respiració, gestió de les emocions, gestió de l'estrès, concentració, comunicació... S'ha començat oferint a un col·lectiu d'unes 100 persones del centre de Collblanc de les quals s'hi han apuntat un 10% (12 persones). Properament s'anirà ampliant a la resta de col·lectius.

- **Gestió d'emergències.** Establiment d'una relació de col·laboració amb els cossos de seguretat i emergències en la realització de visites a les instal·lacions per al coneixement de les particularitats d'aquestes així com per a l'organització de simulacres.

Cal destacar el projecte a les Ecofactories d'elaboració de Guies d'Actuació Ràpida (GAR) per a les línies de biogàs, consistent en infografies de fàcil comprensió que recullen la manera d'actuar per controlar incidències en els elements més vulnerables de la línia de biogàs i així evitar possibles accidents.

- **Equips de protecció.** En el transcurs del 2024 s'han adquirit nous equips de protecció que milloren la capacitat dels anteriors. Destaquen:
  - o **Equips de treballs en tensió.** S'ha millorat la dotació dels equips de protecció per a treballs en tensió. Cal destacar els guants dielèctrics tricapa, un únic guant que dona triple protecció (dielèctrica, ignífuga i mecànica) i augmenta de manera molt significativa la precisió durant les tasques que en requereixen l'ús, en particular en maniobres de baixa tensió.
  - o **Detectors multigàs amb connectivitat 5G** per a supervisió en remot de l'exposició dels treballadors a gasos tòxics.

**Millores en la seguretat per a treballs en altura.** S'ha dissenyat un cartell específic per a cada accés a coberta, on s'identifiquen clarament els elements de seguretat disponibles durant les fases d'accés per façana, trànsit per coberta i transició entre els diferents elements de seguretat disponibles. També s'han dut a terme actuacions concretes de senyalització i protecció de zones fràgils de cobertes.

### 3.10. Benestar de les persones

La Direcció d'Aigües de Barcelona està molt compromesa a donar valor a tot allò que contribueixi a fomentar el benestar dels seus treballadors i treballadores, i millorar-ne les condicions de treball. Per aquest motiu, segueix promocionant uns Hàbits Saludables a través de la plataforma corporativa Hàbits Saludables, que contribueix a garantir la qualitat de vida de les persones treballadores.

Durant l'any 2024, aquesta plataforma ha treballat de manera virtual publicant articles, recomanant accions i consells adreçats a la plantilla i fomentant activitats.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989179

#### 4. MEDI AMBIENT

Un dels reptes del segle XXI és la lluita contra el canvi climàtic, com ha quedat palès en l'última dècada. Actualment, a més, s'ha començat a parlar sobre crisi climàtica per fer referència a la situació en què ens trobem com a conseqüència de dècades d'increment de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle.

La pandèmia de la covid-19 ja va posar de manifest l'estreta relació entre la salut del planeta i la salut de les persones. Però, a més, l'IPCC (organisme intergovernamental de Nacions Unides), en el seu informe de la Mediterrània, ja posa de manifest que els països mediterranis són els que més patiran la manca d'aigua i les pluges torrencials. Per tant, fenòmens extrems, com els de la dana de València, cada cop seran més freqüents.

Les característiques del clima mediterrani, pel que fa al règim de pluges i temperatures, sumades a la capacitat limitada dels rius de les conques internes de Catalunya i l'augment progressiu de la demanda d'aigua, comporten ja un dèficit estructural de garantia de subministrament que anirà en augment si no se'n redueix el consum i es disposa de nous recursos. És per això que l'emergència climàtica ha de ser una responsabilitat compartida entre administracions, empreses i ciutadania, i és per això també que, des de fa anys, a Aigües de Barcelona treballem intensament per mitigar els efectes del canvi climàtic i adaptar-nos-hi. Una mostra d'aquest treball és la producció d'aigua regenerada, que ha permès fer front als episodis de màxima escassetat hídrica.

##### 4.1. Prevenció de riscos ambientals

La gestió del risc ambiental es troba totalment integrada en la gestió transversal de riscos que realitza la companyia mitjançant l'eina Archer (vegeu apartat 1.4), de manera que qualsevol dels riscos identificats és avaluat des de la perspectiva del possible impacte ambiental.

Els experts coincideixen que el **canvi climàtic** és responsable de l'augment de la freqüència, intensitat, durada o extensió espacial dels fenòmens meteorològics adversos, que poden donar lloc a esdeveniments extrems sense precedents, i destaquen els següents riscos per a la companyia:

- Un d'aquests efectes és l'**escassetat de recursos hídrics** amb conseqüències sobre la disponibilitat i la qualitat del recurs, l'augment de la desertització, canvis als ecosistemes, les zones humides, així com l'increment de tensions entre sectors per l'ús de l'aigua (energia, regadiu, domèstic, indústria...).
- Uns altres efectes són els **esdeveniments atmosfèrics** que, per la seva intensitat, poden produir danys importants, i alterar el servei de manera significativa en zones molt localitzades.

Com a gestors d'un recurs natural, els impactes de l'activitat desenvolupada per la companyia són essencialment positius. De tota manera, el fet que la companyia tingui com a missió gestionar un recurs essencial escàs com l'aigua i garantir-ne l'adequada depuració abans del seu retorn al medi, i que disposi d'un nombre important d'instal·lacions i processos industrials per realitzar-ho, fa que hi hagi diversos riscos o impactes ambientals negatius associats intrínsecament al tipus d'activitat desenvolupada, que l'empresa procura en tot moment minimitzar a través dels mecanismes de control i plans de mitigació més adequats per a cada cas.

En aquest àmbit, els riscos que podríem tenir estan associats a una disrupció del servei de sanejament d'aigües residuals que podria generar un vessament al medi, o bé algun episodi d'emanació d'olors en alguna EDAR, col·lapse greu d'una infraestructura de la xarxa de col·lectors que afectés durant dies la gestió de les aigües residuals o una fuga de productes químics associats a l'activitat d'abastament o depuració d'aigua.

Tots aquests riscos avaluats i ponderats tindrien una afectació negativa en el medi ambient, per això tots ells tenen plans de mitigació a curt i mitjà termini. La major part d'aquests plans requereixen inversions importants per tal de millorar les instal·lacions i els processos.

##### 4.1.1. Aspectes ambientals

Aigües de Barcelona disposa de la certificació ISO 14001 i determina els aspectes ambientals de les seves activitats, productes i serveis que pot controlar i aquells en els quals pot influir, i els impactes ambientals associats, des d'una perspectiva de cicle de vida.

Quan es determinen els aspectes ambientals, l'organització té en compte:

- Els canvis en els seus processos, activitats i serveis.
- Les condicions anormals i les situacions d'emergència raonablement previsibles.





ON4989180

CLASE 8.<sup>a</sup>

Aigües de Barcelona determina aquells aspectes ambientals significatius entre els diferents nivells i funcions de l'organització, segons correspongui. Així mateix, manté informació documentada dels seus

- aspectes ambientals i impactes ambientals associats,
- criteris per determinar els aspectes ambientals significatius i
- aspectes ambientals significatius.

En aquest sentit es disposa de matrius d'identificació d'aspectes i impactes ambientals actualitzades. Per aconseguir una eficàcia en el procés i un seguiment exhaustiu, les accions derivades d'aquells aspectes significatius són planificades per tal de determinar els responsables, dates d'inici i finalització i recursos necessaris per a la implementació de les accions derivades.

#### 4.1.2. Incidents mediambientals

Aigües de Barcelona investiga els incidents mediambientals que poden ocórrer fruit de la gestió de l'activitat. La investigació dels incidents és un mètode d'identificació de les causes i determinació de la seqüència dels esdeveniments que porten a una condició insegura. L'objectiu principal és poder identificar els precursors d'aquests incidents per tal d'establir mesures de control que permetin garantir que l'incident no tornarà a materialitzar-se o, en cas de produir-se, evitaran la generació o propagació d'impactes negatius en el medi ambient.

Aquest procés d'investigació permet a l'organització millorar de manera contínua en la seva gestió.

#### 4.1.3. Pòlissa de responsabilitat ambiental

Aigües de Barcelona té subscrita una pòlissa de responsabilitat mediambiental per un import de **5.000.000 euros**.

### 4.2. Acció climàtica i ambiental

L'emergència climàtica és una realitat i la conca mediterrània és una de les zones més afectades. Es calcula que l'augment de temperatura en aquesta zona serà un 20% superior al de la mitjana de la resta del planeta. Tot un repte que obliga a una nova gestió, més sostenible i resilient, dels recursos naturals, començant per l'aigua, un element bàsic per a la vida. Un desafiament enorme a Catalunya, on la capacitat limitada dels nostres rius i l'increment progressiu de la demanda provoquen una situació de tensió hídrica que anirà en augment, si no es manté el consum responsable i si no es porta a terme una gestió circular i sostenible de l'aigua.

Aigües de Barcelona considera que és fonamental conèixer la vulnerabilitat del cicle natural de l'aigua davant del canvi climàtic per poder-se anticipar, adaptar-se als seus efectes i integrar en tots els àmbits d'actuació de l'empresa la consciència sobre aquesta relació.

Davant d'aquesta situació, Aigües de Barcelona crea la Direcció d'Acció Climàtica i publica la **Política d'acció climàtica** al novembre del 2021, que ha estat actualitzada pel Consell d'Administració el 2024, assumint un lideratge actiu envers l'acció climàtica, cooperant amb els grups de relació i el territori, i plantejant objectius ambiciosos que donin resposta tant als continguts de l'Acord de París i l'agenda climàtica global com als Compromisos d'Acció Climàtica de la Generalitat de Catalunya.

Durant aquest 2024, Aigües de Barcelona ha treballat alineada amb la seva Política d'acció climàtica materialitzant projectes i iniciatives en tots els seus eixos.

Tant és així que aquest 2024 Aigües de Barcelona ha estat reconeguda per El Periódico de Catalunya com a Empresa de l'Any 2023 per la seva contribució a un futur més sostenible. El premi reconeix el treball d'Aigües de Barcelona per fer possible una doble transformació, mitjançant les aliances publicoprivades. D'una banda, la transformació ecològica cap a un futur més sostenible, amb un full de ruta orientat a impulsar models circulars, com ara l'aigua regenerada, per fer front a la sequera i l'emergència climàtica; de l'altra, una de social per contribuir a la millora de la qualitat de vida de les persones.

#### 4.2.1. Mitigació del canvi climàtic

El 2024 Aigües de Barcelona va rebre per part de la Science Based Targets initiative (SBTi) **la validació dels seus objectius de reducció d'emissions i el compromís Net-Zero**. Aquesta iniciativa internacional, promoguda pel CDP, el WWF i WRI, compta amb més de 6.000 organitzacions adherides que s'han establert **objectius de reducció d'emissions basats en la ciència** que busquen minimitzar el seu impacte sobre l'escalfament global.



ON4989181

**CLASE 8.<sup>a</sup>**

A continuació es defineixen els objectius de reducció d'Aigües de Barcelona a curt i llarg termini alineats amb la ciència i validats per la SBTi:

- *Aigües de Barcelona es compromet a assolir emissions net-zero de GEH al llarg de la seva cadena de valor per al 2050.*
- *ABS1: Aigües de Barcelona es compromet a reduir l'any 2030 les emissions absolutes de GEH d'abast 1+2 en un 51,4% respecte a l'any base 2019.\**
- *ABS2: Aigües de Barcelona es compromet a reduir l'any 2030 les emissions absolutes de GEH d'abast 3 en un 46,2% respecte a l'any base 2019.\**

\* L'abast de l'objectiu inclou emissions biogèniques relacionades amb l'ús del sòl i eliminacions relacionades amb matèries primeres bioenergètiques.

Els objectius de reducció d'Aigües de Barcelona estan alineats amb les reduccions necessàries per mantenir l'escalfament global per sota d'1,5 °C, l'objectiu més ambiciós de l'Acord de París.

Aigües de Barcelona es va convertir en la primera empresa al món del sector de l'aigua a rebre la validació del seu objectiu Net-Zero. Cal tenir en compte que, a tot Espanya, en data de 31 de desembre hi ha 33 empreses, de tots els sectors, amb els objectius Net-Zero aprovats.

**4.2.1.1. Inventari d'emissions de gasos d'efecte hivernacle**

Durant el darrer any, per tal d'adaptar-nos als requeriments marcats per SBTi, les emissions dels efluents de les depuradores passen a reportar-se com a opcionals, tal com es va fer amb les associades al transport de residus. La taula següent resumeix l'inventari d'emissions segons la classificació GHG Protocol per al 2024 (amb factors d'emissió 2023):

| Abast                                         | Categoria |                                                                 | 2024       | OPCIONALS** |
|-----------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| Abast 1                                       |           | Combustió en fonts fixes                                        | 2.832,06   |             |
|                                               |           | Combustió en fonts mòbils (Transport propi)                     | 188,16     |             |
|                                               |           | De procés de les EDARs                                          | 12.387,84  |             |
|                                               |           | Fugitives refrigerants                                          | 221,53     |             |
| Abast 2                                       |           | Consum electricitat (emissions degudes a energia sense GdO) (*) | 66,35      |             |
| Abast 3                                       | Cat 1     | Compra de reactius                                              | 16.769,32  |             |
|                                               |           | Compra aigua alta                                               | 3.311,26   |             |
|                                               |           | Altres béns i serveis                                           | 24.621,73  |             |
|                                               | Cat 2     | Ampliació i renovació xarxa canonades abastament                | 6.846,46   |             |
|                                               |           | Altres inversions                                               | 16.369,44  |             |
|                                               | Cat 3     | Producció combustibles (aigües amunt)                           | 1.845,15   |             |
|                                               |           | Producció electricitat i pèrdues xarxa elèctrica (aigües amunt) | 5.392,27   |             |
|                                               | Cat 4     | Transport de reactius                                           | 531,57     |             |
|                                               |           | Transport de residus **                                         | -          | 2.200,21    |
|                                               | Cat 5     | Tractament de residus                                           | 14.810,80  |             |
|                                               |           | Emissions dels efluents de les EDARs **                         |            | 14.214,90   |
|                                               | Cat 6     | Viatges de negoci                                               | 71,45      |             |
|                                               | Cat 7     | Desplaçaments in itinere                                        | 1.263,79   |             |
| Total Abast 1+2+3 (t CO <sub>2</sub> eq /any) |           |                                                                 | 107.529,18 | 16.415,11   |

(\*) segons mètode market-based (\*\*) Emissions opcionals. No s'avaluen en l'evolució del full de ruta.

Emissions biogèniques: 17.347,54 t CO<sub>2</sub> eq/any que es produeixen a través de la crema del biogàs generat en el procés de digestió anaeròbia dels fangs.

Emissions evitades: 14.525,30 t CO<sub>2</sub> eq/any o emissions que deixa de comptabilitzar-se una organització externa gràcies a un producte o servei generat per la nostra activitat, p.e.: venda d'energia renovable a la xarxa, reciclatge de residus urbans i valorització residus de procés (disposició de fangs en agricultura).





ON4989182

CLASE 8.<sup>a</sup>

## 4.2.1.2. Evolutiu i assoliment del full de ruta

| Petjada de carboni (tones CO <sub>2</sub> ) | 2024 (*)               | 2023                  | 2022                  | 2019                   |
|---------------------------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| Emissions directes abast 1                  | 15.629,59              | 14.487,20             | 13.004,30             | 15.901,20              |
| Emissions indirectes abast 2 (**)           | 66,35                  | 68,58                 | 49,12                 | 1.932,61               |
| Altres emissions indirectes abast 3         | 91.833,24              | 82.105,65             | 69.561,26             | 71.425,80              |
| <b>Emissions directes + indirectes</b>      | <b>107.529,18 (**)</b> | <b>96.661,43 (**)</b> | <b>82.614,68 (**)</b> | <b>89.259,611 (**)</b> |

(\*) Les dades presentades en aquest informe es consideren provisionals, ja que, per calcular les emissions del 2024, s'han fet servir els factors de càlcul del 2023 amb dades no consolidades. La informació definitiva es publicarà dins de l'any en curs a la Memòria de Sostenibilitat amb dades auditades d'acord amb l'ISO 14064 i GHG Protocol.

(\*\*) En el procés de millora contínua de l'inventari de gasos d'efecte hivernacle s'han anat incorporant noves categories i altres millores que obliguen a revisar i recalculer la petjada fins a l'any base 2019 per poder-ne avaluar l'evolució. Aquest recàlcul ha estat reportat a la memòria 2023.

(\*\*\*) Emissions d'abast 2 reportades segons mètode market-based. Les emissions indirectes segons mètode location-based són per al 2024 de 21.538,92 tCO<sub>2</sub> eq (considerant el factor d'emissió del mix elèctric espanyol d'acord amb la Xarxa Elèctrica d'Espanya del 2023), i per al 2023, de 22.316,41 tCO<sub>2</sub> eq.

El full de ruta cap a les emissions netes zero, i validat amb SBTi, marca un objectiu anual de reducció de les emissions del 4,68% als abast 1 i 2 i del 4,2% a l'abast 3. En el període 2019-2024 l'objectiu de reducció s'ha assolit per als nivells d'Abast 1 i 2, on la companyia té un major control directe, resultant en una reducció del 12% de l'Abast 1 i 2 respecte del 2019. No obstant, aquesta tendència no s'ha aconseguit encara traslladar a l'Abast 3, on les emissions han augmentat en 28,57% en el mateix període, amb un increment pronunciat (11,8%) durant el darrer any.

Respecte del darrer any 2023, les emissions totals han patit un increment de l'11,24%. Aquest increment es produeix per continuïtat de l'estat d'emergència per sequera, que ens fa dependre en major mesura de recursos hídrics alternatius i de processos de tractament més avançats, com l'ús d'aigua dessalinitzada o l'aigua regenerada, o la posada en marxa de noves instal·lacions i pous que en els darrers anys no havien estat operatius o realització d'obres d'ampliació de tractament en instal·lacions existents. En concret, les obres extraordinàries de sequera, necessàries com a mesura d'adaptació al canvi climàtic i per garantir la resiliència del sistema, han suposat un 6,4 % del total de la petjada del 2024.

L'abast 1 ha augmentat en un 7,9%, principalment a causa d'un increment del 13,15% de les emissions de procés de les depuradores. Les emissions de combustibles fòssils en fonts fixes s'han reduït en un 7,2% gràcies a un consum més baix de gas natural a l'ETAP de Sant Joan Despí, a causa d'aturades en el procés d'atomització de fangs, i a l'eliminació de la caldera de la seu de Collblanc, que s'ha substituït per un equip d'aerotèrmia.

## 4.2.1.3. Projectes clau

Aigües de Barcelona treballa en paral·lel en diferents línies per tal d'assolir els objectius de reducció d'emissions a curt i llarg termini:

Reducció d'emissions directes:

- **Emissions d'òxid nitrós en els processos de depuració.** Les emissions d'òxid nitrós (N<sub>2</sub>O) generat en els processos de depuració són un punt clau en les emissions directes (Abast 1). A través del projecte d'innovació NITROUS, finançat per Aigües de Barcelona i en el qual va participar Cetaqua i el teixit universitari, es va dur a terme una monitorització en temps real en els reactors biològics de l'EDAR Sant Feliu de Llobregat de la generació d'aquest gas, que té un alt potencial d'escalfament global, per tal de definir vies operatives que en permetin predir i reduir la generació. Durant el 2024 es va donar continuïtat a aquesta línia de treball a través de la sensorització de l'EDAR Montcada, amb l'objectiu de determinar les emissions d'aquest gas en aquesta instal·lació.
- **Detecció i reducció de fuites de metà.** El metà és també un gas amb un alt potencial d'escalfament global (27 cops superior al CO<sub>2</sub>, IPCC AR6, 2021). Les fuites incontrolades de metà són per tant un altre aspecte rellevant en la petjada de carbòni de la companyia. A principis d'any, es van realitzar campanyes de detecció *on-site* de fuites de metà a les línies de gas d'EDARs amb digestió anaeròbia (Baix Llobregat, Gavà-Viladecans i Sant Feliu). Aquesta primera fase va consistir en la detecció i quantificació de les fuites de metà mitjançant l'ús de tecnologies basades en la visualització òptica del gas. A curt termini, està previst realitzar una segona fase del projecte MEDAR, on es mesuraran les emissions totals de N<sub>2</sub>O i CH<sub>4</sub> utilitzant un altre mètode de quantificació. Finalment, un cop reparades les fuites, es farà una última quantificació per avaluar quina ha estat la reducció real de les fuites de metà.



ON4989183

**CLASE 8ª**

- **Mobilitat sostenible.** L'esforç i la voluntat d'Aigües de Barcelona per avançar cap a una gestió cada cop més respectuosa amb el medi ambient i eficient des del punt de vista energètic es tradueixen en la incorporació de cotxes 100% elèctrics d'última generació a la flota de la companyia. La implantació progressiva del cotxe elèctric ha arribat el 2024 fins als 179 vehicles 100% elèctrics.

| Flota de vehicles elèctrics | 2024 | 2023 | 2022 |
|-----------------------------|------|------|------|
| Nombre de vehicles          | 179  | 167  | 160  |

Reduint les emissions contaminants i la contaminació acústica, l'electrificació de la flota ha de contribuir a minimitzar l'impacte mediambiental d'emissions atmosfèriques, especialment a la ciutat de Barcelona, que té com un dels principals objectius en matèria de salut plantejar millores en la qualitat de l'aire. Així mateix, ajuda a reduir el soroll.

Reducció d'emissions indirectes:

- **Unitat d'Innovació d'Impactes i Creixement Sostenible.** L'any 2024 la companyia va iniciar la Unitat d'Innovació d'Impactes i Creixement Sostenible, un espai de treball que té per objectiu accelerar la inclusió actual dels criteris ESG en la presa de decisions. Aquest projecte, amb una durada inicial de 6 mesos, pretén mesurar l'impacte de la inclusió de criteris quantitatius ambientals en la descarbonització dels àmbits de compra de productes i serveis, així com en els processos de disseny de les obres que duu a terme Aigües de Barcelona.

Neutralitat operativa i economia circular:

- **Plantes regeneratives.** La gestió dels fangs generats a les ecofàctories suposa un focus d'emissions rellevant (el 2023 van representar un 12% del total d'emissions d'Aigües de Barcelona). No obstant, aquestes presenten a la vegada un potencial elevat per a la descarbonització del territori a través de la implantació de models locals d'economia circular.

Davant l'escenari normatiu que limita l'aplicació directa a agricultura dels fangs de depuradora, les nostres depuradores s'han d'anar transformant progressivament en plantes regeneratives per minimitzar el volum de fangs i maximitzar la recuperació d'energia i subproductes per tal de transformar els nostres residus en recursos d'alt valor afegit. L'any 2024 la companyia ha desenvolupat un Pla de Fangs que s'ha compartit amb les administracions i que té com a objectius finals reduir el volum de fangs a gestionar en un 54% i disminuir l'impacte ambiental associat a la gestió de fangs en un 70%.

Altres solucions d'impacte:

- **Avaluació de l'impacte generat per l'enviament dels llots de depuradora a plantes de compostatge.** Amb l'objectiu d'avançar en la quantificació d'emissions degudes al procés de depuració d'aigües residuals, aquest any s'ha llançat un nou projecte juntament amb l'Institut de Recerca i Tecnologies Agroalimentàries.
- **Transició energètica.** Aigües de Barcelona manté el compromís actiu per augmentar la generació elèctrica renovable a les seves instal·lacions, fent-les més autosuficients energèticament.

D'aquesta manera, per incrementar en un futur proper la generació d'energia fotovoltaica a les EDARs i per assolir l'objectiu d'autosuficiència energètica del 100% pel 2045 que marca la nova directiva europea d'aigües residuals, s'han presentat dos projectes d'instal·lacions fotovoltaiques (a l'EDAR Besòs i l'EDAR Gavà-Viladecans) a la convocatòria d'ajuts de l'Institut para la Diversificación y Ahorro de la Energía, en el programa d'incentius de projectes innovadors d'energies renovables i emmagatzematge. Entre les dues instal·lacions es generaran al voltant d'1,4 GWh anuals, quantitat que és tres vegades superior al total d'energia elèctrica procedent de generació fotovoltaica de l'any 2023.

#### 4.2.2. Resiliència i adaptació al canvi climàtic

##### 4.2.2.1. Contribuir a la resiliència de les ciutats a través de l'impuls de solucions urbanes sostenibles

###### Aigua regenerada

Durant l'any 2024 el volum d'aigua regenerada al territori metropolità ha disminuït en un 25% respecte de l'any anterior, degut bàsicament a les pluges de la primavera i la tardor. Els principals usos han estat l'ambiental, l'agrícola i el recreatiu. A la taula següent es pot observar la tendència en els usos de l'aigua regenerada dels últims anys.





CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989184

| Usos aigua reutilitzada (regenerada) (m³) | 2024              | 2023              | 2022              |
|-------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Ambiental                                 | 34.951.893        | 46.194.959        | 45.046.355        |
| dels quals per a ús prepotable (*)        | 25.444.412        | 35.848.601        | 290.000           |
| Agricultura                               | 8.246.151         | 11.566.196        | 5.115.499         |
| Recreatiu                                 | 111.087           | 133.669           | 139.064           |
| Urbà (camions cisterna)                   | 16.772            | 4.280             | 0                 |
| <b>Total</b>                              | <b>43.325.903</b> | <b>57.899.104</b> | <b>50.300.918</b> |

(\*) Cal destacar que dins l'ús ambiental, el 73% s'ha destinat a aigua prepotable abocada al riu Llobregat per ser tractada posteriorment a l'ETAP de SJD. Aquest volum d'aigua ha suposat un 13% de l'aigua que s'ha destinat a l'abastament del territori metropolità.

La disminució del cabal regenerat el 2024 respecte als dos anys anteriors és degut bàsicament al següent:

- Les pluges de la primavera i la tardor han fet disminuir l'aportació necessària d'aigua tant per a l'ús prepotable com per al cabal de manteniment del riu.
- L'increment d'avaries a l'ERA-EDAR, que ha afectat la capacitat de producció d'aigua regenerada. Durant els anys 2022, 2023 i 2024 les instal·lacions de l'EDAR del Baix Llobregat han estat funcionant de manera intensiva per poder aportar cabal, els dos últims sobretot per a ús prepotable per fer front a l'extraordinària sequera d'aquests anys. Això s'ha traduït en una falta de parades tècniques per fer revisions i manteniments, que s'han dut a terme al llarg del 2024.

Amb la voluntat d'incrementar l'ús de recursos hídrics alternatius, en especial l'aigua regenerada, s'han finalitzat durant el 2024 les iniciatives següents:

- Regenerada Sant Cugat i Cerdanyola: el projecte de "Redacció de l'Estudi d'alternatives i Projecte Constructiu de captació d'aigua regenerada a l'EDAR-ERA Riu Sec de Sabadell i subministrament al municipi de Sant Cugat del Vallès, Cerdanyola del Vallès, Consorci Urbanístic del centre direccional de Cerdanyola del Vallès i Universitat Autònoma de Barcelona".
- Subministrament aiguamoll Molins de Rei: del projecte "Connexió de la xarxa d'aigua regenerada de l'EDAR de Sant Feliu de Llobregat a l'aiguamoll de Molins de Rei".
- Pla director sectorial d'aigües regenerades: el pla ha aixecat una demanda potencial màxima de 177 hm³/any, repartits en uns 170 punts de consum.

Pel que fa a iniciatives en curs, del projecte "Redacció de l'Estudi d'Alternatives i el Projecte Constructiu de subministrament d'aigua regenerada del tractament terciari avançat de l'ERA del Prat de Llobregat a les indústries del Polígon Zona Franca, Polígon Pratenc i habitatges i serveis del Polígon La Marina del Prat Vermell", s'ha finalitzat l'estudi alternatives i s'ha obtingut la validació per part l'ACA i l'AMB de l'alternativa més favorable. A principis del 2025 es començarà el desenvolupament constructiu de l'opció triada.

#### Recàrrega gestionada d'aquífers

L'aigua subterrània és un recurs hídric estratègic i per això s'estan executant actuacions de recàrrega gestionada amb l'objectiu de mantenir-lo en quantitat i qualitats òptimes.

Una d'aquestes actuacions és la injecció d'aigua regenerada de l'ERA del Baix Llobregat a la barrera hidràulica de pous contra la intrusió salina situada entre Barcelona i el Prat de Llobregat. Durant el 2024 s'han injectat en aquesta barrera hidràulica 2.009.043 m³, incrementant en un 1% l'aigua injectada el 2023, que va ser d'1.989.592 m³.

Una altra és la recàrrega amb aigua superficial del riu Llobregat parcialment tractada que es realitza al pou 18 de l'ETAP de Sant Joan Despí. Durant el 2024 s'han injectat en aquest pou 1.059.672 m³, augmentant en un 80% l'aigua injectada el 2023, que va ser de 589.760 m³.

Finalment, s'està realitzant una prova pilot, dintre del projecte europeu MARCLAIMED, a les basses de recàrrega de Sant Vicenç dels Horts amb aigua regenerada procedent de l'ERA de Baix Llobregat. La quantitat d'aigua regenerada infiltrada entre maig (inici de la recàrrega) i desembre de 2024 ha estat de 429.887 m³.

#### 4.2.2.2. Reconèixer el valor del capital natural i treballar per la seva preservació i regeneració

##### Pla estratègic de biodiversitat i capital natural

Aigües de Barcelona impulsa, des de fa anys, accions per afavorir i conservar la biodiversitat dins l'àmbit de les seves instal·lacions. Entre elles, s'inclou l'ús d'espècies vegetals autòctones en la jardineria, la gestió ecològica de les zones verdes, l'eliminació de fitosanitaris (com herbicides i insecticides), el control d'espècies invasores i la promoció de refugis de fauna.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989185

Actualment la companyia vol fer un pas endavant i treballa en un **pla estratègic de biodiversitat**, que pugui orientar les actuacions de la companyia en aquestes qüestions. Això implica l'establiment de criteris i prioritats, així com la definició d'accions concretes per fer progressos en la relació aigua i biodiversitat, que tinguin un relat integrador dels diferents conceptes que pivoten sobre aquest binomi, posant la biodiversitat al centre. Aquesta estratègia ha d'aixecar oportunitats a partir del context i les expectatives dels nostres grups de relació.

#### Projecte pilot de regeneració d'espais verds

L'any 2024 es llança el projecte d'innovació "**RegeneraVerd**: demostració dels beneficis de la regeneració de prats i boscos de ribera del cycle de l'aigua sobre la biodiversitat i els serveis ecosistèmics" a l'EDAR Gavà-Viladecans.

El projecte té com a objectiu mesurar l'**impacte positiu en la biodiversitat i els serveis ecosistèmics de dues accions de naturalització en espais verds d'una instal·lació industrial**. Les accions que es volen avaluar són la plantació de 500 m<sup>2</sup> de prats florits i la regeneració de 500 m<sup>2</sup> de bosc de ribera.

La plantació de prats florits consisteix a transformar terrenys coberts de gram en hàbitats rics i diversos de flora autòctona de baix requeriment hídric. Aquesta acció pretén crear un ecosistema sa i autoregulat que atregui pol·linitzadors i serveixi com a refugi per a la fauna local.

La regeneració del bosc de ribera té com a objectiu restaurar l'ecosistema natural d'aquesta zona, que té un gran valor ecològic perquè se situa dins l'espai delta del Llobregat de la Xarxa Natura 2000. Aquesta acció també busca eliminar les espècies invasores i proporcionar refugi i aliment per a la vida silvestre local.

#### Refugis de fauna

Les caixes niu proporcionen un hàbitat segur i adequat perquè els ocells puguin reproduir-se i criar les seves cries, especialment a les zones on els llocs naturals de nidificació són escassos.

Els ocells que nien a les caixes niu poden ajudar a controlar les poblacions d'insectes, com ara mosquits. Les caixes niu es poden utilitzar com a eina educativa i oferir una oportunitat única perquè la gent pugui observar i apreciar la vida salvatge, així com proporcionar informació valuosa per als esforços de conservació.

Cal destacar l'èxit

- de nidificació del pardal comú (*Passer domesticus*) i pardal xarrec (*Passer montanus*) a l'ETAP de Sant Joan Despí, on s'han comptabilitzat fins a 63 parelles nidificant;
- de la comunitat d'orenetes cuablanca, que nidifiquen a les instal·lacions de l'EDAR del Baix Llobregat, on s'han comptabilitzat fins a 210 nius, i
- de la presència de 4 exemplars de xot hivernant o en període de migració als jardins de la Central Cornellà.

#### **4.2.3. Capacitació i implicació**

Aigües de Barcelona està més compromesa que mai a promoure la capacitació i implicació climàtica, exercint un paper de lideratge actiu, oberta amb l'ecosistema, i impulsant el compromís climàtic assegurant que l'acció cap als models sostenibles en el clima es converteix en evidència, tant a nivell d'organització com a nivell territorial.grup

##### **4.2.3.1. Capacitació i compromís intern**

Amb l'objectiu de promoure la capacitació, sensibilització i foment del compromís climàtic vinculats a l'acció de les persones treballadores, la companyia ha dut a terme les iniciatives següents:

- **Tallers "Comprendre per actuar pel clima"**: 409 persones treballadores han participat entre l'octubre del 2021 i el juny del 2024 en els tallers virtuals "Comprendre per actuar pel clima", 113 només l'any 2024. Al taller s'expliquen els vincles causa-efecte del canvi climàtic i el coneixement necessari d'aquests per poder generar accions de mitigació i adaptació, tant individuals com col·lectives.
- **Zoom climàtic**: el 2024 s'ha donat continuïtat a aquesta iniciativa interna amb l'objectiu de divulgar els resultats de les petjades de carboni i hídrica així com el seguiment del full de ruta Net-zero. Des del 2022 s'han realitzat 4 sessions amb un total de 394 assistents.
- **ABctual!**: a principis del 2024 es llença aquest pilot on, mitjançant una aplicació mòbil, es fomenta entre les persones treballadores el compromís climàtic i un estil de vida més sostenible per reduir la petjada individual i col·lectiva de la plantilla. Aquest projecte neix del programa CONNECTIO de Barcelona Activa, de l'Ajuntament de Barcelona, i 86 persones treballadores han participat en 5 reptes on s'han compartit 80 propostes i consells diferents per reduir el nostre impacte.





CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989186

#### 4.2.3.2. Compromís amb el territori

Com a agent clau en l'àmbit mediambiental al territori, Aigües de Barcelona treballa activament amb els diferents grups de relació en la capacitat, sensibilització i foment del compromís climàtic a l'entorn metropolità. Algunes de les iniciatives més destacades portades a terme el 2024 han estat les següents:

- **37th America's Cup:** Aigües de Barcelona ha contribuït a la sostenibilitat de la Copa Amèrica de Barcelona amb diverses solucions circulars. D'una banda, la companyia ha contribuït reduint la seva petjada hídrica gràcies a l'aportació d'aigua regenerada per a la neteja de més de 50 embarcacions. En la mateixa línia, s'han instal·lat múltiples punts d'aigua per facilitar als assistents l'accés a l'aigua potable i reduir la generació de residus. A més, s'ha posat a disposició la planta depuradora del Besòs com a ubicació per a una instal·lació climàtica, amb l'objectiu de facilitar informació meteorològica en temps real durant el desenvolupament de la competició.
- **Barcelona Open Banc Sabadell:** Aigües de Barcelona i el Barcelona Open Banc Sabadell han col·laborat un any més per refermar la sostenibilitat del torneig Conde de Godó. En aquesta edició, Aigües de Barcelona ha instal·lat punts d'aigua de l'aixeta i ha repartit ampolles reutilitzables per contribuir a la reducció de residus. Hem col·laborat un any més en el càlcul de la petjada de carboni i de la petjada hídrica, per tal de seguir implementant de manera orientada el pla de sostenibilitat de les properes edicions del torneig.
- **Hub d'Acció Climàtica:** aquest espai, iniciat l'any 2021, permet fomentar l'acció climàtica juntament amb els grups de relació, com, per exemple, les entitats proveïdores de productes o serveis per a operadors del cicle integral de l'aigua. Actualment, el Hub d'Acció Climàtica d'Aigües de Barcelona està integrat per més de 63 entitats; al mateix temps, es manté la difusió pública i l'opció d'adhesió de nous integrants oberta per poder incrementar la implicació d'agents, i en conseqüència, l'impacte de les accions que se'n deriven.
- **Exposició itinerant municipis Operació Aigua** per difondre coneixements i conscienciar sobre l'ús sostenible de l'aigua. Aquesta se centra en 4 temàtiques: "Aigua per a tothom", "El cicle urbà de l'aigua", "Com s'embruta l'aigua?" i "Quanta aigua consumeixes?". Aquest 2024 ha estat present als municipis de Badalona, l'Hospitalet, Cerdanyola i Torrelles, i ha estat present a la fira Mercat de Mercats a la plaça Catalunya de Barcelona.
- **6a edició del Metròpolis FPLab**, on hem llançat un repte sobre "Com podem integrar i adaptar diferents espais i edificis de la nostra ciutat com a futurs refugis climàtics a l'abast de la ciutadania?", que s'ha materialitzat en un estudi de viabilitat del refugi climàtic temporal "Coolbox", desenvolupat per 3 estudiants d'FP superior en projectes d'edificació de l'Institut Provençana (l'Hospitalet de Llobregat) durant una estada de 2 mesos a la nostra organització.
- **Cafès Biobserva:** s'han dut a terme 4 monogràfics durant l'any per informar sobre diferents experiències al Grup (aiguamolls de depuració del Delta i de Begudà...), i per poder identificar espècies d'aus objectiu del programa Biobserva Voluntariat a través del seu reclam.
- **Sensibilització aigua regenerada, Manual Thinking:** creació d'un espai de treball per sensibilitzar i conscienciar sobre el canvi climàtic i l'emergència hídrica a través de la implementació de les eines Manual Thinking amb un enfocament especial en la regeneració d'aigua, dirigit als alumnes del master's degree in Interdisciplinary and Innovative Engineering de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) i alumnes d'Esade Energy and Environment Club.

Paral·lelament a les iniciatives concretes per fomentar l'engagement climàtic en tots els nivells, el 2024 hem realitzat **439 accions en publicacions i fòrums climàtics**. Com per exemple:

- Participació a l'Smart City Expo World Congress, a través de dues taules rodones: "Climate and Decarbonization's Deep Tech: What Lies Ahead?" i "Adaptation and Transition to climate change in smart water cities and regions".
- Participació en la taula rodona dins l'esdeveniment "Barcelona Ciutat oberta a l'esport", on es parla sobre Copa Amèrica i els reptes en Innovació i Sostenibilitat.
- Participació en la taula rodona dins la "Jornada de les bones pràctiques amb la gestió de l'aigua i utilització d'aigües regenerades" organitzada per Sant Cugat Empresarial.
- Participació en la taula rodona Best Practices Exchange de Sostenibilitat organitzada per la consultora Worsley a les instal·lacions de Boehringer Ingelheim.
- Participació a la jornada "L'Acció Climàtica als grans esdeveniments" per PIMEC a les instal·lacions d'EPI industries.
- Participació en la Jornada B2B del programa Innobaix "Ús sostenible de l'aigua en els sectors productius".



ON4989187

CLASE 8.<sup>a</sup>

### 4.3. Operativa

A Aigües de Barcelona es treballa per mantenir uns nivells alts de qualitat en el servei, i l'aplicació de la innovació, el coneixement i la tecnologia són elements clau per mantenir l'excel·lència operativa en l'abastament d'aigua potable a la ciutadania.

En l'àmbit operatiu, en la seva tasca diària de garantir la continuïtat i qualitat del servei d'abastament d'aigua, es posa especial atenció a minimitzar el consum energètic, maximitzar el rendiment hidràulic i garantir la qualitat sanitària del recurs que subministrem.

#### 4.3.1. Gestió del cicle de l'aigua

A Aigües de Barcelona gestionem el cicle integral de l'aigua tenint en compte l'excel·lència operativa i la innovació constant. Prop de més de 3 milions d'habitants de l'àrea metropolitana de Barcelona reben aigua procedent dels diferents orígens d'abastament, ja sigui aigua superficial, subterrània, regenerada o dessalada. La situació actual de l'aigua a Catalunya, amb períodes de pluges irregulars i reserves limitades d'aigua a les conques internes, i la situació de sequera dels darrers anys, ens fa apostar clarament per la regeneració i la reutilització de les aigües com l'alternativa més sostenible i local per garantir el subministrament d'aigua potable a l'àrea metropolitana de Barcelona.

| Aigua gestionada (hm <sup>3</sup> )            | 2024   | 2023   | 2022   |
|------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| Producció pròpia d'aigua (total)               | 105,87 | 113,59 | 109,57 |
| Producció pròpia d'aigua superficial           | 60,32  | 64,86  | 72,27  |
| Producció pròpia d'aigua subterrània           | 45,55  | 48,73  | 37,30  |
| Compra d'aigua (origen Ter-Llobregat + altres) | 72,20  | 72,77  | 79,43  |
| Quantitat total d'aigua lliurada               | 178,07 | 186,36 | 189,00 |

| Captació d'aigua per producció pròpia (hm <sup>3</sup> )         | 2024  | 2023  | 2022  |
|------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Aigua captada superficial (*)                                    | 70,21 | 73,94 | 81,16 |
| Aigua captada subterrània                                        | 50,43 | 54,73 | 41,09 |
| Volum d'aigua consumida en processos auxiliars de potabilització | 14,77 | 15,08 | 12,68 |

(\*) A causa de la situació de sequera, a partir de l'any 2023, el volum d'aigua captat per l'ETAP de Sant Joan Despí d'origen superficial incorpora aigua regenerada procedent de l'ERA del Baix Llobregat. Aquest volum d'aigua regenerada s'aboca al riu Llobregat aigües amunt de la planta potabilitzadora.

| Eficiència xarxa distribució (%) | 2024      | 2023  | 2022  |
|----------------------------------|-----------|-------|-------|
| Rendiment tècnic hidràulic       | 84,93 (*) | 83,51 | 83,78 |

(\*) Darrer valor consolidat: interanual octubre 2023 - setembre 2024; el valor definitiu interanual de gener a desembre de 2024 es publicarà dins l'any en curs a la Memòria de Sostenibilitat.

Per anticipar-nos a les conseqüències derivades del canvi climàtic i garantir una gestió adequada dels recursos hídrics, la continuïtat del servei i la resiliència dels sistemes, cal dur a terme una planificació, execució i explotació correctes de les infraestructures hidràuliques del cicle integral de l'aigua.

En els darrers anys, s'ha anat modificant el mix entre l'aigua de les conques del Llobregat i del Ter, intentant maximitzar l'ús de les fonts més properes a l'àrea metropolitana, recuperant infraestructures que no estaven disponibles i integrant recursos hídrics alternatius com l'ús de les aigües regenerades. En aquest sentit, en els darrers anys, s'ha anat incrementant el cabal d'aigua regenerada per a ús prepotable en la seva captació a l'ETAP de Sant Joan Despí.

D'altra banda, a finals del 2021 es va rebre l'autorització, per part de l'administració, de reprendre les actuacions de recàrrega en profunditat de l'aqüífer del Llobregat, aprofitant excedents superficials del riu Llobregat que, una vegada tractats amb el pretractament fins als filtres de sorra, permeten la injecció a l'aqüífer per garantir-ne les reserves estratègiques. L'any 2024 s'han injectat a l'aqüífer un total de 1.059.672 m<sup>3</sup> d'aigua.

Cal destacar que l'ETAP de Sant Joan Despí és una de les estacions de tractament d'aigua potable més resilients de tot Europa. Aquesta estació s'ha anat adaptant al llarg dels anys, des de la seva posada en marxa l'any 1955, a la qualitat de l'aigua del riu Llobregat i a les modificacions successives de les directives d'aigües de consum. Com a resultat, és un tractament molt complet que, en línies bàsiques, es pot resumir en un pretractament fisicoquímic





CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989188

convencional consistent en captació, desarenat, coagulació-decantació i filtració per sorra, i dos posttractaments complementaris l'un amb l'altre: el primer, convencional, consistent en una oxidació mitjançant ozó i una filtració per carbó actiu granular, i el segon, molt més complex, consistent en un tractament per membranes d'ultrafiltració i osmosi inversa i posterior remineralització.

El 2024 s'ha implementat a l'ETAP de Sant Joan Despí una canonada d'aportació directa d'aigua subterrània a filtres de carbó, amb l'objectiu de reduir la formació de bromats en el tractament convencional d'aquesta aigua. A banda, en el conjunt de les ETAPs destaquen els projectes següents en procés:

- Instal·lació de dosificació de permanganat potàssic en l'etapa d'oxidació i decantació de metalls a l'ETAP de Sant Joan Despí.
- Instal·lació d'electrocloració a l'ETAP de Sant Joan Despí per a la generació d'hipoclorit sòdic de baixa concentració, utilitzat per a l'optimització de la desinfecció final de l'aigua tractada.
- Modificació de l'ETAP Besòs: ampliació dels recursos hídrics, amb el corresponent reescalat de les etapes de tractament i impulsió de la instal·lació.
- Construcció de la nova planta ETAP les Estrelles. Inclou un major nivell tecnològic per tractar contaminants de l'aigua subterrània dels pous Estrella. Fins que no es faci la posada en marxa, l'explotació continua amb l'ETAP Estrella 2.

Pel que fa a l'**eficiència hidràulica de la xarxa de transport i distribució**, cal destacar que aquest és un paràmetre altament monitoritzat i controlat per Aigües de Barcelona i, gràcies a la tecnologia implementada, s'ha aconseguit assolir valors de referència en el sector.

En aquest sentit, Aigües de Barcelona està impulsant diferents iniciatives per tal d'incrementar l'eficiència de la xarxa, i les més rellevants són les següents:

- **Desplegament de telelectura amb comptadors intel·ligents en l'àmbit de gestió metropolitana.** Aquesta tecnologia permet disposar d'informació relativa als consums i usos dels nostres clients que, posteriorment, es pot utilitzar per fer un seguiment de l'eficiència hidràulica del servei. *Veure apartat 5.4 Monitorització del consum.*
- **El projecte T20 de xarxes tranquil·les:** donat que l'eficiència de la xarxa es pot veure impactada, entre d'altres, per les avaries i aquestes, entre altres raons, es deuen a l'estrès mantingut a la xarxa per oscil·lacions de pressió i canvis sobtats de cabal que poden generar fatiga a les canonades, aquest projecte té per objectiu reduir les oscil·lacions de pressió a la xarxa, millorar la regulació i atenuar els transitoris bruscs i sobtats de pressió que provoquen cops d'ariet.
- **Identificació i mitigació dels transitoris durant les posades en marxa i aturades dels grups de bombament.**
- **Projecte Transmitwater (amb la col·laboració de Cetaqua).** Durant el 2024 s'ha realitzat la planificació i instal·lació de sensors de pressió d'alta freqüència i alta precisió per al registre de transitoris a la xarxa de transport del pis 200 de Barcelona, amb l'objectiu de determinar quins elements són els causants de transitoris i implementar mesures per a la seva reducció o eliminació.
- **Optimització de l'estratègia de parametrització i consignació dels punts de control** en funció del perfil de demanda i del tipus de dia en conjunció amb la regulació de les vàlvules de transport.
- **Estratègia d'anàlisi i instal·lació de nous limitadors de cabal** en aquells subministraments estratègics que superen el cabal contractat i surten fora del rang de mesura del comptador.
- **Estratègia per a la recerca de fuites a la xarxa de distribució** combinant l'ús de prelocalitzadors permanents amb la incorporació de cerca en continu d'equips amb gas traçable (heli). Amb la utilització d'equips de cerca de fuites basats en el gas traçable es realitzen inspeccions en continu de manera preventiva en els sectors que presenten rendiments més baixos.
- **Estratègia per a la recerca de fuites a la xarxa de transport** amb el desplegament d'hidròfons permanents amb correlació automàtica. També s'ha realitzat un pilot amb la tecnologia Pipers que consisteix en la introducció, en una canonada en servei, d'una bola a l'interior que viatja en flotació neutra i que permet detectar fuites, detectar bosses d'aire, fer una valoració de l'estat de les canonades metàl·liques o avaluar el gradient hidràulic.
- Pel que fa als Sistemes d'Informació, s'han fet millores a l'**AQMOS 2 (plataforma de gestió i visualització de la xarxa de distribució)** per identificar les zones amb reducció de pressió per sequera i s'han començat a integrar nous equips dataloggers. També s'ha continuat treballant en la **millora del Datamart d'Explotació** per poder fer anàlisis de rendiments i ANR.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989189

#### 4.3.2. Gestió de la sequera

##### 4.3.2.1. Introducció

El 6 de març del 2023, el Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural, mitjançant la Resolució ACC/747/2023, va declarar l'entrada a l'estat d'excepcionalitat per sequera hidrològica, entre d'altres, a la unitat d'explotació Embassaments del Ter-Llobregat. Aquests embassaments constitueixen la font de subministrament essencial per a l'abastament d'aigua a Barcelona i la seva àrea metropolitana. L'any 2024 va començar amb aquesta unitat en estat d'excepcionalitat i amb unes reserves hídriques al 17,26% de la seva capacitat màxima en data 1 de gener del 2024.

Els diferents episodis de pluja que es van produir al llarg de la primavera van propiciar una recuperació progressiva dels volums d'aigua emmagatzemada als embassaments de l'àmbit Ter-Llobregat. El 25 de juny del 2024 el Departament d'Acció Climàtica va declarar la sortida de l'estat d'excepcionalitat i l'entrada en l'estat d'alerta per sequera hidrològica de les unitats d'explotació Embassaments del Llobregat, Embassaments del Ter i Embassaments del Ter-Llobregat segons la Resolució ACC/2311/2024.

L'any 2022 la utilització d'un recurs alternatiu com és l'aigua dessalinitzada va suposar una aportació importantíssima per poder contenir les reserves d'aigua als embassaments de les conques dels rius Ter i Llobregat. L'any 2023 un altre nou recurs com és l'aigua regenerada procedent de l'estació de regeneració (ERA) del Baix Llobregat va ajudar a pal·liar els efectes de la sequera persistent.

Per tant, evitar una escalada en la situació de sequera només ha estat possible gràcies a la utilització de recursos alternatius, com han estat l'aigua regenerada i l'aigua procedent de la dessalinització. L'aportació d'aquestes aigües ha suposat, en certs moments, prop del 60% de l'aigua subministrada a Barcelona i la seva àrea metropolitana a partir del mes d'abril del 2023. En el conjunt del 2024 aquestes fonts alternatives han suposat més del 30% de l'aigua subministrada.

##### 4.3.2.2. Marc normatiu i competencial

La legislació europea, estatal i catalana defineixen el marc legislatiu orientat a la protecció de les aigües, a pal·liar els efectes de la sequera i ajudar a garantir un subministrament suficient d'aigua en bon estat. D'aquest marc legislatiu, al territori de les Conques Internes de Catalunya, se'n deriva el "Pla especial d'actuació en situacions d'alerta i eventual sequera" (en endavant, PES) el qual va ser aprovat per la Generalitat de Catalunya per l'Acord GOV/1/2020, de 8 de gener.

El PES defineix tres estats de sequera hidrològica en funció de les reserves hídriques (embassaments i aqüífers) o pluja acumulada, que comporten mesures de gestió cada cop més intenses: alerta, excepcionalitat i emergència. En les unitats regulades per embassaments (com és el cas de l'àmbit metropolità de Barcelona) es distingeixen, a més, tres subnivells dins l'emergència (I, II, III).

El 28 de febrer, el Govern de la Generalitat va promulgar el Decret Llei 1/2023, pel qual s'estableixen mesures extraordinàries i urgents per fer front a la situació de sequera excepcional en l'àmbit del districte de conca fluvial de Catalunya. Aquest decret llei té per objecte establir les normes i les mesures extraordinàries i urgents per a l'aprofitament dels recursos hídrics escassos en l'àmbit del districte de conca fluvial de Catalunya, i garantir la prestació adequada dels serveis del cicle de l'aigua i, en especial, l'abastament domiciliari d'aigua apta per al consum humà en tot el territori del districte de conca fluvial de Catalunya.

El dia 22 de maig de 2023 es va publicar la Llei 9/2023, de 19 de maig, que té per objecte establir les normes i les mesures extraordinàries i urgents per afrontar la situació de sequera excepcional a Catalunya, i també complementar l'anterior Decret Llei 1/2023, del 28 de febrer, perquè les administracions competents en el servei d'abastament d'aigua puguin, d'una banda, aprofitar els recursos hídrics de tot el territori català i garantir la prestació adequada dels serveis del cicle de l'aigua, en especial, l'abastament domiciliari d'aigua apta per al consum humà, i de l'altra, planificar les inversions urgents i habilitar-ne l'execució pel tràmit d'emergència. En l'annex 2 d'aquesta Llei 9/2023 apareixen les actuacions d'emergència i prioritàries relatives a l'abastament d'aigua a la regió metropolitana, entre les quals n'hi ha diverses que impliquen directament Aigües de Barcelona.

##### 4.3.2.3. Actuacions dutes a terme i en curs

- **Aigües regenerades**

La reutilització de les aigües depurades ha constituït una opció clau per garantir el subministrament d'aigua potable a la ciutat de Barcelona i el seu entorn metropolità. L'Ecofactoria del Baix Llobregat, que saneja el 36% del total d'aigua tractada a l'àrea metropolitana, és la tercera més gran d'Espanya per volum tractat i





CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989190

L'única d'Europa que inclou els sistemes més avançats per realitzar la regeneració completa de l'aigua, incloent-hi un tractament fisicoquímic amb decantació lamel·lar llastrada, microfiltració, un tractament de desinfecció per llum ultraviolada i, addicionalment per a alguns usos, una desinfecció amb hipoclorit de sodi. També inclou un tractament amb membranes d'ultrafiltració i d'osmosi inversa per obtenir una aigua de qualitat excel·lent, necessària per a determinats usos com la injecció directa a l'aquífer per a la creació d'una barrera contra la intrusió marina.

Des de ja fa uns anys, les aigües procedents del tractament de regeneració tenen un ús per al manteniment del cabal mediambiental del riu Llobregat, el manteniment de zones humides del delta, el reg i la neteja viària, i tal com hem dit, la barrera contra la intrusió marina. A aquests usos, es va sumar, des del mes de desembre del 2022, la utilització d'aigua regenerada com a recurs prepotable. Així, l'aigua regenerada és impulsada des de l'ERA del Baix Llobregat riu amunt fins a Molins de Rei, on es barreja amb l'aigua circulant pel riu, i vuit quilòmetres més avall, a l'ETAP de Sant Joan Despí, és captada i potabilitzada, dotant-la d'un nou ús i tancant d'aquesta manera el cicle urbà de l'aigua.

Per a Aigües de Barcelona, l'aigua regenerada amb continuïtat és la solució més sostenible per fer front a la sequera. És una font d'aigua constant, un recurs de proximitat, estable i accessible per utilitzar allà on es necessita, i permet que els recursos d'aigua dolça es destinin per a la població i les seves necessitats d'aigua potable. Regenerar significa sotmetre l'aigua depurada a un tractament addicional perquè es pugui reutilitzar per a diferents usos seguint un model circular. Suposa la manera més sostenible de preservar els recursos hídrics i els ecosistemes aquàtics, evita l'impacte dels períodes de sequera i l'escassetat hídrica estructural en la qual ens trobem immersos, i proporciona d'aquesta manera una nova vida a l'aigua. A més, el cost energètic de regenerar l'aigua és tres vegades inferior a dessalinitzar-la i l'impacte en petjada de CO<sub>2</sub> pràcticament es redueix a la meitat. Per tant, l'aigua regenerada representa una reducció tant dels costos econòmics com ambientals respecte a la dessalinització.

Durant el 2024, Aigües de Barcelona ha regenerat 43 hm<sup>3</sup> d'aigua, dels quals el 59% s'ha destinat a la producció de recurs prepotable. De manera progressiva, i tal com preveia el PES, s'ha anat incrementant i ajustant el cabal d'aigua regenerada impulsada des de l'ERA del Baix Llobregat riu amunt fins a Molins de Rei.

Per últim, i així mateix com a obra d'emergència per incrementar la disponibilitat d'aigua regenerada a la conca del Llobregat, està prevista la construcció d'una nova ERA a Sant Feliu de Llobregat. A l'octubre del 2024 s'inicien els treballs previs de l'obra de la nova l'ERA de l'EDAR de Sant Feliu.

- **Pol Llobregat**

De les actuacions que s'enumeren en l'annex 2 de la Llei 9/2023, l'any 2024 van finalitzar les obres d'interconnexió entre els pous i els filtres de carbó actiu a l'ETAP de Sant Joan Despí, continuen els treballs d'ampliació del tractament de l'ETAP Estrella, s'inicien els treballs de la construcció d'un nou camp de pous als municipis de Santa Coloma de Cervelló, Sant Feliu de Llobregat i Sant Joan Despí i es realitza el projecte per poder licitar l'ampliació de la instal·lació d'osmosi inversa de l'ETAP de Sant Joan Despí.

La canonada d'interconnexió entre els pous i els filtres de carbó actiu de l'ETAP de Sant Joan Despí és una actuació motivada per incrementar la vida útil del carbó actiu i per tenir un aprofitament màxim dels recursos disponibles, incrementant així l'eficiència global de l'ETAP.

L'ampliació de l'ETAP Estrella amb membranes d'osmosi inversa (per un 25% del cabal a tractar) i carbó actiu (75%) permetrà l'aprofitament de tot el recurs d'aigua subterrània concessionat per a aquests pous (fins a 1.000 l/s). Això no és possible actualment degut a la contaminació per 1,1,2 tricloroetà en alguns dels pous i a l'aplicació del Reial Decret 3/2023, de 10 de gener, pel qual s'estableixen els criteris tecnosanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, el seu control i subministrament.

La construcció de nous pous duals, d'extracció i recàrrega, que conjuntament amb els pous actuals de Cornellà-Sant Joan Despí proporcionaran una capacitat màxima d'extracció de 4 m<sup>3</sup>/s, millorarà la resiliència del sistema per afrontar aturades puntuals de l'aportació d'aigua superficial a l'ETAP de Sant Joan Despí.

Finalment, l'ampliació del tractament per osmosi inversa de l'ETAP de Sant Joan Despí garantirà l'aprofitament de l'aigua superficial i de l'aigua extreta de l'aquífer davant d'episodis de presència de contaminants o de l'aigua regenerada, especialment en situacions complexes com baixes temperatures, baix cabal del riu o variabilitat de contaminants.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989191

- **Pol Besòs**

L'any 2022 i durant la situació de prealerta es van recuperar recursos d'aigua subterrània i els tractaments associats, com ara l'ETAP de la Llagosta, que s'alimenta de les aigües de l'aquífer de la Cubeta de la Llagosta, a través dels pous Donadeu i Montcada Regants. Tot i que aquesta ETAP té una capacitat de producció màxima de 140 l/s, la producció sostenible està situada en els 100 l/s, i es provoquen descensos excessius en el nivell piezomètric per règims d'extracció més elevats.

El 2023 es va posar en servei la línia de tractament que capta aigua del Rec Comtal al seu pas per l'ETAP Besòs, i es van completar les actuacions necessàries per dotar l'ETAP Besòs d'una capacitat de producció de fins a 300 l/s, comptant amb l'aigua dels pous de la mateixa ETAP, més l'aportació del Rec. El 2024 s'han iniciat els treballs de construcció de l'ampliació de la planta de l'ETAP del Besòs, per tractar el cabal complementari proporcionat per uns nous pous a Montcada més una captació d'aigua superficial directament del riu Besòs, cosa que permet multiplicar per tres la capacitat actual de producció de l'ETAP del Besòs, fins a 800 l/s de producció.

Per últim, i un cop consolidat l'èxit de l'aportació d'aigua regenerada al cicle de l'aigua, Aigües de Barcelona aposta fermament per replicar el model del pol Llobregat al pol Besòs, tot regenerant l'aigua procedent de la depuradora del Besòs en una ERA amb un cabal de producció d'aigua regenerada en primera fase de 2 m<sup>3</sup>/s, i impulsant l'aigua riu Besòs amunt, per finalment captar-la i potabilitzar-la en una nova ETAP. Tal com succeeix en el Llobregat, l'aigua regenerada en aquesta ERA podrà cobrir altres necessitats, de tipus urbà, industrial, mediambiental, etc. A dia d'avui disposem d'una Memòria valorada preliminar i el tractament que es proposa consisteix en un MBR (reactors biològics de membrana), el mateix que tenim a dia d'avui a l'EDAR de Gavà-Viladecans per aquesta nova ERA Besòs. El 2024 s'ha iniciat l'estudi d'alternatives a l'ERA del Besòs previ a la confecció del projecte per licitar l'actuació.

- **Pla operatiu en baixa**

Paral·lelament a les actuacions per augmentar l'aprofitament dels recursos hídrics disponibles, disposem d'un Pla Operatiu de Sequera (POSAB), que té com a objectiu planificar les mesures operatives adequades a la xarxa de distribució i oferir suport i acompanyament als municipis per afrontar les diferents fases de sequera, en coordinació amb les administracions competents (ACA, AMB i ajuntaments) i grans consumidors.

Un dels aspectes rellevants d'aquest pla és contribuir a la reducció dels volums lliurats si les mesures aplicades en cada municipi no acaben de ser suficients per reduir la dotació municipal.

Cal dir que la configuració supramunicipal de la xarxa fa inviable la implementació d'un pla operatiu aïllat per a cada municipi. Per això les proves s'han realitzat en determinades zones de regulació hidràulica, que són àmbits de la xarxa en els quals es pot realitzar una gestió de la pressió subministrada de manera independent.

El resultat de les proves va ser satisfactori i ens va permetre realitzar la reducció de pressions dels sectors de Begues i Sant Just Desvern quan, al mes de febrer del 2024, vam entrar en situació d'emergència I, tal com es defineix al PES i al POSAB. Aquesta regulació es va mantenir fins al mes de maig, quan vam tornar a la situació excepcionalitat, contribuint a mantenir en aquests municipis dotacions inferiors als 200 l/s.

#### **4.3.3. Energia eficient i renovable**

En l'àmbit energètic, a Aigües de Barcelona es treballa tant el focus de l'eficiència energètica en els nostres processos i instal·lacions com en l'àmbit de l'aprofitament de les energies renovables.

En aquest sentit, cal remarcar que, des de l'any 2011, la millora en continu de l'eficiència energètica se suporta segons els estàndards de l'ISO 50001 amb diverses iniciatives que es duen a terme en tots els àmbits de l'empresa.

Les accions més rellevants executades a les instal·lacions d'Aigües de Barcelona durant aquest 2024 i que suposen millores en l'àmbit de l'eficiència energètica són les següents:

- Substitució i adequació d'un grup d'impulsió amb instal·lació de variador de freqüència a Central Rellu per millorar la capacitat d'adaptació davant de necessitats canviants en la gestió del recurs.
- Millora del sistema d'impulsió a l'EBAR de Sant Adrià.
- Canvi dels ponts decantadors primaris de l'EDAR de Sant Feliu de Llobregat.
- Canvi dels agitadors de les zones anòxiques dels reactors biològics de l'EDAR de Sant Feliu de Llobregat.
- Instal·lació d'un nou motor de cogeneració a l'EDAR del Baix Llobregat.





ON4989192

CLASE 8.<sup>a</sup>Dades significatives sobre energia:

| Consum d'energia al cicle integral de l'aigua (kWh) | 2024        | 2023        | 2022        |
|-----------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Consum total d'energia elèctrica                    | 224.040.676 | 227.707.824 | 210.533.198 |
| Consum de gas natural                               | 3.954.656   | 6.213.213   | 6.769.232   |
| Consum de gasoil                                    | 7.729.811   | 6.727.754   | 171.031     |

| Consum d'energia en el procés de producció i distribució (kWh) | 2024        | 2023        | 2022       |
|----------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| Consum d'energia elèctrica (*)                                 | 104.487.613 | 104.990.630 | 89.817.690 |
| Consum de gas natural (**)                                     | 3.939.774   | 6.115.669   | 6.446.311  |
| Consum de gasoil                                               | 133.580     | 92.041      | 143.141    |

(\*) L'augment de consum d'energia elèctrica del 2023 i 2024 respecte del 2022 és degut a un funcionament intensiu del tractament avançat (OI) de l'ETAP de Sant Joan Despí davant l'escenari de sequera.

(\*\*) El consum de gas natural correspon a l'etapa d'assecatge tèrmic i atomització de la línia de tractament de fangs i a les calderes d'escalfament d'aigua de la instal·lació d'ultrafiltració, a l'ETAP de Sant Joan Despí. El consum de gas natural ha disminuït respecte als darrers anys pel fet que durant l'últim trimestre del 2024 la instal·lació s'ha aturat per avaries i manteniments.

| Consum d'energia en el procés de depuració (kWh) | 2024        | 2023        | 2022        |
|--------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Consum d'energia elèctrica                       | 115.230.595 | 118.006.419 | 115.617.829 |
| Consum de gas natural (*)                        | 2.059       | 337         | 260.115     |
| Consum de gasoil (**)                            | 7.592.273   | 6.633.636   | 24.738      |

(\*) Gas natural utilitzat en l'arrencada de motors de biogàs de l'Ecofactoria del Baix Llobregat. El 2024 hi ha un lleuger augment del consum de gas natural respecte del 2023 perquè el 2023 la cogeneració va estar aturada de gener a maig arran de l'incendi que va tenir lloc al novembre del 2022. (\*\*) Gasoil utilitzat en grups electrògens d'EDARs i EBARs. L'increment del consum des del 2022 és degut a l'increment d'aportació d'aigua regenerada per a ús prepotable, que ha coincidit amb l'episodi recent de sequera.

| Consum d'energia en oficines (kWh) | 2024      | 2023      | 2022      |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Consum d'energia elèctrica (*)     | 4.322.468 | 4.710.775 | 5.097.680 |
| Consum de gas natural (**)         | 12.823    | 97.208    | 62.806    |
| Consum de gasoil (***)             | 3.958     | 2.077     | 3.152     |

(\*) Les inversions de millora dels edificis així com el control energètic de les nostres instal·lacions ens permeten mantenir el ritme de reducció del consum, i els valors milloren any rere any. (\*\*) Dintre de les polítiques ambientals de la companyia, tenim com a objectiu la no dependència de combustibles fòssils; amb aquesta premissa, la instal·lació més important que consumia gas als nostres edificis s'ha substituït per un sistema d'aerotèrmia, molt més eficient i amb dependència 100% elèctrica. (\*\*\*) El consum de gasoil de les nostres instal·lacions ve determinat per les contingències elèctriques que es donen durant l'any.

Amb l'objectiu d'augmentar la producció d'energia provinent de fonts d'energia renovable, reduir la dependència dels combustibles fòssils i augmentar l'autosuficiència energètica, el 2020 es va realitzar un pla d'aixecament d'oportunitats per produir energia elèctrica mitjançant instal·lacions solars fotovoltaïques, amb una implementació prevista de 22 instal·lacions en 5 anys, que implicarien una producció total de 10,4 GWh/any. L'any 2024 es va ampliar un any la durada d'aquest pla.

En el marc d'aquest pla, durant el 2024 s'ha implementat una nova instal·lació solar fotovoltaica d'autoconsum en un dipòsit de la xarxa d'abastament.

Actualment es disposa d'un total de 14 instal·lacions de producció d'energia provinent de fonts d'energia renovable. Concretament, **3 Ecofactories disposen de cogeneració mitjançant biogàs**: 1 està en règim d'autoconsum i 2 estan en modalitat 100% venda de la generació. També es disposa d'**11 instal·lacions solars fotovoltaïques**: 10 estan en règim d'autoconsum i 1 es troba en règim de 100% venda de la generació (aquesta està situada a l'ETAP de Sant Joan Despí i es va posar en marxa el 2013).

Adicionalment, el 2024 s'ha instal·lat un nou motor de cogeneració a l'EDAR del Baix Llobregat que aprofita molt millor el volum de biogàs produït, i per tant, és més eficient. Això permet garantir i optimitzar la generació d'energia tèrmica i elèctrica en continu 24 h/dia.



ON4989193

CLASE 8.<sup>a</sup>

| Energia elèctrica produïda fonts renovables (kWh)            | 2024             | 2023          | 2022       |
|--------------------------------------------------------------|------------------|---------------|------------|
| Energia elèctrica produïda per cogeneració mitjançant biogàs | 14.123.084 (***) | 9.639.635 (*) | 17.858.654 |
| Energia elèctrica procedent de generació fotovoltaica        | 1.152.875 (**)   | 531.193       | 440.997    |
| Energia elèctrica produïda per generació hidràulica          | 867              | 1.003         | 44         |
| Aportació de les plaques solars tèrmiques en oficines        | 122.742          | 122.742       | 127.429    |
| Aportació d'energia tèrmica de les cogeneracions amb biogàs  | 12.141.662 (***) | 8.941.469     | 12.894.686 |

(\*) Durant els primers 5 mesos de l'any 2023 no es va poder treballar amb la cogeneració de l'Ecofactoria del Baix Llobregat, fet que justifica la reducció de l'aportació d'energia tèrmica amb biogàs durant aquest període.

(\*\*) L'increment de producció d'energia elèctrica procedent d'instal·lacions fotovoltaïques és degut fonamentalment a la instal·lació fotovoltaica de 300 kWn de potència nominal a Dipòsit Cornellà, que es va implementar a finals del 2023, i la implementació a principis del 2024 de la nova instal·lació fotovoltaica de 330 kWn de potència nominal a Central-Dipòsit Esplugues.

(\*\*\*) L'increment de l'energia elèctrica i tèrmica produïda mitjançant les cogeneracions amb biogàs ve donada per l'augment d'hores de funcionament de la cogeneració a l'EDAR del Baix Llobregat.

#### 4.3.4. Consum de matèries primeres i mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús

En l'àmbit de l'eficiència en l'ús dels reactius a Aigües de Barcelona, tenint en compte que és un aspecte que s'aborda des de la millora operativa i la digitalització dels processos, s'està treballant en les següents iniciatives:

- **Control en continu dels processos**, amb la incorporació d'una digitalització que permeti ajustar en temps real la dosificació de reactius en funció de les característiques de l'aigua a tractar.
  - En l'àmbit de Producció, es corregeix en temps real la dosificació dels principals reactius en funció dels paràmetres de l'aigua que més influeixen en cada etapa del tractament (com per exemple, pH o terbolesa).
  - En l'àmbit de Sanejament, dosifiquem els principals reactius en funció de les lectures en línia en temps real o resultats de laboratori. En l'optimització de l'ús de matèries primeres i reactius, s'estan desenvolupant sistemes innovadors, com la detecció autònoma per imatge en processos on no existeixen sondes en el mercat per detectar l'estat d'un procés.
- **Anàlisi de nous processos de tractament**, nous reactius i noves tecnologies que permetin un ús més eficient dels reactius utilitzats en la potabilització i el tractament de les aigües residuals.
  - En l'àmbit de l'Abastament:
    - ETAP de Sant Joan Despí: la introducció del permanganat potàssic com a preoxidant de la matèria orgànica a l'inici de la decantació permetrà optimitzar-ne el funcionament i reduir el consum de diòxid de clor com a desinfectant, traslladat actualment a la sortida de la decantació.
    - ETAP de Sant Joan Despí: la nova instal·lació d'electrocloració garantirà l'autoabastament d'hipoclorit sòdic en la desinfecció final del tractament d'aigua. A més, reduirà el consum de clor gas per a aquesta funció, disminuint el risc industrial i ambiental associat a aquest reactiu.
    - ETAP Estrella 2: fins a disposar de la nova ETAP les Estrelles, s'han instal·lat filtres de carbó provisionals per tal d'eliminar contaminants presents a l'aigua subterrània.
  - En l'àmbit del Sanejament s'estan fent canvis tecnològics per suprimir l'ús de reactius químics transformant processos químics per processos biològics. Aquest és el cas de les desodoracions, on se suprimeix l'ús de reactius químics aconseguint un resultat més eficient en el control de les olors.
    - EDAR del Besòs: l'any 2024 es va posar en funcionament el nou tractament biològic avançat per tractar l'aire dels reactors biològics i la decantació secundària.
    - Ecofactoria de Sant Feliu: l'any 2024 es va posar en servei el nou tractament biològic avançat per tractar l'aire de la descàrrega de llots deshidratats.

#### Consum de reactius de producció

| Materials utilitzats - consum dels principals reactius producció | 2024       | 2023       | 2022       |
|------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| Reactius producció línia d'aigua. Tractament convencional (kg)   | 6.543.738  | 7.752.720  | 6.314.284  |
| Reactius producció línia d'aigua. Tecnologies avançades (kg)     | 6.629.323  | 8.421.712  | 5.700.434  |
| Reactius producció línia d'aigua. Desinfecció final (kg)         | 238.930    | 212.889    | 172.132    |
| Reactius producció línia de fangs (kg)                           | 348.945    | 610.741    | 556.830    |
| Reactius totals en ETAP (kg)                                     | 13.760.936 | 16.998.062 | 12.743.680 |





ON4989194

CLASE 8.<sup>a</sup>

Davant la situació de sequera dels darrers anys, i el reduït cabal natural del riu Llobregat, la captació d'aigua superficial de l'ETAP Sant Joan Despí ha consistit en una mescla de riu i aportació d'aigua regenerada provinent de l'EDAR del Baix Llobregat. A causa de la millora de l'estat de sequera a partir del segon trimestre del 2024, el tractament a planta ha requerit ser menys intensiu i ha disminuït lleugerament el consum de reactius. Cal destacar que el global de consum de reactius de la línia de tractament convencional ha disminuït aquest darrer any a causa de la reposició que es va fer de carbó actiu durant l'any 2023.

Pel que fa a altres centres d'abastament, a l'ETAP Besòs s'ha deixat d'utilitzar l'hidròxid càlcic com a reactiu a causa de la nova instal·lació de remineralització, posada en marxa l'any 2023. Tant l'ETAP del Besòs com l'ETAP de la Llagosta han augmentat la seva producció i, consegüentment, ha augmentat el consum de reactius associat a l'activitat de les membranes. En canvi, la producció a l'ETAP Estrella 1 s'ha aturat a causa de les obres i s'ha produït menys aigua a l'ETAP 'Estrella 2 degut a la disminució en la consigna d'explotació per preservació de l'aqüífer.

El consum de reactius en la línia de fangs ha disminuït a causa de l'aturada de la instal·lació durant l'últim trimestre per manteniments.

#### Consum de reactius de depuració

| Materials utilitzats - consum dels principals reactius depuració (*) | 2024              | 2023              | 2022              |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Reactius depuració línia d'aigua (kg)                                | 10.868.290        | 13.611.508        | 11.580.181        |
| Reactius depuració línia de fangs (kg)                               | 3.446.575         | 2.543.616         | 2.293.450         |
| Reactius depuració línia de desodorització (kg)                      | 1.173.896         | 763.421           | 904.899           |
| <b>Reactius totals en EDAR (kg)</b>                                  | <b>15.488.761</b> | <b>16.918.545</b> | <b>14.778.530</b> |

(\*) Els reactius utilitzats en els diferents processos de les EDARs responen a les necessitats operatives i a la qualitat de l'aigua d'entrada a planta.

#### 4.3.5. Estratègia basada en l'economia circular

A Aigües de Barcelona prioritzen l'optimització de tots els recursos necessaris per dur a terme l'activitat mitjançant estratègies d'economia circular que minimitzen els impactes no desitjats sobre el medi.

En aquest sentit, s'impulsa la percepció dels residus com a recursos, se segueix una jerarquia sobre la seva gestió fomentant la reducció en origen, la reutilització i l'ús de vies de valorització introduint aspectes com la reducció de la petjada de carboni i hídrica, i abandonant progressivament l'ús de vies de gestió no sostenibles.

El 2024, la companyia ha valoritzat el 97,54% dels residus gestionats a les EDARs i el 64,96% dels residus gestionats a les ETAPs.

| Valorització de residus    | 2024  | 2023  | 2022  |
|----------------------------|-------|-------|-------|
| % residus valoritzats ETAP | 64,96 | 65,73 | 72,74 |
| % residus valoritzats EDAR | 97,54 | 97,04 | 97,14 |

| Generació de residus a les ETAP (tones)                  | 2024   | 2023     | 2022     |
|----------------------------------------------------------|--------|----------|----------|
| Sorres de desarenatge a abocador                         | 430,41 | 149,28   | 129,24   |
| Fang deshidratat a valorització                          | 79,60  | 126,40   | 89,10    |
| Fang deshidratat a abocador                              | 0      | 0        | 0        |
| Fang atomitzat a abocador                                | 0      | 0        | 129,00   |
| Fang atomitzat a estabilització                          | 61,48  | 98,64    | 79,96    |
| Fang atomitzat a valorització (cimentera)                | 889,34 | 1.489,43 | 1.572,80 |
| Altres residus no valoritzats (diferents dels de procés) | 19,01  | 29,60    | 32,62    |
| Altres residus valoritzats (diferents dels de procés)    | 256,81 | 233,23   | 281,08   |
| Residus líquids (aigua amb cal)                          | 150,35 | 686,57   | 357,51   |

Destaquen: un augment de la gestió de sorres aquest any degut a una sèrie de manteniments del pretractament de l'ETAP de Sant Joan Despí, una disminució dels fangs produïts per aturades de la instal·lació i, en especial,



ON4989195

CLASE 8.<sup>a</sup>

manteniments exhaustius que s'han hagut de realitzar en el darrer trimestre, i una disminució de la generació d'aigua amb cal pel fet que l'ETAP del Besòs va deixar de produir aquest residu des de finals del 2023 gràcies a la nova instal·lació de remineralització amb calcita. La producció d'aquest residu prové exclusivament de la remineralització de l'ETAP de la Llagosta. Finalment, pel que fa als residus especials, cal destacar un augment respecte de l'any anterior a causa de la major activitat de l'ETAP del Besòs i l'ETAP de la Llagosta, on hi ha hagut esdeveniments de vessament o degradació de reactius.

| Generació de residus Ecofactories (tones)                               | 2024       | 2023       | 2022       |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| Residus de garbellament – Dipòsit controlat                             | 3.252,78   | 3.412,49   | 3.588,08   |
| Residus de desarenatge – Dipòsit controlat (*)                          | 2.576,50   | 2.967,86   | 2.870,28   |
| Residus de desarenatge - Valorització per a l'obtenció d'àrids (*)      | 712,60     | 0          | 0          |
| Fang deshidratat – Dipòsit controlat                                    | 0          | 0          | 0          |
| Fang deshidratat – Compostatge de fangs no aptes per a l'agricultura    | 0          | 0          | 0          |
| Fang deshidratat – Assecatge tèrmic                                     | 105,34     | 791,04     | 0          |
| Fang deshidratat – Ús agrícola i jardineria                             | 58.321,82  | 75.354,22  | 73.818,51  |
| Fang deshidratat – Compostatge                                          | 171.315,68 | 154.906,12 | 139.559,12 |
| Fang deshidratat – Tractament anaerobi (digestió)                       | 5.983,64   | 7.040,18   | 9.694,12   |
| Fang assecat – Valorització tèrmica directa (cimenteres)                | 0          | 0          | 0          |
| Fang assecat – Compostatge                                              | 0          | 0          | 0          |
| Fang assecat – Ús agrícola i jardineria                                 | 0          | 0          | 0          |
| Fang líquid – Tractament anaerobi (digestió a EDAR pròpia)              | (**)       | 5.390,04   | 5.040,16   |
| Fang líquid – Tractament fisicoquímic (deshidratació per gestor extern) | (**)       | 0          | 0          |
| Fang líquid – Tractament fisicoquímic (deshidratació per EDAR pròpia)   | (**)       | 1.328.454  | 1.404.995  |

(\*) Considera les sorres procedents dels processos de depuració de les EDARs i les de la neteja de col·lectors.

(\*\*) A partir del 2024 s'estableix com a criteri no detallar la dada de fangs líquids, ja que des de l'1 de febrer de 2021 tots els fangs líquids que generem es tracten en una EDAR pròpia (anteriorment a aquesta data els fangs líquids de les EDARs del Besòs i Montcada es tractaven pel gestor extern Metrofang). Així doncs, actualment totes les EDARs que generen fangs en forma líquida (Montcada, Vallvidrera i Begues) els envien a altres EDARs pròpies per tractar-los, i queden incorporats al fang de les EDARs de destí en forma deshidratada.

### Valorització dels residus de garbellament i desarenatge

Històricament els residus de garbellament i desarenatge generats tant a les EDARs com en l'àmbit de col·lectors han tingut com a única destinació els dipòsits controlats (abocadors) de residus no especials. Durant el 2024, s'ha començat a valoritzar part dels residus de desarenatge per a l'obtenció d'àrids. Està previst que aquesta via de valorització material passi a ser majoritària durant el 2025 i constitueixi una alternativa pràcticament completa a l'abocador l'any 2026.

Es continuen estudiant alternatives de valorització energètica per als residus de garbellament amb condicionament previ com a CSR (combustible sòlid recuperable) per a cimenteres o mitjançant la seva gestió directa en instal·lacions de proximitat ja existents, el que permetrà reduir sensiblement els costos derivats del transport i la gestió.

### Valorització el 2024 del 100% dels fangs produïts a les nostres EDARs

La totalitat dels fangs deshidratats generats a les EDARs de l'àrea metropolitana tenen com a destinació processos de valorització. Aquests processos són l'aplicació agrícola directa per a fangs digerits (instal·lacions del Baix Llobregat, Gavà-Viladecans i Sant Feliu), durant els períodes que la norma autoritza, i el compostatge i la biometanització en el cas de fangs no digerits (instal·lació del Besòs) i durant els períodes de descans per a l'aplicació directa a la resta d'EDARs. Una quantitat mínima del fang de Sant Feliu ha anat a l'assecatge tèrmic de Rubí per al manteniment del règim de funcionament d'aquesta instal·lació.

El canvi normatiu recollit al RD 1051/2022 amb entrada en vigor l'1 de gener de 2024 ha condicionat les quantitats gestionades a través de l'aplicació agrícola directa el 2024. L'entorn pràcticament de monocultiu a Catalunya (gramínies d'hivern) i la impossibilitat d'emmagatzemar llots en camp més de 10 dies ha reduït els temps per a aplicació agrícola directa respecte de l'any anterior.

Durant el 2024 no s'han produït episodis de contaminació per metalls que modifiquin l'aptitud del fang per a valorització (aplicació agrícola directa i/o compostatge) i, per tant, no ha estat necessari el tractament/eliminació de fangs en dipòsit controlat, compostatge gris o altres vies de gestió de fangs no aptes.





CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989196

#### Soluciones innovadoras per impulsar l'economia circular al territori:

- **Generació de biometà** a partir del biogàs produït en la digestió anaeròbia dels fangs de l'Ecofactoria del Baix Llobregat, mitjançant el Projecte Europeu Life Nimbus. A partir de la valorització dels residus de fangs produïts a l'Ecofactoria del Baix Llobregat, es produirà biometà amb qualitat suficient per ser utilitzat com a combustible en el transport públic.

L'impacte esperat serà la reducció de les emissions de CO<sub>2</sub> (en unes 72 t/any), millora de la qualitat de l'aire (reducció de 350 g/any de SO<sub>x</sub>), reducció de fonts fòssils (33.288 m<sup>3</sup>/any GN) i producció d'energia renovable (29 tep/any).

- Aigües de Barcelona promou la reutilització interna de membranes, en un exemple innovador d'economia circular en el sector de l'aigua. Així, les membranes d'osmosi inversa i d'ultrafiltració que ja no es poden utilitzar per a la producció d'aigua potable a l'ETAP de Sant Joan Despí es reutilitzen com a primera opció a l'ERA del Baix Llobregat per a la producció d'aigua regenerada, i si no, en altres empreses del grup o del sector. La reutilització interna redueix l'impacte dels residus generats en producció d'aigua potable i producció d'aigua regenerada, oferint una segona vida a unes membranes que compleixen amb garanties la qualitat requerida per als usos existents.
- A més, Aigües de Barcelona ja va ser pionera en l'**ús de terres reciclades per a obres** vinculades amb el servei d'aigua a la ciutat, reduint així emissions de gasos d'efecte hivernacle, reaprofitant els residus generats per les mateixes obres, i reduint també l'impacte ambiental en les pedreres.

En l'àmbit d'Ecofactories s'estan desenvolupant projectes innovadors per dotar l'operació d'eines digitals per tal de fer més eficients els processos.

En aquest sentit, s'estan desenvolupant Sistemes de Supervisió, Control i Adquisició de dades Centralitzades per a les conques del Besòs i del Baix Llobregat. Les operacions se centralitzaran en dos Centres de Control centrals optimitzant d'aquesta manera l'operació i els recursos d'una manera centralitzada. Al Baix Llobregat el sistema ja ha estat implantat i centralitzat a l'EDAR del Baix Llobregat durant el 2024 per al control, durant les hores fora de l'horari laboral, de les estacions depuradores de Vallvidrera, Sant Feliu de Llobregat, Gavà-Viladecans i Begues.

#### **4.3.6. Vigilància de la xarxa de sanejament en alta i protecció del litoral**

Aigües de Barcelona realitza la vigilància i el control de la xarxa metropolitana de col·lectors. Primerament es realitza una vigilància per part de personal especialitzat d'Aigües de Barcelona fent rutes setmanals per tots els punts rellevants de la xarxa metropolitana. A banda, hi ha sensors de nivell o flux a totes les plantes i bombaments associats, així com als sobreeixidors de la xarxa de sanejament, per monitoritzar els episodis de desbordament en temps de pluja, així com per detectar qualsevol incidència que pugui causar un vessament per aquests punts. Aquesta xarxa de sensors està comunicada amb un sistema SCADA de supervisió en funcionament les 24 hores, els 365 dies de l'any i, en activar-se, genera una alarma d'avís al centre de control i als responsables de la instal·lació. Si s'escau, l'equip de guàrdia permanent entra a actuar de manera immediata i s'adopten totes les mesures correctives escaients per minimitzar l'episodi de vessament causat per alguna incidència a la xarxa.

D'altra banda, Aigües de Barcelona disposa d'elements de retenció instal·lats en 11 sobreeixidors de la xarxa de sanejament en alta de l'AMB. L'objectiu principal d'aquestes tecnologies és retenir part dels residus sòlids que s'aboquen al medi pels sobreeixidors en temps de pluja per tal de reduir l'impacte ambiental d'aquests episodis de desbordament. Actualment, es treballa per ampliar progressivament la instal·lació d'aquests sistemes de retenció a la resta de sobreeixidors metropolitans.

Al llarg del 2024, s'han retirat un total de 14.625,10 kg de residus dels sobreeixidors, dels quals 12.245,80 kg (83,73%) corresponen a residus retinguts per aquests elements de retenció. D'aquesta manera, s'evita que aquests residus acabin al medi ambient.

#### **4.3.7. Prevenció d'emissions i gestió d'efluents**

- **Gestió d'olors a les EDARs**

Per donar compliment a la normativa de referència relacionada amb la prevenció i control dels nivells d'olors, durant el 2024 hem estat treballant en la definició d'un pla d'olors específic per a cada EDAR, el que permetrà donar compliment a les prescripcions de les autoritzacions d'emissions de cada planta.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989197

A l'Ecofactoria de Sant Feliu hem dut a terme una olfactometria dinàmica de tota la planta, on s'han avaluat també les noves instal·lacions de desodoració. A través d'entitat externa hem determinat l'impacte odorífer generat a la nostra EDAR, on hem modelitzat la dispersió de les olors segons normativa UNE-EN 13725.

**Cal destacar que durant el 2024 no hem tingut cap queixa d'olors atribuïble a planta.**

- **Gestió d'emissions atmosfèriques**

La contaminació ambiental de l'aire és un procés que té el seu inici en l'emissió dels contaminants a l'atmosfera procedents dels diferents focus emissors de les nostres plantes. Per aquest motiu, a Aigües de Barcelona treballem per donar compliment a la normativa en matèria de prevenció, vigilància i control ambiental, i duem a terme diferents controls que ens permeten conèixer i millorar l'impacte ambiental de la nostra activitat.

Es realitza periòdicament el seguiment i avaluació dels focus d'emissió, d'acord amb les especificacions de les autoritzacions d'emissions de cada EDAR i de l'ETAP de Sant Joan Despí. En concret, el 2024 s'han realitzat els controls d'emissions de les ecofàctories del Baix Llobregat, Gavà-Viladecans, Montcada i Sant Feliu de Llobregat amb resultats satisfactoris. També s'ha realitzat el control d'emissions del desodoritzador de l'ETAP Sant Joan Despí, així com el control d'emissions de l'establiment sencer.

- **Control i millora de l'impacte acústic**

En el disseny i millora de les instal·lacions, sempre es tenen en consideració les especificacions tècniques necessàries per tal de minimitzar al màxim les emissions acústiques, tenint una precaució especial en aquelles instal·lacions properes a nuclis urbans, amb l'objectiu d'assegurar el compliment de la normativa i evitar queixes per part de la ciutadania.

Periòdicament es duu a terme una avaluació del nivell d'immissió acústica (tant interior com exterior) de les diferents EDARs, que dona resposta al compliment normatiu i ens permet garantir que no hi ha impacte en les poblacions veïnes. **Cal destacar que durant el 2024 no hem tingut cap queixa relativa a soroll.**

Pel que fa a les 4 ETAPs, aquestes se situen al costat de vies de circulació o en terrenys aïllats d'activitat agrícola. En cap cas es troben properes a poblacions ni es produeixen emissions acústiques que puguin afectar la ciutadania. A més, respecte a l'ETAP de Sant Joan Despí, l'autorització ambiental vigent no conté cap exigència a nivell de contaminació acústica.

En cas de donar-se queixes relatives a soroll, sempre s'analitzen per tal de trobar la millor solució tècnica i es duen a terme les actuacions necessàries. **Cal destacar que durant el 2024 no hem tingut cap queixa relativa a soroll.**

- **Gestió de les salmorres de la producció d'aigua**

Des de fa més d'una dècada, Aigües de Barcelona treballa a l'ETAP de Sant Joan Despí amb tecnologies de membranes (ultrafiltració i osmosi inversa) per garantir el compliment de la normativa tenint en compte les fluctuacions de qualitat existents en els recursos disponibles. En el disseny d'aquests processos, es va tenir en compte que es genera un rebuig que es gestiona mitjançant el col·lector de salmorres, però que en tot moment s'intenta minimitzar.

El disseny habitual d'instal·lacions d'osmosi inversa per tractar aigua salobre presenta un aprofitament del 75% de les aigües tractades, i genera un 25% de recurs que no es pot aprofitar. El disseny de l'ETAP de Sant Joan Despí permet un aprofitament del 85% de les aigües tractades i, per tant, la generació d'un 15% de rebuig. Juntament amb projectes experimentals, i amb l'experiència amb la instal·lació actual, es dissenyarà l'ampliació futura de l'osmosi inversa.

- **Control dels efluentes (PVC emissaris)**

Cada any duem a terme un Programa de Vigilància i Control dels emissaris que dona resposta a l'Ordre de juliol de 1993 de l'Agència Catalana de l'Aigua que té com a objectiu gestionar eficaçment els sistemes d'abocament, avaluar el compliment dels requisits de l'efluent i dels objectius de qualitat segons estableix la normativa vigent i les autoritzacions d'abocament de cadascuna de les EDARs afectades. En concret:

- Assistència tècnica al control costaner dels emissaris submarins de les EDARs del Besòs, Baix Llobregat i Gavà Viladecans amb l'objectiu de dur a terme el control visual des de superfície dels emissaris durant la temporada de bany amb una sèrie d'inspeccions visuals sobre el recorregut de l'emissari per verificar que no hi ha incidències per trencament o fuites des de la línia de costa fins a





ON4989198

### CLASE 8.<sup>a</sup>

un mínim de 500 m. El 2024 els informes conclouen que no es detecten abocaments d'aigua en superfície ni materials surants que es puguin associar a fuites o trencaments dels emissaris objecte de control.

- Vigilància estructural de les conduccions d'abocaments que es duen a terme mitjançant la inspecció de tota la longitud del tram submergit de la conducció i dels seus components. Anualment es realitza la inspecció de la conducció de l'abocament principalment pel que fa a possibles trencaments, corriments, fissures, estat dels difusors i descalçament de les canonades, amb l'objectiu de valorar l'estat de conservació i la funcionalitat dels elements estructurals.
- Control de l'efluent de les EDARs, consistent en la determinació de diferents paràmetres (DBO5, DQO, MES, cabal) i altres contaminants com fòsfor total, nitrogen total i altres contaminants que l'autoritat competent pugui incloure, segons estableix la normativa vigent.
- Control del medi receptor que inclou tots aquells controls imprescindibles per avaluar els impactes dels efluentes de les EDARs urbanes que s'aboquen a mar a través d'emissaris submarins segons la normativa vigent.

#### 4.3.8. Altres actuacions mediambientals

##### • Taules tèxtils

A Aigües de Barcelona tenim en compte la sostenibilitat i la circularitat dels materials que adquirim. El 2023 vam fer una prova pilot amb taules tèxtils, que utilitzen 10 vegades menys d'aigua que les de fusta en la seva producció i a les quals tampoc s'afegeixen tints ni productes químics tòxics. Aquestes taules donen una nova vida útil a les teles reciclades provinents de la indústria tèxtil i les bugaderies. Cada metre quadrat recicla l'equivalent a 47 samarretes, cosa que representa 10 kg de residus tèxtils, i el procés és 100% circular.

Els resultats de la prova pilot van ser positius i aquest model de taula operativa es va implantar en les reformes recents de les oficines de la Central Cornellà i de l'ETAP de Sant Joan Despí. En total vam instal·lar un total de 73 taules tèxtils.

##### • Reciclatge d'equips informàtics

A tots els equipaments de material informàtic ja no usables dins l'empresa, se'ls dona una segona vida. El 2024 s'han donat un total de 482 equips, que es donen a dues ONGs depenent del seu estat:

- **Andròmines:** on es fa arribar tot material no aprofitable o sense accessoris.
- **Banc de Recursos:** on s'envia tot equipament aprofitable.

#### 4.4. Recursos econòmics dedicats al medi ambient

Durant l'exercici 2024, la companyia ha invertit 50,6 milions d'euros en accions destinades al medi ambient, i a més, ha afrontat diverses despeses amb l'objectiu de protegir i millorar en aquest àmbit per un import total de 28,3 milions d'euros.

| Inversió mediambiental | 2024           | 2023       | 2022      |
|------------------------|----------------|------------|-----------|
| Euros                  | 50.599.106 (*) | 23.577.374 | 9.634.081 |

(\*) Inclou inversions del PERTE Ressona (1,59 M€) parcialment subvencionades pel Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic (MITERD) i de l'Obra d'Ampliació ETAP Besòs (9,8 M€) subvencionada pel Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica de la Generalitat de Catalunya. Aquestes inversions han motivat l'increment important respecte del 2023.

Un fet clau per a l'activitat d'Aigües de Barcelona és la sostenibilitat mediambiental, i especialment, assolir la neutralitat climàtica. Això comporta que, en la selecció de les inversions, atenent sempre a les necessitats del servei, es prioritzen les que afavoreixen l'assoliment dels objectius mediambientals.

En essència, es consideren inversions amb potencial impacte mediambiental aquelles que comportem millores en el volum d'aigua produïda o tractada i l'eficiència del tractament aplicat; la variació en el consum d'energia i, si s'escau, de la seva producció; la variació en el consum de reactius i el canvi cap a reactius nous més sostenibles; la producció de residus produïts i les millores en la seva gestió; l'increment en la producció de biogàs i el seu ús; l'increment de producció de l'aigua regenerada i els seus destins i la injecció freàtica; l'increment dels espais verds en les instal·lacions i centres de treball, i la sensibilització en l'assoliment dels compromisos climàtics.



ON4989199

**CLASE 8.<sup>a</sup>**

Els impactes de les inversions d'Aigües de Barcelona busquen la reducció de la petjada de carboni i la petjada hídrica, la reducció de les emissions pròpies, l'increment en la producció d'energies renovables, l'increment en la valorització dels residus i l'estalvi energètic. Aquests objectius són compartits amb els nostres reguladors, i per aquest motiu, és esperable un increment significatiu en el temps de l'esforç inversor en aquelles actuacions que tenen un impacte mediambiental favorable.

Les despeses mediambientals es classifiquen d'acord amb les categories següents:

| Despesa mediambiental (euros)                    | 2024              | 2023              | 2022              |
|--------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Auditories i gestió mediambiental                | 22.227            | 23.837            | 20.005            |
| Gestió de residus                                | 10.469.099        | 9.262.477         | 8.624.937         |
| Despeses en formació i sensibilització ambiental | 496.084           | 469.830           | 318.130           |
| Qualitat de l'aigua                              | 390.837           | 327.151           | 353.002           |
| Mobilitat                                        | 0                 | 0                 | 0                 |
| Regeneració d'aigua                              | 6.511.019         | 11.347.276        | 5.263.826         |
| Protecció del litoral                            | 2.078.048         | 1.731.446         | 537.172           |
| Olors                                            | 843.466           | 2.084.030         | 5.785.296         |
| Energia verda                                    | 228.246           | 1.113.113         | 458.961           |
| Neutralitat climàtica                            | 3.233.941         | 2.565.923         | 1.406.195         |
| Biodiversitat                                    | 161.579           | 498.567           | 901.561           |
| Digitalització pel medi ambient (*)              | 3.839.556         | 0                 | 0                 |
| <b>Total</b>                                     | <b>28.274.102</b> | <b>29.423.650</b> | <b>23.669.085</b> |

(\*) Correspon a les despeses del PERTE Ressona parcialment subvencionades pel Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic (MITERD).

#### 4.5. Taxonomia ambiental

La Unió Europea (UE) és el primer continent que ha decidit ser neutre climàticament el 2050. Per assolir aquest objectiu i preservar el planeta, més enllà de la conscienciació ciutadana, ha establert una sèrie de legislacions d'obligat compliment per a les empreses i administracions per aconseguir la neutralitat climàtica i contribuir de manera activa a la preservació del medi ambient en totes les seves activitats el 2050.

L'entrada en vigor de la CSRD suposa també l'entrada en vigor, obligatòriament per a totes aquelles empreses que han de fer l'informe de la CSRD, de l'exercici de Taxonomia Ambiental, la qual es basa en 6 objectius:

1. Mitigació del canvi climàtic
2. Adaptació al canvi climàtic
3. Ús sostenible i protecció dels recursos hídrics i marins
4. Transició cap a una economia circular
5. Control i prevenció de la contaminació
6. Protecció i restauració de la biodiversitat i els ecosistemes

Des d'Aigües de Barcelona, hem dut a terme l'anàlisi dels 6 objectius de la Taxonomia Ambiental, tant des del punt de vista de l'Elegibilitat com de l'Alineació.





CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989200

## 5. RELACIÓ AMB LA SOCIETAT

Aigües de Barcelona té com a objectiu contribuir al benestar de la societat a través del seu servei, no només **cuidant** l'entorn natural, sinó també els seus habitants. La companyia es compromet a actuar de manera responsable i a contribuir al desenvolupament sostenible del territori.

Per això, manté una relació pròxima i col·laborativa amb el seu entorn a través d'iniciatives i projectes que promouen la sostenibilitat i el desenvolupament del territori, l'educació ambiental, i la millora de la qualitat de vida de les persones de l'entorn metropolità, amb especial focus a les que es troben en situació de vulnerabilitat.

Treballem conjuntament amb escoles, entitats de la societat civil i del tercer sector social, centres formatius, administracions públiques, empreses i tot tipus d'organitzacions per construir un món millor, més just i més sostenible.

Per a Aigües de Barcelona, fer ciutat significa dur a terme la nostra activitat tenint cura del recurs que gestionem, respectant l'entorn on operem i entenent les necessitats de la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona.

Som els gestors d'un recurs valuós i escàs a la regió mediterrània. Gràcies a l'augment de la conscienciació de la població en els darrers anys, l'àrea metropolitana de Barcelona és un dels nuclis de població europeus amb menys consum d'aigua per persona i dia: 96,03 litres.

| Consum d'aigua per persona i dia | 2024  | 2023  | 2022   |
|----------------------------------|-------|-------|--------|
| Litres/persona/dia               | 96,03 | 99,96 | 101,54 |

### 5.1. Contribució social al territori

Per a Aigües de Barcelona, fer ciutat significa fer un gestió responsable del recurs que gestionem, amb el màxim respecte per l'entorn on operem i entenent les necessitats i expectatives de la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona.

Aigües de Barcelona es compromet d'aquesta manera a contribuir activament a

- l'acció social, per millorar la qualitat de vida de les persones en situació de vulnerabilitat anant més enllà de la garantia d'accés a l'aigua, i promovent una transformació social que permeti a aquestes persones tenir autonomia i un projecte de vida digna;
- l'educació i la sensibilització ambiental, per conscienciar la ciutadania sobre la importància de cuidar el medi ambient i preservar els nostres recursos naturals, i
- les iniciatives ciutadanes i de promoció del territori, per impulsar el desenvolupament dels municipis i l'enfortiment comunitari a través d'iniciatives ciutadanes i institucionals de l'entorn metropolità des d'una relació de proximitat.

Aquesta visió es tradueix en un programa ampli de contribució social on l'acompanyament a persones en situació de vulnerabilitat, l'educació i sensibilització ambiental o la promoció d'iniciatives i d'entitats de la societat civil i comunitària ocupen un lloc destacat. A banda, la companyia promou accions de voluntariat per implicar els seus treballadors i treballadores en iniciatives socials i mediambientals i posar el seus coneixements i les seves capacitats al servei de la societat.

**Durant el 2024, el nostre compromís social ha donat lloc a 209 iniciatives, amb les quals hem arribat a més de 300.000 ciutadans i ciutadanes.** A més, podem afirmar que, durant el 2024, 187 organitzacions s'han beneficiat de la nostra contribució social a través de les iniciatives d'acció social, l'activitat del Museu de les Aigües i el suport a iniciatives de la societat civil i de promoció del territori. També cal destacar que, durant el 2024, 17 d'aquestes organitzacions han col·laborat en la cocreació i implantació de projectes.

| Acció social                                                                                       | 2024 | 2023 | 2022 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|
| Nombre de convenis, projectes, aliances i col·laboracions vigents (London Benchmarking Group, LBG) | 209  | 194  | 212  |

Durant el 2024 hem destinat a la societat 2,7 milions d'euros (iniciatives emmarcades dins la metodologia LBG) en accions d'educació, sensibilització, desenvolupament local, salut i benestar de la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona.



ON4989201

**CLASE 8.<sup>a</sup>**

| Contribució social (M€) (*)   | 2024 | 2023 | 2022 |
|-------------------------------|------|------|------|
| Contribució social segons LBG | 2,7  | 2,5  | 2,8  |
| Patrocinis                    | 0,6  | 0,7  | 0,6  |
| Projectes propis i altres     | 2,1  | 1,8  | 2,2  |

(\*) Imports comptabilitzats: en diners, temps de treball, espècie i costos de gestió.

L'increment en projectes propis i altres es deu a l'entrada de nous projectes en el marc del nou pla d'acció social, mentre que la reducció de l'aportació en patrocinis respon a un canvi d'estratègia, prioritzant projectes socials amb impacte en el territori.

Dels 2,7 milions d'euros destinats a la societat, durant el 2024 hem aportat 2,3 milions d'euros a entitats sense ànim de lucre i fundacions.

| Contribució a ONG i fundacions (M€) | 2024 | 2023 | 2022 |
|-------------------------------------|------|------|------|
| ONGs i fundacions                   | 2,3  | 1,5  | 1,7  |

**5.1.1. Acció social per fer front a les desigualtats**

La cronificació de les dades d'atur, la pobresa, l'abandonament escolar i les desigualtats de gènere a l'àrea metropolitana són un senyal d'alarma que obliga tots els agents socials a actuar en defensa del benestar de la població. Alhora, en els últims temps sorgeixen noves problemàtiques socials, com ara la pobresa en el treball, així com també oportunitats de futur, com l'economia verda. En aquest context, Aigües de Barcelona continua mostrant el seu compromís amb les persones que es troben en una situació més vulnerable i actuant, des de la proximitat i a través de les aliances, per millorar-ne la situació.

El 2024 s'ha iniciat el nou Pla d'Acció Social 2024-2026, que dona continuïtat a l'objectiu de millorar la qualitat de vida de les persones en situació de vulnerabilitat de l'àrea metropolitana de Barcelona fomentant l'ocupació i l'ocupabilitat, atès que tenir feina és, d'entrada, un factor determinant per evitar la pobresa. En aquest nou pla el foment de l'ocupació es vincula especialment, a més, a l'impuls de l'economia verda i la millora del benestar i la salut a través de l'ús sostenible de l'aigua.

El nou Pla d'Acció Social reafirma el compromís de garantir l'accés a l'aigua i promoure una transformació social que assegurí salut, benestar i ocupació de qualitat per a tothom. Destaca per programes innovadors que responen a necessitats locals mitjançant aliances estratègiques i integren l'acció social a l'estratègia empresarial, generant valor compartit.

El 2024 s'han desplegat els següents programes:

- **Programa ONA (Ocupació, Necessitats, Apoderament)**

Aquest projecte innovador i transformador desplegat conjuntament amb Creu Roja Catalunya té com a objectiu empoderar persones beneficiàries de la tarifa social de l'aigua perquè millorin la seva situació i no depenguin de les bonificacions. El programa combina una cobertura estable de les necessitats bàsiques amb accions de millora de l'ocupabilitat i el desenvolupament de competències per a la inserció laboral. Una inserció laboral que busca complir amb l'ODS 8: un treball decent i de qualitat. A més, s'avalua l'impacte social assolit de manera sistemàtica després de finalitzar la intervenció per tenir una visió en profunditat de l'impacte del programa.

El 2024 s'ha desplegat el programa a 5 municipis de l'àrea metropolitana, Barcelona, Santa Coloma de Gramenet, Cornellà de Llobregat, Sant Joan Despí i l'Hospitalet de Llobregat amb 176 participants.

En aquest sentit, aquest 2024 hem fet un pas més i, conjuntament amb Cetaqua, el Centre Tecnològic de l'Aigua, hem estat treballant per desenvolupar una metodologia per a l'anàlisi de l'impacte econòmic del Programa ONA d'Acció Social i la seva replicabilitat.

Els resultats preliminars d'aquesta anàlisi subratllen l'efectivitat del programa no només en termes socials, sinó també econòmics. Cada euro invertit en el programa genera un retorn positiu d'1,54 €. Això evidencia que el programa no només és viable sinó que ofereix beneficis significatius per a les Administracions Públiques, ja que contribueix a reduir la dependència de prestacions socials i a enfortir l'economia local.

- **Programa Beques Joves Talents**

El 2024 es va iniciar la 9a edició d'aquest programa, amb 5 noves beques, i ja són 39 els i les joves amb expedients acadèmics brillants, però amb limitacions econòmiques, que hi participen o hi han participat.

Els estudis universitaris es cursen a les universitats públiques —UPC, UB, UAB i UPF— i s'escullen els graus que ajudaran aquests joves a transformar la societat, especialment els d'àmbits STEM. Les beques inclouen, a més del





ON4989202

## CLASE 8.<sup>a</sup>

cost de les matrícules i despeses associades als estudis, un acompanyament pedagògic dels estudiats, mentoria i acompanyament de les famílies per part de l'entitat Confederació d'Associacions Veïnals de Catalunya (CONFAVC).

El curs 2023-2024 s'ha graduat la quarta promoció de joves amb aquesta beca i ja són 14 les persones graduades del programa.

El 2024 es va mantenir el programa Alumni, adreçat a tots els estudiants i exalumnes, autogestionat pels mateixos participants amb el suport d'Aigües de Barcelona. El programa ofereix activitats de voluntariat, debats i altres propostes d'interès per als becats i graduats.

- **Programa Beques Talent Professional**

Beques Talent Professional és un dels nous programes del Pla d'Acció Social 2024-2026, que s'ha inaugurat aquest 2024 i s'inclou dins el paraigües d'actuacions de foment de les vocacions verdes. El programa s'orienta a becar alumnes en situació de vulnerabilitat per fomentar l'estudi de graus de Formació Professional en l'àmbit de l'ocupació verda. La beca inclou el pagament del 100% de la matrícula i una dotació econòmica per cobrir despeses directes dels estudis.

El programa inclou un acompanyament i mentoria als joves becats per part de l'entitat Punt de Referència. Aquest 2024, les 5 persones becades han estat derivades de la Fundació Mans a les Mans, Fundació Camins, Fundació Comtal i Fundació Marianao.

- **Projecte A-porta**

Es tracta d'una iniciativa de la Confederació d'Associacions Veïnals de Catalunya (CONFAVC) que busca empoderar i formar els veïns i veïnes per donar a conèixer les ajudes en l'àmbit del subministrament de serveis bàsics entre el veïnat. Aquest projecte inclou la formació i contractació de "picaportes": persones que s'encarreguen d'anar porta per porta al seu barri i informar el veïnat de les diferents possibilitats que tenen d'estalviar en els rebuts dels subministraments bàsics com ara l'aigua. Aigües de Barcelona hi col·labora, al costat dels ajuntaments, des dels seus inicis.

El 2024 hem continuat al municipi de Gavà (barris de Les Colomeres i Can Tintorer) i hem començat a Badalona (barris La Pau i Sant Crist de Can Cabanyes.).

En ambdós projectes l'objectiu era el foment de la convivència: creació de xarxa, empoderament i millora de la qualitat de vida, i en concret, s'han treballat les missions de lluita contra la pobresa energètica i soledat no desitjada. En total s'han produït 14 contractacions de picaportes i s'han visitat més de 1.400 llars.

- **Programa Territori Social: programa de cocreació per donar resposta als reptes locals**

Es tracta d'un programa que té com a objectiu cocrear iniciatives de transformació social al territori amb els ajuntaments i líders comunitaris dels municipis, per tal de lluitar contra l'atur de les persones que es troben en situació de vulnerabilitat, amb una clara orientació a millorar-ne les oportunitats d'ocupació.

Al mes d'abril de 2024 s'inicia el desplegament del **projecte Inclou-Indústria** a Montcada i Reixac, dirigit a millorar l'ocupabilitat de les persones amb discapacitat intel·lectual. Es desenvolupa a través del servei Montcada Inclou, una aposta del municipi per atendre les necessitats ocupacionals i formatives de les persones amb discapacitat del municipi. La intervenció s'adreça a 12 persones, dones i homes amb discapacitat intel·lectual, nivell formatiu baix i especials dificultats d'accés al mercat laboral.

Durant el desplegament del projecte s'ha capacitat els participants per realitzar les activitats auxiliars en manipulació, logística i distribució, seguint instruccions i criteris establerts, utilitzant l'equip necessari, respectant les normes de seguretat i salut, i proporcionant, si és necessari, atenció i informació protocol·litzada als clients. Finalment, el programa també ha inclòs la participació de les indústries del municipi, on les persones participants han pogut fer pràctiques. Les indústries implicades en el programa han rebut un reconeixement a través del segell Inclou-Indústria. El darrer trimestre de l'any consisteix en el suport i orientació per a la inserció laboral de les persones participants.

- **Programa Green Jobs**

Programa de capacitació i treball en què s'alterna la formació amb l'experiència pràctica, amb l'objectiu de millorar l'ocupabilitat de les persones que es troben en risc d'exclusió. El projecte proporciona la qualificació i les competències professionals necessàries vinculades a una ocupació del sector mediambiental perquè les persones puguin reformular la seva trajectòria professional i, d'aquesta manera, entrar al mercat laboral amb unes garanties mínimes d'estabilitat o retornar al sistema educatiu.

L'any 2024 es finalitza l'edició iniciada el 2023 de Green Jobs al municipi de Castelldefels adreçat a persones més grans de 30 anys, prioritàriament dones, en situació d'atur de llarga durada o beneficiàries de la Renda Garantida



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989203

de la Ciutadania (RGC) o de l'Ingrés Mínim Vital (IMV). L'edició a Castelldefels consisteix en la capacitació amb el Certificat de Professionalitat de neteja en espais oberts i instal·lacions industrials. Hi han participat 15 persones, el 33% amb diversitat funcional. En acabar la intervenció, un 47% s'insereix al mercat laboral i un 13% segueix itineraris formatius.

El 2024 se n'han dissenyat dues edicions, una al municipi de Sant Adrià de Besòs adreçada a joves desocupats d'entre 16 i 29 anys, amb baixa qualificació o amb dèficits formatius, i una altra al municipi de Viladecans, adreçada a persones adultes (majors de 45 anys, prioritàriament dones, en atur de llarga durada).

En aquesta ocasió s'impartiran un certificat de professionalitat de fontaneria, calefacció i climatització domèstica a Sant Adrià de Besòs i un de jardineria a Viladecans.

#### • Col·laboracions i aliances en projectes socials amb entitats del tercer sector

L'any 2024, Aigües de Barcelona ha desplegat aliances amb 22 entitats de l'àrea metropolitana de Barcelona. Els projectes finalistes d'aquestes entitats aborden bàsicament el repte del foment de l'ocupació de qualitat i millora de l'ocupabilitat. Durant el 2024 d'aquestes col·laboracions n'han estat beneficiàries més de 600 persones.

El 2024, s'ha millorat la metodologia de seguiment i avaluació pròpia dels programes amb la qual es mesura l'impacte social d'aquestes iniciatives. Per exemple, en el cas d'acompanyament a joves en el curs 2023-2024, el 57% dels participants van mantenir-se en el sistema educatiu i un 13% han trobat una feina en l'empresa ordinària. A nivell qualitatiu, els programes contribueixen a reduir i superar les bretxes per qüestió d'origen i afavorir la igualtat d'oportunitats, revertir i prevenir l'abandonament escolar prematur i facilitar la continuïtat educativa i l'accés a formacions reglades de nivell superior.

### 5.1.2. Educació i sensibilització ambiental

#### 5.1.2.1. El Museu de les Aigües

És l'instrument vertebrador del compromís amb la cultura i l'educació d'Aigües de Barcelona: un agent de referència, dinàmic i en evolució contínua per a la difusió del coneixement sobre els valors relacionats amb la cultura de l'aigua.

Durant l'any 2024 ha continuat la programació d'activitats digitals educatives i divulgatives per al públic educatiu, familiar i general, tot i que s'ha incrementat i potenciat el programa escolar presencial i per a casals d'estiu. Gràcies a aquesta feina i a la publicació del projecte educatiu del Museu, s'ha aconseguit renovar el segell de qualitat pedagògica per part del Consell d'Innovació Pedagògica de l'Ajuntament de Barcelona.

Des del Museu treballem amb la certesa que el coneixement de l'AIGUA ens ajuda a trobar solucions millors per als reptes actuals de la societat, entre els quals destaquem la sostenibilitat i millora del medi ambient. Amb aquest propòsit, i donat el compromís del Museu amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible establerts per l'ONU, les temàtiques abordades en les diferents activitats educatives s'emmarquen en el context de la lluita contra l'emergència climàtica des de diferents punts de vista, principalment: L'Aigua i l'ús sostenible, L'Aigua i la ciència, L'Aigua i els reptes de futur, L'Aigua i la salut.

#### Activitats del Museu

##### Cultura i educació per a públic general

Durant el 2024, l'activitat del Museu de les Aigües per al públic familiar i general ha estat digital, amb un total de 50.965 participants.

##### Activitats destacades

- Obertura canal TikTok.
- Sèrie de vídeos "Coneix el patrimoni hídric de la mà dels seus protagonistes": 20 anys de Museu, el taller mecànic, la Central Cornellà, la màquina Alexander, el refugi de la guerra civil.
- Exposició virtual "El color de l'aigua és Alhambra".

##### Programa educatiu escolar

Durant el 2024, el Museu de les Aigües ha ofert un catàleg híbrid als centres escolars. Hi han participat 41.759 infants i joves, dels quals 27.021 ho han fet presencialment i 14.738 digitalment.

- **Programa d'educació infantil:** Jocs d'aigua, Com sona l'aigua, Contes d'aigua, El racó de l'aigua (digitals) + La Fàbrica de l'aigua, La gota que compta, Aigua a casa (presencials).





ON4989204

## CLASE 8.<sup>a</sup>

- **Programa educació primària:** Explora el riu Llobregat, El repte del mil·lenni, Visita virtual interactiva al Museu de les Aigües, Factoria de l'aigua, Aqualogia en línia, La ciència de l'aigua amb Dani Jiménez, El Museu de les Aigües al món Minecraft, Activitats educatives per a la visita virtual al Museu, Factoria de l'Aigua: espai Tinkering (digitals) + Operació Aigua, Viure l'aigua, Temps era temps, Planeta aigua, Factoria de l'aigua, Aigua invisible, Formes de l'aigua, els Reptes del Canvi Climàtic (presencials).
- **Programa educació secundària:** Visita virtual interactiva al Museu de les Aigües; Visita virtual a l'ETAP de Sant Joan Despí; Aigua de barri, un projecte de ciència ciutadana; La ciència de l'aigua amb Dani Jiménez; H2O! Gestiona l'aigua de tota la ciutat; Origen rescatem l'aigua; La complexitat de tenir aigua a l'aixeta; Activitats per a la visita virtual a la potabilitzadora (digitals) + Aigua i població, Màquines de l'aigua, Aigüologia, Canvi climàtic: present i futur (presencials).
- **Programa cicles formatius:** Visita virtual a l'ETAP de Sant Joan Despí, La complexitat de tenir aigua a l'aixeta, Visita virtual interactiva al Museu de les Aigües (digitals) + Coneix el Museu (presencials).
- **Programa Coneix la Potabilitzadora:** D'on ve l'aigua de l'aixeta?, Coneix la potabilitzadora de Sant Joan Despí, Un matí a la potabilitzadora, La potabilitzadora pas a pas (presencials).
- **Programa Compartim un futur (AMB):** Aigua per a tot i per a tothom, Recorregut virtual a l'Ecofactoria del Baix Llobregat, L'aventura de l'aigua, Coneix millor l'aigua, Visita combinada a la Casa de les Aigües i a l'EDAR de Montcada i Reixac, Coneix els aqüífers de Catalunya.

Durant el 2024, els continguts digitals han tingut 2.046.619 visualitzacions, divulgats a través de YouTube, Facebook, Instagram i Tik-Tok per primera vegada.

### Programa educatiu d'estiu

Durant el mes de juliol el Museu de les Aigües ofereix a les entitats que programen casals d'estiu activitats divertides i educatives, perquè participants de totes les edats puguin dur a terme activitats vinculades a l'aigua i la sostenibilitat.

- **Programa 3-7 anys:** La gota que compta, El Tincset té calor.
- **Programa 8-14 anys:** Portem aigua, Factoria de l'aigua.

Durant el 2024, han participat en el programa d'estiu 2.101 infants.

### 5.1.2.2. Espai Aigua

L'ésser humà sempre ha organitzat la seva vida al voltant de l'aigua com a motor del desenvolupament. La dependència d'aquest recurs va obligar a crear l'anomenat *cicle antròpic de l'aigua*: captar-la del medi natural, adequar-la per al nostre ús, transportar-la on la necessitem i retornar-la al medi.

Però l'augment constant de la població en zones urbanes ha convertit aquesta tasca en un repte. La demanda creixent d'aigua i la seva escassetat, també creixent, ens empeny a reinventar el cicle, apostant per la innovació, l'estalvi i la reutilització. A aquest repte dediquem l'Espai Aigua, un esdeveniment itinerant educatiu adreçat a infants en el qual poden descobrir el cicle antròpic de l'aigua i com, entre tots, podem tenir cura d'aquest recurs tan valuós.

### 5.1.2.3. Curses i esdeveniments esportius

Amb l'objectiu de fomentar el consum d'aigua de l'aixeta i reforçar missatges de qualitat d'aquesta aigua, la companyia, durant el 2024, ha patrocinat 11 esdeveniments esportius on ha posat a l'abast dels participants punts d'avituallament d'aigua amb gots compostables i opció de càrrega de cantimplors. D'aquesta manera, s'ha evitat l'ús d'ampolles plàstiques i la generació de residus.

Curses patrocinades: Mitja Marató de Barcelona, Caminada Solidària Barcelona Magic Line, Cursa Nocturna de l'Hospitalet, Cursa de la Mercè, Festa del Fitness, Triatló de Barcelona, Cursa Badalona Màgic Run, Cursa Bombers, Cursa Jean Bouin, Cursa Contra el Càncer i Cursa dels Nassos.

### 5.1.3. Iniciatives ciutadanes i promoció del territori

#### Col·laboracions de proximitat amb entitats ciutadanes

És essencial establir relacions properes que promouen la col·laboració activa amb entitats ciutadanes (associacions de veïns, casals de barri, cases regionals o comunitats estrangeres, etc.). Aquesta proximitat i contacte directe propicia la construcció de relacions sòlides i de confiança, essencials per a una comunicació efectiva i per resoldre problemes i abordar les inquietuds de la comunitat de manera oportuna.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989205

La col·laboració amb aquestes entitats també ens ajuda a impulsar la participació ciutadana en l'avaluació de projectes i serveis de la companyia.

El vincle estret amb els diversos col·lectius que conformen la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona ens permet considerar aspectes culturals, lingüístics i socials per proporcionar un servei inclusiu i de qualitat adaptat a cada grup.

Aquestes relacions ens permeten comprendre les necessitats de la comunitat, fomentar la participació ciutadana, adaptar-nos a les particularitats culturals i socials, i enfortir les nostres accions en benefici de la societat.

**La proximitat i la col·laboració activa entre Aigües de Barcelona i aquestes entitats són fonamentals per generar un impacte social positiu i permet, a més, sensibilitzar la ciutadania d'una manera directa i efectiva sobre l'ús responsable de l'aigua, especialment important en un context de sequera.**

Finalment, la proximitat ens permet conèixer de primera mà iniciatives de diverses entitats i institucions que promouen el desenvolupament econòmic, social i cultural del territori, enforteixen la vida comunitària i fomenten la cohesió social, valors amb els quals la companyia s'identifica i es compromet a impulsar.

#### **Xerrades en entitats ciutadanes locals**

Durant el 2024, des d'Aigües de Barcelona hem dut a terme 10 xerrades a diverses entitats ciutadanes sobre el consum responsable de l'aigua, l'impacte del canvi climàtic, detalls rellevants sobre la factura de l'aigua, bonificacions i ajudes disponibles, entre altres aspectes fonamentals.

Aquestes interaccions contínues ens brinden una valuosa oportunitat per comprendre de primera mà les necessitats i preocupacions de la ciutadania. El coneixement adquirit a través d'aquestes converses ens permet millorar tant els nostres serveis com les nostres estratègies comunicatives, adaptant-nos de manera més efectiva a les demandes i expectatives dels nostres usuaris.

Aquest compromís social amb la comunitat és un pilar fonamental d'Aigües de Barcelona. A través d'aquestes xerrades i el nostre esforç constant per estar a prop de la ciutadania, busquem no sols informar, sinó també escoltar i respondre de manera efectiva a les inquietuds i necessitats dels nostres grups de relació.

#### **5.1.4. Patrocini i mecenatges**

Aigües de Barcelona patrocina diferents tipus d'activitats i participa en diverses iniciatives d'interès general.

Les accions de patrocini o mecenatge estan vinculades a l'àmbit d'activitat d'Aigües de Barcelona i en promouen els valors. A més, estan compromeses amb el cicle integral de l'aigua i el medi ambient, amb el desenvolupament sostenible i amb les persones en situació de vulnerabilitat. Així, en línia amb el propòsit d'Aigües de Barcelona, aquestes accions pretenen:

- Apropar l'aigua de l'aixeta a la ciutadania, normalitzar el gest de beure-la i reforçar el missatge de qualitat d'aquesta aigua, fomentant els hàbits saludables, com el de beure aigua de l'aixeta en les curses i esdeveniments en els quals participa, fent, a més, l'habitualment més sostenible i de proximitat.
- Canviar el futur, ja sigui col·laborant en el desenvolupament socioeconòmic del territori, promovent iniciatives vinculades al talent emprenedor dels joves, a la millora de la qualitat de vida de les persones en risc d'exclusió, al foment de les disciplines STEM o a l'empoderament i visibilitat de la dona en els diferents àmbits de la societat.
- Fer de les ciutats un lloc millor per viure, promovent iniciatives vinculades a la cultura, l'educació i sensibilització, així com a la promoció de l'esport divers i inclusiu.

Per tal de garantir la transparència, el compliment legal i dels procediments interns, se segueix en tot moment la "Política de patrocini i mecenatge" de l'empresa, aprovada en el Consell d'Administració del 23/11/2022, i que és un annex del "Model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals d'Aigües de Barcelona".

Els criteris d'actuació d'aquesta Política responen als principis ètics i de responsabilitat corporativa i social que regeixen el desenvolupament de l'activitat de l'empresa.

La "Política de patrocini i mecenatge" està regulada i supervisada pel seu Comitè de Patrocini. Aquest Comitè està format per un mínim de 3 membres de la Direcció, d'àmbits funcionals diferents, un dels quals és el *Compliance Officer* d'Aigües de Barcelona, com a membre permanent. El Comitè es reuneix periòdicament i, entre altres assumptes, verifica la consistència i l'encaix en la Política de les diferents propostes d'accions a les quals donar suport.





CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989206

La informació sobre patrocinis es recull a l'apartat de transparència del web d'Aigües de Barcelona, que està a disposició de la ciutadania i els grups de relació.

| Patrocinis (*)   | 2024    | 2023    | 2022    |
|------------------|---------|---------|---------|
| Euros            | 564.549 | 653.483 | 694.040 |
| Nombre d'accions | 150     | 134     | 149     |

(\*) Imports comptabilitzats en diners, espècie i costos de gestió.

#### 5.1.5. Voluntariat corporatiu

El voluntariat corporatiu a Aigües de Barcelona contribueix a fomentar el sentiment de pertinença, les relacions enriquidores entre companyes i companys, i dona la possibilitat de conèixer de primera mà la realitat del nostre entorn i contribuir a millorar-la. A més, permet posar al servei de la societat els coneixements i capacitats del nostre equip humà, contribuint així a la resolució de reptes socials. El programa de voluntariat està alineat tant amb l'estratègia i el propòsit de la companyia com amb les necessitats del territori i les motivacions dels treballadors i treballadores, i forma part del Pla d'Acció Social 2024-2026.

Durant el 2024, s'han dut a terme les accions següents:

- **Projecte Coach amb la Fundació Èxit**

Aquesta iniciativa de voluntariat corporatiu busca orientar i motivar joves en situació de vulnerabilitat social, provinents d'experiències de fracàs escolar, mitjançant el coaching. El programa destaca pel seu enfocament professional i d'impacte, treballant competències clau i facilitant la participació de perfils diversificats. És especialment transformador, tant per als voluntaris com per als joves beneficiaris.

Aigües de Barcelona hi ha participat per cinquena vegada, amb 15 voluntaris que han acompanyat els joves durant 6 sessions. Aquesta experiència ha permès als participants descobrir el món de l'empresa, interactuar amb la plantilla i potenciar el treball en equip.

- **Formacions per al programa ONA**

Aquest 2024 s'han iniciat, per primera vegada, formacions en Aigua Sostenible i Educació Financera dirigides a les persones beneficiàries del programa ONA i impartides per voluntaris. La formació en Aigua Sostenible busca conscienciar sobre l'estalvi d'aigua, l'eficiència energètica i l'economia circular, i explica també conceptes clau de les factures i les ajudes disponibles.

La formació en Educació Financera ofereix coneixements bàsics per fomentar l'estalvi i una planificació financera a llarg termini. En total hi han participat 11 voluntaris, beneficiant 53 persones del programa ONA.

- **Mentoria a dones que busquen feina**

En col·laboració amb la Fundació Quiero Trabajo, 10 persones voluntàries han realitzat sessions de mentoria individualitzades a dones en situació de risc d'exclusió social per guiar les participants en el procés de buscar feina.

- **Gran Recapte del Banc dels Aliments**

Col·laboració en un supermercat, realitzant recollida d'aliments i informació als compradors al punt de recollida per a la donació posterior d'aliments a famílies en risc de vulnerabilitat. Un total de 12 voluntaris participen en l'acció.

A més s'ha habilitat un supermercat virtual perquè el personal treballador pugui fer donacions econòmiques per permetin subministrar aliments frescos a les famílies que atén el Banc dels Aliments.

- **Voluntariat ambiental**

Dins el marc de Let's Clean Up, una acció comuna a tot Europa per conscienciar sobre la quantitat de residus que llencem a la naturalesa i promoure accions de sensibilització a través de la recollida d'aquests residus abocats als espais naturals. Hem participat en la neteja amb 13 persones voluntàries, recollint i classificant 118,1 kg de residus.

#### 5.1.6. Càlcul del valor social integrat

Aigües de Barcelona realitza cada any el càlcul del valor social integrat (CVSI), a partir de la metodologia internacional Input-Output, adaptant-la a nivell regional, en col·laboració d'un expert independent (Consultora Valora).

El CVSI mesura l'aportació real del valor socioeconòmic integrat que la companyia genera i impulsa en la societat com a conseqüència de la seva activitat.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989207

En aquest sentit, Aigües de Barcelona mesura l'impacte que la seva activitat genera sobre

- el PIB
- els llocs de feina

Aquest impacte el mesurem en diferents abasts geogràfics d'anàlisi, concretament a Espanya, a Catalunya i a l'àrea metropolitana de Barcelona.

Aquest impacte total té en compte l'impacte Directe (Aigües de Barcelona), l'impacte Indirecte (proveïdors d'Aigües de Barcelona) i l'impacte Induït (cadena de valor d'Aigües de Barcelona).

S'evidencia un increment any rere any de la capacitat de generar riquesa i llocs de feina. L'evolució d'aquest càlcul a l'àmbit espanyol els darrers 3 anys ha estat la següent:

| Indicador                                                                   | 2024            | 2023            | 2022            |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Generació de riquesa per àrea geogràfica Espanya Directe (milions d'€)      | 491,92          | 409,46          | 358,83          |
| Generació de riquesa per àrea geogràfica Espanya Indirecte (milions d'€)    | 241,14          | 245,06          | 182,83          |
| Generació de riquesa per àrea geogràfica Espanya Induït (milions d'€)       | 180,16          | 243,52          | 178,26          |
| <b>Generació de riquesa per àrea geogràfica Espanya TOTAL (milions d'€)</b> | <b>913,22</b>   | <b>898,04</b>   | <b>719,92</b>   |
| Generació d'ocupació àrea geogràfica Espanya Directe (FTE)                  | 1.203,99        | 1.164,32        | 1.127,44        |
| Generació d'ocupació àrea geogràfica Espanya Indirecte (FTE)                | 6.928,35        | 5.934,62        | 5.127,06        |
| Generació d'ocupació àrea geogràfica Espanya Induït (FTE)                   | 1.279,21        | 1.697,88        | 1.257,75        |
| <b>Generació d'ocupació àrea geogràfica Espanya TOTAL (FTE)</b>             | <b>9.411,55</b> | <b>8.796,82</b> | <b>7.512,25</b> |

(FTE): llocs de treball equivalent a temps complet.

Nota: a la Memòria de Sostenibilitat 2024 es publicaran les dades de l'impacte a Catalunya i l'àrea metropolitana de Barcelona.

## 5.2. Accés garantit a una aigua segura i saludable

### Una aigua sota control

La qualitat de les aigües de consum està regulada a tots els països de la UE per una mateixa normativa comunitària, la Directiva (UE) 2020/2184. Aquesta directiva pren com a base les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut (OMS) i ha estat transposada aquest any passat a Espanya mitjançant el Reial decret 3/2023 pel qual s'estableixen els criteris tecnicosanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, el seu control i subministrament: aquest RD estableix, entre altres coses, el control dels paràmetres que s'han de mesurar.

Aigües de Barcelona duu a terme tots els controls fixats per aquesta legislació (i altres d'addicionals, de manera que supera el que dicta la normativa) al seu laboratori acreditat per la norma ISO 17025, de requisits generals per a la competència dels laboratoris d'assaig i calibratge, el màxim estàndard internacional de competència tècnica pel que fa a laboratoris d'anàlisi.

A més, el nostre laboratori disposa d'un equip d'especialistes en el tast d'aigua —únic a Espanya i dels pocs que hi ha al món— que realitza estudis específics sobre el gust i l'olor de les aigües per controlar-les i millorar-les.

Aigües de Barcelona disposa de la certificació alimentària ISO 22000, de sistemes de gestió de la innocuïtat dels aliments, que assegura la garantia sanitària de l'aigua i l'equipara a qualsevol altre aliment.

### Dades significatives de qualitat de l'aigua

| Grau de compliment de paràmetres amb rellevància sanitària (%) | 2024 | 2023 | 2022 |
|----------------------------------------------------------------|------|------|------|
| Compliment de paràmetres amb rellevància sanitària             | 100  | 100  | 100  |

| Grau de compliment de paràmetres indicadors (sense impacte sanitari) (%)                                                                                                  | 2024  | 2023  | 2022  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Qualitat fisicoquímica de l'aigua: determinacions fisicoquímiques conformes / total de determinacions fisicoquímiques per al control de la qualitat de l'aigua · (100)    | 99,85 | 99,94 | 99,99 |
| Qualitat microbiològica de l'aigua: determinacions microbiològiques conformes / total de determinacions microbiològiques per al control de la qualitat de l'aigua · (100) | 99,73 | 99,77 | 99,77 |





CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989208

| Controls efectuats                                 | 2024           | 2023           | 2022           |
|----------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Xarxa de distribució i transport (laboratori)      | 120.325        | 115.304        | 136.085        |
| Xarxa de distribució i transport (equips en línia) | 242.845        | 266.995        | 277.778        |
| <b>Total xarxa de distribució i transport</b>      | <b>363.170</b> | <b>382.299</b> | <b>413.863</b> |
| Depuració (EDAR)                                   | 104.540        | 103.120        | 99.759         |
| Conca del Llobregat                                | 92.896         | 96.819         | 94.435         |
| Nombre analitzadors en línia a la xarxa            | 229            | 225            | 219            |

#### Actuacions destacades

- **Gestió de la sequera**

S'han dut a terme una sèrie d'actuacions destinades, d'una banda, a dotar l'empresa d'una major resiliència davant el context actual de sequera i, de l'altra, a aportar nous recursos al sistema, garantint sempre el mateix nivell de qualitat en l'aigua subministrada. Destaquem les següents accions, tenint en compte que algunes d'elles ja van ser iniciades els anys anteriors:

- S'ha mantingut la **reutilització indirecta d'aigües regenerades per potabilització** (IPR) a l'ETAP de Sant Joan Despí durant tot l'any. A banda del control dels centenars de compostos fixats amb l'autoritat sanitària, enguany s'ha instaurat l'anàlisi de compostos "desconeguts" (non-target analysis) mitjançant la nova tecnologia "**Orbitrap**" implantada al laboratori: es tracta d'una tecnologia puntera que permet ampliar moltíssim l'abast de compostos detectables i que, per tant, aporta encara més seguretat en l'aigua produïda.
- S'ha mantingut una vigilància continuada dels nivells d'**1,4-dioxà** a les aigües regenerades produïdes a l'ERA del Baix Llobregat; gràcies al seguiment especial sobre els nivells aquest compost, s'han aconseguit reduir de manera molt significativa els abocaments d'aquest a les aigües residuals que es tracten a l'EDAR (modificació dels processos productius per part de les dues indústries que l'aboquen).
- Implantació i posada en marxa d'una nova metodologia d'anàlisi per al control de **glifosat i AMPA**, uns dels compostos detectats en aplicar la IPR i que cal monitoritzar especialment.
- A banda de la potabilització indirecta IPR, aquest 2024 s'han potenciat aquelles estratègies de recàrrega que permeten incrementar la resiliència hídrica. En concret, s'ha doblat el cabal de recàrrega al pou 18 de Cornellà amb aigua filtrada per sorra i s'ha iniciat la reutilització d'aigües regenerades per a la **recàrrega de basses d'infiltració**, una experiència també pionera (veure "Projecte MARCLAIMED").
- Establiment de procediments i mesures específiques per garantir el compliment de paràmetres especialment crítics en context de sequera, sobretot els **trihalometans** i els **olorats**. En aquest sentit, destaca l'adaptació de la xarxa de transport per poder vehicular aigua dessalinitzada a determinades zones de la xarxa on es poden produir majors augments d'aquests compostos. També s'està reforçant i reconfigurant la xarxa d'analitzadors en continu.
- Després de la incorporació de les aigües del **Rec Comtal** a l'ETAP Besòs durant l'any 2023, enguany s'ha treballat en la caracterització de les aigües al llarg de tota la infraestructura, per tal de proposar una **captació futura** en una zona de menor risc i major aportació de cabal, que ja ha estat plantejada a l'administració.
- Caracterització de **nous pous** per a la seva incorporació futura a l'àmbit del **pou Besòs** (ETAPs de la Llagosta i del Besòs).
- Després dels estudis portats a terme l'any anterior i de la seva autorització per part del Departament de Salut, enguany s'han posat en marxa els **filtres de carbó actiu provisionals a l'ETAP Estrella 2**, que permeten eliminar els plaguicides i PFAS presents en les aigües dels pous en ús. Es tracta d'un tractament temporal mentre no finalitzi la construcció de la nova ETAP, la qual segueix avançant.
- Evidentment, s'ha mantingut una vigilància especial sobre tots els nous recursos incorporats al sistema per fer front a la sequera, així com sobre els candidats a incorporar en el futur.

- **Altres actuacions en ETAPs per millorar la qualitat de l'aigua**

- A l'**ETAP de Sant Joan Despí**, s'ha posat en servei la nova canonada que permet portar aigua de pous directament a la filtració per carbó, evitant la formació de bromats a l'ozonització.





ON4989209

## CLASE 8.<sup>a</sup>

- Posada en marxa futura del pretractament amb permanganat potàssic, complementari al diòxid de clor, amb l'objectiu de reduir els nivells de clorats a l'aigua produïda.
  - En col·laboració amb els serveis especialitzats de Veolia (*Ozonía* i *BS&P*), s'ha portat a terme un estudi en profunditat sobre el funcionament de l'etapa d'ozonització, per tal de permetre la seva optimització i decidir si en el futur podria ser convenient combinar-la amb tractaments complementaris tals com el peròxid d'hidrogen. Aquest estudi persegueix diferents objectius: optimització de la dosificació d'ozó i millora de la seva difusió i homogeneïtzació, disminució dels nivells de bromats formats i millora dels nivells de reducció de determinats microcontaminants en aquesta etapa.
  - S'ha adquirit i instal·lat un nou analitzador en continu per monitoritzar la qualitat microbiològica de l'aigua tractada (equip *Bactosense*), i és el primer d'aquest tipus. Després de les proves de validació prèvies a la seva adquisició, en aquests moments es treballa en la posada en marxa final.
  - Pel que fa a l'**ETAP de la Llagosta**, aquest any s'ha posat novament en funcionament el tractament per *stripping* per a l'eliminació de tri i tetracloroetè.
  - ***Climate-Resilient Water Safety Plans***. Aquest any, Aigües de Barcelona ha fet progressos significatius en l'adaptació dels seus *Water Safety Plans* (WSP) als efectes del canvi climàtic, especialment en resposta a la sequera. Aquesta actualització s'ha nodrit de l'experiència adquirida amb la implementació de la Reutilització Potable Indirecta (IPR), que implica el tractament d'aigua a l'Estació Regeneradora d'Aigua del Baix Llobregat i la seva barreja posterior amb l'aigua del riu Llobregat abans de ser potabilitzada. S'ha dut a terme una avaluació exhaustiva de contaminants, incloent-hi paràmetres microbiològics, químics i emergents. Els WSP i *Sanitation Safety Plans* (SSP) existents s'han actualitzat per incloure nous riscos associats a la sequera i l'ús d'aigua regenerada, establint noves consignes de funcionament i mesures preventives.
- De cara al futur, Aigües de Barcelona té previst començar a desenvolupar i implementar els ***Climate-Resilient Water Safety Plans*** (CR-WSP) a tot el seu àmbit de gestió, incloent no només el pol Llobregat sinó també el Besòs. Aquests plans abordaran la sequera, així com altres casuístiques derivades del canvi climàtic com inundacions i el deteriorament de la qualitat dels recursos hídrics. Un element central d'aquesta iniciativa és l'estudi i implementació de la **Recàrrega Gestionada d'Aqüífers**. Per dur a terme aquesta tasca, està previst iniciar un Doctorat Industrial que avaluarà l'impacte dels diversos efectes del canvi climàtic en el cicle integral de l'aigua.
- **Projecte MARCLAIMED: recàrrega amb aigües regenerades**. El projecte MARCLAIMED és un projecte europeu *Horizon* que treballa per integrar els recursos hídrics alternatius (AWR: *Alternative Water Resources*) en la recàrrega gestionada d'aqüífers (MAR: *Managed Aquifer Recharge*), contribuint d'aquesta manera a incrementar la resiliència hídrica davant del canvi climàtic a l'àrea metropolitana de Barcelona. Institucions i organismes com l'ACA o la CUADLL formen part del seu consorci.

S'està portant a terme un seguiment exhaustiu de la recàrrega amb aigua regenerada, procedent de l'estació de regeneració del Baix Llobregat, a les **basses de Sant Vicenç dels Horts**. Així mateix, s'hi estan desenvolupant diferents línies de treball que van des de l'elaboració d'un *Sanitation Safety Plan* (SSP) adaptat a aquest ús específic de l'aigua regenerada, el desenvolupament d'un sensor de qualitat virtual i la cocreació d'estratègies per potenciar l'ús de les fonts d'aigua alternatives, la seva acceptació social i els models de sostenibilitat econòmica d'aquest tipus d'estratègies.

- **Adaptació a la Directiva europea d'aigües de consum i al nou RD 3/2023**. Al desembre del 2020 es va aprovar la nova Directiva (UE) 2020/2184 sobre la Qualitat de les Aigües de Consum, que posteriorment va ser transposada a l'estat espanyol al gener del 2023 mitjançant el *Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro* (BOE-A-2023-628).

Aigües de Barcelona porta anys treballant en la implantació de les diferents novetats (nous requeriments) de la Directiva abans que entrés en vigor i enguany s'ha finalitzat la implantació d'alguns requeriments addicionals del nou RD 3/2023 que encara no havien entrat en vigor.

Concretament, durant el 2024 s'ha obtingut l'acreditació **ISO 17025** final per part d'ENAC per a nous compostos que només regula el RD 3/2023 (acrilamida, clorur de vinil, epiclorhidrina, índex de langelier, alcalinitat i compostos de la *Llista d'Observació*, a més de nous plaguicides).

Quant a l'adaptació de les infraestructures de tractament a les noves exigències normatives, s'ha continuat treballant en la posada en marxa el sistema de dosificació de permanganat potàssic al pretractament de l'ETAP de Sant Joan Despí (per complir amb el valor objectiu fixat per als clorats al RD, més exigent que el *valor paramètric*) i s'ha continuat amb les obres de construcció de la **nova ETAP les Estrelles**, per garantir





ON4989210

## CLASE 8.<sup>a</sup>

que es podran complir amb total seguretat els límits fixats a la Directiva i al RD per als PFAS, així com amb el valor paramètric que el nou RD ha reduït per a alguns plaguicides.

- **Avaluació dels nivells de microplàstics a les aigües.** En l'àmbit dels microplàstics, durant l'any 2024 s'ha presentat la tesi desenvolupada en el marc del Doctorat Industrial sobre aquesta temàtica.

Això fa possible el control dels microplàstics, amb una metodologia validada i que es pot portar a terme íntegrament al laboratori d'Aigües de Barcelona, de manera sistemàtica i robusta, abans que la legislació el requereixi en aigües naturals (desenvolupament de *Llista d'Observació* de la Directiva (UE) 2020/2184 i el Reial Decret 3/2023).

- **COVID-19: control de SARS-CoV-2 i virus a les aigües.** El Laboratori d'Aigües de Barcelona ha mantingut la vigilància de la presència del virus SARS-CoV-2 a les aigües residuals per RT-qPCR: s'ha continuat amb el control de les aigües d'entrada de 6 depuradores i de col·lectors de tots els municipis de l'àrea metropolitana gestionats per Aigües de Barcelona (40 punts de control), per encàrrec de l'AMB. Tota la informació es pot visualitzar a la plataforma de visualització i anàlisi de dades *City Sentinel Salut* i es comparteix amb els reguladors i les autoritats sanitàries i municipals.

D'altra banda, i dins del marc del conveni de recerca amb la **Universitat de Barcelona** (Grup de *Virus Entèrics*) per a la recerca i control de virus en el cicle integral de l'aigua, es manté el control de variants de SARS-CoV-2 en les mostres de les entrades de les EDARs, cosa que permet conèixer les variants que circulen majoritàriament en cada moment, així com l'aparició i evolució de les noves, i també es porta el control d'enterovirus, entre ells el virus de la pólio. Dintre del mateix conveni, i per a diferents etapes del tractament potabilitzador i de regeneració, també es controlen diferents virus d'interès.

- **Investigació sobre resistència a antibiòtics (ISGlobal).** La resistència a antibiòtics constitueix ja un dels principals problemes de salut pública en la societat actual. En col·laboració amb la institució de recerca **ISGlobal**, s'està portant a terme un projecte d'investigació sobre la presència i eliminació de **bacteris resistent a antibiòtics (ARBs)** i **gens de resistència (ARGs)** en el cicle integral de l'aigua: en aquest estudi s'avaluen aigües residuals d'entrada a depuradores, aigües en els diferents punts del procés de depuració, aigües regenerades i, finalment, aigües d'entrada i sortida a l'ETAP de Sant Joan Despí.

A banda de la posada a punt de les metodologies analítiques necessàries, el projecte té per objectiu avaluar el nivell de presència d'ARGs i ARBs en el cicle integral de l'aigua, així com l'eficiència dels diferents processos de tractament —depuració i potabilització— en la seva eliminació.

### 5.3. Pròxims als nostres clients

Superar les expectatives dels clients en la qualitat i l'excel·lència dels serveis és un objectiu que perseguim any rere any a Aigües de Barcelona. Actualment, ens trobem en un punt en què el servei d'atenció al client ha aprofitat totes les oportunitats que l'era digital ofereix per apropar-nos a la ciutadania, millorar l'experiència del client i agilitzar els processos i gestions.

Aigües de Barcelona, conscient d'aquesta realitat, té implantat el programa Amb Tu, el qual es basa en tres pilars:

- Els clients, al centre
- Digitals i sempre accessibles
- Compromesos amb la vulnerabilitat

| Nombre de clients | 2024      | 2023      | 2022      |
|-------------------|-----------|-----------|-----------|
| Nre. clients      | 1.314.997 | 1.304.777 | 1.303.536 |

| Nombre de subministraments | 2024      | 2022      | 2021      |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Llars                      | 1.276.381 | 1.267.764 | 1.259.690 |
| Indústries                 | 8.445     | 8.255     | 8.200     |
| Comunitats de veïns        | 50.987    | 50.222    | 49.553    |
| Comerços                   | 145.607   | 143.893   | 142.402   |
| Serveis municipals         | 10.808    | 10.447    | 10.327    |
| Suma                       | 1.492.228 | 1.480.581 | 1.470.172 |



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989211

### 5.3.1. Experiència de client

Refermem el nostre compromís amb els clients, posant-los al centre de la nostra estratègia i centrant tots els esforços a garantir una experiència de client òptima a través de qualsevol dels nostres canals d'atenció.

L'omnicanalitat en l'atenció al client és un fet distintiu d'Aigües de Barcelona, que posa a disposició dels clients els canals d'atenció següents, de manera que pugui atendre totes les tipologies d'usuaris d'avui en dia i donar-los la millor resposta.

A dia d'avui, Aigües de Barcelona disposa d'un centre d'atenció telefònica gratuït per atendre les avaries, amb servei permanent (24 hores al dia, 7 dies a la setmana); un altre centre d'atenció telefònica amb opció gratuïta, que atén de dilluns a divendres de 8 a 20 hores, per realitzar totes les gestions comercials amb tota la comoditat i sense necessitat de desplaçar-se; quatre oficines d'atenció presencial, per oferir als clients que ho desitgin un tractament personalitzat a les seves necessitats; una oficina mòbil itinerant per 19 municipis en els quals Aigües de Barcelona gestiona l'abastament i no té una oficina fixa; l'Àrea de Clients de la web, un espai on realitzar tots els tràmits i gestions de manera ràpida i senzilla; la mateixa web, un canal per a l'autogestió, amb continguts clars i de caire divulgatiu que permeten l'autogestió per part del client, amb una eina molt útil com és el xatbot, que permet interactuar amb un bot intel·ligent que facilita respostes a les preguntes, i l'app de l'Àrea de Clients, per gestionar tots els tràmits del contracte des de l'aplicació al mòbil.

**Sota el paraigua de la nostra estratègia d'experiència al client "Amb tu", treballem en 3 pilars estratègics:**

### 5.3.2. El client, al centre

L'escoltem, l'entendem i l'acompanyem. Adaptem la nostra operativa per prestar el millor servei i la millor experiència. Aigües de Barcelona es preocupa d'avaluar de manera continuada el servei que presta, i aquesta avaluació és una eina imprescindible per a la implementació contínua de millores en els seus processos i de detecció de quins aspectes i atributs són més importants per als clients.

L'any 2024 es consolida el model d'Escolta Activa, que es va iniciar el 2022, per avaluar en temps real la satisfacció dels nostres clients. Obtenim enquestes en temps real sobre la qualitat de l'atenció al telèfon, la web i les oficines. Els clients responen al moment que els ha semblat la gestió del seu tràmit i com ha estat el tracte rebut per l'agent.

Durant el 2024 s'han realitzat un total de 527.708 enquestes d'escolta activa, amb un percentatge de resposta del 32,46%.

Aquestes avaluacions es penjen en una plataforma que ens permet tenir resultats immediats i també ens permet actuar molt més ràpid davant de qualsevol descontentament d'un client.

Aquestes són les avaluacions més significatives obtingudes per canals:

| Enquestes d'escolta activa | 2024                   |                                     | 2023               |                                     | 2022               |                                     |
|----------------------------|------------------------|-------------------------------------|--------------------|-------------------------------------|--------------------|-------------------------------------|
| Canal                      | Valor NSS (*) acumulat | Satisfacció amb el tràmit (sobre 5) | Valor NSS acumulat | Satisfacció amb el tràmit (sobre 5) | Valor NSS acumulat | Satisfacció amb el tràmit (sobre 5) |
| Global                     | 65,07 %                | 4,60                                | 63,00 %            | 4,59                                | 63,91%             | 4,66                                |
| Trucada                    | 65,81 %                | 4,61                                | 63,49 %            | 4,59                                | 64,98%             | 4,68                                |
| Visita                     | 62,32 %                | 4,58                                | 58,11 %            | 4,49                                | 62,08%             | 4,39                                |
| Web                        | 37,03 %                | 4,24                                | 34,97 %            | 4,22                                | 26,74%             | 4,17                                |

(\*) L'Índex Net Satisfaction Score (NSS) es calcula com el nombre de persones que estan molt satisfetes amb l'experiència (atorguen una puntuació de 9 a 10) menys el nombre de persones insatisfetes o molt insatisfetes (atorguen una puntuació entre 0 i 6) en percentatge respecte del total, i és un valor acumulat de tot l'any.

L'any 2024 està implantada l'escolta activa a tots els canals existents, incloent també les valoracions de les videotrucades i l'oficina mòbil, i les opinions dels clients que reben trucades per part d'Aigües de Barcelona per resoldre qualsevol cas.

Igualment, seguim realitzant anualment l'Enquesta sobre el servei que presta Aigües de Barcelona: es copsa la percepció dels clients sobre diferents aspectes, incloent-hi els seus hàbits de consum, la percepció sobre l'aigua o el nivell de satisfacció cap al servei que rep per part d'Aigües de Barcelona, i es classifiquen els diferents atributs per l'ordre de prioritat que els atorguen els clients.





ON4989212

## CLASE 8.<sup>a</sup>

El 2024 hem obtingut un índex de satisfacció dels clients de 7,72 sobre 10, i Aigües de Barcelona és una de les empreses de serveis més ben valorades per la ciutadania.

| Evolució satisfacció dels clients | 2024 | 2023 | 2022 |
|-----------------------------------|------|------|------|
| Índex de satisfacció              | 7,72 | 7,55 | 7,42 |

Per últim, dins d'aquest capítol, cal destacar les sessions de diàleg per conèixer les seves principals necessitats i expectatives, i d'aquesta manera, poder definir i cocrear iniciatives que millorin la qualitat de vida de les persones.

- 28 trobades amb organismes oficials, juntes arbitral, organismes de consum i OMICs.
- 1 Fòrum de Diàleg amb associacions de consum
- Trobades amb els principals gremis d'instal·ladors de l'àmbit (Gremi de Barcelona i del Baix Llobregat) i creació del canal d'atenció específic per al col·lectiu d'instal·ladors.
- Taules de treball amb el Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona i creació del canal d'atenció específic per a aquest col·lectiu.
- 4 sessions amb grans consumidors i grans clients, enfocades a millorar l'eficiència dels seus tràmits a través d'un canal de contacte exclusiu i únic.

Posar el client en el centre, escoltar-ne les inquietuds i analitzar la tendència de la seva satisfacció ens permet durant el 2024 seguir amb l'equip de proactivitat: continuem analitzant els casos d'insatisfacció a través de l'eina d'escolta activa i així som capaços de trucar als nostres clients per revertir la situació de disconformitat. A més, abordem els casos amb moltes interaccions i que no acaben de resoldre el tràmit. I per últim, ens anticipem a una possible reclamació per fuita quan detectem un excés de consum destacat en la propera factura del client, trucant-lo per alertar-lo i oferint-li la possibilitat d'aturar el càrrec bancari.

Implantació de millores en els processos de contractació (altes, baixes i canvis de nom) per simplificar els passos i la documentació requerida.

### 5.3.3. Digitals i sempre accessibles

#### Potenciem els canals d'atenció digitals. Som més àgils, flexibles i eficients

Els nostres clients cada cop aposten més per canals digitals, com es pot comprovar en l'evolució del nombre de tràmits realitzats per cadascun dels nostres canals. Això ens obliga a treballar constantment per garantir que donem resposta a aquestes necessitats, oferint canals i solucions cada vegada més àgils, flexibles i eficients.

A dia d'avui un dels nostres objectius és incrementar el nombre d'usuaris registrats a l'Àrea de Clients de la nostra web. Per això treballem constantment en la implementació de millores en aquest apartat. I d'altra banda, també creiem important ampliar el nombre de clients amb factura digital, que decideixen prescindir de la factura en paper.

| Canals d'atenció digital              | 2024    |       | 2023    |       | 2022    |       |
|---------------------------------------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
|                                       | Total   | %     | Total   | %     | Total   | %     |
| Contractes alta Àrea de Clients (Web) | 677.955 | 45,38 | 621.626 | 41,98 | 560.735 | 38,14 |
| Contractes amb Factura Digital        | 486.751 | 32,58 | 419.642 | 28,34 | 326.981 | 22,24 |

Per garantir que donem resposta als nostres clients amb solucions digitals, disposem d'una app d'Aigües de Barcelona renovada, basada en l'experiència d'usuari de l'Àrea de Clients de la web, que garanteix una actualització constant dels continguts i els tràmits.

A més, aquest 2024 s'ha implantat l'ús de whatsapp business per a determinades gestions per tal de facilitar al client determinats *journeys* d'experiència de client i oferir nous canals digitals avançant cap a una omnicanalitat madura.

#### Projectes destacats de futur:

- **Nou CRM (Customer Relationship Management):** a causa de l'obsolescència d'alguns dels sistemes que sostenen el nostre CRM actual (Siebel), juntament amb la demanda creixent dels nostres usuaris per ser atesos digitalment, poder escollir el canal d'atenció i poder resoldre els tràmits de manera autònoma i àgil, es planifica per al 2025 l'entrada en funcionament d'un nou CRM. Aquest nou CRM ens permetrà ordenar, simplificar, digitalitzar i aplicar nous canals i millores als processos comercials, enfocats sempre a una experiència dels clients millor i a l'eficiència dels processos comercials.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989213

- **Nou simulador de pressions per sectors (sequera):** per tal de garantir l'accés a la informació derivada de les baixades de pressions per sequera, dissenyem una aplicació que simula l'impacte a nivell particular de cadascun dels clients davant les reduccions/restriccions per sequera. Aquest simulador ens permetrà conèixer les afectacions possibles a la xarxa.

#### 5.3.4. Compromesos amb la vulnerabilitat

**Ens preocupem de les situacions de vulnerabilitat econòmica, digital, de comprensió i d'accessibilitat.**

Donem resposta a les necessitats de totes les persones, sense excepció.

Aigües de Barcelona no vol deixar ningú enrere en l'atenció als clients, per això disposem de mesures per trencar amb totes les barreres existents, sobretot les referides als col·lectius més vulnerables:

- Atenció a **persones amb breixa digital** perquè les persones no familiaritzades amb les tecnologies tinguin una atenció personalitzada i prioritària.
- Agents facilitadors de l'experiència de client a les nostres oficines.
- Atenció prioritària per a persones grans a les oficines.
- Formació a tota la plantilla en l'atenció per a persones grans.
- **Atenció en diferents idiomes**, consolidem els nous idiomes d'atenció al client per als canals anteriorment descrits. Del català i castellà, passem a tenir també anglès, mandarí, àrab i urdú, per poder arribar a més persones i superar les barreres idiomàtiques.
- Atenció a **persones amb discapacitat** a través d'un servei de videointerpretació en llengua de signes catalana i amb oficines 100% accessibles.
- **Oficina mòbil** ubicada al centre d'alguns municipis per fer gestions sense cita prèvia i sense desplaçaments.
- Ús de **comunicacions clares** en totes les comunicacions per garantir que tothom comprèn el que diem.

Garantir l'accés universal a tots els nostres canals, comproment-nos amb els més vulnerables, ens permet durant el 2024 haver implementat les millores següents:

- Obtenció del certificat d'AENOR que ens acredita com a empresa compromesa en l'atenció per a persones grans.
- Consolidació del model d'atenció telefònica en diferents idiomes ampliant la franja de l'anglès a tot l'horari de telefonia comercial.
- Obtenció de l'acreditació d'accessibilitat a les 4 oficines fixes presencials, a l'oficina mòbil i a la web.
- Desplegament del manual de comunicacions clares i orals adaptant itineraris telefònics, argumentaris i manuals.

#### 5.3.5. Bonificacions i ajuts

L'accés a l'aigua és un dret humà indispensable per a una vida digna, i ha de ser accessible per tothom. A Aigües de Barcelona som conscients de les dificultats a què s'enfronten algunes persones per accedir a aquest recurs tan necessari, una situació que s'ha vist agreujada en els darrers anys per la crisi econòmica i la pandèmia de la covid-19, entre d'altres.

Treballem en estreta col·laboració amb els serveis socials i els punts d'assessorament energètic dels municipis per agilitzar i facilitar els tràmits a aquelles persones que es troben en una situació de vulnerabilitat econòmica. Aquesta coordinació bilateral ens permet actuar amb rapidesa quan identifiquem una possible situació de vulnerabilitat.

| Bonificacions i ajuts      | 2024   | 2023   | 2022   |
|----------------------------|--------|--------|--------|
| Famílies amb Tarifa Social | 64.637 | 60.987 | 56.757 |
| Tarifa Social (M€)         | 11,1*  | 8,6    | 8,1    |

(\*) L'increment significatiu de l'import bonificat per la tarifa social es deu, d'una banda, a l'aprovació d'un augment en la tarifa (fruit de l'increment del preu de la compra d'aigua i altres costos operatius), que va entrar en vigor al febrer del 2024, i d'altra banda, a l'increment natural del nombre de famílies en situació de vulnerabilitat durant aquest mateix any.

#### Tipologia de bonificacions i ajuts

##### **Tarifa Social**

Mecanisme estructural amb l'objectiu de facilitar que les llars en situació de vulnerabilitat puguin fer front al pagament del rebut de l'aigua.





## CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989214

Aquesta Tarifa Social suposa una **bonificació del 100% de la quota de servei, del preu tram 1 i del preu tram 2, del concepte "subministrament d'aigua"**. El volum d'aigua inclòs en els trams 1 i 2 es considera com el consum sostenible i responsable que ha de realitzar una llar, segons l'Organització Mundial de la Salut (OMS). Assegurem així una factura assequible a tothom.

Qui se'n pot beneficiar? Les **famílies amb tots els membres en atur i els perceptors de pensions mínimes**. També les **persones i unitats familiars que acreditin que es troben en situació de vulnerabilitat econòmica**, d'acord amb el que s'estableix en la normativa vigent, o als qui s'hagi reconegut, **per mitjà d'un informe dels serveis socials** de l'Administració local competent, la situació de risc d'exclusió residencial o qualsevol altra que requereix protecció especial, amb la vigència que aquests serveis determinin.

### Bonificació per a més de tres persones

Aigües de Barcelona ofereix l'opció d'ampliar el nombre de litres que pot consumir una família a un preu més econòmic. El consum d'aigua es divideix en cinc trams de preus progressius. D'aquesta manera, si a casa són més de tres persones, aquestes poden consumir més litres d'aigua a cada tram.

És un **estalvi directe en els conceptes de la factura anomenats "subministrament" i "cànon"**. A més, en aquest cas, el concepte de recollida de residus (TMTR i TRR) es reduirà en un 5% per cada persona addicional. També reben un tractament especial els habitatges on conviuen persones amb un grau de discapacitat superior al 75%.

Se'n poden beneficiar les **llars amb més de 3 persones empadronades al domicili**.

### Flexibilitat en els pagaments

Disposem de mecanismes de flexibilització **adreçats a tothom com ara la modificació del dia de cobrament**, adaptat a cada cas, per fer front al pagament de les factures d'una manera més còmoda.

### Altes sense dret d'ús

Respecte a les altes de subministrament, el reglament del servei autoritza l'entitat subministradora a donar d'alta el servei a persones o unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial encara que no puguin acreditar el dret d'ús sobre un habitatge, sempre que compleixin dos requisits essencials: estar empadronats al domicili al qual es presta el subministrament i que disposin d'un informe dels Serveis Socials de l'Ajuntament del seu municipi en què es reconeix que la persona i el seu nucli familiar es troben en risc d'exclusió residencial i que existeix urgència social que ho justifica.

| Altes sense dret d'ús | 2024 | 2023    | 2022 |
|-----------------------|------|---------|------|
| Nombre                | 700  | 647 (*) | 492  |

(\*) L'increment d'altes sense dret d'ús a partir de l'any 2023 es troben principalment concentrades a la ciutat de Barcelona.

### Protocols de pobresa energètica amb ajuntaments

Actualment hi ha un total de **23 protocols** signats amb els diferents ajuntaments per actuar contra la pobresa energètica.

### Projecte Vulnerability

Vulnerability és una eina predictiva que ens permet detectar de manera proactiva possibles situacions de vulnerabilitat per zones geogràfiques (mapes de vulnerabilitat), i també segmentar els clients en funció del seu comportament de pagament. Gràcies a aquesta segmentació, hem de poder definir accions de proximitat i comunicació en cadascun d'aquests segments, orientades, d'una banda, a la protecció de barris on la vulnerabilitat econòmica sigui més punyent, i d'altra banda, a la recuperació de deute allà on la vulnerabilitat no sigui present.

#### 5.3.6. Gestió del deute

El 2024 es tanca amb un import de deute vençut de 39.334.149 €, que suposa un increment del 18,85% respecte a desembre del 2023, tenint en compte que al novembre del 2023 es va dur a terme una cancel·lació de 4.704.245 € de deute.

Pel que fa a deute vençut en subministraments domèstics, aquest augment ha estat del 20%, i en subministraments comercials/industrials, del 7%. Els contractes amb deute vençut han augmentat en un 2% respecte a l'any passat, i al tancament del 2024 n'hi ha un total de 95.447.



ON4989215

CLASE 8.<sup>a</sup>

### 5.3.7. Requeriments i reclamacions

| Requeriments                                                                                        | 2024      | 2023      | 2022      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Requeriments per als diferents canals de comunicació (OFEX, oficines, atenció telefònica, etc.) (*) | 1.909.589 | 1.875.920 | 1.853.148 |

(\*) Requeriment és el registre de qualsevol contacte que fa el client amb Aigües de Barcelona. Els requeriments es tipifiquen com a sol·licituds i consultes.

| Nombre de requeriments per canal    | 2024             |            | 2023             |            | 2022             |            |
|-------------------------------------|------------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|
|                                     | Total            | %          | Total            | %          | Total            | %          |
| Àrea de Clients (oficines en xarxa) | 580.990          | 30,43      | 589.121          | 31,40      | 618.205          | 33,36      |
| Oficines presencials                | 63.032           | 3,30       | 59.152           | 3,15       | 53.993           | 2,91       |
| Atenció telefònica                  | 1.048.056        | 54,88      | 1.021.924        | 54,48      | 961.705          | 51,90      |
| Correu electrònic                   | 126.863          | 6,64       | 121.666          | 6,49       | 145.353          | 7,84       |
| Altres canals                       | 90.648           | 4,75       | 84.057           | 4,48       | 73.892           | 3,99       |
| <b>Total</b>                        | <b>1.909.589</b> | <b>100</b> | <b>1.875.920</b> | <b>100</b> | <b>1.853.148</b> | <b>100</b> |

| Requeriments generats durant l'any natural per tipologia | 2024             | 2023             | 2022             |
|----------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Consultes                                                | 747.544          | 695.714          | 691.135          |
| Reclamacions comercials                                  | 8.988            | 11.884           | 8.523            |
| Reclamacions tècniques                                   | 40.159           | 41.924           | 43.870           |
| Sol·licituds                                             | 1.112.583        | 1.126.002        | 1.109.234        |
| Incompliments carta compromisos (*)                      | 315              | 396              | 386              |
| <b>Total</b>                                             | <b>1.909.589</b> | <b>1.875.920</b> | <b>1.853.148</b> |

(\*) A partir del 2022 s'amplia amb la tipologia de requeriments "Incompliments carta de compromisos" que els anys anteriors no es reportaven dins d'aquest apartat.

| Reclamacions (*) comercials tancades | 2024       | 2023   | 2022  |
|--------------------------------------|------------|--------|-------|
| Nombre de reclamacions               | 8.575      | 11.501 | 8.335 |
| Favorables al client                 | 3.333      | 4.015  | 3.459 |
| Desfavorables al client              | 4.216      | 4.328  | 4.055 |
| Altres                               | 1.026 (**) | 3.158  | 821   |

(\*) Reclamació és una demanda que fa un client a Aigües de Barcelona perquè no està d'acord amb algun servei prestat, factura, etc.

(\*\*) El 2023, l'augment va ser degut al canvi de criteri a mitjans d'any en la tipificació d'algunes de les peticions realitzades pels clients, en concret les que fins a aquesta data es consideraven consultes sobre facturació, ja que van passar a ser considerades totes elles reclamacions de resolució immediata. A principis d'aquest 2024 s'ha normalitzat aquesta situació, redefinint algunes d'aquestes reclamacions com a consultes, novament. Així, observem una regularització del nombre de reclamacions tancades, que arriben gairebé al nivell del 2022.

| Reclamacions tècniques tancades | 2024   | 2023   | 2022   |
|---------------------------------|--------|--------|--------|
| Nombre de reclamacions          | 38.870 | 40.788 | 44.113 |

| Reclamacions ateses en menys de 9 dies (*) | 2024  | 2023  | 2022  |
|--------------------------------------------|-------|-------|-------|
| %                                          | 99,03 | 99,77 | 99,79 |

(\*) L'indicador del temps de resposta de les reclamacions comercials es calcula sobre un subconjunt de les reclamacions tancades, que són les que estipula l'Acord Marc: consum facturat, càrrecs en la factura, funcionament del comptador, condicions contractuals i qualitat del servei al client.

### El compromís d'Aigües de Barcelona: la Carta de Compromisos

Els nivells d'eficiència en el servei prestat per Aigües de Barcelona no només constitueixen ràtios de seguiment interns per a la millora contínua, sinó que es posen en coneixement dels clients, en un exercici de transparència, a través de la Carta de Compromisos d'Aigües de Barcelona.





CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989216

La Carta de Compromisos d'Aigües de Barcelona contempla:

- Reclamacions sobre la qualitat de l'aigua en un màxim de 24 hores.
- Compliment de cites concertades.
- Aigua en un màxim de 4 dies: instal·lació de l'equip de mesura en un màxim de 4 dies laborables.
- Reclamacions en un màxim de 10 dies.
- Lectura del comptador sense error.
- Avís immediat per excés de consum.
- Gestions comercials més habituals (canvi de titular, duplicats de factures, actualització de dades...) realitzades de manera immediata.

D'aquesta manera, Aigües de Barcelona valoritza la qualitat del servei que presta més enllà del compliment estricte del Reglament del Servei, assumint una responsabilitat explícita del seu compliment, i incorrent, en cas de no fer-ho, en una indemnització econòmica per als clients, en alguns casos fins i tot de manera proactiva, sense necessitat que aquests ho demanin.

| Carta de Compromisos                           | 2024      | 2023      | 2022      |
|------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Municipis                                      | 23        | 23        | 23        |
| Clients amb Carta de Compromisos               | 1.492.247 | 1.480.600 | 1.470.196 |
| Indemnitzacions segons la Carta de Compromisos | 108 (*)   | 249       | 288       |

(\*) L'any 2024, hi ha una disminució significativa en les indemnitzacions segons la carta de compromisos, ja que s'han realitzat actuacions per tal de millorar en el temps de resposta en relació amb les comprovacions, així com una ampliació de l'horari pel que fa a les cites.

### 5.3.8. Assessor del Client, mediació per aconseguir solucions justes

El 25 de setembre de 2024 va iniciar les funcions l'Oficina d'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona, desvinculant-se de la figura de Customer Counsel del grup empresarial, que fins aleshores exercia les tasques també a Aigües de Barcelona. Els objectius continuen sent els establerts fins aleshores: atendre i resoldre de manera gratuïta les reclamacions dels clients de la companyia.

Aquesta figura manté un diàleg fluid i teixeix aliances amb organismes públics i privats que protegeixen els drets dels consumidors. A més, atén reclamacions de la ciutadania i fa mediació per aconseguir solucions justes i equitatives.

Aquesta figura clau permet disposar d'informació sobre les principals preocupacions de les persones respecte a la prestació del servei d'aigua que ofereix Aigües de Barcelona, i intercedeix perquè la companyia sigui cada dia més propera a les expectatives de la ciutadania.

Tota la informació sobre el seu funcionament es pot consultar a la web: <https://www.aiguesdebarcelona.cat/ca/web/guest/el-teu-servei-daigua/assessor-del-client>

#### Reclamacions:

| Assessor del Client         | 2024 | 2023 | 2022 |
|-----------------------------|------|------|------|
| Reclamacions totals rebudes | 146  | 77   | 123  |

| Estat de les reclamacions a 31 de desembre de 2024 | 2024 | 2023 (*) | 2022 |
|----------------------------------------------------|------|----------|------|
| Tancades                                           | 146  | 77       | 123  |
| En curs                                            | 0    | 0        | 0    |

| Reclamacions segons tipus (% sobre el total registrat) | 2024  | 2023 (*) | 2022  |
|--------------------------------------------------------|-------|----------|-------|
| Consum d'aigua o fuga                                  | 47,26 | 55,84    | 52,85 |
| Procés de contractació o canvi de nom                  | 10,27 | 14,29    | 5,69  |
| Conceptes facturats                                    | 10,27 | 7,79     | 22,76 |
| Altres                                                 | 28,09 | 20,78    | 15,45 |
| Atenció al client                                      | 4,11  | 1,30     | 3,25  |



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989217

| Reclamacions segons tipus de gestió realitzada (%) | 2024 | 2023 (*) | 2022 |
|----------------------------------------------------|------|----------|------|
| Mediació                                           | 70,5 | 82       | 87   |
| Assessorament                                      | 11,0 | 5        | 2    |
| No acceptades                                      | 13,0 | 8        | 2    |
| Transferides a l'empresa                           | 3,4  | 4        | 9    |
| Resolució Customer Counsel                         | 2,1  | 1        | 0    |

| Reclamacions segons resultat obtingut (%) | 2024 | 2023 (*) | 2022 |
|-------------------------------------------|------|----------|------|
| Favorables o parcialment favorables       | 71,9 | 79       | 80   |
| Neutres: assessoria                       | 20,6 | 12       | 13   |
| Desfavorables                             | 4,1  | 5        | 5    |
| Client no accepta proposta                | 3,4  | 4        | 2    |
| Empresa no pot aplicar proposta           | 0    | 0        | 0    |

(\*) Les dades del 2023 s'han actualitzat a 31/12/24, i per aquest motiu, no coincideixen amb les de l'informe de l'any anterior, que es van extreure al tancament de l'any en estudi.

La majoria de les reclamacions gestionades el 2024, igual que en anys anteriors, continuen sent les relatives a discrepàncies amb el consum facturat o al tractament de fuites.

#### 5.3.9. Monitorització del consum

Aigües de Barcelona disposa d'1.263.473 comptadors equipats amb telelectura, de manera que el 86% dels clients disposen d'aquest servei. Tenim l'objectiu de cobrir tot el parc de comptadors amb telelectura de cara a l'any 2030.

La telemesura aporta beneficis globals gràcies a una gestió hídrica activa, ja que en tenir més control sobre el consum de l'aigua, ajuda a fer-ne un ús més eficient, i també és beneficiós per a cada unitat de consum (nivell usuari) per poder disposar de més informació del consum d'aigua.

Amb la telemesura disposem de les dades de lectures i consums horaris, informació amb la qual es factura al client i es poden desenvolupar serveis de valor afegit basats en la dada. Actualment, els clients amb telelectura al seu comptador disposen d'avís configurables amb els quals poden detectar possibles fuites d'aigua o excessos de consum, a través de l'Àrea de Clients. En el context actual de sequera és clau oferir eines als clients per conèixer el seu consum, per emprendre millores destinades a fer més eficient l'ús de l'aigua.

#### 5.4. Cadena de subministrament responsable

Des d'Aigües de Barcelona impulsem la sostenibilitat de la nostra cadena de valor a través de la incorporació de criteris de sostenibilitat, tant socials com mediambientals, en els processos de contractació de la companyia. Apostem pel diàleg amb els nostres proveïdors establint relacions basades en els principis ètics d'integritat, igualtat de tracte, no-discriminació, transparència i concurrència, i sempre, dins del marc normatiu vigent.

Mantenim un contacte estret amb els nostres proveïdors que derivi en processos de cocreació i d'innovació. D'aquesta manera, fomentem un model comercial basat en la proximitat amb l'objectiu de generar valor econòmic, social i ambiental. La creació de valor permet sinèrgies en l'economia local i potencia la circularitat, allargant el cicle de vida dels recursos necessaris per prestar el servei del cicle integral de l'aigua i minimitzant la despesa en recursos.

##### 5.4.1. Una cadena de subministrament compromesa i sostenible

El marc ètic de les nostres relacions es fonamenta en el respecte als drets humans, els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, el Codi ètic d'Aigües de Barcelona, els valors i compromisos de la Política de gestió integrada, la Política de desenvolupament sostenible, la Política de drets humans i, de manera específica, la Política de compres sostenibles, el Codi de conducta del proveïdor i les Condicions generals de contractació d'Aigües de Barcelona. L'acceptació de tots aquests aspectes per part dels proveïdors es realitza durant el procés d'homologació inicial o en el moment en què es formalitza la contractació específica.





CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989218

D'altra banda, Aigües de Barcelona impulsa la compra sota criteris de sostenibilitat amb l'objectiu d'alinear la cadena de valor amb l'estratègia de sostenibilitat de la companyia. Per garantir que les compres es facin sota criteris de sostenibilitat, tant socials com mediambientals, ens basem en:

- La Política de compres sostenibles, basada en els cinc principis de sostenibilitat: implicació social, governança, innovació i empoderament, acció climàtica i transparència i escolta activa.
- El Codi de conducta del proveïdor i les Condicions generals de contractació d'Aigües de Barcelona.
- La Guia d'aplicació de criteris socials i ambientals al procés de compres i contractació (selecció de la millor oferta d'acord amb aspectes socials i ambientals), així com les Fitxes de criteris de sostenibilitat per cada categoria de compra.
- La governança dels contractes amb criteris de sostenibilitat.

#### 5.4.2. Selecció responsable de proveïdors

La companyia creu en la gestió dels proveïdors amb perspectiva a llarg termini, a través d'una selecció equitativa i transparent que permeti la traçabilitat completa del procés de compra.

##### 5.4.2.1. Homologació dels proveïdors

L'homologació dels proveïdors té com a objectiu final contribuir a garantir la qualitat dels subministraments i serveis. Per aconseguir-ho, cal comptar amb proveïdors amb la qualificació, capacitat, compromís i organització suficients per respondre adequadament a les especificacions de compra o contractació.

Tenim establert un procediment d'homologació en el sistema de qualitat que assegura que els processos de contractació s'efectuïn amb una selecció adequada de proveïdors, d'acord amb els principis de capacitat i compromís.

Donat que és molt important tenir sempre identificats aquells proveïdors que poden impactar en la continuïtat de la nostra activitat, s'adopten tres nivells de risc:

- **Estratègics:** en cas d'indisponibilitat, afecta directament la prestació del servei essencial a curt termini (inferior a una setmana). La indisponibilitat afecta la continuïtat dels processos identificats com a crítics, segons l'anàlisi d'impacte realitzat (BIA).
- **Importants:** la seva indisponibilitat no afecta directament la prestació del servei, però coincidint amb altres indisponibilitats o davant d'escenaris adversos, poden afectar la prestació del servei.
- **Generals:** resta de proveïdors.

##### 5.4.2.2. Criteris sostenibles en els procediments de contractació

L'Agenda 2030 d'Aigües de Barcelona potencia l'adjudicació dels contractes amb criteris vinculats amb pràctiques que afavoreixin el desenvolupament sostenible (característiques mediambientals, polítiques socials, seguretat laboral...).

En aquest sentit, per impulsar els criteris socials i mediambientals en els processos de compres i contractació, es disposa de la *Guia d'aplicació de criteris socials i ambientals*. Aquesta guia recull les diferents fases de la contractació en què es poden establir criteris socials i mediambientals (directament a l'objecte del contracte, com a especificacions del plec tècnic, requeriments de solvència per participar-hi, criteris de valoració i adjudicació, i finalment, al contracte com a obligacions del proveïdor). Així mateix, es disposa de les principals *Fitxes de criteris de sostenibilitat* per categoria de compra, en les quals es detallen els criteris específics a contemplar i valorar, la seva ponderació relativa en l'adjudicació, així com les obligacions contractuals associades.

El nombre de procediments en els quals s'han inclòs criteris de sostenibilitat s'obté de la plataforma pròpia de gestió dels processos de contractació. D'aquesta manera, durant l'any 2024, en 94 dels procediments de contractació s'han incorporat criteris de selecció o valoració socials, mediambientals o d'eficiència energètica, corresponents al 73,44% del total licitat.

| Licitacions                                          | 2024 | 2023 | 2022 |
|------------------------------------------------------|------|------|------|
| Nombre de licitacions amb criteris de sostenibilitat | 94   | 52   | 55   |



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989219

Ens hem fixat l'objectiu estratègic d'aconseguir que el 80% de l'import de totes les compres direccionables<sup>7</sup> de la companyia es faci sota criteris de sostenibilitat l'any 2030. Actualment el percentatge es troba en el 65,18%.

#### 5.4.2.3. Compra amb valor social

Les empreses amb valor social són organitzacions que tenen com a objectiu generar beneficis socials o mediambientals, ja sigui finançant l'activitat d'una organització sense ànim de lucre, ocupant persones en situació de risc d'exclusió social, o prestant els seus beneficis a emprenedors amb dificultats per accedir a préstecs d'inversors corrents.

El 2024, hem continuat amb el nostre compromís i hem efectuat compres a diferents empreses amb valor social: ESCID-Grupo Sifu, Femarec, Fundació Cassià Just, Taller Auria, Fundació Privada Joia i Fundació privada Artesà per a la integració sociolaboral.

#### 5.4.2.4. Compra local

Considerem primordial fomentar un model comercial basat en la proximitat amb l'objectiu de crear beneficis tant econòmics com socials i ambientals.

En aquest sentit, podem constatar l'alta aportació dels proveïdors locals (72,0%) en la prestació de materials i serveis a Aigües de Barcelona. La majoria de facturació de proveïdors no local es troba a Espanya (27,7%), i tan sols una facturació minoritària és de proveïdors estrangers (0,2%).

|                  | 2024 | 2023 | 2022 |
|------------------|------|------|------|
| Compra local (%) | 72,0 | 71,6 | 75,2 |

| Compra local i no local        | Nombre de proveïdors |      |      |
|--------------------------------|----------------------|------|------|
|                                | 2024                 | 2023 | 2022 |
| Local (província de Barcelona) | 967                  | 953  | 984  |
| Resta Catalunya i Espanya      | 390                  | 384  | 377  |
| Internacional                  | 36                   | 35   | 37   |

| Compra local i no local (M€)   | 2024 (*) | 2023   | 2022   |
|--------------------------------|----------|--------|--------|
| Local (província de Barcelona) | 255,78   | 225,89 | 188,11 |
| Resta Catalunya i Espanya      | 98,48    | 88,79  | 61,70  |
| Internacional                  | 0,81     | 0,67   | 0,30   |

La normativa d'aplicació en matèria de contractació obliga Aigües de Barcelona al llançament de processos de licitació que garanteixin la concurrència i la igualtat de tracte entre els diferents operadors. Aquest últim any, es verifica una certa recuperació a l'alça de l'indicador respecte al 2023, any en què determinades prestacions de volum elevat es van adjudicar a empreses que no tenien la seu a la província de Barcelona.

#### 5.4.2.5. Certificació dels proveïdors

L'adopció d'indicadors clau a la Direcció de Compres i Aprovisionament a través del seu propi quadre de comandament monitoritza tot un conjunt d'indicadors tant interns com externs. Un dels blocs d'indicadors correspon a la certificació dels proveïdors en sistemes de gestió, com ara d'assegurament de la qualitat, de gestió ambiental i de salut i seguretat en el treball (ISO 9001, ISO 14001 i ISO 45001). Coincidint amb cada Comitè de seguiment trimestral dels indicadors, es fa una anàlisi i s'identifiquen els proveïdors als quals, donat el seu impacte a Aigües de Barcelona, convidem a valorar l'obtenció de la certificació com a oportunitat de millora.

<sup>7</sup> Les compres direccionables són totes les compres de la companyia lligades a la cadena de subministrament, obres, serveis i subministraments, exceptuant compres com l'aigua crua, que es compra tota a ATL, pagaments a administracions públiques o associacions i serveis financers.





CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989220

A l'acabar l'any 2024 el percentatge és de:

| % proveïdors certificats (*) | 2024 | 2023 (**) | 2022 |
|------------------------------|------|-----------|------|
| Proveïdors amb ISO 9001      | 65,8 | 73,4      | 84,7 |
| Proveïdors amb ISO 14001     | 64,5 | 71,7      | 83,6 |
| Proveïdors amb ISO 45001     | 56,7 | 60,2      | 72,9 |

(\*) Aquest indicador es calcula en base al volum de facturació; (\*\*) El canvi del contractista principal a "Aigües de Barcelona Serveis, Canalitzacions i Obres" va modificar, el 2023, la tendència alcista que es tenia. Aquest contractista encara es troba en procés d'obtenir les certificacions ISO, amb previsió d'assolir-ho el 2025.

#### 5.4.2.6. Avaluació dels proveïdors

Durant la vigència de la relació establerta amb Aigües de Barcelona, es comparteix amb el proveïdor que aquest serà sotmès a un control i seguiment de tots els aspectes contractuals i que s'efectuarà una avaluació periòdica del seu acompliment.

Amb tot, identifiquem tres nivells d'avaluació:

- Avaluació bàsica per als proveïdors generals
- Avaluació estàndard per als proveïdors importants
- Avaluació específica per als proveïdors estratègics

Els criteris d'avaluació que es mesuren són:

- Incompliment de termini
- Reclamacions operatives
- Temps de resposta de reclamacions
- Reclamacions sobre la qualitat del material o servei
- Nivell de servei segons percepció de l'usuari
- Gestió documental de coordinació d'activitats econòmiques (CAE)
- Registre RePro (registre proveïdors)
- Nota del proveïdor a RePro
- *Scoring* ASG
- Solvència econòmica
- Solvència tècnica segons percepció de l'usuari
- Auditoria efectuada per la companyia

El control dels proveïdors permet a la companyia garantir que aquests compleixen amb uns criteris mínims de sostenibilitat (reputació, qualitat, medi ambient, salut financera, i seguretat i salut en el treball).

En tot aquest procés comptem amb la plataforma Achilles (RePro), que ens ajuda a recopilar i validar les dades de proveïdors, mitigant riscos de manera global i propiciant la creació de cadenes de subministrament traçables, més segures, sostenibles i amb un acompliment millor.

El 2023 es van avaluar 1.184 proveïdors, el 92% dels quals van obtenir una valoració alta (per sobre de 8 punts), mentre que el 8% restant va assolir una valoració mitjana (entre 6 i 8 punts). L'avaluació del 2024 en troba en procés al llarg dels primers mesos del 2025.

| Avaluació de proveïdors      | 2024  | 2023  | 2022  |
|------------------------------|-------|-------|-------|
| Proveïdors avaluats          | 1.190 | 1.184 | 1.201 |
| Valoració alta (8-10)        | (*)   | 92%   | 95,1% |
| Valoració mitjana/alta (6-8) | (*)   | 8%    | 4,9%  |
| Valoració baixa (menys de 6) | (*)   | 0%    | 0%    |

(\*) En procés d'avaluació el 2024, els resultats es publicaran dins l'any en curs a la Memòria de Sostenibilitat.



## CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989221

A partir del 2023, es va iniciar el càlcul del valor ASG (Scoring ASG), més alineat amb les noves directives en matèria de sostenibilitat. En aquest sentit, l'objectiu per al 2030 és el d'arribar al 80% de volum de facturació amb proveïdors amb els nivells de puntuació més elevats (A o A+). Històricament, es feia el càlcul de la RSC.

| Volum de compra certificada | 2024 | 2023 | 2022 |
|-----------------------------|------|------|------|
| % ASG                       | 57,8 | 58,1 | -    |

### 5.4.3. Fomentem el diàleg

L'aposta pel diàleg i la participació amb tots els grups de relació de la companyia inclou directament tota la Cadena de Valor. En el marc del desplegament de l'estratègia de transparència, diàleg i proximitat de la companyia, es disposa de canals permanentment oberts, com ara els espais corresponents a la nostra pàgina web o el contacte a través de correu electrònic.

Com cada any, s'ha elaborat una enquesta d'expectatives dels nostres proveïdors que ens permet orientar millor la nostra relació cap a aquest grup de relació.

Enguany, Aigües de Barcelona ha reunit els seus principals proveïdors en la jornada de diàleg "La intel·ligència artificial (IA) i el retiment de sostenibilitat com a palanques de resiliència", per tal d'enfortir els vincles amb un dels seus grups de relació més rellevants.

#### 5.4.3.1. Enquesta de necessitats i expectatives dels proveïdors

Dins la via del diàleg i la comunicació, una actuació rellevant és l'elaboració de l'enquesta anual, per tal de conèixer el grau de satisfacció i les necessitats i expectatives dels proveïdors. Cal destacar que el 2024 s'ha ampliat amb noves preguntes per tenir una visió més completa sobre la percepció per part dels proveïdors de diferents iniciatives dutes a terme per Aigües de Barcelona, així com tenir més informació sobre el grau de maduresa dels nostres proveïdors en aspectes de sostenibilitat ASG.

S'han convidat 680 proveïdors de diverses categories, dels quals s'ha obtingut resposta de 181 (26,62%), que representen un 73,09% de la facturació total, i s'ha aconseguit una participació més elevada respecte a l'any anterior. En general, les valoracions dels aspectes objecte de consulta habitual es mostren força consolidades i, d'altra banda, les dels introduïts aquest any han obtingut també puntuacions altes (per sobre dels 4 punts). Concretament, de manera quantitativa tenim:

| Resultats enquesta cadena de valor (base sobre 5)                                                                             | 2024 | 2023 | 2022 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|
| Facilitat per identificar i contactar amb diferents interlocutors d'Aigües de Barcelona                                       | 4,21 | 4,24 | 4,29 |
| Grau en què Aigües de Barcelona aposta pel diàleg amb els proveïdors                                                          | 4,27 | 4,40 | 4,26 |
| Compliment en criteris de responsabilitat social i mediambiental i per pràctiques responsables a la cadena de subministrament | 4,38 | 4,47 | 4,25 |

| Noves preguntes incorporades el 2024                                                                                                                                                                               | 2024 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Informació que Aigües de Barcelona posa a disposició dels proveïdors                                                                                                                                               | 4,39 |
| Informació que Aigües de Barcelona posa a disposició sobre les licitacions electròniques                                                                                                                           | 4,28 |
| Portal de transparència d'Aigües de Barcelona                                                                                                                                                                      | 4,5  |
| Memòries anuals d'explotació, innovació i sostenibilitat                                                                                                                                                           | 4,47 |
| Polítiques d'Aigües de Barcelona                                                                                                                                                                                   | 4,4  |
| Iniciatives d'acció social que Aigües de Barcelona duu a terme en la transformació de condicions que generen desigualtats i problemes socials, millorant l'autonomia de les persones en situació de vulnerabilitat | 4,31 |
| Mesura en què percep que Aigües de Barcelona aposta per la transparència amb els proveïdors                                                                                                                        | 4,38 |
| Grau de satisfacció que suposa a la seva empresa ser proveïdor d'Aigües de Barcelona                                                                                                                               | 4,68 |





CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989222

D'altra banda, enguany s'ha aprofitat per avaluar el grau de coneixement i participació dels proveïdors en el Hub d'Acció Climàtica i en el projecte d'inserció laboral de persones amb risc d'exclusió social d'Aigües de Barcelona i la Creu Roja. Així mateix, s'ha aprofitat l'enquesta per conèixer l'estat dels nostres proveïdors respecte a aspectes concrets de l'eix ambiental (el càlcul de la petjada de carboni i pla de reducció d'aquesta), de l'eix social (Pla d'igualtat, càlcul de la bretxa salarial, Política de drets humans) i de l'eix governança (mapa de riscos, implicació del màxim òrgan de govern, coneixement de la regulació europea en sostenibilitat).

Els resultats d'aquesta enquesta és compartit, i es generen les accions específiques requerides per tal de donar resposta a les propostes i oportunitats de millora detectades. A més a més, de manera contínua i proactiva, es mantenen reunions periòdiques amb els principals proveïdors d'Aigües de Barcelona, en les quals s'expliquen les necessitats de contractació i s'escolta activament què ens poden aportar en contractes futurs a nivell social, mediambiental, d'innovació del sector i de digitalització del servei, entre altres aspectes.

#### 5.4.3.2. Jornada amb proveïdors

La jornada feta al juny del 2024 s'ha centrat en "La intel·ligència artificial (IA) i el retiment de sostenibilitat com a palanques de resiliència", per tal d'explorar les potencialitats de la intel·ligència artificial en l'àmbit empresarial per fer més eficients els processos, així com abordar les oportunitats que ofereix el nou marc regulatori europeu de sostenibilitat. En aquest sentit, s'ha analitzat la Doble Materialitat, que identifica els impactes del desenvolupament operatiu i financer i també els impactes econòmics, socials i mediambientals que causa la companyia en l'entorn.

A la sessió de treball han participat prop d'una trentena de proveïdors d'Aigües de Barcelona de set àmbits diferents (empreses de contractes i material hidràulic, serveis de transport i gestió de residus, productes químics, equips industrials, instrumentació i processos de control, sistemes d'informació, serveis de gestió de clients i d'energia) que, conjuntament amb personal d'Aigües de Barcelona, han identificat els principals factors de sostenibilitat amb impacte en la cadena de subministrament i han compartit les millors mesures que s'han d'adoptar perquè la sostenibilitat contribueixi a enfortir la resiliència de tota la cadena de valor.

#### 5.4.4. Gestió logística responsable al servei de l'operativa

La logística a Aigües de Barcelona, entesa com a forma de gestió del flux de materials que requereix l'operativa diària, busca l'eficàcia en la satisfacció de la demanda. Per assolir-la, resulta imprescindible portar a terme una planificació prèvia de les necessitats operatives així com la implementació de sistemes de control de la gestió que s'efectua.

En aquesta línia de treball, durant l'any 2024 s'han consolidat els procediments d'actuació revisats i ajustats el 2023, per tal d'incrementar els controls operatius que permeten minimitzar els riscos associats a la gestió, així com sistematitzar la informació de gestió a disposició de les àrees operatives, elaborant un informe mensual de consum de materials i despesa associada.

D'altra banda, per a la creació de noves referències de materials, s'ha digitalitzat el procés mitjançant la posada en marxa d'un AppSheet personalitzat de gestió de sol·licituds de nous materials. Aquesta app millora la visibilitat en temps real de les sol·licituds efectuades i optimitza la comunicació entre equips, augmentant així l'eficiència operativa tot reduint la probabilitat de duplicar materials.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON4989223

6. ÍNDEX DE CONTINGUTS REQUERITS PER LA LLEI 11/2018, DE 28 DE DESEMBRE, D'INFORMACIÓ NO FINANCERA I DIVERSITAT

| CONTINGUT LLEI 11/2018                                                                                                                                                                                                                          | Pàgina                                                                              | Criteri de reporting                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>MODEL D'EMPRESA</b>                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                     |                                                                        |
| Descripció del model d'empresa                                                                                                                                                                                                                  | 5-6                                                                                 | GRI 2-1, GRI 2-6                                                       |
| Organització i estructura de l'empresa                                                                                                                                                                                                          | 6-9                                                                                 | GRI 2-2, GRI 2-6, GRI 2-9                                              |
| Presència geogràfica                                                                                                                                                                                                                            | 5-6                                                                                 | GRI 2-1                                                                |
| Objectius i estratègies                                                                                                                                                                                                                         | 24-28                                                                               | GRI 2-23                                                               |
| Principals factors i tendències que afecten l'evolució futura                                                                                                                                                                                   | 4, 24-26, 54-55, 58-59                                                              | GRI 3-3                                                                |
| <b>ESTRATÈGIA I GESTIÓ DE RISCOS</b>                                                                                                                                                                                                            |                                                                                     |                                                                        |
| Descripció de les polítiques que s'apliquen a la companyia                                                                                                                                                                                      | 17                                                                                  | GRI 2-23                                                               |
| Resultats de les polítiques que s'apliquen a la companyia                                                                                                                                                                                       | 18-22, 45, 47-48, 50-51, 56-56, 80-81, 92-93, 96                                    | GRI 2-24                                                               |
| Principals riscos relacionats amb qüestions vinculades a les activitats de la companyia                                                                                                                                                         | 9-13, 18-22, 50-55, 82-85, 88-89, 92-95                                             | GRI 3-3                                                                |
| <b>PERFIL DE L'INFORME D'INFORMACIÓ NO FINANCERA</b>                                                                                                                                                                                            |                                                                                     |                                                                        |
| Marc de reporting utilitzat                                                                                                                                                                                                                     | 4                                                                                   | GRI 2-3                                                                |
| Anàlisi de materialitat                                                                                                                                                                                                                         | 30-31                                                                               | GRI 3-2                                                                |
| <b>QÜESTIONS MEDIAMBIENTALS</b>                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |                                                                        |
| <b>Gestió ambiental</b>                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                     |                                                                        |
| Efectes actuals i previsible de les activitats de l'empresa en el medi ambient, i si s'escau, la seguretat i salut                                                                                                                              | 54-73                                                                               | GRI 3-3, GRI 2-27                                                      |
| Procediments d'avaluació o certificació ambiental                                                                                                                                                                                               | 13-17, 23, 43, 54-55, 82, 95                                                        | GRI 2-23, GRI 2-27                                                     |
| Recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals                                                                                                                                                                                           | 73-74                                                                               | Despeses de gestió i formació mediambiental segons criteris comptables |
| Aplicació del principi de precaució                                                                                                                                                                                                             | 9                                                                                   | GRI 2-23                                                               |
| Quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals                                                                                                                                                                                     | 55                                                                                  | Llei 26/2007 de responsabilitat mediambiental                          |
| <b>Contaminació</b>                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                     |                                                                        |
| Mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient, tenint en compte qualsevol altra forma de contaminació atmosfèrica específica de l'activitat, inclòs el soroll i la contaminació lumínica | 56-58, 71-73<br>La contaminació lumínica no és un tema material per a la companyia. | GRI 3-3                                                                |
| <b>Economia circular i prevenció i gestió de residus</b>                                                                                                                                                                                        |                                                                                     |                                                                        |
| Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de residus                                                                                                                                           | 26, 69-71                                                                           | GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5 (2020)           |
| Accions per combatre el malbaratament d'aliments                                                                                                                                                                                                | No és un tema material per a la companyia.                                          | GRI 3-3                                                                |
| <b>Ús sostenible dels recursos</b>                                                                                                                                                                                                              |                                                                                     |                                                                        |
| Consum d'aigua i subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals                                                                                                                                                                     | 26-27, 58-59, 62-63, 75                                                             | GRI 3-3, GRI 303-3 (2018)                                              |
| Consum de matèries primeres                                                                                                                                                                                                                     | 68-69                                                                               | GRI 3-3, GRI 301-1                                                     |
| Consum directe i indirecte d'energia                                                                                                                                                                                                            | 66-68                                                                               | GRI 302-1                                                              |
| Mesures per millorar l'eficiència energètica                                                                                                                                                                                                    | 66-68                                                                               | GRI 3-3, GRI 302-4                                                     |
| Ús d'energies renovables                                                                                                                                                                                                                        | 68                                                                                  | GRI 302-1                                                              |
| <b>Canvi climàtic</b>                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                     |                                                                        |
| Emissions de gasos amb efecte d'hivernacle                                                                                                                                                                                                      | 56-57                                                                               | GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3                                        |





ON4989224

**CLASE 8.<sup>a</sup>**

| CONTINGUT LLEI 11/2018                                                                                                                                                            | Pàgina        | Criteri de reporting                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mesures per adaptar-se al canvi climàtic                                                                                                                                          | 26-27, 55-59  | GRI 3-3, GRI 201-2                                                                                         |
| Objectius de reducció de gasos amb efecte d'hivernacle                                                                                                                            | 27, 55-56     | GRI 3-3                                                                                                    |
| <b>Biodiversitat</b>                                                                                                                                                              |               |                                                                                                            |
| Mesures per preservar o restaurar la biodiversitat                                                                                                                                | 27, 59-60, 74 | GRI 3-3, GRI 304-3                                                                                         |
| Impactes causats per l'activitat                                                                                                                                                  | 54-55, 58-60  | GRI 3-3, GRI 304-2                                                                                         |
| <b>QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL</b>                                                                                                                                  |               |                                                                                                            |
| <b>Ocupació</b>                                                                                                                                                                   |               |                                                                                                            |
| Nombre i distribució d'empleats per país, sexe, edat, classificació professional i modalitat de contracte de treball                                                              | 37-38         | GRI 2-7, GRI 405-1                                                                                         |
| Mitjana anual de contractes per modalitat de contracte desglossat per sexe, edat i classificació professional                                                                     | 39-40         | GRI 2-7                                                                                                    |
| Nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional                                                                                                                | 40            | GRI 401-1                                                                                                  |
| Remuneracions mitjanes per sexe, classificació professional i edat                                                                                                                | 46-47         | Criteri intern                                                                                             |
| Bretxa salarial                                                                                                                                                                   | 45-47         | Criteri intern: diferència entre al salari dels homes i el de les dones dividit entre el salari dels homes |
| Remuneració mitjana de consellers i directius                                                                                                                                     | 46-47         | Criteri intern                                                                                             |
| Implantació de polítiques de desconnexió laboral                                                                                                                                  | 49            | GRI 3-3                                                                                                    |
| Percentatge d'empleats amb discapacitat                                                                                                                                           | 47            | GRI 405-1                                                                                                  |
| <b>Organització del treball</b>                                                                                                                                                   |               |                                                                                                            |
| Organització del temps de treball                                                                                                                                                 | 28, 48-49     | GRI 3-3                                                                                                    |
| Nombre d'hores d'absentisme                                                                                                                                                       | 51            | Criteri intern                                                                                             |
| Mesures per facilitar la conciliació                                                                                                                                              | 48-49         | GRI 3-3                                                                                                    |
| <b>Seguretat i salut</b>                                                                                                                                                          |               |                                                                                                            |
| Condicions de seguretat i salut en el treball                                                                                                                                     | 50-53         | GRI 403-1, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5 (2018)                                                          |
| Nombre d'accidents de treball                                                                                                                                                     | 28, 50        | GRI 403-9 (2018)                                                                                           |
| Índex de freqüència per sexe                                                                                                                                                      | 50            | Criteri intern                                                                                             |
| Índex de gravetat per sexe                                                                                                                                                        | 50            | Criteri intern                                                                                             |
| Malalties professionals per sexe                                                                                                                                                  | 50            | GRI 403-10 (2018)                                                                                          |
| <b>Relacions socials</b>                                                                                                                                                          |               |                                                                                                            |
| Organització del diàleg social                                                                                                                                                    | 43-44         | GRI 3-3                                                                                                    |
| Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius per país                                                                                                                  | 43            | GRI 2-30                                                                                                   |
| Balanç dels convenis en el camp de la seguretat i salut                                                                                                                           | 51-53         | GRI 3-3, GRI 403-4 (2018)                                                                                  |
| Mecanismes i procediments dels quals disposa l'empresa per promoure la implicació dels treballadors en la gestió de la companyia, en termes d'informació, consulta i participació | 43-44         | GRI 2-29                                                                                                   |
| <b>Formació</b>                                                                                                                                                                   |               |                                                                                                            |
| Polítiques implementades en el camp de la formació                                                                                                                                | 41-42         | GRI 404-2                                                                                                  |
| Quantitat total d'hores de formació per categories professionals                                                                                                                  | 42            | Criteri intern                                                                                             |
| <b>Accessibilitat universal persones amb discapacitat</b>                                                                                                                         |               |                                                                                                            |
| Accessibilitat universal persones amb discapacitat                                                                                                                                | 27, 47, 88    | GRI 3-3                                                                                                    |
| <b>Igualtat</b>                                                                                                                                                                   |               |                                                                                                            |
| Mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes                                                                                         | 28, 44-45     | GRI 3-3                                                                                                    |
| Plans d'igualtat i mesures adoptades per promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe                                                             | 28, 45, 47-48 | GRI 3-3, GRI 2-23                                                                                          |



ON4989225

CLASE 8.<sup>a</sup>

| CONTINGUT LLEI 11/2018                                                                                                                                                        | Pàgina               | Criteri de reporting                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------|
| Integració i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat                                                                                                        | 27, 47, 77, 88       | GRI 3-3                                            |
| Política contra tot tipus de discriminació i, si s'escau, de gestió de la diversitat                                                                                          | 27, 38-39, 44-45, 88 | GRI 3-3, GRI 2-23                                  |
| <b>INFORMACIÓ SOBRE EL RESPECTE ALS DRETS HUMANS</b>                                                                                                                          |                      |                                                    |
| Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans                                                                                                     | 13-17, 20-21, 95     | GRI 3-3, GRI 2-23, GRI 2-26                        |
| Prevenició dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos                                         | 20-21                | GRI 3-3, GRI 412-2, GRI 2-23, GRI 2-26             |
| Denúncies per casos de vulneració de drets humans                                                                                                                             | 21                   | Criteri intern                                     |
| Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'OIT relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva | 20-21                | GRI 3-3, GRI 2-23                                  |
| Eliminació de la discriminació a la feina i l'ocupació                                                                                                                        | 20-21                | GRI 3-3, GRI 2-23                                  |
| Eliminació del treball forçós o obligatori                                                                                                                                    | 20-21                | GRI 3-3                                            |
| Abolició efectiva del treball infantil                                                                                                                                        | 20-21                | GRI 3-3                                            |
| <b>INFORMACIÓ RELATIVA A LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN</b>                                                                                                        |                      |                                                    |
| Mesures per prevenir la corrupció i el suborn                                                                                                                                 | 17-19                | GRI, 2-23, GRI 2-25, GRI 2-26                      |
| Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals                                                                                                                           | 22                   | GRI 2-23, GRI 2-25, GRI 2-26                       |
| Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre                                                                                                                       | 75-76                | GRI 201-1, GRI 413-1                               |
| <b>INFORMACIÓ SOBRE LA SOCIETAT</b>                                                                                                                                           |                      |                                                    |
| <b>Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible</b>                                                                                                             |                      |                                                    |
| Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local                                                                                                | 28, 75-82            | GRI 3-3, GRI 203-2                                 |
| Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori                                                                                              | 27-28, 75-82, 92-94  | GRI 3-3                                            |
| Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests                                                                         | 28, 29-33, 96-97     | GRI 3-3, GRI 413-1                                 |
| Accions d'associació o patrocini                                                                                                                                              | 80-81                | GRI 3-3, GRI 2-28, GRI 201-1                       |
| <b>Subcontractació i proveïdors</b>                                                                                                                                           |                      |                                                    |
| Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals                                                                                    | 92-93                | GRI 2-6, GRI 2-24                                  |
| Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental                                                                 | 92-97                | GRI 2-6, GRI 2-24, GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 414-1 |
| Sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes                                                                                                                    | 95-97                | GRI 3-3, Criteri intern                            |
| <b>Consumidors</b>                                                                                                                                                            |                      |                                                    |
| Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors                                                                                                                        | 27, 82-85            | GRI 3-3, GRI 416-1, GRI 417-1                      |
| Sistemes de reclamació                                                                                                                                                        | 90-92                | GRI 2-16, GRI 2-25                                 |
| Queixes rebudes i resolucions                                                                                                                                                 | 90-92                | GRI 2-25, Criteri intern                           |
| <b>INFORMACIÓ FISCAL I TRANSPARÈNCIA</b>                                                                                                                                      |                      |                                                    |
| Beneficis obtinguts país per país                                                                                                                                             | 23                   | GRI 207-4                                          |
| Impostos sobre beneficis pagats                                                                                                                                               | 23                   | GRI 207-4                                          |
| Subvencions públiques rebudes                                                                                                                                                 | 23                   | GRI 201-4                                          |





CLASE 8.<sup>a</sup>



0M2235495

El present Estat d'informació no financera, que forma part de l'Informe de Gestió d'Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. corresponent a l'exercici 2024, elaborat segons estableix la llei 11/2018 de 28 de desembre, d'informació no financera i diversitat, formulat, en informe separat, pel Consell d'Administració de la Societat en data 19 de març de 2025, consta de 100 folis de paper timbrat de l'Estat, classe 8<sup>a</sup> nombres 0N4989126 a 0N4989225, tots dos inclosos, i en els folis de la mateixa classe 8<sup>a</sup> nombres 0M2235495 a 0M2235497 en els quals figuren les signatures dels Consellers i Conselleres que el subscriuen.

Barcelona, 19 de març de 2025

---

Sr. Miquel Roca i Junyent  
President

---

Sociedad General de Aguas de Barcelona,  
S.A.U. (persona física representant,  
Sr. Felipe Campos Rubio)  
Conseller delegat

---

Sr. Geoffroy Carlier  
Conseller

---

Sra. Marta Colet Gonzalo  
Consellera



CLASE 8.<sup>a</sup>



0M2235496

---

Sra. Montserrat Coldeforns i Sol  
Consellera

---

Sra. Eva Maria Ferruz Nortes  
Consellera

---

Sr. Antoni Fogué i Moya  
Conseller

---

Sra. Therese Jamaa  
Consellera

---

Sra. Clara Navarro Colomer  
Consellera

---

Sra. Marta Palacio Canal  
Consellera





CLASE 8.<sup>a</sup>



0M2235497

---

Sra. Esther Real Saladrigas  
Consellera

---

Sr. Jordi Ros Faura  
Conseller

---

Sr. Cosme Sagnier Guimón  
Conseller

---

Sr. Isidre Sierra Fusté  
Conseller