TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª



007091501

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 2023

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091502

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. INFORMACIÓ GENERAL 7
1.1. Model d'empresa 7
1.2. Activitat de la companyia 7
1.3. Model de governança 9
1.4. Gestió del risc 13
1.4.1. Resiliència operativa 16
1.4.2. Cultura de la prevenció de riscos empresarials 17
1.4.3. Risc cibernètic i ciberseguretat 17
1.5. Sistemes de gestió operacionals 18
1.5.1. Sistema d'auditories internes i externes 19
1.5.2. Eines de gestió 22
1.5.3. Gestió de polítiques 24
1.6. Ètica i transparència 25
1.6.1. Canal ètic 26
1.6.2. Reglament general de protecció de dades 27
1.6.3. Transparència 28
1.7. Respecte dels drets humans 28
1.8. Blanqueig de capitals 30
1.9. Gestió econòmica responsable 31
1.9.1. Finançament sostenible 32
2. ESTRATÈGIA TRANSFORMADORA AMB VISIÓ DE FUTUR 33
2.1. Els Objectius de Desenvolupament Sostenible, al nostre full de ruta 33
2.2. Estratègia 2030, una estratègia basada en els criteris ESG 34
2.2.1. Objectius estratègics Aigües de Barcelona 2030 36
2.2.2. Projectes Agenda AB2030 40
2.3. Estratègia fonamentada en el diàleg 40
2.3.1. Gestió del diàleg amb els grups de relació 41
2.3.2. Eines de diàleg 42
2.4. Aliances per assolir els objectius 45
2.4.1. Aliances amb les administracions locals 46
2.4.2. Aliances amb el teixit associatiu 46
2.5. Innovació, palanca de futur 47
2.5.1. Aliances i col·laboracions 48
3. ASPECTES SOCIALS I PERSONES TREBALLADORES 50
3.1. Plantilla 50
3.2. Ocupació 51
3.3. Contractació 53
3.4. Acomiadaments 54
3.5. Formació personalitzada i creixement professional 55
3.5.1. Formació 55
3.5.2. Desenvolupament 56
3.5.2.1. Avaluació de l'acompliment a tota la plantilla 56
3.5.2.2. Plans de successió 57
3.5.2.3. Promoció i plans de desenvolupament 57
3.6. Entorn relacional i dialogant 57
3.7. Entorn de treball igualitari i divers 60
3.7.1. Pla d'igualtat 60
3.7.2. Bretxa salarial 61
3.7.3. Integració de persones amb discapacitat 63
3.7.4. Prevenció de l'assetjament 64
3.7.5. Protecció de víctimes de violència de gènere 64
3.7.6. Conciliació personal, familiar i laboral 64

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091503

CLASE 8.ª

3.7.7. Altres actuacions de diversitat 66
3.8. Smart Working (noves maneres de treballar) 67
3.9. Desconnexió laboral 68
3.10. Seguretat i salut dels treballadors i treballadores 68
3.10.1. Seguretat i salut dels treballadors i treballadores 68
3.10.2. Consulta i participació 69
3.10.3. Formació 70
3.10.4. Vigilància de la salut 71
3.11. Benestar de les persones 75
4. MEDI AMBIENT 76
4.1. Prevenció de riscos ambientals 76
4.1.1. Aspectes ambientals 77
4.1.2. Incidents mediambientals 77
4.1.3. Pòlissa de responsabilitat ambiental 77
4.2. Acció climàtica 78
4.2.1. Neutralitat climàtica 78
4.2.1.1. Evolutiu i assoliment del full de ruta 80
4.2.2. Resiliència i adaptació al canvi climàtic 82
4.2.2.1. Contribuir a la resiliència de les ciutats a través de l'impuls al desplegament de solucions urbanes sostenibles 82
4.2.2.2. Treballem per reduir la petjada hídrica del territori 83
4.2.2.3. Reconèixer el valor del capital natural i treballar per la seva preservació i regeneració 84
4.2.2.4. Anàlisi del risc i mesures d'adaptació al canvi climàtic 86
4.2.3. Capacitació i implicació 87
4.2.3.1. Hub d'acció climàtica 87
4.2.3.2. Talent compromès pel clima 88
4.2.3.3. Plataformes obertes d'engagement climàtic 89
4.3. Operativa 90
4.3.1. Gestió del cicle de l'aigua 90
4.3.2. Gestió de la sequera 93
4.3.2.1. Introducció 93
4.3.2.2. Marc normatiu i competencial 94
4.3.2.3. Actuacions dutes a terme i en curs 94
4.3.3. Energia eficient i renovable 98
4.3.4. Consum de matèries primeres i mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús 99
4.3.5. Estratègia basada en l'economia circular 101
4.3.6. Vigilància de la xarxa de sanejament en alta i protecció del litoral 103
4.3.7. Prevenció d'emissions i gestió d'efluents 104
4.3.8. Altres actuacions mediambientals 106
4.4. Recursos econòmics dedicats al medi ambient 106
4.5. Taxonomia ambiental 107
5. RELACIÓ AMB LA SOCIETAT 108
5.1. Contribució social al territori 108
5.1.1. Acció social per fer front a les desigualtats 109
5.1.2. Educació i sensibilització ambiental 113
5.1.3. Iniciatives ciutadanes i promoció del territori 114
5.1.4. Patrocinis i mecenatges 115
5.1.5. Voluntariat corporatiu 116
5.1.5.1. Voluntariat social 116
5.1.5.2. Voluntariat ambiental 118
5.1.6. Càlcul del valor social integrat 118
5.2. Accés garantit a una aigua segura i saludable 119
5.2.1. Una aigua sota control 119
5.3. Pròxims als nostres clients 122

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091504

CLASE 8.ª

5.3.1. Experiència de client 122
5.3.1.1. El client, al centre 123
5.3.1.2. Digitals i sempre accessibles 124
5.3.1.3. Compromesos amb la vulnerabilitat 125
5.3.2. Gestió del deute 127
5.3.3. Requeriments i reclamacions 127
5.3.4. Customer Counsel, mediació entre el client i l'empresa 129
5.4. Monitorització del consum 130
5.5. Cadena de subministrament responsable 130
5.5.1. Una cadena de subministrament compromesa i sostenible 131
5.5.2. Selecció responsable de proveïdors 131
5.5.2.1. Homologació dels proveïdors 131
5.5.2.2. Adopció criteris sostenibles en procediments de contractació 131
5.5.2.3. Compra amb valor social 132
5.5.2.4. Compra local 133
5.5.2.5. Certificació dels proveïdors 134
5.5.2.6. Avaluació 134
5.5.3. Fomentem el diàleg 135
5.5.3.1. Enquesta de necessitats i expectatives dels proveïdors 135
5.5.3.2. Jornada amb proveïdors 136
5.5.4. Gestió logística responsable al servei de l'operativa 136
6. ÍNDEX DE CONTINGUTS REQUERITS PER LA LLEI 11/2018, DE 28 DE DESEMBRE, D'INFORMACIÓ NO FINANCERA I DIVERSITAT 138

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091505

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 2023. 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 serveix 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.

En l'elaboració d'aquest informe i la selecció dels continguts, s'han tingut en compte els resultats de l'anàlisi de materialitat duta a terme durant l'últim trimestre del 2022 i les diferents sessions de diàleg i cocreació amb els diversos grups de relació de la companyia realitzades al llarg del 2023 (vegeu l'apartat 2.3 "Estratègia fonamentada en el diàleg"). 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.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091506

INTRODUCCIÓ

Aquest document presenta la visió estratègica i prospectiva de la companyia, així com els resultats del 2023 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.

D'acord amb la legislació europea, espanyola i local i amb les tendències internacionals, hem fixat el nostre full de ruta segons els criteris ESG (Ambientals, Socials i de Governança), partint de la base que, sent una companyia que gestiona un bé escàs i de primera necessitat en un mercat regulat, la nostra pròpia matriu de criteris ESG és:



Vam iniciar l'any 2023 amb situació d'Alerta pel que fa a l'estat de sequera a les conques Ter-Llobregat, estat que determina l'Agència Catalana de l'Aigua. El 2023 ha estat un any amb un règim de pluges molt inferior a l' habitual, que sumat a la sequera que ja arrossegàvem del 2022, ha provocat que el 2023 hàgim passat de l'estat d'Alerta a l'estat d'Excepcionalitat i que acabem el 2023 en situació de pre-Emergència a tota l'àrea metropolitana de Barcelona

A més, seguim enfrontant-nos a oscil·lacions de preu importants en matèries primeres i a la necessitat creixent de dur a terme inversions que permetin incrementar la resiliència del territori en el qual la companyia opera per tal de fer front a les sequeres cada vegada més freqüents.

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. Al tancament de l'any 2023, l'aigua regenerada suposa el 25% de tota l'aigua que abasteix l'àrea metropolitana de Barcelona. Per tant, sense l'anticipació d'Aigües de Barcelona a la posada en marxa de les infraestructures i l'operativa per tal de proveir-nos d'aigua regenerada, avui en dia la situació per la manca d'aigua seria molt més greu.

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

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091507

1. INFORMACIÓ GENERAL

1.1. Model d'empresa

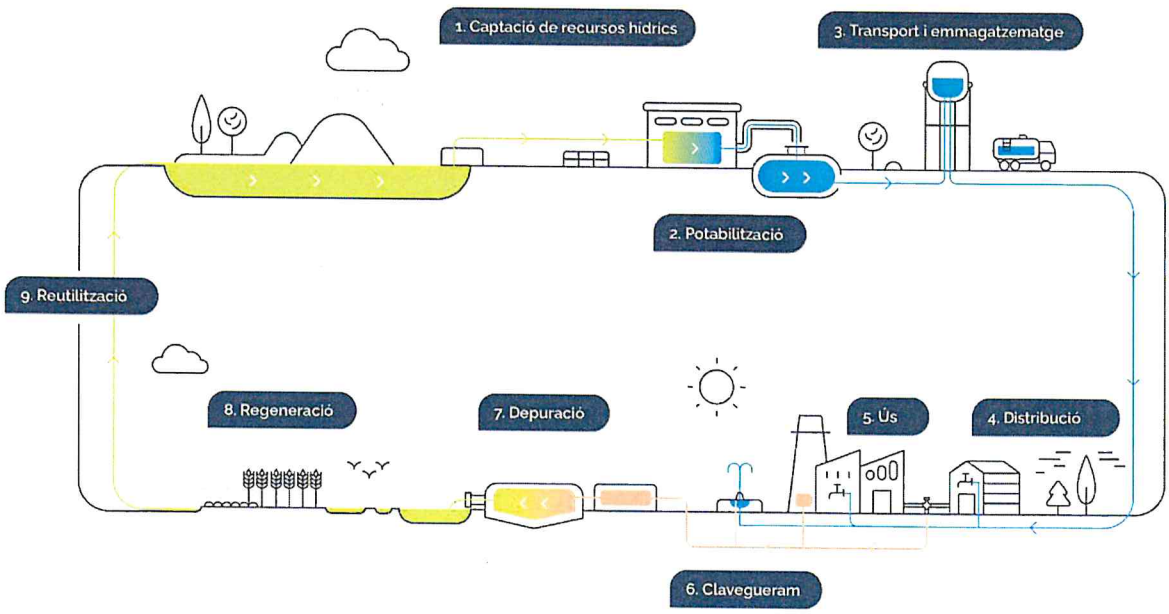
Aigües de Barcelona és l'empresa mixta responsable de la gestió del cicle integral de l'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona, constituïda el 30 de juliol de 2013. Som l'operador que executa les polítiques marcades pels òrgans de govern i regulació de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i l'Agència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

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.



TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª



007091508

Aigua potable	2023
Municipis	23
Habitants servits	2.972.780
Volum d'aigua lliurat a la xarxa (hm³)	186,36
Nombre d'ETAPs[1] explotades per Aigües de Barcelona	6
Quilòmetres de xarxa	4.746,30
Nombre de dipòsits	83
Centrals de bombament	73
Vàlvules reguladores	129

Aigua per a usos no potables	2023
Municipis	9

Clavegueram	2023
Municipis servits	11
Habitants servits	453.745
Quilòmetres de xarxa i col·lectors	1.302

Aigües depurades	2023
Municipis 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	3.345.695
Nombre d'EDARs[2] explotades per Aigües de Barcelona	7
Estacions de bombament	39
Càrrega contaminant equivalent (HE)	4.432.414,90
Aigua depurada (hm³)	238,16

Reutilització	2023
Municipis	16
Volum d'aigua reutilitzada (hm³)	57,90

[1] ETAP: Estació de Tractament d'Aigua Potable
[2] EDAR: Estació Depuradora d'Aigua Residual

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091509

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.



Consell d'Administració

El Consell d'administració d'Aigües de Barcelona el componen 16 membres, 3 a proposta de l'AMB, 11 a proposta de Societat General d'Aigües de Barcelona i 2 a proposta de CriteriaCaixa, nomenats per la Junta d'accionistes de la companyia.

<u>Actuacions destacades:</u>

- Durant l'any 2023, 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. S'ha augmentant així la representació de dones en aquest òrgan de govern.

- **Exercici de drets dels accionistes de manera telemàtica**

  Per facilitar que els accionistes puguin exercir els seus drets de manera telemàtica, el 2020 es modificaren articles dels Estatuts Socials a proposta del Consell d'Administració, segons els acords adoptats al març del 2020, modificació que va ser aprovada per la Junta d'Accionistes del mes de juny del mateix any. També es van modificar altres articles pel que fa a la previsió que ja existia de reunions telemàtiques del Consell d'Administració.

TIMBRE DEL ESTADO

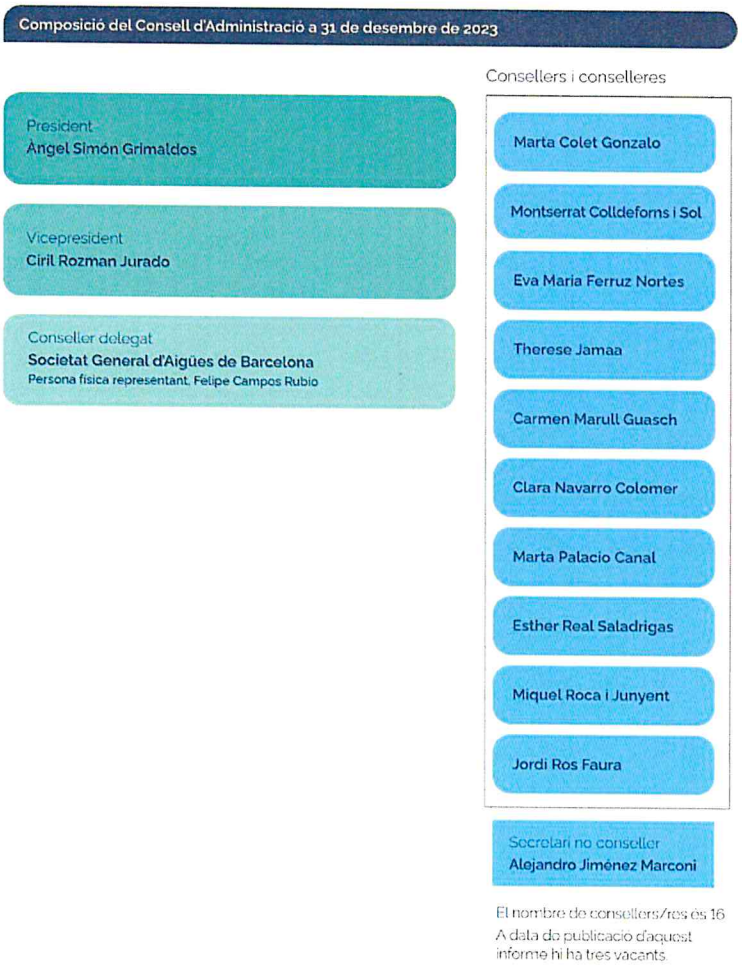
CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091510

Composició del 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. A 31 de desembre de 2023 hi ha 3 vacants, la propera junta d'accionistes acordarà els corresponents nomenaments.



El 2023:

- **Reelecció i nomenament de consellers i conselleres per acords de la Junta d'Accionistes de la companyia de data 16 de juny de 2023**
  - A proposta de l'accionista Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A., nomenament de la senyora Esther Real Saladrigas i de la senyora Therese Jamaa, en substitució del senyor Manuel Cermerón i del senyor Narciso Berberana, que en data 15 de juny havien presentat la seva dimissió com a consellers de la companyia.
  - També a proposta de l'accionista Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A., nomenament de la senyora Eva Maria Ferruz Nortes, com a consellera de la companyia, en substitució de l'exconsellera senyora Isabel Rodríguez Ruiz, que havia presentat la seva dimissió. En coherència amb els principis ESG i els recents projectes de la Unió Europea de construir un govern corporatiu sostenible, l'accionista Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A. va proposar el nomenament com a conseller/a de la Societat la persona que en cada moment ocupi la presidència del Comitè Intercentres

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091511

CLASE 8.ª

d'Aigües de Barcelona i que quan aquesta persona canviï, en la següent Junta General d'Accionistes, es proposi el nomenament com a conseller/a del nou president/a del Comitè Intercentres en substitució de l'anterior.

- A proposta de l'accionista CriteriaCaixa, reelecció de la consellera senyora Marta Palacio Canal.
- La durada dels càrrecs com a membres del Consell d'Administració del senyor Jordi Parés i del senyor Jordi Serra es van esgotar el 3 de març de 2023 i, per tant, d'acord amb el Text Refós de la Llei de Societats de Capital, els seus càrrecs varen caducar al final de la Junta d'Accionistes per no haver estar reelegits, donat que l'accionista AMB no va fer cap proposta al respecte.

- **Aprovació pel Consell d'Administració de la companyia, en la seva reunió de 22 de novembre de 2023, de les adaptacions dels Reglaments de les 4 Comissions no executives del Consell d'Administració.**

  Donada la reorganització de les Comissions no executives del Consell, segons més endavant s'explica, s'ha acordat l'aprovació de les adaptacions dels seus Reglaments, per tal de reflectir la nova situació. A més s'ha aprofitat per actualitzar i unificar en tots ells alguns continguts (llenguatge més neutre i inclusiu, celebració de reunions per mitjans telemàtics i antelació mínima en l'enviament de la convocatòria de reunions, no es limita el nombre de membres de la Comissió —mínim 3—, clarificar que la Memòria anual de la Comissió es presenta al Consell d'Administració i el Pla d'Acció se sotmet a aprovació del Consell d'Administració, etc.).

Comissions del Consell d'Administració

A 31 de desembre de 2023 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.

Totes les comissions no executives proposen un pla de treball 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.

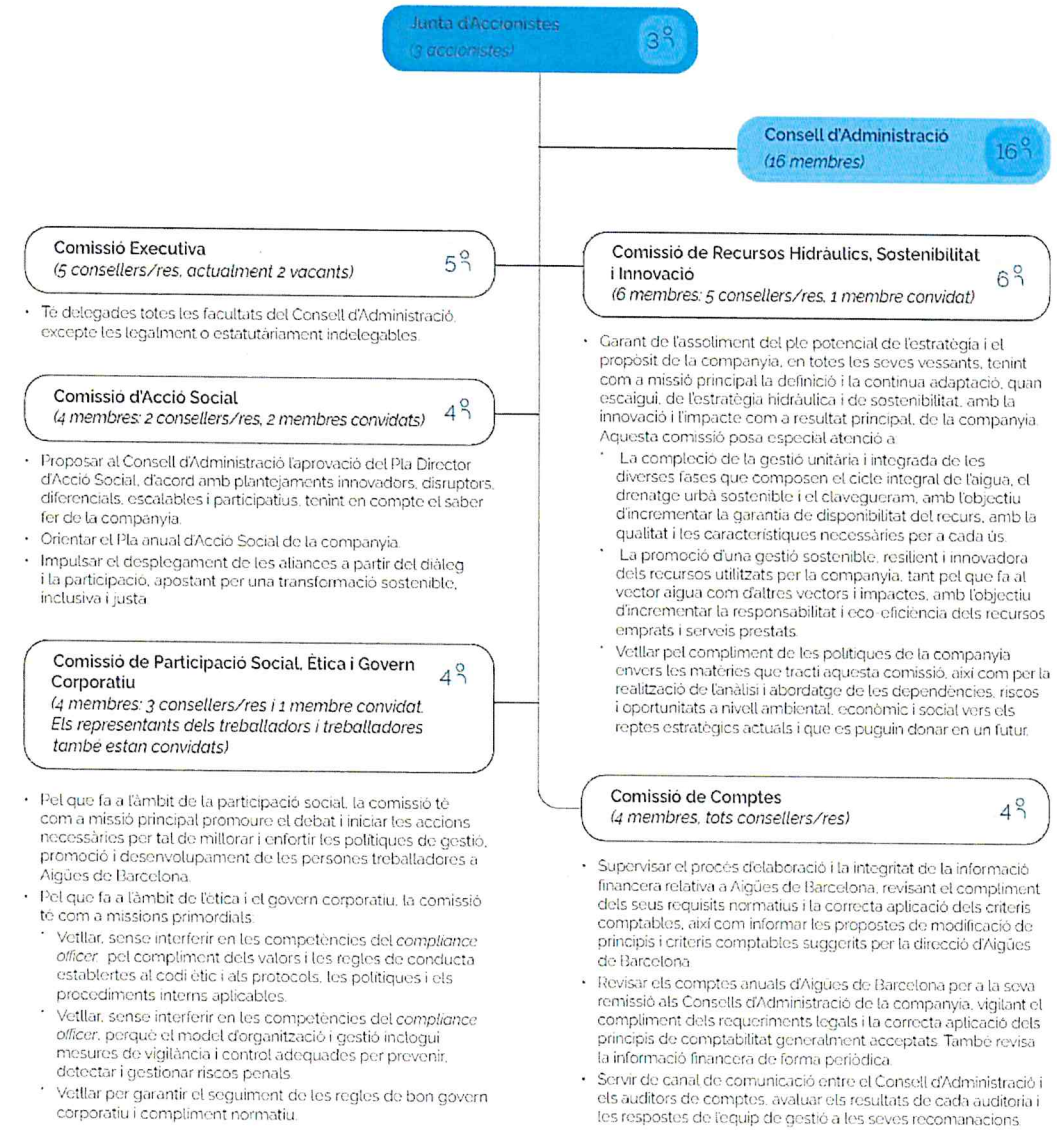
A la reunió de la Comissió d'Ètica, Compliment i Govern Corporatiu relativa a la incorporació de consellers/res, es realitza exposició sobre Estructura accionarial, Informe sobre l'estructura de la Companyia, Antecedents i constitució de la Companyia, Reglamentació bàsica de la Companyia; Estructura 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 de consellers i conselleres** que permet l'accés a totes les actes i annexos de les reunions del Consell d'Administració, així com a les actes de les reunions de la Comissió Executiva i de les diverses reunions de les comissions no executives del Consell i també informació d'interès.

Fins a data de 20 de setembre de 2023 hi havia 9 Comissions del Consell d'Administració (1 d'executiva i 8 Comissions no executives). A la reunió del Consell d'Administració de 20 de setembre de 2023 es va tractar la reorganització de les comissions, i es va exposar una proposta de passar de vuit comissions no executives a quatre comissions no executives.

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

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091512



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.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091513

Direcció alineada als nous reptes de la companyia

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 2023, 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, Oficina de Regulació, Comunicació i Màrqueting, Sostenibilitat, Clients, Serveis Generals, Acció i Participació Social, Jurídic i Persones i Organització

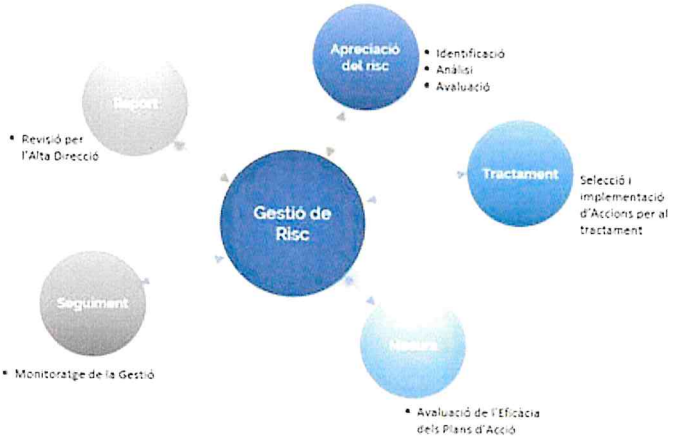
1.4. Gestió del risc

Aigües de Barcelona disposa d'una metodologia comuna per a l'apreciació i tractament de Riscos dels diferents processos de negoci d'Aigües de Barcelona, 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 Continuïtat, partint del procés d'anàlisi d'impacte en el negoci (BIA), i com a informació bàsica per a la preparació de plans de Continuïtat.



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

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS

TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091514

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 Seguretat, Continuïtat 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 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.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091515

Direcció General:

- Realitza 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.

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

- Procés: nom del procés avaluat.
- Responsable del procés: responsable 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:

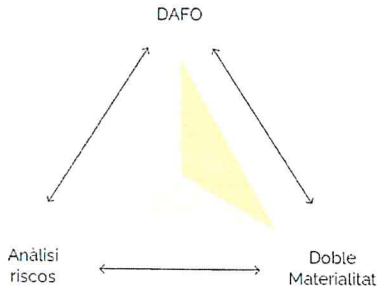
- Legal/regulatori
- Reputacional
- Financer
- Mediambiental
- Servei
- Persones

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.

Addicionalment, el 2023 s'ha incorporat 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).

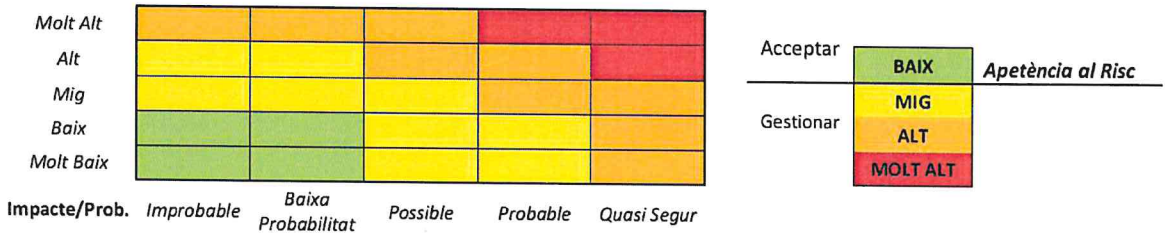
Cal tenir en compte que aquesta anàlisi de riscos s'alimenta, i de manera bidireccional també es retroalimenta, tant de la Doble Materialitat com de l'anàlisi DAFO (Debilitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats) de la companyia:



TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
CLASE 8.ª
007091516

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.



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)*

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 disrupcions: 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 indisponiblitat serà causa d'una disrupció. 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 disrupció), 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 (màxim temps d'interrupció tolerable, temps de recuperació, mínim nivell 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 involucrades 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

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091517
CLASE 8.ª

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 els àmbits de **Transport, Producció, Distribució, Ecofactories i Atenció Clients**.

Cal destacar que, durant el 2023, s'ha treballat en la preparació de l'ampliació de l'abast de la certificació als processos d'Ecofactories i Atenció Clients. S'han identificat els nous processos, analitzat l'impacte i definit nous plans de continuïtat. A més s'han realitzat simulacres/proves d'aquests plans. També s'han impartit les formacions necessàries als responsables dels nous processos. Al mes de novembre s'ha realitzat l'auditoria externa i s'ha assolit l'objectiu de la certificació completa del Cicle Integral de l'Aigua i Atenció Clients.

1.4.2. Cultura de la prevenció de riscos empresarials

Durant el 2023, s'ha dut a terme un impuls important dins l'organització en la gestió de riscos i resiliència operativa sota el marc de la normativa ISO 22301:2019 de Gestió de Continuïtat. S'ha continuat amb les fites iniciades en anys anteriors:

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

D'acord amb el resultat del BIA global de companyia i amb l'estratègia definida, s'ha establert un full de ruta per tal d'ampliar l'actual abast de la certificació al Cicle Integral de l'Aigua i Atenció Clients, assolint la fita al mes de novembre de 2023.

1.4.3. Risc cibernètic i ciberseguretat

El 2023 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 2023, sinó que seguirà creixent i serà la forma d'atac més usat pels cibercriminals el 2024.

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.

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 fraus econòmics.

El sector de l'aigua i Aigües de Barcelona

El 2023 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,

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091518

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 a l'agenda de la UE.

L'administració dels Estats Units també treballa per assegurar el ciberespai i enfortir la infraestructura crítica nord-americana. Des del departament de seguretat nacional, estan treballant en estàndards de ciberseguretat especialment per als sectors de les comunicacions, l'aigua i la salut.

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 2023

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 tots els treballadors i 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.

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'analítica 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 es torna essencial.

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.

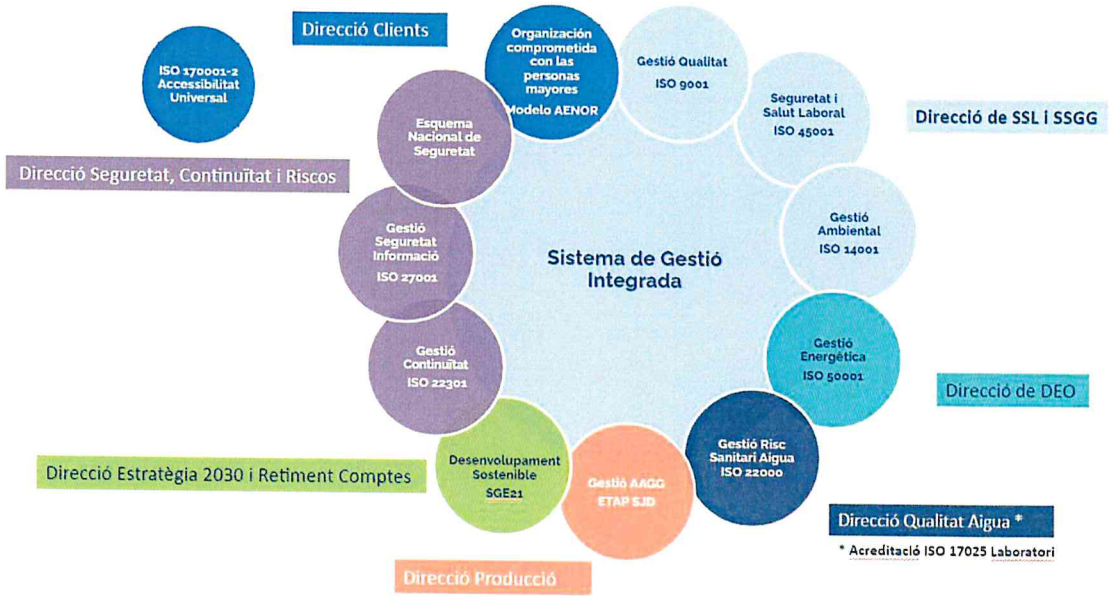
Donat que els diferents estàndards de gestió es fonamenten en els mateixos principis de gestió i segueixen esquemes similars i que l'enfocament integrador que demana l'excel·lència empresarial, originat per la seva exigència de satisfer globalment tots els grups de relació, s'oposa a la separació de 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 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.

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091519
CLASE 8.ª

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 asseguren 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 Continuïtat (segons la Norma ISO 22301:2019), Gestió de la Seguretat de la Informació (segons l'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) i Organització compromesa amb les persones grans (segons Model AENOR).



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.

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. 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.

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.

Els auditors interns pertanyen al Grup Agbar (a excepció del Sistema de Gestió de la Continuïtat, Sistema de Gestió de Seguretat de la Informació, l'Esquema Nacional de Seguretat i SGE 21 que es realitza a través d'empreses

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091520

externes expertes en cadascun dels àmbits). Hi ha 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 2023, s'han realitzat diferents processos d'auditories de seguiment i renovació, segons la taula adjunta, totes elles superades amb èxit.

Durant el 2023, es realitzen un total de 29 processos d'auditoria, algun dels quals de manera integrada.

Processos d'Auditoria Interna:

- Auditoria Interna Integrada dels sistemes:
  - Gestió de la Qualitat, segons ISO 9001:2015
  - Gestió Ambiental, segons ISO 14001:2015
  - Gestió Energètica, segons ISO 50001:2018
- Auditoria Integrada dels sistemes:
  - Gestió de la Seguretat i Salut Laboral, segons ISO 45001:2018
  - Gestió del Risc Sanitari de l'Aigua, segons ISO 22000:2018
  - Gestió dels Accidents Greus, segons RD 840/2015
- Auditoria Interna del Sistema de Gestió de Continuïtat, segons ISO 22301:2019.
- Auditoria Interna del Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació, segons ISO 27001:2013
- Auditoria Interna del Sistema de Gestió Ètica i Socialment Responsable, segons SGE21:2017
- Auditoria Interna de l'Esquema Nacional de Seguretat
- Auditoria Interna Empresa Familiarment Responsable
- Auditoria Interna Grup Veolia en els àmbits de Governança i Sistemes de Gestió
- Auditoria Interna Grup Veolia en la implementació dels Estàndards de Gestió de Treballs d'Alt Risc

Processos d'Auditoria Externa:

- Auditoria Externa Integrada dels sistemes:
  - Gestió de la Qualitat, segons ISO 9001:2015
  - Gestió Ambiental, segons ISO 14001:2015
  - Gestió Energètica, segons ISO 50001:2018
- Auditoria Externa del Sistema de Gestió de Seguretat i Laboral, segons ISO 45001:2018
- Auditoria Externa del Sistema de Gestió del Risc Sanitari de l'Aigua, segons ISO 22000:2018
- Auditoria Externa del Sistema de Gestió de Continuïtat, segons ISO 22301:2019
- Auditoria Externa del Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació, segons ISO 27001:2013
- Auditoria Externa del Sistema de Gestió Ètica i Socialment Responsable, segons SGE21:2017
- Auditoria Externa del Sistema de Gestió dels Accidents Greus, segons RD 840/2015
- Auditoria Externa de verificació dels indicadors de l'Acord Marc, segons Acord Marc 2014-2018
- Auditoria Externa Integrada dels sistemes:
  - Verificació de la petjada de carboni, segons ISO 14064-1:2019
  - Verificació de la petjada hídrica, segons WFN International Standard

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091521

- Auditoria Externa Organització Compromesa amb les persones grans, segons el Model AENOR, realitzada en dos processos d'auditoria diferenciats
- Auditoria Externa de l'Esquema Nacional de Seguretat
- Auditoria Externa Empresa Familiarment Responsable

Cal destacar que aquest 2023:

- S'ha ampliat l'abast del sistema de gestió del risc sanitari de l'aigua incloent el procés de potabilització de l'ETAP La Llagosta.
- S'ha ampliat l'abast del sistema de gestió de continuïtat incloent els processos d'Ecofactories i Atenció Clients, complint amb la certificació completa del Cicle Integral de l'Aigua.
- S'ha aconseguit la certificació en el Model AENOR d'Organització Compromesa amb les Persones Grans.
- S'ha aconseguit la certificació en l'Esquema Nacional de Seguretat.

Auditories sistemes de gestió	Tipus d'auditoria	2023	2022	2021
Sistemes auditats	Interna	ISO 9001	ISO 9001	ISO 9001
		ISO 14001	ISO 14001	ISO 14001
		ISO 45001	ISO 45001	ISO 45001
		ISO 22000	ISO 22000	ISO 22000
		ISO 50001	ISO 50001	ISO 50001
		ISO 22301	ISO 22301 (2 processos)	ISO 22301
		ISO 27001	ISO 27001	ISO 27001
		SGE21	SGE21	SGE21
		Accidents Greus (AAGG)	AAGG	AAGG
		Empresa Familiarment Responsable (EFR)		
		Esquema Nacional Seguretat (ENS)		
		Veolia. Governança i Sistemes de Gestió		
		Veolia. Estàndard Gestió Treball Alt Risc		
	Externa	ISO 9001	ISO 9001	ISO 9001
		ISO 14001	ISO 14001	ISO 14001
		ISO 45001	ISO 45001	ISO 45001
		ISO 22000	ISO 22000	ISO 22000
		ISO 50001	ISO 50001	ISO 50001
		ISO 22301	ISO 22301 (2 processos)	ISO 22301
		ISO 27001	ISO 27001	ISO 27001
		SGE21	SGE21	SGE21
		Accidents Greus (AAGG)	AAGG	AAGG
		Acord Marc	Acord Marc	Acord Marc
		ISO 14064-1	ISO 14064-1	ISO 14064-1
		Water Footprint Network (WFN)	WFN	WFN
		Empresa Familiarment Responsable (EFR)	EFR	EFR
		Organització Compromesa Persones Grans (2 processos)		
		Esquema Nacional Seguretat (ENS)		
Nombre total d'auditories		**29 (*)**	**24 (*)**	**22 (*)**

(*) Alguns d'aquests processos realitzats de manera integrada.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091522

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.

El sistema de gestió integra tots els nivells, les activitats i les funcions de la nostra organització. El seu compliment ha de suposar la referència obligada quan es desenvolupen les activitats, responsabilitats i els compromisos, incloent els contractuals i legals.

Aquest 2023 tota l'organització ha fet un esforç per definir els Quadres de Comandament de cada àrea d'acord amb l'Estratègia 2030 de la companyia, definint els objectius i indicadors propis en línia amb la matriu de criteris ESG i els temes Materials sorgits de l'exercici de la Doble Materialitat que es va finalitzar a principis d'any.

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 referencia 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, garantint una elaboració, verificació i aprovació, així com una distribució i accés eficaços. Aquesta eina suposa una millora qualitativa respecte a l'anterior eina de gestió documental, facilitant que les persones usuàries i les persones administradores de l'eina en facin un ús eficient.

El desenvolupament dels processos de l'organització porta implícit l'aflorament 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.

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)

Durant el 2023, s'ha desenvolupat i implantat a l'eina de gestió PROSAFETY, el nou mòdul de Gestió del Canvi, que permet ser més eficients i estar millor preparats davant els possibles canvis de l'organització.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091523

CLASE 8.ª

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:



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

- Aplicació efectiva del Sistema de Gestió Integrada
    - Durant el 2023 es defineixen i 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
    - Durant el 2023 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 2023 es realitza la implementació i seguiment de diferents projectes encaminats a garantir aquestes condicions de treball segures en relació amb el risc elèctric, la protecció de les persones treballadores davant esdeveniments ocorreguts i la consolidació del projecte d'alarma d'immobilitat per als processos d'Ecofactories i xarxa de col·lectors, entre d'altres.
- Disponibilitat del personal amb les competències adequades
    - Durant el 2023 es realitzen les formacions obligatòries en matèria de:
        - Seguretat i Salut Laboral
        - Eines de Gestió: NEODOC, PROSAFETY, MIDENET
        - Requisits Normes Internacionals ISO 9001 de Gestió de la Qualitat i ISO 14001 de Gestió Ambiental
        - Requisits legals mediambientals
        - Gestió de residus
        - Gestió del Canvi

      Són formacions dirigides a les persones treballadores d'Aigües de Barcelona en funció del càrrec i nivell de responsabilitat.
- 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 2023 s'ha finalitzat la implementació de la nova eina de gestió del canvi. Les persones treballadores d'Aigües de Barcelona han participat en sessions formatives on se'ls ha proporcionat informació pràctica en l'ús de l'eina i ajuda per gestionar el canvi.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091524

- Transversalitzar el coneixement i fomentar la comprensió en matèria mediambiental i de gestió de residus
    - Durant el 2023 es posa especial èmfasi a sistematitzar els processos de gestió ambiental i 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 d'acompliment amb els 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.

Aquesta política s'ha actualitzat durant el 2023 incorporant nous compromisos que ens ajuden a millorar contínuament com a organització.

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
- Política de drets humans
- Política de transparència
- Polítiques del model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals:
    - Política sobre conflictes d'interès (actualitzada 2023)
    - Política de relacions amb autoritats i funcionaris públics
    - Política d'actuació en el sector privat i conflictes d'interessos
    - Política de patrocini i mecenatge
    - Política de seguretat de la informació i ús de les TIC
    - Política de compliment fiscal
    - Política de compliment ambiental i qualitat d'aigües
    - Política de compliment penal

A més a més, la Direcció General té aprovada:

- Política de cultura justa

Aigües de Barcelona posa a disposició de tots els seus grups de relació les polítiques. Concretament, per al col·lectiu de les persones treballadores, aquestes polítiques es distribueixen a través del gestor documental NEODOC.

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.
- Així mateix, es garanteix una còpia de les polítiques a qui la sol·liciti i se'n facilita la disponibilitat i l'accés a tots els grups de relació. A fi d'assegurar que el públic en general tingui accés a les polítiques de gestió, aquestes s'exposen en dependències d'accés al públic, així com en la pàgina web de l'organització.
- 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, s'assegura de la seva comunicació.
- En la formació d'una nova persona treballadora, es considera la inclusió d'aquest aspecte.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091525

- Les polítiques són revisades 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.

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.

- La figura de **Compliance Officer**, nomenada específicament pel Consell d'Administració d'Aigües de Barcelona el 2016, i reelegida el 2018 i el 2020. Finalment, el 2022, per acord del Consell d'Administració de la companyia, nomenament d'un nou 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. A partir del 2021, la figura de Compliance Officer depèn directament 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.

Som conscients de la necessitat d'estendre els nostres valors a la nostra cadena de subministrament ja que són una part clau dins del nostre marc ètic. Disposem d'un **Codi de conducta del proveïdor**, que inclou punts relatius a la protecció dels drets humans, la corrupció i aspectes ambientals i socials. A més, per complir aquest compromís, el 2022 es va aprovar un **Codi de conducta anticorrupció,** que actualitza i substitueix el protocol de bones pràctiques relatives a l'ètica en les relacions comercials.

Millorem de manera continuada el nostre marc ètic

El 2020 vam procedir a la revisió del model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals i del mapa de riscos penals, i el 2021 vam fer-ne una actualització, atesos els canvis organitzatius d'Aigües de Barcelona, amb les corresponents actualitzacions i seguiment de controls el 2022. El 2023 s'han incorporat al Mapa de riscos penals els delictes contra la integritat moral i el delicte d'assetjament sexual.

El 2023 també s'ha actualitzat la política de Conflictes d'interès per tal de millorar la manera d'actuar en determinades situacions de risc.

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 com a conseqüència del canvi de metodologia d'avaluació de riscos.

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

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091526

Disposem d'un seguit de polítiques que reforcen la nostra cultura ètica i transparent (mencionades anteriorment a l'apartat *1.5.3 Gestió de polítiques*).

També es disposa d'un Protocol de diligència deguda amb clients, socis de negoci i subcontractistes rellevants, 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 la disposició de tots els seus treballadors i treballadores tota la documentació que conforma l'estructura ètica de la Companyia, en concret el Codi ètic, el Model de prevenció de riscos penals i les polítiques i procediments degudament actualitzats.

Accions de formació realitzades el 2023

Durant el 2023 s'han realitzat diverses accions de formació sobre ètica i compliment als treballadors i treballadores entre les quals destaquem:

- Bones Pràctiques Ètiques (online)
- Curs General de Competència (online)
- Formació en gestió de les comunicacions rebudes al canal ètic segons la Llei 02/2023 (presencial)
- Formació específica en dret de la Competència (formació online)
- Formació intensiva en Compliance (formació online Compliance Officer)
- Igualtat i protocol d'assetjament (Webinar)
- Nou procediment de Diligència Deguda (Webinar)
- Qüestions laborals entorn de la Llei 2/2023 de protecció als informants (Webinar)
- Aplicació de les mesures del Pla antifrau per a la Gestió de fons Europeus (Webinar)
- Formació general en Compliance: conflictes d'interès, anticompetència, corrupció (on line)

Difusió de l'estructura ètica el 2023:

Durant el 2023 s'han realitzat onze (set el 2022) comunicacions sobre ètica i compliment als treballadors i treballadores sobre temes diversos, entre les quals destaquem:

- Actualització de polítiques i procediments de l'estructura ètica
  - Conflicte Interès
  - Procediment de participació en organitzacions professionals
  - Política i procediment associats a la gestió del canal ètic
- Píndola de drets humans
- Implantació del nou canal de denúncies
- 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 rectors bàsics: celeritat, confidencialitat, presumpció d'innocència, objectivitat i respecte dels drets fonamentals.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091527

Durant 2023 s'ha adaptat 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 donant-li difusió pels canals de comunicació de la companyia i posant-la a disposició de les possibles persones informants tant a nivell intern com extern a la Web d'Aigües de Barcelona.

Addicionalment, s'ha aprovat 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.

Comunicacions rebudes a través del canal ètic

Durant el 2023, la figura de Compliance Officer ha rebut 23 comunicacions, 16 consultes en temes diversos (12 corresponents a consultes de clients vinculades majoritàriament a la prestació del servei de subministrament d'aigua i 4 a persones treballadores), 1 consulta relacionada amb conflictes d'interès i, finalment, 6 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 2023.

Canal ètic	2023	2022	2021
Consultes sobre procediments d'aprovació de patrocinis i mecenatges (*)	0	13	11
Consultes relacionades amb conflictes d'interès	1	6	7
Consultes / Autoritzacions sobre invitacions, regals i atencions	6	3	3
Altres Consultes / Incidències / Propostes de millora	16	0	0
Total comunicacions	**23**	**22**	**21**

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

Durant el 2023, el 100% dels treballadors i treballadores de nou ingrés han rebut la documentació d'ètica i compliment mitjançant el "*pack* de benvinguda".

1.6.2. Reglament general de protecció de dades

Durant el 2023, 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 corresponents plans d'acció.
- 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. El canal es publicita a través del Portal de Transparència juntament amb la corresponent política de privacitat.
- Assessorament a totes les àrees d'Aigües de Barcelona en projectes que impliquen el tractament de dades personals.

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091528
CLASE 8.ª

- Realitzades 5 comunicacions informatives a totes les persones treballadores d'Aigües de Barcelona.
- Formació de l'equip DPO d'Aigües de Barcelona, entre d'altres, "*Curso de continuación en protección de datos*", impartit per *Data Privacy Institute.*
- Formació específica en matèria de violació de dades personals i atenció d'exercicis de Drets Arco+ a les persones treballadores d'Aigües de Barcelona.

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 2023, destaquem:

- Al novembre, notificació de Resolució de la Gerència d'AMB, relativa a la **Sentència Jutjat Contenciós Administratiu núm. 16 de Barcelona de 12 de maig de 2023**, d'estimar les consideracions presentades en recurs per Aigües de Barcelona, i considerar aquesta entitat NO vinculada a AMB. Anul·la i deixa sense efecte l'acte administratiu impugnat.

  "RESOLC: CONSIDERAR Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. com a **empresa prestadora de serveis públics als efectes de l'aplicació de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.**"

- Al juny, menció especial del **XXII Premio AECA a la Transparencia Empresarial** en la modalitat de la resta d'empreses.

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. Assumim aquesta responsabilitat per tal de no ser còmplices de cap tipus d'abús o vulneració d'aquests drets 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.

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.

Aquest 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.

Amb una visió d'anticipació de la nova Directiva Europea en matèria de diligència deguda, Aigües de Barcelona va aprovar al març del 2022 la **nova Política de drets humans** de l'empresa, que complementa diversos codis i polítiques, com ara el Codi ètic, el Codi de conducta dels proveïdors, el Pla d'igualtat, el Protocol d'actuació en matèria d'assetjament i la Política de sostenibilitat.

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091529
CLASE 8.ª

Aquest plantejament estratègic per part d'Aigües de Barcelona per a la protecció dels Drets Humans, des de les diferents perspectives de la seva activitat, està basat en quatre Principis Rectors:

1. **Pràctiques laborals**
   - **Respecte a la diversitat i no-discriminació**. Respectar la diversitat i promoure la igualtat d'oportunitats.
   - **Llibertat d'associació i negociació col·lectiva**. Reconèixer el dret a la representació dels professionals de les diferents unitats de treball.
   - **Seguretat i salut laboral**. Promoure la difusió i el reforç d'una cultura de la seguretat, conscienciar sobre el risc i fomentar el comportament responsable.
   - **Condicions de treball justes i favorables**. Rebutjar tota forma d'assetjament (sigui verbal, físic, sexual o psicològic), amenaça o intimidació al lloc de treball.
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**. Tractar les dades de qualsevol persona física que es relacioni amb l'empresa amb respecte i conforme els requeriments de seguretat i el compliment normatiu establert.
   - **Integritat**: tolerància zero amb la corrupció. Rebutjar la corrupció en totes les seves formes.

Tenint en compte que 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.

Pel que fa a la **sensibilització,** durant el 2023 s'ha publicat a la revista d'Aigües de Barcelona un article monogràfic sobre Drets Humans, i s'ha llançat un curs de sensibilització online adreçat a tota la plantilla d'Aigües de Barcelona. Addicionalment, Aigües de Barcelona va participar dins de la setmana d'or de transició ecològica i justa d'Agbar, en la qual Ruben Carricondo, responsable de l'Agenda 2030 i anàlisi de sostenibilitat del Pacte Mundial de l'ONU Espanya, va impartir un webinar sobre Diligència Deguda en Drets Humans.

S'han dut a terme diferents comunicats, tant a nivell intern com extern, entre els quals destaquem els realitzats amb motiu de la celebració del Dia Internacional dels Drets Humans, així com la projecció del vídeo de la Política de Drets Humans a les sales d'espera de les nostres oficines d'atenció al client.

També s'han realitzat diverses comunicacions sobre els canals d'informació ètica i compliment d'Aigües de Barcelona, que tenen com a objectiu que es pugui comunicar de manera segura, confidencial i anònima qualsevol possible acte contrari a la legislació vigent, a les normes internes de la companyia o vulneracions de drets humans.

Comitè de Drets Humans

Aigües de Barcelona també és conscient de la importància, a més d'una Política de drets humans, d'implantar una correcta diligència que vetlli pel compliment d'aquests drets. En aquest sentit, 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.

Entre les funcions del comitè, hi ha en primer lloc, a nivell preventiu, identificar els principals impactes potencials en matèria de drets humans per a la companyia, i analitzar les mesures preventives associades, tant les existents com establir noves millores a implantar. També hi ha la de dur a terme la deguda diligència o la vigilància del compliment de la política i fer l'anàlisi de riscos.

El comitè també ha de mesurar i comunicar els avenços i compromisos de la companyia en matèria de drets humans. És molt important seguir avançant en el pla de comunicació (newsletter Ones, vídeos, xarxes socials internes...), per ampliar-ne el coneixement i conscienciar tots els grups de relació, així com disposar d'una via de

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091530

notificació en cas de possibles consultes o denúncies. Tothom ha de poder participar en aquesta tasca de prevenció i protecció dels drets humans.

El 2022 i el 2023 la companyia no ha rebut denúncia per vulneració dels drets humans en el sentit de sancions i condemnes.

1.8. Blanqueig de capitals

Aigües de Barcelona està compromesa amb la prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme. Aigües de Barcelona compleix amb la llei i les directrius del Grup, emeses per la Direcció de Tresoreria i Finances Corporatiu i la Direcció Fiscal pel que fa a com cal procedir en els pagaments i cobraments de béns o serveis, incorporant els canvis que va establir la Llei 11/2021 a la Llei 7/2012.

- No s'han de fer ni acceptar sota cap concepte pagaments en efectiu d'import igual o superior a 1.000 euros (o contravalor en moneda estrangera).
- Tampoc no s'han de fer ni acceptar pagaments en efectiu d'import inferior a 1.000 euros quan aquests pagaments estiguin associats a una "operació" d'import igual o superior a 1.000 euros (o el seu contravalor en moneda estrangera). És a dir, les operacions d'import igual o superior a 1.000 euros es veuran afectades en conjunt pel que disposa l'art. 7 de la Llei 7/2012 modificat per la Llei 11/2021 i no es podran pagar en efectiu (ni tan sols en una part del seu import).
- S'entén per efectiu els mitjans de pagament següents:
    - El paper moneda i la moneda metàl·lica, nacionals o estrangers.
    - Els xecs bancaris al portador anomenats en qualsevol moneda.
    - Qualsevol altre mitjà físic, inclosos els electrònics, concebut per ser utilitzat com a mitjà de pagament al portador.
- Per "operació" s'ha d'entendre qualsevol entrega de béns o prestació de serveis, i el fet de fraccionar el pagament d'una operació en diverses factures no eximeix del compliment del límit legal, és a dir, per determinar l'import de l'operació, s'han de sumar totes les factures relatives a una mateixa operació per veure si aquest import és igual o superior a 1.000 euros.
- En el cas d'operacions de tracte successiu, és a dir, en les operacions recurrents en què s'hagi pactat un pagament periòdic, analitzarem quins són els pactes a què s'ha arribat (en contracte o no) respecte als imports a pagar per un servei concret. En aquest sentit:
    - Si el contracte preveu un import anual per un servei continuat en el temps, encara que aquest es fraccioni en pagaments mensuals, s'hauria de considerar com a "import de l'operació" el total a pagar anualment.
    - En el cas de consums, s'hauria de prendre com a "import de l'operació" el muntant a pagar en cada pagament periòdic previst (mensual, bimensual...), sobretot tenint en compte que no es pot establir un import anual, ja que aquest import es va perfilant a mesura que es produeix el consum.
    - En cas de dubte respecte a un servei en concret, hem d'adreçar les nostres consultes a la Direcció de Tresoreria i Finances Corporatiu i Direcció Fiscal o bé aplicar el criteri que considerem més restrictiu per evitar incórrer en incompliments involuntaris.
- A l'efecte del que disposa aquesta Llei, i respecte de les operacions que no es puguin pagar en efectiu, cal conservar els justificants del pagament, durant el termini de cinc anys des de la data d'aquest, per poder acreditar que es va efectuar a través d'algun dels mitjans de pagament diferents de l'efectiu, en cas de requeriment de l'Administració.
- La política d'Aigües de Barcelona és la de no admissió de pagaments i cobraments en efectiu i l'eliminació de les caixes en efectiu, tal com s'estableix en el Manual de tresoreria.

Atès que el compromís de la companyia és la no admissió de pagaments i cobraments en efectiu en els supòsits assenyalats anteriorment, cal evitar, en tot cas, el risc de sanció previst per l'incompliment de les limitacions als pagaments en efectiu que disposa la Llei 11/2021 i que estableix una reducció del 50% de la sanció sempre que es produeixi el pagament de la sanció en qualsevol moment posterior a la proposta de sanció, però amb caràcter previ a la notificació de la resolució definitiva.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091531

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 2023 ha sigut d'aplicació la tarifa aprovada a l'octubre del 2022, que va suposar un increment del 4,02%. En un context d'alta inflació amb un increment acumulat per al període 2022-2023 de l'11,6% i amb els preus industrials per sobre de l'IPC, aquest increment ha permès reduir l'impacte financer negatiu, però encara resulta insuficient.

Des d'un punt de vista macroeconòmic, i de manera addicional a la inflació, aquest any 2023 s'ha vist afectat per la situació de sequera. La persistent manca de precipitacions i la consegüent 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 de la preocupant situació, posteriorment es va acordar l'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'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 s'ha declarat 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 subministrats per Aigües de Barcelona. La resolució emesa té efectes a partir de la seva publicació al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya i comporta 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.

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 i adequacions de les instal·lacions i l'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 incorrent per fer front a la situació de sequera s'han traslladat per tal que siguin compensats en la propera revisió tarifària.

Un altre pilar macroeconòmic important aquest 2023 ha estat l'evolució a l'alça dels tipus d'interès. L'increment significatiu dels tipus ha impactat en la despesa financera de l'any.

El fort increment del preu dels productes i serveis, la constatació d'una situació de persistent estrès hídric 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 més vulnerables. Aigües de Barcelona ha seguit amb el compromís envers la societat i les persones mantenint la inversió en acció social i destinant 2,5 milions d'euros (segons metodologia London Benchmarking Group, LBG) a accions d'educació, sensibilització, desenvolupament local, salut i benestar de la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona:

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091532

CLASE 8.ª

Gestió econòmica	2023	2022	2021
Recursos destinats a la societat (despeses per aportacions LBG) (M€)	2,5	2,8	1,9 (*)
Despesa per impost de societats (€)	951.278	1.224.072	1.980.895
Benefici net (€)	1.694.978	970.178	4.929.926
Subvencions públiques rebudes (€)	345.269	382.881	128.094

(*) Fins a l'any 2021, el Fons de Solidaritat d'Aigües de Barcelona complementà la no existència d'una tarifa que bonifiqués el 100% de la quota i dels trams de consum bàsics, que sí que entrà en vigor a l'agost del 2021. Tenint en compte el Fons de Solidaritat, l'import del 2021 seria de 3,7 milions d'euros.

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, el qual 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.

El tipus d'interès del finançament contractat per Aigües de Barcelona està vinculat a criteris ESG, els quals estan condicionats a compromisos en els àmbits de l'acció social, el medi ambient, la governança i la transparència.

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.

Durant el 2023, l'entitat financera ha constatat que Aigües de Barcelona ha complert aquests 3 indicadors. Amb aquest assoliment, la companyia s'ha beneficiat d'una bonificació dels tipus d'interès durant un any més.

Aquest 2023 Aigües de Barcelona ha signat 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.

  Els CAPs són una unitat de mesura per quantificar els beneficis ambientals i socials dels projectes de compensació de petjada hídrica. Els Crèdits d'Aigua Positiva (CAPs), per tant, són una mesura d'estalvi de l'impacte sobre els recursos hídrics associats a projectes, actuacions o iniciatives desenvolupades per entitats públiques o privades i que equivalen a **1.000 m³ de petjada hídrica estalviada**. Els CAPs poden ser adquirits per entitats que desitgen compensar la petjada hídrica recolzant-se en projectes de compensació, contribuint a una gestió més sostenible.
- **Governança:** compromís d'increment any rere any del volum de compres direccionables sota criteris de sostenibilitat.

  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.

  Tots aquests indicadors es publiquen a la Memòria de sostenibilitat i s'auditen anualment per un organisme extern independent.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS

TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091533

2. ESTRATÈGIA TRANSFORMADORA AMB VISIÓ DE FUTUR

A Aigües de Barcelona, 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.

Tenim una raó de ser que va més enllà de prestar un servei excel·lent i gestionar de manera responsable un recurs tan vital com és l'aigua. Per això, tenim clar el nostre **propòsit**:

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

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

Un propòsit que defineix què és i què vol esdevenir Aigües de Barcelona en el seu ecosistema.

2.1. Els Objectius de Desenvolupament Sostenible, al nostre full de ruta

El 2015 les Nacions Unides van definir 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) desglossats en 169 metes a assolir el 2030. Aquest marc comú aborda els majors reptes de la humanitat des d'una òptica global i transversal, en què es fa necessària la implicació activa de les empreses, entre molts altres protagonistes.

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



però alhora, Aigües de Barcelona també contribueix de manera directa als ODS



i de manera complementària als ODS



que estan presents en el dia a dia de la companyia i en l'estratègia 2030 d'aquesta.

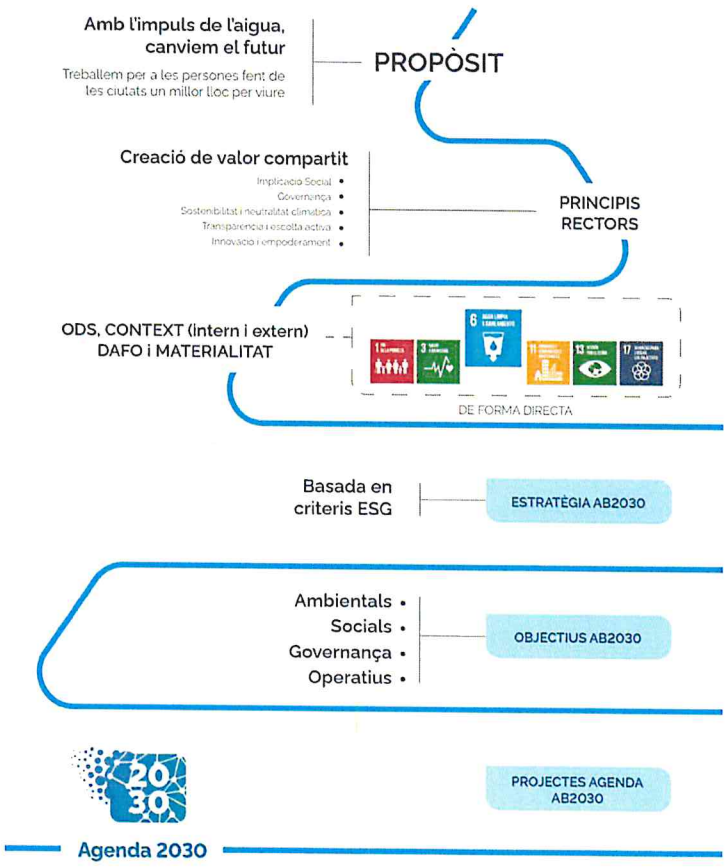
TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
CLASE 8.ª
007091534

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

L'Estratègia 2030 d'Aigües de Barcelona se sustenta en el Propòsit de la companyia, a partir del qual definim els 5 Principis Orientadors, que permeten la creació de valor compartit:

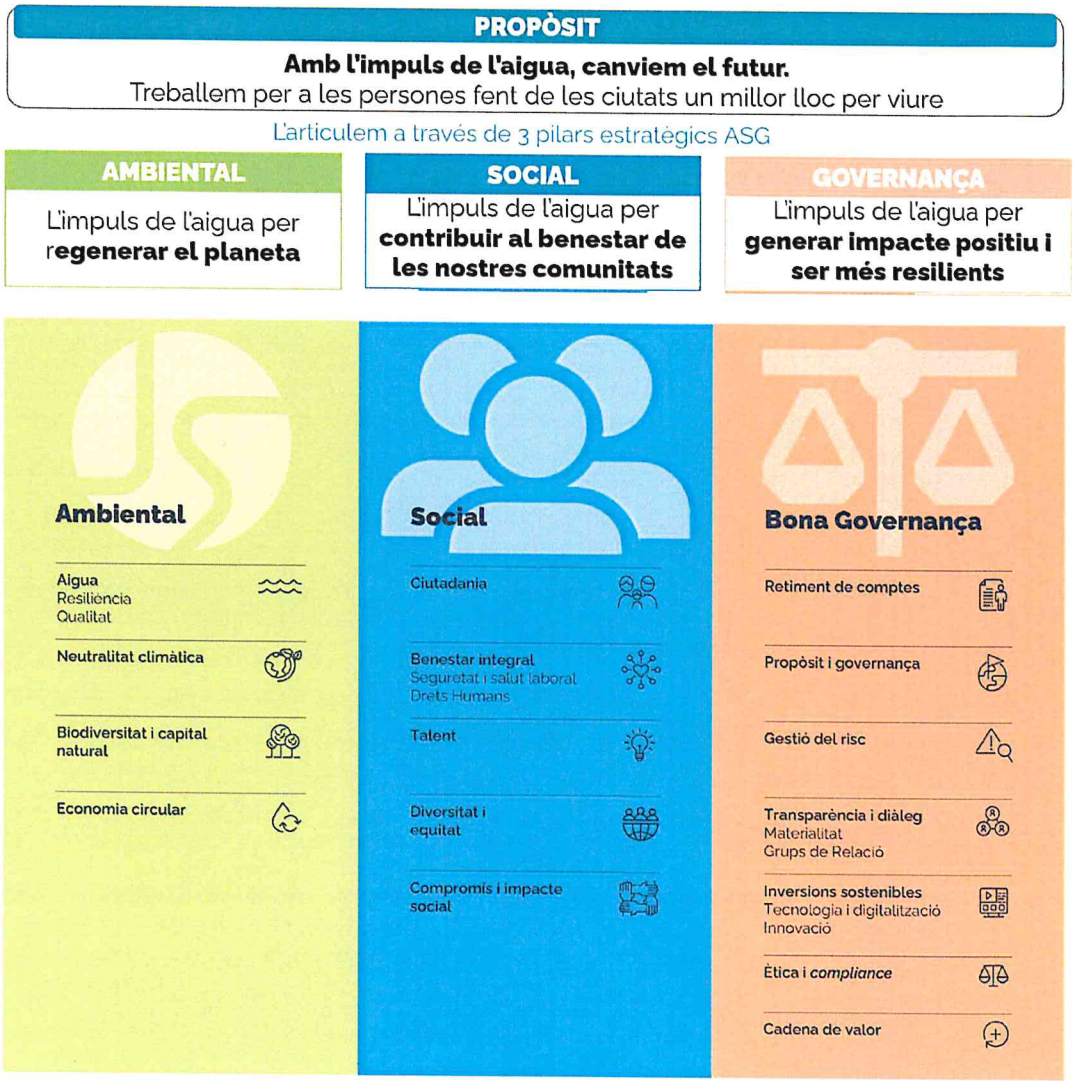
- Implicació social
- Governança
- Sostenibilitat i neutralitat climàtica
- Transparència i escolta activa
- Innovació i empoderament

Amb aquest enfocament estratègic, Aigües de Barcelona vol anar més enllà de la responsabilitat social i la gestió responsable, apostant per la creació de valor compartit.



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) a partir de la metodologia PESTEL i la darrera anàlisi de la Doble Materialitat, hem construït la nostra Estratègia 2030, una Estratègia basada en criteris ESG.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091535



Així doncs, l'Estratègia 2030 de la companyia suposa donar resposta als reptes Mediambientals, Socials i de Bona Governança, a partir d'aquells 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, i és per això que hem dut a terme una anàlisi exhaustiva del CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) i hem alineat la nostra Estratègia 2030 a aquestes directives amb l'objectiu de:

- 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).
- Generar grups de treball per a la gestió dels IROs (impactes, riscos i oportunitats) → integrant la visió del CSRD i establint els objectius a llarg termini i les necessitats de projectes a activar.

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091536
CLASE 8.ª

Objectius 2030 d'Aigües de Barcelona

Són objectius ambiciosos en termes ESG basats en:

- Alinear la capacitat de creació de valor de l'empresa amb les necessitats de la societat en l'àmbit metropolità de Barcelona.
- Vincular la raó de ser de la companyia amb objectius socials, ambientals, de governança i econòmics.
- Assumir el compromís de gestió transparent, eficient i sostenible d'un bé públic.
- Integrar els GR en el disseny de les accions i la presa de decisions.
- Impulsar el codisseny i la col·laboració oberta entre Administració, empreses i ciutadania com una oportunitat per fer front als reptes de la Barcelona metropolitana en l'horitzó 2030.

El seguiment d'aquests objectius ha de permetre a Aigües de Barcelona donar resposta als reptes ambientals, socials i de governança que té com a companyia, però alhora que també té com a part de la societat i l'ecosistema metropolità de Barcelona.

2.2.1. Objectius estratègics Aigües de Barcelona 2030

Cal tenir en compte, a l'hora d'analitzar aquests objectius, que estan definits a partir d'una estratègia basada en la sostenibilitat i sota criteris ESG (ambientals, socials i de governança). És per això que en molts casos s'ha agafat com a any base el 2021, l'inici dels reptes establerts com a companyia per a l'any 2030.

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

E | S | G

ESG	TEMES MATERIALS	OBJECTIU	INDICADOR	META 2030	PUNT DE PARTIDA 2021	2022	2023
Neutralitat Climàtica	**E** Energia i Mitigació del canvi climàtic	Implantar la mobilitat sostenible en més del 50% dels desplaçaments (desplaçaments in itinere i desplaçaments in mission) [1]	Ecomobilitat in itinere	Reducció any a any	37%	38,4%	39,58%
Aigua (Resiliència)	**E** Gestió del Cicle integral de l'aigua	Alliberar recursos d'aigua potable incrementant anualment un 10% els m3 d'aigua regenerada utilitzada [2]	% d'Increment anual de m3 d'aigua regenarada que permeten alliberar recursos d'aigua potable (any base 2020)	10% anual	62,69%	9,90%	757,00%
		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% Any base 2020	83,05%	83,78%	83,46%
Economia Circular	**E** Economia circular i ús eficient dels recursos (diferents de l'aigua)	Promoure l'economia circular en la valorització del 35% dels fangs produïts i la gestió del 50% dels residus [3]	% de reducció dels residus que son enviats a un abocador o dipòsit controlat. (any base 2020)	50%	0%	0%	0%
			% els fangs dels que es fa aprofitament energètic	35%	0%	0%	0%
Economia Circular	**E** Gestió del Cicle integral de l'aigua Economia circular i ús eficient dels recursos (diferents de l'aigua)	Convertir les EDARS en ECOFACTORIES el 2030, d'acord a les seves capacitats tecnològiques	Nº d'EDARS convertides en ECOFACTORIES (percentatge en funció dels eixos possibles per cada EDAR)	TOTES	2	3	3

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091537

CLASE 8.ª

ESG	TEMES MATERIALS	OBJECTIU	INDICADOR	META 2030	PUNT DE PARTIDA 2021	2022	2023
Aigua (Resiliència)	E Gestió del cicle integral de l'aigua	Assolir un 70% d'abastament d'aigua de l'àrea metropolitana de Barcelona a partir de recurs hídric local [4]	% de recurs local (Conca Llobregat + Conca Besós) respecte del total de recursos utilitzats en l'abastament d'aigua	70%	67%	62%	61,52%
Biodiversitat i Capital Natural	E Protecció del litoral i Biodiversitat	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%
Neutralitat Climàtica	E Energia i mitigació del canvi climàtic	Reduïr un 55% l'empremta de carboni el 2030 (Any base 2019)	% de reducció d'empremta de carboni respecte l'any 2019	55% vs. 2019 (74% vs. 2015)	11,20%	10,21%	-4,97%
Aigua (Qualitat de l'aigua)	E Gestió del cicle integral 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 IND2: % nous paràmetres* complint VP** * Σ 5 àcids halocètics, PFAS (sumatori), bisfenol A, urani, clorits, clorats	IND1: 100% IND2: 80% / 100% (gener 2024) ** PFAS (sumatori): excepte zona pous Estrella (gener 2026) TRIMESTRAL	Disponibles a partir Abril 2022	85,70% 99,46%	100% 99,78%
Aigua (Qualitat de l'aigua)	S Satisfacció dels clients	Millorar la percepció organolèptica de l'aigua per part de la ciutadania	Percepció de la ciutadanía respecte la qualitat organolèptica de l'aigua (Enquesta OMNIBUS)	META 2025 increment del 10% (Any base: 2021) META 2030: increment del 20%	40,90%	44,50%	38.94%
Neutralitat Climàtica	S Construcció d'aliances i comunicació amb els grups de relació	Increment anual de 4 centres d'afluència ciutadana que ofereixen aigua de l'aixeta com a primera opció	Nº de centres d'afluència ciutadana que ofereixen aigua de boca com a primera opció	4 anualment	1	17	10
Neutralitat Climàtica *NOU 2023*	E Gestió del cicle integral de l'aigua	Increment anual de de la producció de CAPs (Crèdits d'Aigua Positiva) a partir de l'Aigua Regenerada Produïda [5]	Nº de CAPs generats a partir de l'Aigua Regenerada produida	2023: 4.841 2024: 4.841 2025: 9.991 2026: 15.141 2027: 17.201 2028: 17.700	-	-	8.294

[1] Objectiu Implantació de la mobilitat sostenible, mesura el % de desplaçaments de les persones treballadores que es realitzen amb mitjans sostenibles

[2] Objectiu d'alliberació d'aigua potable a partir de l'increment de la producció d'aigua regenerada, ha tingut un increment el 2023 degut a la quantitat d'aigua regenerada produïda que s'ha posat a disposició per tal d'alliberar altres recursos i fer front a la sequera

[3] Objectiu de promoure l'economia circular en la valorització dels fangs i els residus, es tracta d'un objectiu que per tal d'assolir-lo calen importants inversions i actuacions que requereixen molt esforç. Donades les circumstàncies de sequera s'han prioritzat altres inversions i actuacions per assegurar el subministrament d'aigua.

[4] Objectiu d'assegurar un 70% d'abastament d'aigua a partir de recurs local s'ha vist condicionat per les condicions de sequera, les quals n'han dificultat la capacitat de disposar de recurs local

[5] Objectiu l'increment anual de CAPs és nou d'aquest 2023, ja que és un dels indicadors del nou finançament sostenible de la companyia. Els CAPs es certificaran per ACT4WATER al llarg del primer semestre del 2024, certificació la qual requereix la verificació d'un extern, per la qual cosa les dades presentades en aquest informe es consideren provisionals.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091538

CLASE 8.ª

E **S** G

ESG	TEMES MATERIALS	OBJECTIU	INDICADOR	META 2030	PUNT DE PARTIDA 2021	2022	2023
Compromís i Impacte Social	S Acció Social i garantia de subministrament	Mantenir la inversió en Acció Social (LBG) per sobre de 1,5M€	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€
Compromís i Impacte Social	S Satisfacció dels clients	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 2024: 75% (OAC BDN, HOSP, Gavà) 2027: 100%	25%	50,00%	50,00%
			Segell AA a la web (incorporant Àrea Clients) i renovar certificació anualment [3]	WEB 2024: 100%	NO	SI	86%
Compromís i Impacte Social	S Acció Social i garantia de subministrament	Detectar de forma proactiva un 20% de llars en situació de vulnerabilitat [1]	2% d'increment anual respecte l'any abans de famílies vulnerables detectades a partir de l'anàlisi de patrons de comportament (any de partida 2021)	2% anual (Any Base 2021)	0%	0%	0%
Diversitat i Equitat	S Diversitat, Equitat i Inclusió	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 (min 50%)	39,15%	40,32%	38.98%
			Paritat de dones en posicions tècniques (T1, T2 i T3)		35,48%	36,52%	35,05%
			Paritat en TOTS els òrgans de governança		49%	45,76%	38,10%
Benestar Integral	S Benestar, Conciliació i condicions laborals	Mantenir la sinistralitat en la bona tendència dels darrers anys	Indicador compost de IF i IG (IFxIG)	La mitjana dels darrers 3 anys Inferior a 3	1,37	0,43	0,66
Benestar Integral	S Benestar, Conciliació i condicions laborals	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%
			Índex de Satisfacció del treballador (mesurat a les enquestes de clima)	2030: 8	7,9	7,9	7,90
Compromís i Impacte Social	G Integració de la sostenibilitat al model de negoci	Incrementar la capacitat de generar ocupació directe, indirecte, induida a través de la propia activitat de la companyía i dels diferents programes que promouen la ocupabilitat.	% d'increment anual de la capacitat de generar ocupació (directe, indirecte, induida) per part d'AB	2% anual (2020: any de partida)	12,58%	3.08%	17,10%
			Nº de treballador@s que participen en programes que promouen l'ocupabilitat	10% de la plantilla	5,72%	6,68%	6,22%
Compromís i Impacte Social	G Tecnologia i Innovació	Promoure els serveis amb valor afegit que repercuteixin en una gestió eficient de dades a disposició de la Smart City [2]	% d'implantació de la telelectura	2021 - 2025: 10% anual	59.95% (punt de partida del % d'implantació)	16,53% (69,86%)	15,96% (81%)
			Nº de casos d'ús executats i a disposició dels grups de relació a partir de la dada	2021 - 2025: mín 3 casos/any 2026-2030: mín 5 casos/any	1	4	0

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091539

ESG	TEMES MATERIALS	OBJECTIU	INDICADOR	META 2030	PUNT DE PARTIDA 2021	2022	2023
Ciutadania	S Satisfacció dels clients	Maximitzar la digitalització en la relació amb els clients sense deixar ningú enrere.	% de transaccions amb els clients a través de canals digitals	2024: 65% 2027:45% 2030: 60% de totes les transaccions	33,74%	41,20%	37,89%
	G Tecnologia i Innovació		% clients alta OFEX	2025: 50% 2030: 65%	34,55%	38,14%	41,98%
			% contractes NO domèstics digitalitzats	2024: 45% 2027:65% 2030: 75%	63,95%	63,63%	67,00%
Talent	G Tecnologia i Innovació	Realitzar un esforç en R+D+i anual igual o superior a 4,6M€	M€ anuals destinat a R+D+i	Objectiu anual fins el 2030 igual o major a 4,6M€	4,65 M€	4.849 M€	4,84 M€

[1] Objectiu de detecció de forma proactiva de llars en situació de vulnerabilitat suposa disposar d'una sèrie de dades que a dia d'avui no estan disponibles per la companyia, per aquest motiu no s'ha pogut engegar la detecció proactiva per part d'Aigües de Barcelona.

[2] Objectiu de promoure els serveis amb valor afegit, que inclou l'indicador del número de casos d'ús executats i a disposició dels grups de treball, no s'ha assolit ja que tots els casos d'ús a partir de la dada s'han paquetitzat per poder-los dur a terme dins un projecte de digitalització major que es materialitzarà el 2024.

[3] Objectiu de segell AA accessibilitat a la web, pasa de ser SI o NO a un percentatge perquè disposem d'una eina específica que ens permet mesurar el nivell d'accessibilitat de la web.

E S **G**

ESG	TEMES MATERIALS	OBJECTIU	INDICADOR	META 2030	PUNT DE PARTIDA 2021	2022	2023
Cadena de Valor	G Cadena de Subministrament responsable	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 Meta anual 2028-2030: incr 5% anual respecte any abans	39%	43.7% (12%)	49,40% (13%)
Transparència i Diàleg	G Construcció d'aliances i comunicació amb els GR	Establir mínim 20 processos anuals de cocreació amb els nostres GGRR	Processos participatius o de co-creació oferts als nostres GGRR	2021-2023: 20 procesos/any 2024-2030:25 processos/any	28	42	36

Aquests objectius es van fixar l'any 2021 d'acord amb les circumstàncies i el context d'aquell moment. És per això que durant l'any 2024 es procedirà a la revisió d'aquests objectius, per tal d'adequar-los al context actual, ja que alguns d'ells requereixen d'inversions, actuacions i projectes que han quedat en segon terme donada la situació de sequera (amb la complexitat que suposa la gestió del recurs i la necessitat d'inversions), d'increment constant de preus i de la nova regularització provinent d'Europa en termes de sostenibilitat.

Cadascun d'aquests objectius està traçat amb:

- L'Estratègia 2030, segons si són Ambientals, Socials o de Governança.
- Els aspectes Materials identificats en l'anàlisi de la materialitat.
- La Direcció i el responsable directe de la consecució de l'objectiu.
- Els projectes de l'Agenda AB2030 que treballen per assolir els diferents objectius.
- Altres projectes transversals que col·laboren en la consecució d'aquests objectius.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091540

CLASE 8.ª

- Els ODS als quals donen resposta.
- Els punts del DAFO (Debilitats, 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.

2.2.2. Projectes Agenda AB2030

L'any 2022 van finalitzar els projectes bianuals de l'Agenda AB2030 que es van dur a terme els anys 2021-2022, els quals es van desenvolupar a partir d'equips transversals i multidisciplinaris amb la participació de més de 100 persones de tota l'organització.

La valoració de totes les persones participants va ser molt bona, un 3,6/4 de mitjana.

Aquest 2023 es van iniciar els següents projectes bianuals dels anys 2023-2024. El disseny d'aquests nous projectes es va dur a terme a finals de l'any 2022 en el Comitè d'Estratègia Agenda AB2030.

Així doncs, els nous projectes de l'Agenda AB2030 per al període 2023-2024 són:

- Neutralitat Climàtica (A)
- Capital Natural (A)
- Economia Circular de les instal·lacions (A)
- Transformació + (S)
- Producte Aigua (S)
- Acadèmia de la Sostenibilitat (G)
- Governança de la Sostenibilitat (G)

Ara bé, aquests projectes han quedat aturats per l'elevat impacte que ha suposat la gestió de la sequera en tota l'organització, i la necessitat de focalitzar al màxim els esforços per fer front a les diferents contingències que ha generat l'estat de sequera.

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.

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. Ells, cada vegada més, estan interessats en la manera com les empreses abordem temes com el canvi climàtic, la igualtat de gènere, els drets humans, la gestió de la cadena de subministrament i altres aspectes relacionats amb la sostenibilitat.

És important, doncs, que ens adaptem al nou context i que fomentem processos participatius on tinguin cabuda les aportacions de tots els grups de relació. El diàleg ha de ser l'eina que ens permeti adaptar-nos a la nova realitat i evolucionar en el temps.

A Aigües de Barcelona entenem el diàleg com un element estratègic. Vertebrem els plans d'acció que sustenten la nostra estratègia en l'escolta activa dels diferents grups de relació, perquè, mitjançant el diàleg, establim relacions de respecte i confiança amb les quals podem arribar a acords de valor compartit per tothom.

La importància del diàleg rau en la necessitat de conèixer quines són les expectatives dels grups de relació de l'empresa, de manera que se'n puguin captar i analitzar la viabilitat i l'oportunitat amb la finalitat d'interioritzar-les en la gestió de la companyia.

Així, es pretén millorar els processos de presa de decisions, la gestió del risc, la reputació corporativa i la contribució a un desenvolupament sostenible més equitatiu.

D'altra banda, en l'àmbit intern de la nostra organització busquem crear relacions transversals entre els treballadors i treballadores, amb l'objectiu de deixar de banda els nínxols i esdevenir una xarxa de diàleg intern que potenciï el diàleg extern.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS

TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091541

CLASE 8.ª

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, implementen diverses estratègies i accions que ens permeten mantenir una relació i comunicació efectiva i bidireccional amb tots els nostres grups de relació.

Com articulem 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, correus electrònics, formularis en línia, xarxes socials i bústies de suggeriments.

- **Reunions i trobades:** Organitzem regularment reunions i trobades amb els diferents grups de relació. Aquestes trobades 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.

- **Participació en fòrums i grups de treball:** L'empresa organitza anualment diversos fòrums de diàleg (amb la societat, el tercer sector, proveïdors, serveis socials, persones treballadores) 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.

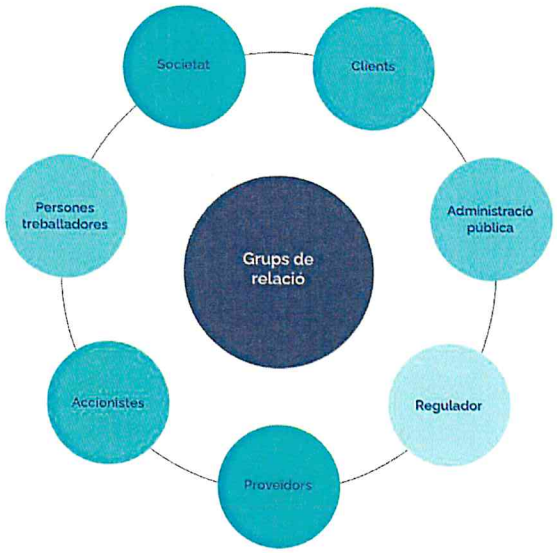
- **Xerrades a entitats ciutadanes locals:** Aigües de Barcelona organitza xerrades a universitats, entitats ciutadanes, entitats socials, etc. sobre el consum responsable d'aigua, l'impacte del canvi climàtic i la factura de l'aigua, entre altres temes. Aquestes interaccions ens brinden l'oportunitat d'entendre les necessitats de la ciutadania, ajudant a millorar el servei i les estratègies comunicatives.

- **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,

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091542
CLASE 8.ª

econòmic i de governança. Aquests informes, disponibles a la web, són un mitjà per comunicar de manera transparent i clara els assoliments, reptes i compromisos de la companyia amb els nostres grups de relació.

A través d'aquestes accions, Aigües de Barcelona busca promoure un diàleg continu i constructiu amb els grups de relació, 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.



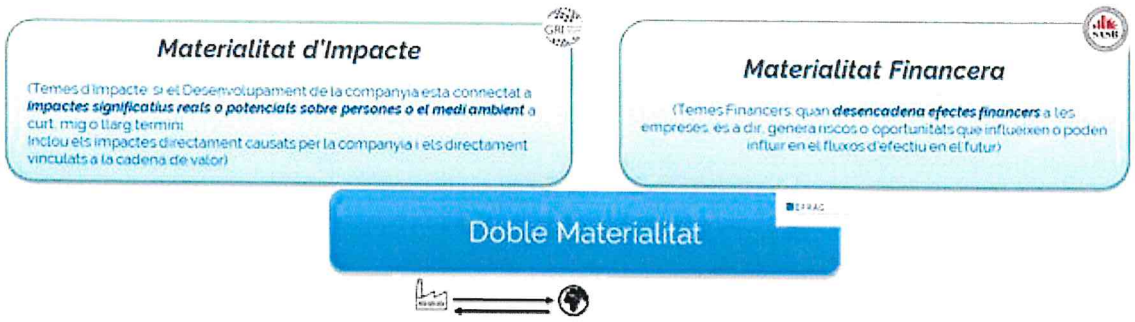
2.3.2. Eines de diàleg

Dialogar i escoltar són les millors eines per trobar punts en comú. Gràcies a la participació dels nostres GR en l'estudi de 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 qüestions que realment importen tant als diferents GR com a la companyia, i així poder treballar plegats per donar resposta a objectius comuns.

Anàlisi de Doble Materialitat

L'any 2023 vam finalitzar l'exercici de Materialitat iniciat a finals del 2022, però basant-nos en la Doble Materialitat, com una manera d'anticipar-nos clarament a les exigències de la UE.

Així doncs, s'han avaluat els aspectes d'impacte i els riscos financers:



TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091543

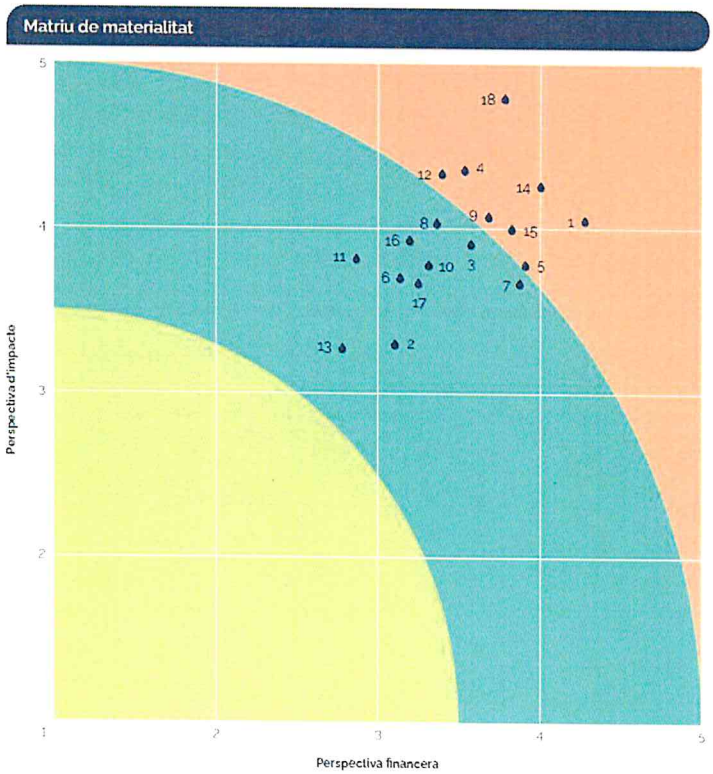
Identifica els impactes del desenvolupament operatiu i financer (perspectiva de fora cap a dins) i també els impactes econòmics, socials i mediambientals que causa la companyia en l'entorn (perspectiva de dins cap a fora).

Grups de relació consultats

En aquest estudi, s'han consultat els GR següents mitjançant 11 entrevistes personals, 2 grups focals i 270 enquestes.

- Regulador
- Accionistes
- Administració pública
- Persones treballadores
- Clients i ciutadania
- Proveïdors
- Ecosistema educatiu
- Ecosistema sanitari
- Ecosistema associatiu (entitats socials i ambientals)
- Mitjans de comunicació

Matriu de materialitat



TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS

TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091544

CLASE 8.ª

Taula de materialitat

ID	Temes materials	P. financera	P. Impacte
18	Gestió del cicle integral de l'aigua (Aigua regenerada)	3,78	4,79
1	Bon govern i gestió de riscos	4,27	4,06
14	Energia i mitigació del canvi climàtic	4,01	4,27
4	Tecnologia i Innovació	3,53	4,36
15	Adaptació al canvi climàtic	3,82	4,01
12	Benestar, conciliació i condicions laborals	3,39	4,33
9	Acció social i garantia de subministrament	3,68	4,07
5	Gestió de dades i Ciberseguretat	3,90	3,79
7	Cadena de subministrament responsable	3,88	3,68
3	Integració de la sostenibilitat al model de negoci	3,57	3,90
8	Satisfacció del clients	3,36	4,03
16	Economia circular i ús eficient dels recursos (diferents de l'aigua)	3,18	3,90
10	Atracció i fidelització del talent	3,31	3,78
17	Emissions	3,25	3,67
6	Construcció d'aliances i comunicació amb els grups de relació	3,14	3,71
11	Diversitat, equitat i inclusió	2,86	3,82
2	Ètica empresarial	3,10	3,30
13	Protecció del litoral i biodiversitat	2,77	3,27

Processos de diàleg i cocreació

Durant el 2023, hem mantingut un diàleg en continu amb els nostres grups de relació a través de més de 500 Trobades, reunions, jornades, fòrums, taules de treball, etc...

A continuació destaquem alguns dels diàlegs més significatius duts a terme al llarg del 2023.

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
- Sessió de treball amb el Teixit Sanitari
- Jornades de treball amb entitats socials per dissenyar millores en els programes d'ocupació i millora de l'ocupabilitat

Amb l'Administració pública:

- Taules de treball amb els diferents ajuntaments de l'àrea metropolitana de Barcelona
- Sessions de diàleg amb les diferents OMICs (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor) i Associacions de Consumidors
- Sessions de cocreació dins del projecte Territori Social amb l'ajuntament de Montcada i Reixac
- Disseny i avaluació del programa "Green Jobs": edicions Sant Adrià, Viladecans i Castelldefels

Amb proveïdors:

- Fòrum de diàleg amb proveïdors

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091545

Amb clients:

- Trobades amb el Col.legi d'Administradors de finques de Barcelona
- Trobades amb grans clients amb l'objectiu de crear un espai de comunicació propi i buscar solucions adaptades a les seves necessitats
- Taules de treball i comissions de seguiment de millores amb els Gremis d'Instal·ladors de Barcelona i del Baix Llobregat
- Trobades amb diferents entitats veïnals per apropar la factura de l'aigua i les bonificacions als nostres clients

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

Regulador

- Taules de treball dedicades a abordar temes com la Sequera, Inversions o el Seguiment operatiu del servei

Accionistes

- Junta General d'Accionistes

Pel que fa a processos de cocreació, se n'han dut a terme 36 dins els àmbits de:

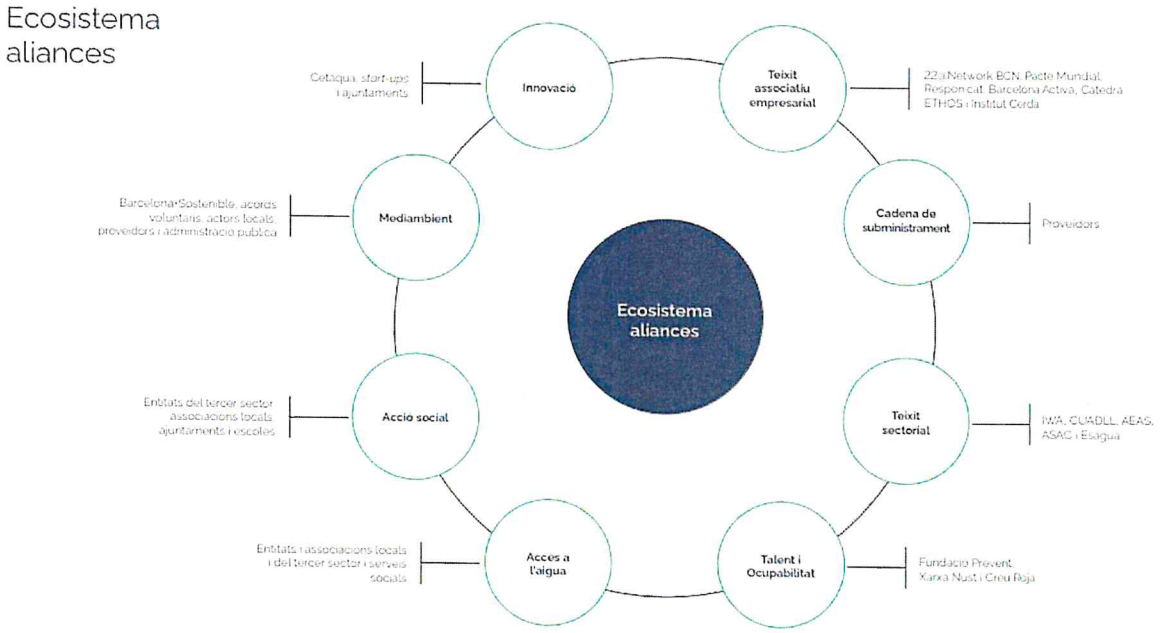
- Estratègia 2030 i Retiment de Comptes
- Innovació
- Acció climàtica
- Acció social
- Clients i ciutadania
- Proveïdors

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 2023 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.

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091546
CLASE 8.ª



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 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 2023, s'han realitzat més de 300 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.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091547

Algunes d'aquestes associacions són les següents:

- Institut Cerdà
- ASAC
- CUADLL
- EsAgua
- 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. Som un referent dins l'ecosistema innovador de Barcelona. La nostra trajectòria realça l'esforç de tots els professionals a través de projectes que tenen un impacte positiu i tangible en la societat.

És per això que entenem la innovació com una garantia per a l'eficiència i la millora de la nostra competitivitat, però sobretot l'entenem com una via per fer més fàcil la vida de les persones i, en especial, la d'aquelles que més ho necessiten. Per aquest motiu, a Aigües de Barcelona 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 de recerca i innovació es duu a terme principalment a través de Cetaqua, que promou la recerca, el desenvolupament tecnològic i la innovació dels processos del cicle integral de l'aigua cap a una economia circular i amb la mirada posada en el futur. 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.

Durant el 2023 hem dut a terme un diagnòstic complet del nostre portafolis de projectes. Això ens permetrà impulsar la transformació i la seva evolució en els pròxims anys. Encara que ja partíem d'un bon plantejament, aquest any hem volgut sumar profunditat per assolir una innovació cada vegada més estratègica, que esdevingui una veritable palanca per fer front als canvis i reptes de la companyia.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091548

CLASE 8.ª

Nombre de projectes per línies de recerca	2023	2022	2021
L1: Recursos alternatius	5	5	7
L2: Impacte del canvi global	7	9	13
L3: Gestió eficient d'infraestructures	12	17	25
L4: Medi ambient i salut	7	9	14
L5: Aigua i energia	7	4	3
L6: Gestió de la demanda d'aigua	8	7	8
Total	**46** (*)	**51** (*)	**70**

(*) A partir de l'any 2022, s'ha treballat per tenir un portafolis amb menys projectes per assegurar un major impacte.

Inversió en R+D+I (euros)	2023	2022	2021
Pressupost en innovació d'Aigües de Barcelona	**1.108.036**	1.208.827	986.634
Pressupost en centre de recerca de Cetaqua	**3.735.662**	3.640.204	3.666.095
Total	**4.843.698**	**4.849.031**	**4.652.729**

2.5.1. Aliances i col·laboracions

Col·laborem activament amb diferents actors de l'ecosistema d'innovació i treballem conjuntament per a la realització de diferents projectes duts a terme l'any 2023, com per exemple:

- **Empreses i start-ups**: la start-up Jungle Ventures (Kamleon) per al projecte Smart Urinal. Labaqua i Aquatec en el projecte Observe. La start-up UNIFIT per al pilot ABctua. El centre d'investigació LEITAT amb el projecte Rodet 3D. Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) per al projecte NIMBUS. El CSIC, INRAE i AUB en el projecte MAGO, entre d'altres.

- **Entitats públiques**: busquem que l'Administració sigui part activa i col·laborativa dels diferents projectes d'innovació. Per això, hem creat aliances amb diverses administracions públiques com, per exemple, l'Ajuntament de Viladecans, Esplugues de Llobregat, Sant Joan Despí i la mateixa Àrea Metropolitana de Barcelona. El Laboratori d'Innovació Oberta amb els ajuntaments té dues convocatòries obertes, amb reptes reals aixecats pels ajuntaments d'Esplugues de Llobregat i Sant Joan Despí. I la plataforma experimental Regreen ha apropat els beneficis de l'ús de l'aigua regenerada per a fi agrícola a diversos municipis de l'àrea metropolitana, com Sant Feliu de Llobregat, Gavà, o l'Hospitalet de Llobregat. Podem posar en valor també la col·laboració amb la Diputació de Barcelona i Dades Obertes de la Generalitat per al desenvolupament de l'Aigües de Barcelona Data Challenge. A través de la innovació oberta i social, i dins 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.

- **Associacions**: ens obrim a col·laborar amb diferents actors, per donar transversalitat a la innovació i que l'impacte vagi més enllà del cicle urbà i de la part més operativa. Com a exemple, destaca el projecte Smart Urinal amb l'Hospital del Mar (en col·laboració amb la start-up Kamleon). També podem mencionar la col·laboració amb Talent Factory i la Fundació Bosch i Gimpera (UB) per dur a terme projectes en el marc de la innovació oberta i talent emprenedor, Observatori 5G dins el projecte Computer Vision.

Projectes i actuacions destacades

- **OBSERVE**: posar en valor l'aigua residual com indicador de la salut poblacional a partir de la informació dels hàbits de consum i l'explotació de dades del cicle urbà de l'aigua. Així, s'identificaran marcadors poblacionals a través de l'anàlisi i mostres de les aigües residuals amb potencial per al seguiment de la salut pública.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091549

CLASE 8.ª

- **Aportació de valor:** Impulsar accions concretes per millorar la qualitat de vida de les persones, i promoure la sostenibilitat ambiental en tot el cicle integral de l'aigua.
- **Impacte potencial lligat a la implantació**: Aquest coneixement facilitarà la presa de decisions en diferents àmbits d'aplicació en tot el cicle urbà de l'aigua i en els procediments mèdics associats a cada cas d'ús.

- **RODET 3D**: Implementació de tecnologies avançades de disseny i fabricació additiva en el procés de fabricació de rodets de bombes hidràuliques per optimitzar el rendiment de les centrals de bombament d'Aigües de Barcelona.
  - **Aportació de valor**: Introduir millores en els processos de fabricació i obtenció de rodets que resulten en millores significatives de qualitat, rendiment i vida útil de les bombes hidràuliques.
  - **Impacte potencial lligat a la implantació**: Incrementar el rendiment de funcionament de les centrals a través de la modificació geomètrica dels rodets i, per tant, millorar l'eficiència energètica.

- **RE-AL**: Desenvolupar una estratègia per monitorar i eliminar les algues en temps real a l'ETAP de Sant Joan Despí. Per dur-la a terme, s'estudia l'eliminació d'algues en el tractament fisicoquímic i la correlació amb altres paràmetres de qualitat de l'aigua.
  - **Aportació de valor**: Reduir els costos operatius i la petjada de carboni a causa del menor ús de reactius químics i una menor necessitat de neteja de filtres de sorra.
  - **Impacte potencial lligat a la implantació**: Millorar la robustesa del tractament de l'ETAP a causa d'un ajustament més dinàmic del procés de decantació.

- **LIFE NIMBUS**: Projecte europeu que pretén utilitzar el biometà, generat a partir de fangs de depuradora, com a combustible sostenible. Demostració d'una planta pilot Power-to-gas basada en metanació biològica i producció alternativa d'hidrogen, aconseguint un increment del biometà produït i un menor cost energètic.
  - **Aportació de valor**: Crear un model d'energia i transport verd a Barcelona mitjançant la promoció del concepte ecofactoria com a solució per promoure l'economia circular i l'impacte ambiental.
  - **Impacte potencial lligat a la implantació**: Fomentar l'economia circular per a un transport més sostenible.

- **AB DATA CHALLENGE**: iniciativa impulsada per Aigües de Barcelona que, en col·laboració amb universitats i centres de recerca de Catalunya, pretén potenciar les dades recopilades per Aigües de Barcelona i convertir-les en font d'innovació interdisciplinària.
  - **Aportació de valor**: Accés a nou coneixement i enfocaments que permeten accelerar la innovació en el sector de l'aigua gràcies a l'anàlisi avançada de dades obertes i col·laboració externa.
  - **Impacte potencial lligat a la implantació:** Integració de les idees desenvolupades que donen resposta als reptes actuals i futurs del sector de l'aigua, i identificació i captura de nou talent.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091550

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 2023, a causa de la sequera, la companyia i totes les persones treballadores vam haver d'adaptar-nos al nou escenari abordant 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 segons diferents tipus de classificació, tenint en compte que tota ella està localitzada a l'àrea metropolitana de Barcelona:

Plantilla segons el sexe (31/12)	2023		2022		2021	
	Persones	%	Persones	%	Persones	%
Dones	307	26,51	313	27,26	303	27,01
Homes	851	73,49	835	72,74	819	72,99
Total	**1.158**	**100**	**1.148**	**100**	**1.122**	**100**

Plantilla segons l'edat (31/12)	2023		2022		2021	
	Persones	%	Persones	%	Persones	%
Menys de 30 anys	96	8,29	86	7,49	58	5,20
Entre 30 i 50 anys	702	60,62	717	62,46	727	64,80
Més de 50 anys	360	31,09	345	30,05	337	30,00
Total	**1.158**	**100**	**1.148**	**100**	**1.122**	**100**

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091551

Plantilla segons la categoria professional (31/12)	2023		2022		2021	
	Persones	%	Persones	%	Persones	%
Direcció i titulació superior	143	12,35	161	14,02	159	14,17
Titulació de grau mitjà	121	10,45	101	8,80	87	7,75
Càrrecs intermedis	360	31,09	345	30,05	334	29,77
Oficials administratius	135	11,66	142	12,37	145	12,92
Oficials no administratius	326	28,15	320	27,88	304	27,09
Personal auxiliar, obrer i subaltern	73	6,30	79	6,88	93	8,3
Total	**1.158**	**100**	**1.148**	**100**	**1.122**	**100**

Plantilla segons el tipus de contracte (31/12)	2023		2022		2021	
	Persones	%	Persones	%	Persones	%
Personal amb contracte fix	1.097	94,73	1.085	94,51	1.052	93,76
Personal amb contracte temporal	61	5,27	63	5,49	70	6,24
Total	**1.158**	**100**	**1.148**	**100**	**1.122**	**100**

Plantilla a temps parcial (31/12)	2023	2022	2021
Persones treballadores	6	8	9

3.2. Ocupació

Creació neta d'ocupació i rotació segons el sexe	2023			2022			2021		
	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global
Altes durant el període	50	151	201	23	78	101	36	65	101
Baixes durant el període	55	134	189	48	138	186	44	110	154
(*)	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Taxa de creació d'ocupació	6,34	4,80	5,21	7,44	9,44	8,89	11,94	8,04	9,10
Taxa de rotació	4,75	3,63	3,93	15,53	16,70	16,38	14,59	13,61	13,87

(*) Dades calculades amb plantilla mitjana.

Creació neta d'ocupació i rotació segons l'edat	2023			2022			2021		
	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	85	104	12	36	58	7	31	63	7
Baixes durant el període	58	78	53	34	102	50	35	71	48
(*)	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Taxa de creació d'ocupació	7,97	6,01	2,82	45,71	8,14	2,03	53,68	8,74	2,11
Taxa de rotació	1,99	1,26	9,88	43,17	14,31	14,53	60,61	9,85	14,48

(*) 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.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091552

Actuacions destacades respecte de l'ocupació inclusiva:

- **Contractació de persones en risc d'exclusió social**

  El passat 12 de juny vam participar a la VIII **Jornada de Networking Espai Làbora.**

  La Jornada Networking Espai Làbora, promoguda per l'Ajuntament de Barcelona, 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.

  La Jornada tenia dos espais diferenciats:

  - L'Espai de Networking, on vam poder fer entrevistes als participants per conèixer els seus perfils professionals i tenir-los al planter per cobrir vacants futures.
  - L'acte institucional per reconèixer totes les organitzacions que participem en el projecte, posant en valor així el compromís amb la responsabilitat social corporativa en favor de la inclusió de les persones en situació de vulnerabilitat. Aigües de Barcelona va rebre el Diploma/Segell Làbora que la reconeix com a Organització Responsable.

- **Contractació de perfils diversitat**

  Incorporació de joves estudiants en pràctiques el 2023

	Dones	Homes	Total
Estudis Universitaris	5	1	6
FP	4	7	11
FP modalitat Dual	7	24	31
Certificats Professionalitat	3	9	12
Total	**19**	**41**	**60**

- Participació a la Jornada Apropa
  El 22 de març de 2023, Aigües de Barcelona va oferir la xerrada "Apropa't al món de l'aigua" a la fira d'orientació acadèmica i professional Apropa de Cornellà, on a través de l'experiència de treballadores de diferents àmbits de la companyia, s'han presentat als joves i estudiants dels instituts del municipi diferents opcions educatives i oportunitats laborals relacionades amb el cicle integral de l'aigua.

- Participació Networking Entrevista't
  El 25 d'octubre de 2023 vam participar al Networking Entrevista't impulsat des del departament de Polítiques d'Ocupació de l'Ajuntament de Cornellà amb l'objectiu de millorar la vida a la ciutat, buscant millorar l'ocupabilitat per incrementar les possibilitats d'inserció laboral de les persones que es troben en cerca activa de feina.

  Durant el 2023 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 EEBE
  - Fòrum Futur Civil
  - Esade Spring Recruitment Fair
  - Fòrum Facultat de Matemàtiques i Estadística

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091553

3.3. Contractació

Plantilla mitjana per tipus de contracte i sexe	2023			2022			2021		
	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total
Dones	299,00	16,50	315,50	292,83	16,17	309,00	277,42	24,08	301,50
Homes	803,25	51,08	854,33	774,42	52,08	826,50	753,67	54,75	808,42
Total	**1.102,25**	**67,58**	**1.169,83**	**1.067,25**	**68,25**	**1.135,50**	**1.031,09**	**78,83**	**1.109,92**

Plantilla mitjana per tipus de contracte i edat	2023			2022			2021		
	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total
Menys de 30 anys	66,08	34,33	100,41	47,08	31,67	78,75	30,50	27,25	57,75
Entre 30 i 50 anys	683,25	31,83	715,08	682,08	30,67	712,75	677,09	43,58	720,67
Més de 50 anys	352,92	1,42	354,34	338,09	5,91	344,00	323,50	8,00	331,50
Total	**1.102,25**	**67,58**	**1.169,83**	**1.067,25**	**68,25**	**1.135,50**	**1.031,09**	**78,83**	**1.109,92**

Plantilla mitjana per tipus de contracte i categoria professional	2023			2022			2021		
	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total
Direcció i titulació superior	152,33	0,00	152,33	158,33	0,00	158,33	156,00	0,00	156,00
Titulació de grau mitjà	106,67	5,67	112,34	90,67	6,17	96,84	77,67	1,92	79,59
Càrrecs intermedis	343,67	16,25	359,92	331,67	14,58	346,25	324,09	14,00	338,09
Oficials administratius	136,83	2,33	139,16	136,33	4,33	140,66	139,50	6,74	146,24
Oficials no administratius	309,08	17,83	326,91	295,25	19,25	314,50	280,33	19,92	300,25
Personal auxiliar, obrer i subaltern	53,67	25,50	79,17	55,00	23,92	78,92	53,50	36,25	89,75
Total	**1.102,25**	**67,58**	**1.169,83**	**1.067,25**	**68,25**	**1.135,50**	**1.031,09**	**78,83**	**1.109,92**

Mitjana de contractes a temps parcial segons el sexe	2023			2022			2021		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Persones treballadores	4,83	2,67	7,50	5,25	5,67	10,92	4,33	8,92	13,25

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091554

Mitjana de contractes a temps parcial segons l'edat	2023	2022	2021
Menys de 30 anys	1,33	1,00	1,33
Entre 30 i 50 anys	3,42	3,50	4,50
Més de 50 anys	2,75	6,42	7,42
Total	**7,50**	**10,92**	**13,25**

Mitjana de contractes a temps parcial segons la categoria professional	2023	2022	2021
Direcció i titulació superior	1,33	2,42	1,00
Titulació de grau mitjà	0,00	0,00	0,00
Càrrecs intermedis	1,50	2,67	2,33
Oficials administratius	2,67	3,00	3,42
Oficials no administratius	0,00	0,83	3,92
Personal auxiliar, obrer i subaltern	2,00	2,00	2,58
Total	**7,50**	**10,92**	**13,25**

3.4. Acomiadaments

Acomiadaments segons el sexe	2023	2022	2021
Dones	12	6	8
Homes	22	25	22
Total	**34**	**31**	**30**

Acomiadaments segons l'edat	2023	2022	2021
Menys de 30 anys	0	0	0
Entre 30 i 50 anys	3	2	5
Més de 50 anys	31	29	25
Total	**34**	**31**	**30**

Acomiadaments segons la categoria professional	2023	2022	2021
Direcció i titulació superior	8	8	10
Titulació de grau mitjà	2	4	1
Càrrecs intermedis	13	9	12
Oficials administratius	4	5	7
Oficials no administratius	6	4	0
Personal auxiliar, obrer i subaltern	1	1	0
Total	**34**	**31**	**30**

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091555

CLASE 8.ª

3.5. Formació personalitzada i creixement professional

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.

Disposem 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. Formació

Amb l'objectiu de crear un entorn de treball agradable i fomentar en tots els equips uns valors de cooperació, positivisme, respecte i companyonia, oferim periòdicament formació relacionada amb el marc ètic establert. Posem a la seva disposició el Codi ètic, el Model de prevenció de riscos penals i les polítiques principals.

Així mateix, durant el 2023 s'han organitzat jornades presencials i en línia sobre medi ambient, digitalització, comunicació amb enfocament a client, economia i finances, seguretat i salut laboral, protecció dels actius, drets humans, conflictes d'interès i relacions amb administracions, etc.

Dades significatives de formació:

Hores de formació segons la categoria i el sexe	2023			2022			2021		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Direcció i titulació superior	2.060,29	2.654,09	4.714,38	2.592,10	2.944,75	5.536,85	1.951,48	3.344,12	5.295,60
Titulació de grau mitjà	2.651,00	2.906,20	5.557,20	1.404,20	2.542,87	3.947,07	895,03	2.083,53	2.978,56
Càrrecs intermedis	5.834,88	9.432,54	15.267,42	4.200,48	6.495,07	10.695,55	1.933,17	5.791,03	7.724,20
Oficials administratius	2.867,40	1.275,49	4.142,89	1.427,45	793,37	2.220,82	1.221,43	519,98	1.741,41
Oficials no administratius	661,50	7.287,26	7.948,76	281,00	11.558,78	11.839,78	6,00	8.580,10	8.586,10
Personal auxiliar, obrer i subaltern	233,56	814,09	1.047,65	164,42	1.030,80	1.195,22	192,00	1.233,25	1.425,25
Total	**14.308,63**	**24.369,67**	**38.678,30**	**10.069,65**	**25.365,64**	**35.435,29**	**6.199,11**	**21.552,01**	**27.552,12**

Actuacions destacades

- **Col·laboració per a la implantació del Cicle Formatiu de Grau Superior de l'Aigua, Institut Esteve Terradas**

  En la tercera edició 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 18 dels 23 alumnes matriculats. En aquestes tres edicions, han realitzat pràctiques a Aigües de Barcelona en la modalitat DUAL un total de 49 alumnes.

- **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 un conveni que estableix una col·laboració, participació i cooperació conjunta per a la promoció i millora de la

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS

TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091556

CLASE 8.ª

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 capacitació dels professionals d'un àmbit tan important com és la gestió del cicle integral de l'aigua és fonamental per preservar el medi ambient i garantir la qualitat de vida de les persones.

- **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.

  Aquesta certificació és un reconeixement a l'esforç de la companyia per promocionar el desenvolupament de la formació professional dual i la qualitat del servei prestat, posicionant Aigües de Barcelona com a empresa responsable socialment. La distinció reconeix la implicació i el compromís de la companyia amb l'ocupabilitat de qualitat dels joves en el sector de l'aigua, en col·laboració amb les administracions públiques i centres educatius.

- **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 diferencials 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.

  Els aspectes relacionats amb l'aigua a tractar pels diferents doctorands són diversos: canvi global, gestió eficient, medi ambient i salut, aigua i energia...

  Les convocatòries són anuals i tenen una durada de tres anys per a cada projecte de doctorat. En l'actualitat, sis estudiants ja s'han doctorat a Aigües de Barcelona i durant el 2023 han treballat en la tesi tres estudiants més.

3.5.2. 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.

3.5.2.1. Avaluació de l'acompliment a tota la plantilla

Aigües de Barcelona posa a disposició de la seva plantilla una eina anomenada Talent Hub per gestionar una avaluació de l'acompliment de manera objectiva.

El sistema permet avaluar comportaments sobre la manera de fer de les persones en el seu entorn de treball, millorant el rendiment de la plantilla, i donant la possibilitat d'assumir noves funcions en el futur dins de l'organització. Assegurant, a més, l'acompliment del principi d'igualtat i no-discriminació directa o indirecta.

La seva funció es resumeix en tres aspectes:

- Donar feedback de l'acompliment

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091557

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

3.5.2.2. Plans de successió

S'han definit plans de successió, per posicions claus de la companyia, on s'identifiquen persones en els seus darrers anys laborals i que requereixen transferir els seus coneixements a les persones que ocuparan en el futur aquesta posició. Aquests plans s'identifiquen com una oportunitat de desenvolupar internament persones de talent d'Aigües de Barcelona.

3.5.2.3. Promoció i plans de desenvolupament

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.

S'ha creat un programa de desenvolupament de joves talents, "Líders del futur", amb l'objectiu de captar talent jove de diferents àmbits que puguin adquirir, en un programa de 3 anys, una visió global de la companyia, desenvolupant les seves capacitats com a professionals.

Aquest programa ha de permetre agilitzar el procés de mobilitat del col·lectiu d'alts potencials, tenint persones preparades per poder ocupar les vacants generades per aquests.

Promoció interna	2023	2022	2021
Dones promocionades internament	21	31	26
Homes promocionats internament	63	71	70

(*) El percentatge de promoció de dones és del 6,84% i el d'homes, del 7,40%.

Professionals inclosos en DEO (*)	2023	2022	2021
Dones	91	97	77
Homes	163	171	153
Total	**254**	**268**	**230**

(*) El DEO és la retribució variable

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 es prorroga el conveni col·lectiu d'Aigües de Barcelona en tots els termes i condicions. Aquest conveni tindrà vigència fins al 31 de desembre de 2024.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091558

El Conveni d'Aigües de Barcelona 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 ells 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 pugui 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.

<u>Actuacions destacades amb els representats dels treballadores i treballadores</u>

Durant el 2023 s'han formalitzat diversos **acords** amb el Comitè Intercentres (**representants dels treballadors i treballadores de la companyia**):

- **Pròrroga del Conveni Col·lectiu d'Aigües de Barcelona** en tots els termes i condicions, aquesta pròrroga tindrà vigència fins al 31 de desembre de 2024.

- **Pròrroga** del II Acord de Treball a distància (octubre 2023)

  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 característiques més importants d'aquest nou model són:

  - Realització de dos dies de treball a distància.
  - Compensació econòmica de 17 € bruts al mes per la realització de treball a distància.
  - S'han inclòs a l'acord de treball a distància col·lectius de l'àmbit d'operacions.
  - S'obre la taula de negociació a l'acord de desconnexió digital.
  - S'amplia la flexibilitat horària en 30 minuts per al personal tècnic i administratiu en règim de jornada partida.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091559

Les mesures de flexibilitat espacial impacten com a mitjana en un total de 588,33 persones (50,29% de la plantilla) en diferents modalitats:

- Treball a distància 2 dies: 469 persones (40,12% de la plantilla)
- Teletreball 1 dia: 119 persones (10,17% de la plantilla)

- **Comissions paritàries amb (Representants Legals dels Treballadors, RLT)**

Comissions amb la part social, regulades al conveni col·lectiu actual.

Les més rellevants són:

- **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 que el Comitè Intercentres pugui seguir de manera regular el desenvolupament organitzatiu de la companyia.
- **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.
- **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 i la cobertura de vacants entre les categories d'AO a P1.
- **Comissió paritària de formació professional** (CPFP). És paritària i està formada per la Direcció de l'Empresa i Comitè Intercentres, i s'encarrega de desenvolupar el pla de formació professional per als treballadors d'Aigües de Barcelona d'acord amb les actuacions i formacions concretes que s'acordin periòdicament.
- **Comitè Intercentres de Seguretat i Salut Laboral** (CISSL). És de caràcter paritari i està format per 13 persones representants de les persones 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.

<u>Actuacions destacades amb treballadores i treballadores</u>

- **Enquesta de clima**

  Durant el 2023 s'ha treballat en la millora de la comunicació interna, com a part del pla d'acció de l'enquesta de clima, dissenyant una newsletter amb informació rellevant a nivell de la funció de Persones i Organització: vacants obertes, canvis organitzatius, nomenaments...

- **Voice of Resources**

  El passat 6 de novembre es va llançar l'enquesta Voice of Resources a tota la plantilla d'Aigües de Barcelona. Aquesta enquesta mesura el grau de compromís dels empleats amb la companyia així com amb el seu propòsit.

  Se n'obtindran els resultats al febrer del 2024.

- **Dinars amb la Direcció**

  Dinars entre la Direcció General i la Direcció de Persones i Organització amb els Joves Talents (persones de talent menors de 35 anys), amb l'objectiu de conèixer-los i avançar en la proximitat de la direcció amb tota l'organització. Aquest 2023 s'ha realitzat 1 dinar amb 5 participants.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091560

- **Sessions "Diàleg amb Felipe Campos"**

  Iniciativa que consisteix en la realització de visites per part del nostre Conseller Delegat a les diferents instal·lacions per conèixer les persones que integren l'empresa i poder transmetre, en primera persona, els objectius de l'organització i conèixer els neguits de les persones treballadores.

  Aquest 2023 s'ha realitzat 1 sessió amb 8 participants a l'EDAR de Sant Feliu.

Aquesta iniciativa s'ha redefinit amb un nou format on, amb una temàtica definida, es fan trobades en grups reduïts de persones treballadores per tractar temes de rellevància i interès de l'organització, en un format de col·loqui, presentant-se la temàtica i amb torn de preguntes per part dels empleats.

3.7. Entorn de treball igualitari i divers

El 2021, Aigües de Barcelona ha signat 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 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.

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 continu procés de transformació.

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

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 de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat

Arran del Conveni signat amb el Ministeri el 2017, adreçat a fomentar la participació equilibrada de dones i homes al 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 (%)	2023	2022	2021
Dones al Consell d'Administració	50,00	43,75	40,00
Dones a l'òrgan de Direcció	33,33	33,33	50,00
Dones en càrrecs directius i de comandament	38,98	40,32	39,15

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091561

CLASE 8.ª

3.7.2. Bretxa salarial

Durant el 2023, Aigües de Barcelona ha calculat el **percentatge de bretxa salarial** entre els seus treballadors i treballadores. La dada global el 2023 ha estat del **3,22%**.

La bretxa salarial del 2023 reflecteix el compromís d'Aigües de Barcelona envers la igualtat i valida les polítiques salarials aplicades, fet que es reflecteix en el col·lectiu de "menors de 30 anys", que principalment correspon a les noves altes on la bretxa salarial és inversa, concretament del -3,24%.

Bretxa salarial	2023	2022	2021
%	3,22	3,54	3,52

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 dels treballadors en actiu en 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.

Bretxa salarial global

2023						
Mitjana de salari anual	**Dones**	**Salari mitjà dones**	**Homes**	**Salari mitjà homes**	**Total general**	**Bretxa salarial**
Mitjana total anual	307	56.124,61	851	57.989,83	57.495,33	3,22%

2022						
Mitjana de salari anual	**Dones**	**Salari mitjà dones**	**Homes**	**Salari mitjà homes**	**Total general**	**Bretxa salarial**
Mitjana total anual	313	53.223,94	835	55.178,37	54.645,50	3,54%

2021						
Mitjana de salari anual	**Dones**	**Salari mitjà dones**	**Homes**	**Salari mitjà homes**	**Total general**	**Bretxa salarial**
Mitjana total anual	303	50.385,02	819	52.222,62	51.726,37	3,52%

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091562

Bretxa salarial segons l'edat

2023						
Mitjana de retribucions segons l'edat	**Dones**	**Salari mitjà dones**	**Homes**	**Salari mitjà homes**	**Total general**	**Bretxa salarial**
Menys de 30 anys	25	43.595,42	71	42.228,69	42.584,61	-3,24%
Entre 30 i 50 anys	200	56.323,59	502	56.600,07	56.521,30	0,49%
Més de 50 anys	82	59.459,15	278	64.524,72	63.370,89	7,85%

2022						
Mitjana de retribucions segons l'edat	**Dones**	**Salari mitjà dones**	**Homes**	**Salari mitjà homes**	**Total general**	**Bretxa salarial**
Menys de 30 anys	26	40.473,28	60	38.509,16	39.102,96	-5,10%
Entre 30 i 50 anys	205	53.583,54	512	54.511,99	54.246,53	1,70%
Més de 50 anys	82	56.367,80	263	60.278,52	59.349,01	6,49%

2021						
Mitjana de retribucions segons l'edat	**Dones**	**Salari mitjà dones**	**Homes**	**Salari mitjà homes**	**Total general**	**Bretxa salarial**
Menys de 30 anys	16	38.261,65	42	36.128,00	36.716,60	-5,91%
Entre 30 i 50 anys	211	50.507,38	516	51.026,37	50.875,74	1,02%
Més de 50 anys	76	52.597,59	261	57.177,54	56.144,68	8,01%

Bretxa salarial segons la classificació professional

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

(*) a partir del 2023 es reporta a la categoria Direcció l'estructura directiva reportada a l'apartat 1.3, mentre que els anys anteriors es feia referència al Comitè de Direcció.

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

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091563

2021						
Mitjana de retribucions segons la classificació professional	**Dones**	**Salari mitjà dones**	**Homes**	**Salari mitjà homes**	**Total general**	**Bretxa salarial**
Direcció	5	88.045,90	5	110.986,80	99.516,35	20,67%
Comandament	69	64.779,49	110	71.421,75	68.861,33	9,30%
Personal tècnic	99	49.160,20	180	54.882,68	52.852,12	10,43%
Personal administratiu	109	43.365,07	38	39.014,92	42.240,54	-11,15%
Personal operari	21	36.333,07	486	47.320,06	46.864,98	23,22%

3.7.3. Integració de persones amb discapacitat

A Aigües de Barcelona estem compromesos amb les persones i el territori on desenvolupem la nostra activitat, i per això, impulsem propostes orientades a seguir construint una societat més forta, més sana, i per tant, més sostenible en el temps.

La integració de persones amb discapacitat i que es troben en risc d'exclusió social **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	**2023**	**2022**	**2021**
Dones	12	12	12
Homes	12	15	16
Total	24	27	28
% sobre total de plantilla	**2,07**	**2,35**	**2,50**

Des de l'any 2015, el 100% de la plantilla ha fet el curs "Diversitat funcional"; tot i que durant l'exercici 2023 no s'han programat accions específiques, en el seu lloc s'ha anat fent un seguiment i acompanyament de cadascuna de les persones treballadores, així com reunions periòdiques amb els caps dels seus departaments.

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 2023, 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.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091564

Les activitats de revisió que es feien amb aquest col·lectiu van quedar interrompudes atès el seu caràcter presencial, pel qual es reforça el contacte amb ells i es fa de vincle tot traslladant qualsevol tipus d'informació d'interès.

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.

Disposem d'una bústia de consultes o denúncies relatives a l'assetjament. Les consultes o denúncies rebudes relatives a l'assetjament 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.

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".

3.7.6. Conciliació personal, familiar i laboral

La conciliació de la vida personal, familiar i laboral és una estratègia que 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 el seu 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 la massa salarial.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091565

CLASE 8.ª

Una prova d'això és que el 2023 hem actualitzat i publicat a la intranet de la companyia el concepte, els objectius i els compromisos de conciliació d'Aigües de Barcelona, normalitzant el contingut EFR com a contingut comunicatiu. 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 de 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 personal.

  Cal esmentar que s'ha realitzat l'adaptació a l'edició 5 de la Norma EFR, amb el focus a perseguir l'excel·lència.

  A la renovació del certificat de 2023 s'ha millorat la qualificació B+ d'empresa Proactiva, i **s'ha aconseguit la categoria A d'empresa Excel·lent**.

- **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 principals característiques de l'acord actual, signat el 26 d'octubre de 2022 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.

- **Participació en el "Programa de Trabajo Flexible",** formació de la Fundació Más Familia en la qual la Directora de Persones i Organització d'Aigües de Barcelona va impartir masterclass com a experta en la matèria.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091566

CLASE 8.ª

Dades destacades de conciliació i flexibilitat

Flexibilitat	2023				2022				2021			
	Dones	Homes	Total	%	Dones	Homes	Total	%	Dones	Homes	Total	%
Nombre de persones amb reducció de jornada per cuidar fills o altres	18	8	26	2,34	21	9	30	2,61	23	8	31	2,76
Persones que han gaudit de flexibilitat de la jornada	285	370	655	56,56	290	363	653	56,88	279	343	622	55,44

3.7.7. Altres actuacions de diversitat

- **Senyalística inclusiva**

Afegim la perspectiva de diversitat sexual i de gènere als nostres espais. Com part de l'atenció inclusiva i diversa que prestem a les nostres OACs (Oficines d'Atenció al Client), vam incorporar als seus lavabos una senyalística més inclusiva quant a la diversitat LGTBIQ+.

Per tal d'assegurar la "lectura fàcil" d'aquestes senyals, per al disseny dels cartells es va consultar la Fundació Bequal, la Direcció d'Accessibilitat Universal i Innovació de la Fundació Once, l'Associació Lectura Fàcil, així com diferents persones amb discapacitat cognitiva. També es va consultar la Federació Estatal de Lesbianes, Gais, Trans, Bisexuals, Intersexuals i més (FELGTBI+).

Com a continuació d'aquesta iniciativa, tenim previst fer-la extensiva a la nostra seu de Collblanc durant l'any 2024 i a continuació a la resta dels nostres edificis.

Els objectius d'aquesta senyalística més inclusiva 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 transsexuals i de les no binàries.
- Alinear-nos amb la realitat social, especialment la de les persones joves menors de 30 anys. Un de cada quatre joves a Espanya no s'identifica al 100% ni amb la categoria de femení ni amb la de masculí, segons l'informe Joventut a Espanya 2020.

Aquests nous senyals per a la seu de Collblanc han estat fabricats per CET APUNTS, l'empresa d'economia social de la Fundació Joia, la qual ajuda les persones amb trastorns de salut mental o malestar emocional a desenvolupar el seu projecte personal i de vida.

Amb aquesta nova senyalètica, des d'Aigües de Barcelona continuem posant les persones al centre i fomentem el respecte i la inclusió del col·lectiu LGTBIQ+.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS

TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091567

CLASE 8.ª

3.8. Smart Working (noves maneres de treballar)

Donem continuïtat al model Smart Working, que està basat en quatre eixos (espais, cultura, processos i tecnologia), i es desenvolupa en les següents línies de treball:



Actuacions destacades

Eix cultura: per al desenvolupament d'una nova cultura a Aigües de Barcelona —nou rol del líder, treball per projectes i estructura menys piramidal—, es realitza:

- **Comitè d'Acceleració** (Comitè de Transformació Cultural). El 27 de març es va reunir aquest comitè per treballar sobre la visió del propòsit de companyia, identificant les palanques clau per poder-ho integrar en el dia a dia de les persones treballadores.
- Sessions de "Diàleg amb Felipe Campos":
- Dinars de la Direcció amb Joves Talents.
- Projecte "Clients som tots". Al mes d'octubre s'han realitzat 3 sessions Contibús per donar visibilitat a la plantilla de les accions de millora desenvolupades en l'àmbit de clients a nivell d'experiència de client i digitalització.

Eix tecnologia:

- Dotació dels equips i la formació necessaris per teletreballar.
- Formació en tecnologies digitals a tota la plantilla.

Eix espais:

- S'ha redissenyat l'espai de les oficines de Cornellà, eliminant part dels despatxos existents per estructurar-los com a sales de treball, que permetin una major flexibilitat d'ús d'espais i donar l'opció que hi treballin persones d'altres centres de treball. Aquest nou espai està en procés d'instal·lació.

Eix processos:

Es continua avançant en l'eliminació del paper a les oficines, desenvolupant-ho en els àmbits operatius.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091568

CLASE 8.ª

3.9. 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.

3.10. Seguretat i salut dels treballadors i treballadores

3.10.1. Seguretat i salut dels treballadors i treballadores

El compromís de vetllar per la Seguretat i Salut Laboral (SSL) dels treballadors i treballadores, proveïdors i clients és una qüestió cabdal a Aigües de Barcelona. Per aquest motiu, la màxima seguretat en el treball és un valor assumit i integrat en la cultura d'Aigües de Barcelona, i s'han d'aprofitar tant el marc normatiu actual com la cultura preventiva existent per tal de donar un impuls decidit a l'acció preventiva de l'empresa amb la finalitat de:

FOMENTAR una autèntica cultura de la prevenció, entenent amb això la cultura organitzativa, plenament participativa, amb un enfocament essencialment positiu que asseguri el compliment efectiu i real de les obligacions preventives i proscrigui el compliment merament formal o documental de les corresponents obligacions.

REFORÇAR la necessitat d'integrar, de manera efectiva i eficient i en termes de sostenibilitat, la prevenció de riscos laborals (PRL) en els sistemes de gestió de l'empresa en tots els nivells organitzatius.

ADEQUAR les noves formes d'organització del treball a la normativa de prevenció de riscos laborals.

Aigües de Barcelona, a més de complir amb la legislació vigent aplicable en matèria de SSL en el treball, seguretat industrial i accidents greus, ha apostat per l'**establiment d'un sistema de Gestió de la SSL** per tal de proporcionar a l'organització llocs de treball segurs i saludables, prevenir les lesions i deteriorament de la salut de les persones, així com millorar contínuament el desenvolupament de la SSL en el treball, tot això a través d'un nivell d'exigència superior a l'estrictament legal.

Aigües de Barcelona disposa de diferents procediments i metodologies de treball per a la identificació i avaluació dels riscos laborals associats a

- centres de treball,
- activitats realitzades en els centres de treball d'Aigües de Barcelona per part de personal propi, personal d'empreses contractistes o visitants,

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091569

- agents físics, químics i biològics o relacionats amb les condicions de treball que puguin estar presents en l'entorn de treball.

En la promoció de la cultura preventiva i l'assoliment de la millora contínua, l'organització posa a l'abast de totes les persones mecanismes de comunicació perquè puguin informar els responsables dels seus centres de treball i el Servei de Prevenció dels esdeveniments detectats en el treball que puguin tenir un impacte potencial, tant positiu com negatiu, sobre el nivell d'acompliment SSL (situacions de risc, incidents, bones pràctiques a la feina...). Totes aquestes comunicacions deriven en una anàlisi de la situació per buscar solucions que permetin minimitzar o eliminar la causa que motiva la situació perillosa, així com difondre i fer extensiu a la resta de l'organització aquelles bones experiències detectades a fi d'obtenir una millora en les condicions de treball.

3.10.2. Consulta i participació

D'acord amb el Conveni **d'Aigües de Barcelona** i amb la legislació vigent en matèria de consulta, participació i comunicació, Aigües de Barcelona té **constituïts deu comitès de seguretat i salut laboral (CSSL) formats de manera paritària per delegats i delegades de prevenció i representants de l'empresa**, i en els quals participen membres del servei de prevenció, destinats a tractar, comunicar i informar de manera regular i periòdica els aspectes en matèria de seguretat i salut laboral que afecten l'organització.

Les treballadores i els treballadors, a través dels comitès de seguretat i salut laboral dels seus centres de treball, tenen dret a la informació necessària sobre les matèries SSL. Així mateix, tenen dret a tota informació sobre riscos reals o potencials determinats en l'avaluació de riscos i els mecanismes de prevenció corresponents, les estadístiques sobre els índexs de sinistralitat i absentisme i les seves causes, així com una relació dels accidents de treball i els estudis que s'elaborin sobre l'entorn de treball.

Les funcions dels comitès de seguretat i salut laboral són, entre d'altres:

- Participar en l'elaboració, posada en marxa i avaluació dels plans i programes de prevenció de riscos.
- Promoure iniciatives sobre mètodes i procediments per a la prevenció efectiva de riscos, proposant la millora de les condicions o la correcció de les deficiències existents.
- Conèixer directament la situació relativa a la prevenció de riscos en el centre de treball, realitzant a aquest efecte les visites que estimi oportunes.
- Conèixer tots els documents i informes relatius a les condicions de treball que siguin necessaris per a l'acompliment de les seves funcions, així com els procedents de l'activitat del Servei de Prevenció.
- Conèixer i analitzar els danys produïts en la salut o la integritat física dels treballadors i treballadores, a fi de valorar les causes i proposar les mesures preventives oportunes.
- Conèixer i informar de la memòria i programació anual del Servei de Prevenció.

Els diferents CSSL es reuneixen de manera ordinària amb periodicitat trimestral, i es poden mantenir reunions extraordinàries sempre que ho sol·liciti alguna de les parts representades. Les decisions preses en el si dels CSSL, així com els temes exposats en les diferents reunions, s'enregistren mitjançant una acta que és signada pels delegats i delegades de cada secció sindical i pels representants de l'empresa.

Complementàriament, s'organitzen grups de treball on participen, entre d'altres, el Departament de Seguretat i Salut Laboral i una representació de la part sindical, per abordar assumptes més concrets i específics que puguin tenir impacte directe en l'activitat desenvolupada per Aigües de Barcelona.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091570

CLASE 8.ª

Dades de sinistralitat laboral

Seguretat i salut laboral	2023			2022			2021		
	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global
Índex de freqüència (*)	0	6,62	4,85	3,93	3,63	3,71	2,01	5,21	4,24
Índex de gravetat (**)	0	0,24	0,17	0,03	0,26	0,20	0,01	0,08	0,06
Malalties professionals	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidents de treball amb baixa	0	9	9	2	5	7	1	7	8
Accidents sense baixa	1	12	13	1	13	14	1	19	20
Accidents in itinere	3	9	12	4	7	11	3	6	9

(*) IF=(nombre d'accidents amb baixa/hores treballades)*10^6.

Queden exclosos els accidents *in itinere*.

Durant el 2023 s'han produït un total de 9 accidents amb baixa, de manera que l'índex de freqüència se situa en un 4,85, per sobre de l'objectiu anual establert.

(**) IG=(nombre de dies perduts/hores treballades)*10^3

S'han comptabilitzat un total de 323 dies perduts pels accidents amb baixa ocorreguts, la qual cosa equival a un índex de gravetat de 0,17, per sota de l'objectiu anual establert.

Absentisme	2023			2022			2021		
	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global
Hores d'absentisme	24.408	69.578	93.986	31.347	66.385	97.732	16.760,75	49.702,63	66.463,38
Índex d'absentisme (%) (*)	4,68	4,89	4,84	6,16	4,82	5,18	3,38	3,70	3,61

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

El 2021 és encara any de plena pandèmia (menys operativa i més teletreball), i el 2022, en el retorn a la normalitat, el percentatge d'absentisme va incrementar a un nivell equivalent prepandèmia (percentatge global 2019: 6,28%).

Classificació de l'absentisme per hores	2023			2022			2021		
	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global
Accident laboral	0	1.983	1.983	105	3.010	3.115	23	1.791	1.814
Accident in itinere	23	50	73	0	2.451	2.451	0	367	367
Malaltia	24.385	66.588	90.973	31.242	60.681	91.923	16.738	47.545	64.283
Baixa de llarga durada (*)	0	957	957	0	243	243	0	0	0
Total general	**24.408**	**69.578**	**93.986**	**31.347**	**66.385**	**97.732**	**16.761**	**49.703**	**66.463**

(*) Baixes de llarga durada, assumides per la mútua.

3.10.3. Formació

L'activitat formativa en matèria SSL és una acció continuada promoguda per l'empresa —satisfeta a través de recursos propis o externs mitjançant proveïdors especialistes en la matèria— amb l'objectiu de garantir la formació i capacitació general dels treballadors i treballadores per al desenvolupament del seu lloc de treball.

Els cursos de formació en matèria de SSL tenen com a propòsit ser una font d'aprenentatge i de transmissió de continguts cap als treballadors i treballadores, per poder oferir-los les aptituds i els coneixements necessaris sobre

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091571

els riscos inherents a les seves tasques i les mesures preventives i d'emergència que cal adoptar en el seu entorn de treball.

Les activitats formatives es realitzen dins la jornada laboral i són majoritàriament de caire teoricopràctic presencial (a excepció de cursos específics, que es poden impartir mitjançant plataforma online).

Els mòduls formatius són dissenyats pel Servei de Prevenció, prioritzant les recomanacions especificades en l'avaluació de lloc de treball, però tenint en compte també els requisits de la Política de SSL i del Pla de Prevenció, els requisits formatius establerts en la legislació vigent i les necessitats formatives detectades per la representació dels treballadors.

L'elaboració i el seguiment del Pla de Formació en matèria de SSL és responsabilitat de cada àrea o centre de treball amb la col·laboració del Servei de Prevenció de Riscos Laborals (PRL) i el Departament de Formació. Els registres de formació s'arxiven al Departament de Formació i a l'expedient de cada treballador/a.

L'eina més habitual utilitzada per a l'avaluació de l'eficàcia de l'acció formativa és la realització d'un test d'avaluació final corregit pel formador/a. En els casos en què el resultat de l'avaluació no hagi estat satisfactori, es reforcen aquells aspectes que no hagin quedat consolidats, avaluant novament l'eficàcia de l'acció formativa. També existeixen altres mecanismes per a aquest propòsit, com per exemple la valoració anual de la transferència de l'eficàcia de l'acció formativa per part del/de la responsable directe/a i mitjançant les visites i inspeccions de seguretat que es realitzen periòdicament.

En total, durant l'any 2023 s'han efectuat les corresponents accions formatives en matèria de SSL relacionades amb les temàtiques de seguretat i salut laboral associades a les diferents activitats. S'han impartit 11.439,25 hores de formació.

Al llarg del 2023, s'ha avançat en el projecte d'unificació de criteris per adaptar les accions formatives als nous requisits de SSL, cosa que implica l'ajust i revisió de la matriu de formació, i estableix per a cada lloc de treball i acció formativa el caràcter, durada i vigència d'aquestes últimes.

Un dels nous requisits de SSL del SPM ha estat la implantació de nous Estàndards de Gestió de Treballs d'Alt Risc (EGTARS), fet que ha motivat la revisió del contingut de les formacions d'Equips d'Elevació, Espais Confinats, Treballs en Alçada, Treballs en Calent, Treballs en Rases, Risc Elèctric, Consignació Equips de Treball, Treballs Alta Pressió i Manipulació de Productes Químics.

3.10.4. Vigilància de la salut

Aigües de Barcelona promou i vetlla per la salut integral de tot el personal mitjançant les diferents activitats sanitàries. Tal com s'estableix en la legislació vigent i es recull al Conveni d'Aigües de Barcelona, des del Servei de Vigilància de la Salut es duen a terme els controls mèdics per preservar la salut i prevenir malalties mitjançant la detecció precoç d'alteracions provocades per l'exposició a riscos laborals, així com la identificació d'individus amb més susceptibilitat a patir aquestes alteracions de la salut en funció de les condicions de treball. Mitjançant la recollida i avaluació sistemàtica de dades de salut del personal, es detecten aquells canvis fisiopatològics precoços atribuïbles a l'exposició laboral que permeten millorar els resultats quant a l'evolució i el pronòstic d'aquests processos.

El Servei de Medicina del Treball ha posat especial cura en l'atenció mèdica preventiva per mitjà de revisions mèdiques generals, exàmens de salut ginecològics anuals i revisions oftalmològiques cada dos anys per a tota la plantilla. A més, compta amb la col·laboració d'una persona especialista en ergonomia per atendre i fer seguiment de l'estat de salut de les persones treballadores amb lesions osteomusculars relacionades amb l'àmbit laboral.

La informació sobre l'estat de salut de la plantilla es tracta de manera totalment confidencial i la seva custòdia és responsabilitat del Servei Mèdic d'Aigües de Barcelona.

Amb l'objectiu de protegir les persones més vulnerables a la grip, el Servei Mèdic, des del 24 d'octubre fins al 29 de novembre de 2023, ha posat a disposició de totes les persones treballadores una campanya de vacunació antigripal i ha compartit amb tota la plantilla una infografia amb els consells per prevenir-la. En total, han rebut la vacuna 83 persones.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091572

CLASE 8.ª

Aquest any 2023 s'han efectuat 1135 reconeixements mèdics, s'han atès 969 consultes mèdiques via telefònica o visita presencial, s'han registrat 63 visites ginecològiques, 145 visites oftalmològiques i 32 consultes en l'àmbit de l'ergonomia activa. En aquesta línia, per a la prevenció de trastorns musculoesquelètics en l'àmbit de la Direcció d'Operacions, des del Servei de Prevenció, i en col·laboració amb l'especialista en ergonomia activa, durant el 2023 s'han continuat realitzant les visites d'acompanyament a terreny per poder identificar les mesures de millora ergonòmica més idònies en aquelles tasques de major exposició a risc.

En el primer semestre del 2023 es va organitzar una campanya formativa de **Tallers de Cardiosalvament** on, en un total de 17 sessions, van participar 458 persones, representant un 39% de la plantilla, amb l'objectiu de facilitar pautes bàsiques sobre com actuar davant un atac de cor: reconeixement dels símptomes, aplicació de la cadena de supervivència, compressions i ús de desfibril·lador.

Projectes destacats el 2023

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

- **Visites de Seguretat i Salut Laboral (VSSL)** com a mecanisme de control periòdic de les condicions de treball que permet una detecció preventiva de situacions potencialment perilloses, la comprovació de la correcta aplicació de les pràctiques operatives establertes i la detecció de bones pràctiques per posar-les en valor i poder compartir-les amb la resta d'àmbits de la nostra organització. Aquestes visites són realitzades per part de la Direcció, responsables i comandaments intermedis i encarregats. Les VSSL tenen com a base el diàleg i l'apropament amb els treballadors i treballadores. Durant el 2023 s'han registrat 1640 VSSL.

- **Formacions de lideratge de seguretat i salut laboral** dirigides a directors, comandaments intermedis i encarregats amb l'objectiu de proporcionar els coneixements i les eines necessàries per garantir un entorn de treball segur i saludable de cara a evitar els accidents i les situacions de risc que puguin tenir implicació directa en els nostres col·laboradors (ja siguin interns o externs). Durant el 2023 han completat aquesta formació un total de 88 persones amb un total de 284 hores lectives.

- **Cultura Justa.** Amb el propòsit estratègic de consolidar un canvi cultural a l'organització fomentant un clima de confiança per a la comunicació de situacions de risc relacionades amb la seguretat de les persones, les instal·lacions i el medi ambient a tota la companyia, s'ha mantingut i promogut el sistema de reporting, seguiment i posterior anàlisi d'esdeveniments d'Alt Potencial de gravetat (HIPO), enfocat a l'anticipació de qualsevol accident que pugui tenir conseqüències greus. Aigües de Barcelona ha participat en els reunions periòdiques amb el grup Agbar per a l'anàlisi i explicació dels accidents de treball més rellevants del 2023, que s'han classificat com a esdeveniments HIPO, i ha compartit els esdeveniments d'alt potencial HIPO esdevinguts a les seves instal·lacions amb l'objecte de promoure l'aprenentatge organitzatiu i prendre consciència real sobre els riscos que poden amenaçar la integritat i la salut de les persones, així com la seguretat de les instal·lacions i la conservació del medi ambient.

  En total, el 2023 s'han comunicat a través de l'eina reporting disponible 99 situacions de risc de les quals 8 s'han tractat sota la perspectiva de Cultura Justa, en haver estat classificades amb severitat 3 o superior.

- **Estàndards de Gestió de Treballs d'Alt Risc (EGTARs).** El 2023 s'ha procedit a la implantació dels nous Estàndards de Gestió de Treballs d'Alt Risc. 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) s'han definit una sèrie de normes i pautes per millorar les existents, donant peu a 10 EGTARs.

  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 2024. Durant el 2023 s'han realitzat 68 sessions on han participat 660 persones. En aquestes sessions, l'objectiu és assolir uns compromisos per part dels assistents per garantir el compliment de les RQSV.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS

TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091573

CLASE 8.ª

Aigües de Barcelona

REGLES QUE SALVEN VIDES

Abans de començar cap tasca, faig sempre mentalment una última avaluació de la seguretat i l'aturo si no és segura.

TRÀNSIT A LA FEINA
Em mantinc lluny de la zona de maniobra de vehicles i equips en moviment.

TRÀNSIT A LA FEINA
Mai condueixo sota els efectes de les drogues o l'alcohol. Em cordo el cinturó de seguretat i no faig servir cap equip de comunicació durant la conducció.

TRÀNSIT A LA FEINA
Abans de girar o fer marxa enrere, senyalitzo, redueixo la velocitat i comprovo el meu voltant.

TREBALLS EN ALTURA
Quan treballo en altura, mantinc el meu arnès de seguretat enganxat en tot moment i protegeixo les altres persones de caigudes d'objectes.

TREBALLS D'EXCAVACIÓ I RASES
Únicament entro en rases o excavacions si estan protegides contra esfondraments.

TREBALLS EN ESPAIS CONFINATS
Abans d'entrar i mentre treballo en un espai confinat, comprovo l'atmosfera i sempre asseguro la presència d'un assistent a l'exterior.

CONTROL D'ENERGIA PERILLOSA
Abans de fer cap operació, m'asseguro de l'absència de qualsevol tipus d'energia (mecànica, química, elèctrica, hidràulica...).

ELECTRICITAT
Abans de fer cap operació, identifico les xarxes elèctriques i comprovo que els equips o circuits elèctrics estan desconnectats i sense energia residual.

TREBALLS EN CALENT
Únicament realitzo treballs en calent si s'han eliminat els riscos d'incendi o explosió.

OPERACIONS D'ELEVACIÓ
Mai treballo ni passo per sota d'una càrrega suspesa.

ÚS I EMMAGATZEMATGE DE MATERIALS PERILLOSOS
Només manipulo materials perillosos si en conec els riscos i aplico les mesures adequades per controlar-los.

AIGUA A ALTA PRESSIÓ / HIDRONETAT A ALTA PRESSIÓ
Quan treballo amb equips de pressió, m'asseguro del bon estat i la compatibilitat dels equips i del funcionament correcte de la parada d'emergència.

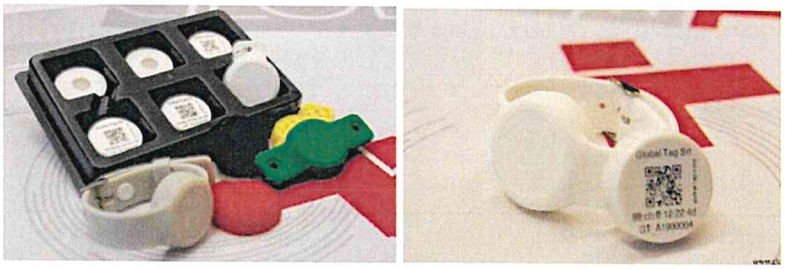
Plataforma de SSL Prosafety. Durant el 2023, s'ha evolucionat l'eina de gestió integral Prosafety mitjançant la incorporació de noves funcionalitats així com per a la consolidació de les ja desplegades:

- Mòdul Formacions. S'ha iniciat el disseny de l'eina així com la recopilació i actualització de matrius de formació per carregar les dades i activar la digitalització de la formació a través d'aquesta.
- Mòdul Autoritzacions. S'ha iniciat el disseny de l'eina que permet simplificar les gestions de les autoritzacions per a treballs de risc especial, a través de la seva gestió digital, permetent la posterior vinculació amb el mòdul ja existent de Permisos de treball, automatitzant així les verificacions de les autoritzacions del personal per a les feines de risc especial.
- Mòdul Visites de Seguretat VSSL. S'han incorporat les noves Regles que Salven Vides (RQS) als formularis.
- Complementàriament, a través de l'equip de SSL, s'ha continuat amb les campanyes informatives sobre l'ús correcte de l'eina, resolent les incidències puntuals que s'hagin pogut detectar.
- Mòdul Permisos de Treball PDT. S'inclou el nou rol d'Autoritzant en els Permisos de treball (Alçades, EECC, Treballs en Calent i ATEX).
- Mòdul Equips de Protecció Individual. S'amplia el nombre d'equips gestionats a través de l'eina, incorporant els equips anticaigudes, eslinga de doble ganxo, màscara de gasos i trípode.
- Mòdul de sol·licitud de consignació. S'incorpora a l'eina el formulari per sol·licitar la consignació d'un equip prèviament als treballs per eliminar els riscos derivats per l'alliberament sobtat d'energies.

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091574
CLASE 8.ª

- Avenç en el disseny i implantació de l'**app batecZS**: BatecZS neix dins la Comunitat d'Intraprenedoria AQUAMAKERS d'Aigües de Barcelona i consisteix en una aplicació per a mòbils corporatius que ofereix als treballadors i treballadores diferents funcionalitats en matèria de seguretat i salut laboral: alarma d'immobilitat, avís voluntari d'alerta i eina com a seguiment de les emergències que permet a l'app l'enviament de missatges instantanis amb contingut específic d'emergències. En tots els casos, les alarmes rebudes o enviades són gestionades pels operadors del Centre de Control.

  Paral·lelament, el 2023 s'ha completat el projecte de benchmark iniciat amb l'objectiu d'activar la recerca de solucions de mercat ja implantades que puguin representar una millora qualitativa respecte de batecZS. Com a conseqüència del resultat d'aquest projecte (on es confirma la conveniència d'avançar en el desplegament de batecZS), i després del resultat satisfactori de les proves realitzades durant el 2022 (consistents en la millora de connectivitat i sensibilitat), durant el 2023 es procedeix al desplegament de les polseres i balises beacon a la Direcció d'Ecofactories. La dotació del 2023 ha estat de 212 polseres i 298 balises.



Detall de les polseres i balises beacon

- **Certificació ISO 45001**. Durant l'any 2023 s'ha obtingut la recertificació ISO 45001 (obtinguda l'any 2020), permetent així continuar treballant amb els estàndards d'aquesta norma, assolint com a objectiu proporcionar un ambient de treball segur —controlant els factors que potencialment poden causar lesions i malalties en l'àmbit professional— i mitigar qualsevol factor nociu que pugui suposar un risc per a les persones treballadores.

- **Dia de la SSL**. El dia 28 d'abril és el Dia Mundial de la SSL. Aquest 2023 es va celebrar l'esdeveniment SAFETY STOP. L'acte va consistir en sessions de 20 minuts realitzades a tots els àmbits de l'empresa amb una participació global d'aproximadament 300 treballadors. A les sessions es va fomentar la participació de tot el personal per valorar la seva experiència amb les VSSL, HIPO i digitalització de la SSL.

- **Setmana SSL Veolia.** Del 18 al 22 de setembre es va celebrar la Setmana de la Seguretat i la Salut Laboral Veolia, amb actes en tots els centres de treball, l'objectiu dels quals era millorar la percepció individual i col·lectiva del personal enfront els riscos i adoptar comportaments segurs per prevenir incidents. Sota el lema "Buenos reflejos", es va promoure una campanya on s'analitzava la importància dels actes reflexos, les reaccions no meditades que ens poden deixar exposats al risc.

  Cal destacar la sessió que es va realitzar el dijous 21 de setembre a l'EDAR de Sant Feliu, on va participar José Maria Verdejo Rabasso, Director de SSL del Grup, i Nicolas Mathon, Director de SSL VEOLIA Headquarters.

  Emmarcada en la Setmana de la SSL de Veolia, es va dissenyar una dinàmica per escollir l'esdeveniment d'alt potencial de gravetat (HIPO) més representatiu per part de tot el personal d'empreses del Grup a Espanya. L'HIPO "*Inundación de un EECC ocasionado por un corte de energía eléctrica*", presentat per Aigües de Barcelona, va ser l'esdeveniment seleccionat com el més representatiu entre tots els presentats.

- **REUNIÓ CAE àmbits Direcció Producció i Direcció Ecofactories**. Durant l'any 2023 s'han celebrat dues jornades CAE (Coordinació Activitats Empresarials) amb els proveïdors habituals més rellevants en l'àmbit de la Direcció de Producció i d'Ecofactories. En el cas de la Direcció de Producció, hi van assistir representants de 20 empreses, i en el cas d'Ecofactories, hi van participar 26 empreses. Aquestes

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091575

jornades es van organitzar a través d'unes sessions de diàleg amb els nostres col·laboradors més habituals, amb l'objectiu de fomentar la seva contribució directa en el control òptim de les condicions en l'entorn de treball i fer-los partícips de la millora contínua en l'aplicació dels estàndards de seguretat i gestió ambiental.

El punt que més interès va suscitar a les jornades del 2023 va ser el projecte d'implantació dels 10 Estàndards de Gestió de Treball d'Alt Risc i la difusió de Bones Pràctiques.

Gestió d'emergències. Establiment d'una relació de col·laboració amb els cossos de seguretat (Bombers) 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. Destaquem el simulacre de rescat realitzat a l'EDAR del Besòs i la proposta de millores de l'EDAR de Sant Feliu.

3.11. 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 2023, aquesta plataforma ha treballat de manera virtual publicant articles, recomanant accions i consells adreçats a la plantilla i fomentant activitats.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091576

CLASE 8.ª

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 també va posar de manifest l'estreta relació entre la salut del planeta i la salut de les persones.

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 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.

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 seu possible impacte ambiental.

Segons l'Organització Meteorològica Mundial, els desastres meteorològics s'han multiplicat per 5 en els darrers 50 anys i han provocat més de 2 milions de morts a tot el món durant aquest període. Les amenaces que han provocat les pèrdues humanes més grans han estat les sequeres, les tempestes, les inundacions i les temperatures extremes.

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 podria ser 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 podrien ser **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 important nombre 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 i 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 importants inversions per tal de millorar les instal·lacions i els processos.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091577

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.

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, Aigües de Barcelona disposa de les seves 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:

- Responsables de les accions derivades.
- Dates proposades d'inici i finalització de les accions derivades.
- 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 que té com a objecte garantir:

1. El pagament de les despeses en què l'assegurat estigui obligat a incórrer, d'acord amb la llei, per a la restitució del medi ambient al seu estat abans del sinistre, de conformitat amb la garantia de responsabilitat mediambiental.
2. Les indemnitzacions o les despeses de les quals pugui resultar civilment responsable l'assegurat, d'acord amb la llei, per danys corporals, materials i perjudicis que es derivin dels anteriors, causats a tercers, de conformitat amb la garantia de responsabilitat civil per contaminació.

   També inclou tots els danys derivats del transport associat a l'activitat de la companyia.

Aquesta pòlissa suposa assegurar la responsabilitat ambiental de l'activitat que duu a termes Aigües de Barcelona en 5 M€.

Així mateix, ha dut a terme les anàlisis de riscos mediambientals derivades de l'aplicació de la Llei 26/2007, de 23 d'octubre, de responsabilitat mediambiental.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091578

4.2. Acció climàtica

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 seva Direcció d'Acció Climàtica i publica la seva **Política d'acció climàtica** al novembre del 2021, 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 2023, 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 2023 **Aigües de Barcelona ha estat reconeguda a nivell internacional amb un premi per la seva dedicació i esforç en acció climàtica, que se suma als 2 premis del 2022:**

- **A nivell internacional,** Aigües de Barcelona ha estat reconeguda pel Financial Times i la plataforma Statista com una de les 500 empreses de la Unió Europea i del Regne Unit que més ha reduït les seves emissions de gasos d'efecte hivernacle (GEH) d'abast 1 i 2 durant els darrers cinc anys. La companyia ha entrat al rànquing Europe's Climate Leaders 2023, ocupant la posició número 300 de la llista. En aquesta tercera edició del rànquing, s'hi van presentar 1.500 empreses, de les quals 500 han estat seleccionades com a líders. Entre les empreses espanyoles que han entrat a la llista, Aigües de Barcelona ocupa la posició 27.
- A nivell internacional, Aigües de Barcelona ha estat reconeguda per la International Water Association (IWA) com a "Climate Smart Utility" per la seva estratègia i accions contra l'emergència climàtica en els eixos d'adaptació, mitigació i lideratge climàtic. A més s'ha posicionat com un dels 10 casos d'acció climàtica més inspiradors del mon.
- A nivell local, l'organització ha rebut el premi al Hub d'Acció Climàtica de l'Ajuntament de Barcelona en la categoria "Millor contribució als ODS realitzada en una gran empresa".

També cal destacar que la companyia està adherida, des de l'any 2012, al Programa d'acords voluntaris per a la reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic, i des del 30 de març de 2021, als Compromisos d'Acció Climàtica de la Generalitat de Catalunya, per treballar en els eixos de neutralitat abans del 2050, coneixement de l'impacte climàtic de l'activitat, divulgació i foment del compromís climàtic, transició energètica de l'activitat, mobilitat sostenible i economia circular.

4.2.1. Neutralitat climàtica

El 2023, Aigües de Barcelona s'ha compromès a alinear els objectius de reducció del seu full de ruta per a la neutralitat climàtica amb la **Science Based Targets initiative i el seu Net-Zero Standard**. Aquesta iniciativa internacional, promoguda pel CDP, el WWF i WRI, compta amb més de 6.000 organitzacions adherides que s'han establert **objectius de reduccions d'emissions basats en la ciència** buscant minimitzar el seu impacte sobre l'escalfament global. A continuació es defineixen els objectius de reducció d'Aigües de Barcelona a curt i llarg termini alineats amb la ciència i la SBTi. Aquests objectius es troben pendents de validació per part de 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.*

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091579

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 sol 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.

Inventari d'emissions de gasos d'efecte hivernacle

Durant el darrer any, hem incorporat noves categories a l'abast de l'inventari de la petjada de carboni, d'acord amb l'estàndard GHG Protocol: emissions relacionades amb tots els béns i serveis adquirits per la companyia, emissions relacionades amb l'adquisició de béns de capital, com per exemple les obres i inversions d'ampliació i renovació de la xarxa d'abastament, emissions aigües amunt de la producció de combustibles fòssils i emissions aigües amunt de l'electricitat adquirida i pèrdues associades al seu transport i distribució. A banda d'incorporar noves categories, s'ha perfeccionat el mètode de càlcul per a les emissions derivades del consum de reactius i d'algunes emissions de procés de les estacions de depuració d'aigües residuals (EDARs). La següent taula resumeix l'inventari d'emissions segons la classificació GHG Protocol per al 2023 (amb factors d'emissió 2022):

Abast	Categoria		2023
Abast 1		Combustió en fonts fixes	1.143,88
		Combustió en fonts mòbils (Transport propi)	237,60
		De procés de les EDARs	11.277,35
		Fugitives refrigerants	161,58
Abast 2		Consum electricitat (emissions degudes a energia sense GdO) (*)	51,52
Abast 3	Cat 1	Compra de reactius	24.595,54
		Compra aigua alta	2.786,55
		Altres béns i serveis	18.659,54
	Cat 2	Ampliació i renovació xarxa canonades abastament	5.779,07
		Altres inversions	7.555,36
	Cat 3	Producció combustibles (aigües amunt)	1.205,96
		Producció electricitat i pèrdues xarxa elèctrica (aigües amunt)	5.773,50
	Cat 4	Transport de reactius	685,10
	Cat 5	Tractament de residus	16.046,90
		Emissions dels efluent de les EDARs	14.255,79
	Cat 6	Viatges de negoci	60,40
	Cat 7	Desplaçaments In itinere	1.207,41
Total Abast 1+2+3 (t CO2 eq /any)			**111.483,06**

(*) segons mètode market-based

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091580

CLASE 8.ª

4.2.1.1. Evolutiu i assoliment del full de ruta

Petjada de carboni (tones CO2)	2023 (*)	2022	2021	2019
Emissions directes abast 1	12.820,4	12.989,3	14.404,1	15.901,2
Emissions indirectes abast 2 (***)	51,5	49,1	157,2	2.034,2
Altres emissions indirectes abast 3	98.611,1	84.322,4	82.653,9	88.264,9
Emissions directes + indirectes	**111.483,06**	**97.360,82 (**)**	**97.215,18 (**)**	**106.200,31(**)**

(*) Les dades presentades en aquest informe es consideren provisionals, ja que per calcular les emissions del 2023 s'han fet servir els factors de càlcul del 2022 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 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 recalcular la petjada fins l'any base 2019 per poder-ne avaluar l'evolució. Els valors verificats a la memòria 2022 van ser de 78.418,1 tCO_2 eq al 2022, 77.552,3.tCO_2 eq al 2021 i 87.332,8 tCO_2 eq al 2019, però han estat recalculats incorporant millores en la precisió del càlcul de les diferents categories de l'abast 3, i en les emissions de procés de les estacions de depuració d'aigües residuals (EDARs) de l'abast 1.

(***) Emissions d'abast 2 reportades segons mètode market-based. Les emissions indirectes segons mètode location-based, serien pel 2022 de 31.728,19 tCO_2 eq (considerant el factor d'emissió del mix elèctric espanyol d'acord amb la Xarxa Elèctrica d'Espanya del 2022), i per al 2022, de 27.497,49 tCO_2 eq.

El full de ruta cap a la neutralitat marca un objectiu anual de reducció de les emissions del 5% (objectiu intern que es troba per sobre del requerit per SBTi). En el període 2019-2023 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 28,2% 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 11,72% en el mateix període, amb un increment pronunciat (16,95%) durant el darrer any.

Des del darrer any, 2022, les emissions totals han patit un increment del 14,51% per la situació de 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. Cal destacar que la major part d'aquest increment es produeix per fer front a la sequera, mentre que les emissions de les activitats ordinàries es mantenen estables. En concret destacar dins l'àmbit de adequacions per fer front a la sequera, la renovació extraordinària de carbó actiu granular a l'ETAP Sant Joan Despí (un 11,1%). En la mateixa línia, s'han incrementat inversions extraordinàries i obres per fer front a la sequera, que han suposat un augment del 3,15% del total de la petjada.

1.3. Projectes clau

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

Reducció d'emissions directes:

Emissions d'òxid nitrós en els processos de depuració
Les emissions d'òxid nitrós (N_2O) 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 ha participat CETAQUA i el teixit universitari, s'ha monitoritzat en temps real en els reactors biològics de l'EDAR Sant Feliu de Llobregat 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.

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_2, IPCC AR6, 2021). Les fuites incontrolades de metà son per tant un altre aspecte rellevant en la petjada de carboni de la companyia. El 2023, Aigües de Barcelona ha llançat el projecte MEDAR, que busca identificar i quantificar, mitjançant solucions innovadores, les emissions incontrolades d'aquest gas a les EDARs que inclouen processos de digestió anaeròbia de fangs, per tal de reduir-les.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091581

Reducció d'emissions indirectes:

Hub d'Acció Climàtica

Donat que les emissions indirectes d'Abats 3 representen un 88% de les emissions de GEH, la reducció de les emissions de la cadena de valor de la companyia és clau per a l'assoliment dels objectius de descarbonització. El Hub busca oferir un marc de treball que permeti avançar en la quantificació i reducció de les emissions de la cadena de valor d'Aigües de Barcelona. El detall del projecte es troba a l'apartat de cultura i mobilització.

Obres sostenibles

Les emissions associades a les obres i reposició de canonades suposen prop d'un 12% de la petjada d'Aigües de Barcelona. L'any 2022 es va iniciar la inclusió d'aquesta categoria d'impacte a través d'estimacions basades en una combinació de criteris econòmics i paràmetres tècnics basats en anàlisi de cicle de vida. Des de l'any 2023 s'està treballant juntament amb l'ITEC (Institut de Tecnologia de la Construcció de Catalunya) en l'actualització del banc de dades per tal d'incloure paràmetres d'impacte ambiental en l'elaboració de projectes. Aquesta actualització permetrà calcular l'impacte ambiental de les principals obres d'Aigües de Barcelona, incloent l'impacte provocat pels materials de construcció, emissions pròpies de l'obra, residus generats, etc.

Transició energètica i regenerativa

Plantes regeneratives

La gestió dels fangs generats a les ecofactories 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. Aigües de Barcelona treballa actualment en el desplegament d'un Pla director de fangs amb horitzó 2030 que permeti la transició cap a models més circulars. D'aquesta manera, la valorització de fangs via digestió anaeròbia per a la producció de biogàs i biometà, així com el desplegament de nous models que permetin un aprofitament energètic i material dels llots de depuradora, és clau en l'assoliment del full de ruta cap a la neutralitat climàtica.

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 tradueix en la incorporació de cotxes 100% elèctrics d'última generació a la flota de la companyia. Els vehicles adquirits són 100% elèctrics i estan pensats per ser usats en vies urbanes i interurbanes.

La progressiva implantació del cotxe elèctric a la flota de vehicles d'Aigües de Barcelona ha arribat el 2023 a 167 vehicles 100% elèctrics.

Flota de vehicles elèctrics	2023	2022	2021
Nombre de vehicles	167	160	154

Una flota dispersa entre els diferents centres i instal·lacions, alguns d'ells a Barcelona ciutat i d'altres a la resta de l'àrea metropolitana de Barcelona.

L'adaptació de les infraestructures i punts de recàrrega s'ha realitzat als diferents centres de treball afectats de Pallars, Collblanc, Cornellà, Sant Joan Despí, Badalona i Gavà; les Ecofactories del Baix Llobregat, Gavà-Viladecans i Sant Feliu, i les EDARs de Montcada i Besòs.

La transformació de la flota a vehicles 100% elèctrics suposa un canvi en la filosofia de la recàrrega dels vehicles, que implica una transformació de les infraestructures dels edificis, ja que cal equipar-los amb sistemes de càrrega adaptats a les necessitats dels vehicles que formaran part de la flota 100% elèctrica.

El percentatge de presència del vehicle 100% elèctric serà del 100% en el cas de la flota de vehicles electrificables (model i ús) dels centres ubicats a la ciutat de Barcelona. En aquest àmbit, zona urbana amb gran densitat poblacional, l'autonomia del vehicle 100% elèctric no és una limitació operativa; d'altra banda, es maximitza la contribució a minimitzar l'impacte mediambiental d'emissions atmosfèriques i soroll al centre de Barcelona, ciutat sensible en aquests aspectes.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091582

CLASE 8.ª

Aigües de Barcelona va fent el seguiment de diversos indicadors relacionats amb l'impacte ambiental de la incorporació de vehicles elèctrics a la flota.

Com veureu, els indicadors estan molt interrelacionats perquè la substitució de vehicles tèrmics per vehicles elèctrics és directament proporcional a la disminució d'emissions a l'aire, i aquesta disminució va lligada a una millora de la salut i qualitat de vida dels ciutadans.

L'electrificació de la flota ha de contribuir a minimitzar l'impacte ambiental, al reduir les emissions contaminants i la contaminació acústica, especialment a la ciutat de Barcelona, que té com un dels principals objectius en matèria de salut plantejar millores en la qualitat del aire.

La **petjada de carboni** associada a la flota l'any 2023 és de 237,6 t CO_2.

L'estratègia d'Aigües de Barcelona que es fonamenta a fer una contribució significativa al desenvolupament sostenible de l'entorn metropolità de Barcelona passa per la millora de la qualitat de vida de les persones, tot respectant els recursos naturals.

L'aposta pel retorn social de la inversió ha suposat no només una millora en la qualitat de vida de l'entorn metropolità, sinó també:

- Reducció del consum de combustible respecte a l'any anterior de 452 litres anuals.
- Reducció de les emissions de CO_2 equivalent respecte a l'any 2019 és de 109,6 tones.
- Reducció de sorolls.

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 al desplegament de solucions urbanes sostenibles

Aigua regenerada

Durant l'any 2023 s'ha incrementat un 10% el volum **d'aigua regenerada** al territori metropolità. Els principals usos són 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.

Usos aigua reutilitzada (regenerada) (m^3)	2023	2022	2021
Ambiental	46.194.959	45.046.355	32.939.513
dels quals per a ús prepotable (*)	35.848.601	290.000	0
Agricultura	11.566.196	5.115.499	4.897.219
Recreatiu	133.669	139.064	152.065
Urbà (camions cisterna)	4.280	0	0
Total	**57.899.104**	**50.300.918**	**37.988.797**

(*) Cal destacar que dins l'ús ambiental, el 77,6% s'ha destinat a aigua prepotable abocada al riu Llobregat per ser tractada posteriorment a la ETAP de SJD. Aquest volum d'aigua ha suposat un 25% de l'aigua que s'ha destinat a l'abastament del territori metropolità.

Amb la voluntat d'incrementar l'ús de recursos hídrics alternatius, en especial l'aigua regenerada, que té la finalitat de millorar la resiliència hídrica local, disminuir la tensió dels recursos hídrics naturals, augmentar la sostenibilitat i la garantia de subministrament del servei d'aigua potable i el tancament del cicle hídric, s'estan impulsant 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

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091583

Cerdanyola del Vallès i Universitat Autònoma de Barcelona", encarregat per l'AMB al desembre del 2022, s'ha licitat a principis del 2023 i adjudicat a finals de juny. El 2023 s'ha realitzat i validat amb l'AMB l'estudi d'alternatives i s'ha començat la redacció del projecte constructiu de la solució adoptada. Es preveu la seva finalització al maig del 2024.

- 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", encarregat per l'AMB el desembre del 2022, s'ha realitzat l'estudi d'impacte ambiental de l'aigua regenerada procedent de l'EDAR de Sant Feliu a l'aqüífer del Llobregat. S'ha fet un estudi d'alternatives i s'ha validat la més adient. S'ha començat amb la redacció del projecte constructiu que es preveu que finalitzarà a principis del 2024.
- Xarxa Zona Franca: la redacció 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", es va licitar i adjudicar a finals de 2023. A principis de 2024 es començarà la seva redacció.
- Millora del tractament terciari de l'EDAR Sant Feliu: el projecte "Redacció del projecte constructiu per la rehabilitació del tractament terciari de l'EDAR de Sant Feliu de Llobregat" va ser encarregat per l'AMB al desembre del 2022. Durant el 2023 s'han estudiat les diferents alternatives de millora del tractament. A més, aquest projecte s'ha inclòs en les actuacions que formen part de l'annex II de la Llei de mesures extraordinàries per sequera. S'han realitzat un avantprojecte de la solució acordada i es preveu que es comenci a executar durant el 2024.

A més, donada la importància estratègica de l'aigua regenerada en l'àmbit metropolità per tal de dotar-lo de més resiliència hídrica, al desembre del 2022 l'AMB va encarregar la redacció del **Pla director sectorial d'aigües regenerades**. Aquest pla, desenvolupat al 2023, i que es lliurarà a l'AMB el 2024, ha implicat la participació de 17 ajuntaments metropolitans més el de Sabadell, 64 empreses dels pols industrials més importants de l'àmbit així com altres entitats com el Port de Barcelona, l'Aeroport Barcelona-l Prat, el Parc Agrari del Baix Llobregat, les cooperatives agrícoles de Gavà i Viladecans, l'Institut Agrícola Català de Sant Isidre, la Comunitat d'Usuaris d'Aigua del Delta del Llobregat, la Comunitat d'Usuaris de la Cubeta de Sant Andreu, la Universitat Autònoma de Barcelona, Mercabarna i els consorcis de la Zona Franca del Besòs, Besòs Tordera, Centre Direccional de Cerdanyola, entre d'altres. S'ha aixecat una demanda potencial de l'ordre de 175 hm^3/any.

Recàrrega gestionada d'aqüífers:

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 Baix Llobregat a la barrera hidràulica de pous contra la intrusió salina situada entre Barcelona i el Prat de Llobregat. Durant el 2023 s'han injectat en aquesta barrera hidràulica 1.989.592 m^3, incrementant en un 58,8% l'aigua injectada al 2022, que va ser de 1.252.410 m^3.

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 2023 s'han injectat en aquest pou 589.760 m^3, incrementant en un 9,5% l'aigua injectada el 2022, que va ser de 538.816 m^3.

4.2.2.2. Treballem per reduir la petjada hídrica del territori

El 2023 Aigües de Barcelona ha desenvolupat el projecte Petjada Hídrica (PH) Territorial juntament amb Cetaqua, Centre Tecnològic de l'Aigua i els ajuntaments de Gavà, Sant Adrià de Besòs i l'Hospitalet de Llobregat. El projecte ha permès desenvolupar una metodologia pionera per tal d'avaluar la petjada hídrica d'un municipi. Aquesta metodologia pròpia, basada en l'estàndard de la Water Footprint Network, avalua els diferents usos de l'aigua al municipi (domèstic, agrícola, comercial, industrial o municipal). El projecte ha permès posar en valor actuacions portades a terme actualment pels ajuntaments i identificar vies per a la reducció de la petjada hídrica als municipis, com l'aprofitament de les aigües freàtiques o l'ús d'aigua regenerada.

L'estudi va mostrar resultats molt variables en funció de la tipologia de municipi. El consum domèstic va arribar a suposar el 72,0% de la PH de l'Hospitalet de Llobregat, en canvi només va suposar el 33,9% de la PH de Sant Adrià

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091584

i el 30,9% de la PH de Gavà. En aquest darrer municipi, el 54,1% de la petjada va ser originat per l'activitat agrícola. En el cas de Sant Adrià i l'Hospitalet, s'ha determinat que un major aprofitament de les aigües freàtiques per a usos de reg de zones verdes i municipals podria provocar una disminució d'un 2-3% de la seva PH Territorial. En el cas de Gavà, és clau afavorir un desplegament de l'aigua regenerada per a reg agrícola i de zones verdes, ja que podria arribar a reduir prop de l'11% del total de la seva PH.

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

Valoració del capital natural

L'activitat principal d'Aigües de Barcelona depèn directament d'un recurs natural: l'aigua. Portem 10 anys desenvolupant projectes que tenen com a objectiu assegurar la permanència i la bona salut dels ecosistemes, i els béns i serveis ambientals dels quals depenem i sobre els quals impactem (projectes de millora de la qualitat de l'aigua, conservació i protecció de la biodiversitat, millora i regulació del cicle hidrològic, valorització de residus i producció de biogàs...).

Aigües de Barcelona, en el camí d'avançar en el seu compromís amb els ecosistemes naturals en els quals opera, i **conèixer i entendre millor els impactes i dependències de la nostra activitat sobre els serveis ambientals,** ha desenvolupat el **projecte #Micelio.**

Amb aquest projecte s'ha obtingut un **llistat de serveis ecosistèmics materials amb els quals es relaciona la nostra activitat principal** a partir d'una valoració interna amb reunions amb les àrees operatives i de sostenibilitat i una valoració externa a partir d'una enquesta llançada a 50 agents claus del territori.

Codi CICES (*)	Secció	Servei ecosistèmic	Valoració	Materialitat ampliada (**)
1.1.1.1	Provisió	Plantes terrestres conreades (inclosos fongs i algues) com a aliment	0,77	x
4.2.1.1		Aigua superficial per a consum humà	2,93	
4.2.1.2		Aigua superficial per a consum (usos diferents a l'aigua beguda)	2,72	
4.2.1.3		Aigua superficial per a consum, com a material o per a producció d'energia	2,1	
4.2.2.1		Aigua subterrània per a consum humà	2,93	
4.2.2.2		Aigua subterrània per a consum (usos diferents a l'aigua beguda)	2,75	
4.3.2.2		Substàncies no minerals usades com a materials	2,76	
2.1.1.1	Regulació	Bioremediació per microorganismes, algues, plantes i animals	3	x
2.1.1.2		Filtració / segrest / emmagatzematge / acumulació per microorganismes, algues, plantes i animals	2,79	
2.1.2.3		Pantalles i barreres visuals	1,13	x
2.2.1.1		Control de les taxes d'erosió	2,22	
2.2.1.3		Regulació del cicle hidrològic i del flux d'aigua (inclòs el control d'inundacions i la protecció costanera)	2,76	
2.2.1.5		Protecció enfront d'incendis	1,75	x
2.2.2.1		Pol·linització	1	x
2.2.2.2		Dispersió de llavors	1	x
2.2.2.3		Manteniment d'hàbitats i el patrimoni genètic	1,37	x
2.2.3.1		Control de plagues (incloses espècies invasores)	1	x
2.2.3.2		Control de malalties	2,82	
2.2.4.2		Processos de descomposició i fixació i el seu efecte sobre la qualitat del sòl	2,46	
2.2.5.1		Regulació de les condicions químiques de l'aigua dolça a través de processos regulats per organismes vius	3	
2.2.5.2		Regulació de les condicions químiques de l'aigua salada a través de processos regulats per organismes vius	2,1	

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091585

CLASE 8.ª

Codi CICES (*)	Secció	Servei ecosistèmic	Valoració	Materialitat ampliada (**)
2.2.6.1		Regulació de la composició química de l'atmosfera i els oceans	2,28	
4.3.2.2		Substàncies no minerals usades com a materials	2,66	x
5.1.1.1		Dilució en aigua dolça o marina	2,78	
5.1.1.3		Mediació per altres mitjans químics o físics (per exemple, mitjançant filtració, segrest, emmagatzematge o acumulació)	2,99	
5.2.1.2		Cabals líquids	2,33	
3.1.2.2	Culturals	Característiques dels sistemes vius que permeten l'educació ambiental i la capacitació	1,75	x
3.2.2.1		Característiques o elements naturals amb valor d'existència	1,33	x

*CICES: Classificació Internacional de Serveis dels Ecosistemes desenvolupada per l'Agència Ambiental Europea

**Materialitat ampliada incorporant SSEE rellevants pels projectes voluntaris

A partir d'aquest llistat, **s'ha quantificat l'impacte positiu sobre el capital natural d'alguns projectes estratègics.** Els resultats ens mostren que l'activitat d'injecció d'aigua prepotable en l'aqüífer és la que major retorn positiu té sobre els béns i serveis ambientals de la zona intervinguda (impacte de 2,5 ha eq/ha intervenció), gràcies a l'augment de la provisió d'aigua subterrània i la millora de la seva qualitat.

Cal destacar l'impacte positiu sobre l'ecosistema de les actuacions de naturalització que s'han dut a terme a l'ETAP SJD des del 2018 (impacte de 5,2 ha eq/ha intervinguda). Aquestes actuacions han aconseguit millorar el potencial de pol·linització de l'entorn, la presència d'espècies d'interès, la qualitat del sòl i taxa d'erosió, qualitat de l'aire, així com la interacció i educació de les persones gràcies a les visites educatives, formacions i el voluntariat per a l'observació d'aus.

Pla estratègic de biodiversitat i capital natural

El projecte #Micelio ens proporciona un doble enfocament —on impactem i què ens impacta (dependències)—, però manca una visió estratègica global que permeti orientar les actuacions de la nostra organització cap a una proposta de valor, per a Aigües de Barcelona i l'ecosistema, que transcendeixi i tingui continuïtat.

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.

Actualment la companyia vol fer un pas endavant i generar un impacte positiu més enllà de les seves instal·lacions mitjançant l'adopció d'una visió global, d'una estratègia de biodiversitat i capital natural, 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

Es llança el projecte d'innovació **"RegeneraVerd:** Demostració dels beneficis de la regeneració de prats i boscos de ribera del cicle 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^2 de prats florits i la regeneració de 500 m^2 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.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091586

La regeneració del bosc de ribera té com a objectiu restaurar l'ecosistema natural d'aquesta zona, que té un gran valor ecològic per situar-se 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.

Es realitzaran mostrejos abans i després de les actuacions per mesurar la millora en la biodiversitat i els serveis ecosistèmics. Els resultats obtinguts seran utilitzats per avaluar la viabilitat de la implementació de les accions en altres espais verds i explorar la possibilitat d'escalabilitat del projecte dins de les instal·lacions de depuració d'Aigües de Barcelona, on es disposa d'un potencial d'aproximadament 30.000 m² de prat i 76.000 m² de bosc. Aquesta àrea de zones verdes disponibles ofereix una oportunitat per ampliar les accions de naturalització i multiplicar l'impacte positiu en la biodiversitat i els serveis ecosistèmics.

Refugis 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 Sant Joan Despí, on s'han pogut comptabilitzar fins a 63 parelles nidificant;
- de la comunitat d'orenetes de cuablanca, que nidifiquen en les instal·lacions de l'EDAR Baix Llobregat, on s'han pogut comptabilitzar 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.

Durant aquest 2023, dins del projecte de potenciació i protecció de la biodiversitat als espais d'Aigües de Barcelona, s'ha realitzat un reconeixement dels espais, un examen de les accions que s'hi han dut a terme en els darrers anys, i s'han aprofitat les visites per fer un seguiment de la biodiversitat present, el que ha permès analitzar quines accions immediates i millores calen per a la protecció de biodiversitat.

S'han instal·lat dues menjadores:

- a l'ETAP Sant Joan Despí, s'ha col·locat una menjadora hivernant amb l'objectiu d'atreure ocells insectívors ja que s'ha observat una disminució en l'ocupació de les caixes nius presents,
- i a l'EDAR Montcada, especialment adreçada als faisans que visiten la instal·lació.

Gràcies a la instal·lació d'una càmera de fototrampeig, hem pogut observar com l'esquirol vermell (Sciurus vulgaris) gaudeix de la zona d'esbarjo i de la menjadora que tenim ubicades a la Central Finestrelles i una guineu vermella que volta per l'EDAR Montcada i Reixac, on hi ha una alta presència de conills.

S'ha dissenyat un protocol de prevenció d'atrapament de pollets d'ànec collverd (Anas platyrhynchos) que en els darrers anys es crien a l'EDAR Sant Feliu de Llobregat. Dins d'aquest protocol s'han instal·lat unes illes flotants que evitaran la mort per esgotament mentre esperen a ser rescatats.

4.2.2.4. Anàlisi del risc i mesures d'adaptació al canvi climàtic

Aigües de Barcelona disposa d'un estudi de context basat en la metodologia PESTEL[3], conjuntament amb l'eina d'anàlisi DAFO per determinar les principals Debilitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats de l'organització. En relació amb el canvi climàtic, s'identifiquen a nivell de context extern:

Com a **Amenaces**:

- Emergència hídrica: qualitat i quantitat. Declaració d'excepcionalitat per sequera
- Impacte del canvi climàtic sobre les infraestructures amb risc de deteriorament

[3] PESTEL: Es refereix a l'anàlisi de l'entorn Polític, Econòmic, Social, Tecnològic, Ecològic i Legal.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091587

Com a **Oportunitats**:

- Usos d'aigua regenerada: ecofactories. Situacions d'escassetat d'aigua, palanques en estratègia d'Economia Circular europea i espanyola, emergència climàtica.
- Reducció i optimització d'energia aprofitant els processos operatius del cicle integral de l'aigua (intensius en consum energètic) i la transició energètica (renovables i autoconsum).
- Alineació i posicionament envers polítiques públiques i compromisos catalitzadors de ciutats més sostenibles, recerca de la complicitat i acció de la ciutadania (qualitat de l'aire, qualitat ambiental, usos compartits d'espais públics, conservació i creació de biodiversitat, economia circular, transparència, etc.).

Així mateix, com s'ha comentat als apartats 1.4 i 4.1 sobre la *gestió del risc*, a nivell estratègic també es duu a terme una anàlisi de riscos mitjançant l'eina Archer, en la qual es consideren els riscos relacionats amb el canvi climàtic.

Addicionalment, durant el 2022 i el 2023, s'ha realitzat un estudi preliminar per analitzar la implantació a futur de les recomanacions del TCFD (Task force on Climate related Financial Disclosure), relatives a la gestió específica dels riscos i oportunitats que es deriven del canvi climàtic, i s'està treballant per incorporar la perspectiva de l'impacte del canvi climàtic en la valoració dels riscos.

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.

4.2.3.1. Hub d'acció climàtica

L'organització aposta, de manera decidida, per avançar cap a la neutralitat climàtica i la resiliència del territori obertament. Amb aquest propòsit, es va iniciar, el passat 10 de maig de 2021, el **Hub d'Acció Climàtica d'Aigües de Barcelona: cap a la neutralitat oberta i la resiliència**. Aquest espai permet fomentar l'acció climàtica juntament amb els grups de relació, com, per exemple, les entitats proveïdores de productes o serveis per a operadores del cicle integral de l'aigua.

Actualment, el Hub d'Acció Climàtica d'Aigües de Barcelona està integrat per més de 60 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 derivin.

Primera fase

D'una banda, el Hub ha llançat la primera fase de la iniciativa: **M'implico.** Aquesta busca fomentar el coneixement en xarxa i la mobilització per abordar l'emergència climàtica mitjançant la col·laboració, la difusió d'informació i la creació d'espais d'innovació climàtica oberta. M'implico consisteix **en tres línies** de treball:

- ***Les Trobades pel clima*, jornades presencials** per a la col·laboració en l'àmbit climàtic on es comparteixen experiències, bones pràctiques i coneixement. Fins ara, s'han dut a terme 4 trobades pel clima.
- ***L'ABctualitza't***, que actua com a **pont vital d'informació** en la lluita contra l'emergència climàtica. Mitjançant una recopilació quinzenal de notícies relacionades amb estratègies, polítiques, programes de finançament, entorn i estudis vinculats a aquesta problemàtica, l'objectiu és proporcionar als membres del Hub una perspectiva àmplia i actualitzada dels reptes i oportunitats que presenta l'emergència climàtica.
- ***Les Sinergies climàtiques.*** A través de la celebració de trobades sectorials, es busca crear un entorn propici per a la cocreació de projectes amb impacte directe i impulsar la innovació amb accions concretes. Aquest any s'ha celebrat la 1a Trobada sectorial amb els gestors de fangs, que tenia per objectiu definir un potencial projecte de col·laboració per a la mesura in situ dels gasos d'efecte hivernacle en el punt d'aplicació dels fangs.

D'altra banda, també s'ha dut a terme la primera fase de la iniciativa **M'activo**. Aquesta té com a propòsit principal proporcionar als membres del Hub els coneixements necessaris per entendre i contribuir als marcs científics,

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091588
CLASE 8.ª

normatius, institucionals i estratègics que impulsen la transició ecològica. M'activo consisteix en dues línies de treball:

- **Els Tallers pel clima**, que són sessions formatives especialitzades que busquen l'aprenentatge pràctic sobre qüestions d'interès rellevants per a la comunitat del Hub. Fins ara s'han dut a terme 13 tallers sobre temàtiques diverses com per exemple, el càlcul de la petjada de carboni, l'elaboració d'un pla d'acció sobre la gestió de CO_2, l'anàlisi del cicle de vida dels productes o mobilitat sostenible.
- **L'Impulsa't,** que s'encarrega de dotar les entitats adherides amb una mateixa base de coneixement robusta en matèria d'acció climàtica.

Paral·lelament a totes les accions que es duen a terme al Hub, s'ha desenvolupat la **plataforma web del Hub**. Aquesta plataforma va sorgir com a resposta a la demanda dels membres inicials del Hub i es va cocrear i validar amb ells mateixos, la qual cosa la fa més rellevant i adaptada a les necessitats específiques de la comunitat. A partir d'ara, serà un entorn virtual de treball que fomentarà la col·laboració multidireccional. Això significa que els membres poden interactuar de manera més eficient i efectiva amb altres entitats del Hub i amb el mateix Hub, promoure un intercanvi d'idees i recursos i crear sinergies entre ells. La plataforma potenciarà el càlcul i la rendició harmonitzada de la petjada de gasos d'efecte hivernacle associada a productes o serveis. D'altra banda, serà un pool i repositori de coneixement. D'aquesta manera, la plataforma actuarà com a eix facilitador de la transició a pràctiques sostenibles, proporcionant a les entitats les eines i recursos necessaris per avançar en pràctiques més sostenibles i responsables amb el medi ambient. La plataforma no només abordarà les necessitats actuals, sinó que també està dissenyada per evolucionar amb la comunitat, oferint suport a mesura que sorgeixen noves iniciatives i reptes en el camp de l'acció climàtica.

Aquest any ha estat excepcional en termes de creixement i compromís. Avui, el Hub és una comunitat de **65 entitats**, cadascuna exercint un paper essencial en la construcció d'un futur més sostenible. Els graus de maduresa a dia d'avui són els següents:

- 59% de les entitats són **debutants**, és a dir, empreses que encara no han començat a calcular la seva petjada de gasos d'efecte hivernacle.
- 27% de les entitats són **conscienciades**, és a dir, que calculen la petjada de gasos d'efecte hivernacle global però no l'específica per producte o servei.
- 3% de les entitats són **compromeses**, és a dir, que calculen la petjada de gasos d'efecte hivernacle específica.
- 11% de les entitats són **referents**, que, a més de calcular la petjada de gasos d'efecte hivernacle específica per producte o servei, tenen també un pla de reducció de les emissions.

La magnitud de la comunitat i els diferents nivells de compromís són un testimoniatge de la diversitat d'empreses que formen part del Hub d'acció climàtica d'Aigües de Barcelona.

L'objectiu final del Hub és aconseguir mobilitzar totes les seves entitats membres a la categoria de referent i contribuir així a la neutralitat i resiliència del territori.

4.2.3.2. Talent compromès pel clima

Capacitació, sensibilització i foment del compromís climàtic vinculats a l'acció de les persones treballadores. *Promoure l'interès dels professionals de l'organització pel canvi climàtic, a través de la capacitació i la sensibilització.*

- **Tallers Comprendre per actuar pel clima**: 298 persones treballadores van participar entre l'octubre del 2021 i desembre del 2023 en els tallers virtuals "Comprenem per actuar pel clima", i 92 l'any 2023. S'hi van explicar 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 2023 s'ha donat continuïtat a aquesta iniciativa interna amb l'objectiu de divulgar peces de coneixement climàtic sobre temes rellevants i assoliments a les persones treballadores. Un total de 331 han assistit ja als zooms la "Petjada de carboni", la "Petjada hídrica", i "El full de ruta cap a la neutralitat climàtica", que proporcionen un espai on s'expliquen els resultats, es presenten els projectes associats al full de ruta per la neutralitat i s'obre a la participació de totes les àrees de l'organització per proposar nous projectes per assolir el compromís de l'organització.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091589

- **ABctua!**: el 2023 s'ha definit un pilot que neix del programa CONNECTIO de Barcelona Activa, de l'Ajuntament de Barcelona. Aquest pilot consisteix en una aplicació mòbil per fomentar el compromís climàtic aconseguint que les persones treballadores aprofundeixin en el coneixement de l'impacte climàtic real de les accions individuals que generen així com les mesures per mitigar-lo. En aquest pilot, que es llançarà al gener del 2024 participaran 150 persones treballadores.

4.2.3.3. Plataformes obertes d'engagement climàtic

Capacitació, sensibilització i foment del compromís climàtic de l'entorn.

- **Tallers Actuem pel clima:** un cicle de tallers oberts a la ciutadania, dissenyats amb la voluntat de conscienciar sobre la importància de fer front al context d'emergència climàtica, amb bones pràctiques vinculades a "Aigua sostenible", "El canvi climàtic i com fer-hi front, "Energia i economia circular". El 2023 s'han realitzat 8 tallers als municipis de Santa Coloma de Cervelló, Begues, l'Hospitalet, Sant Adrià de Besòs, Viladecans i Montcada i Reixac.
- **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 2023 ha estat present als municipis de Barcelona (a la Zona Franca i dins del Festival Fixing the Future), Cornellà, Sant Just Desvern, Sant Climent, Begues, Sant Adrià, Gavà, Santa Coloma de Cervelló, Sant Boi, Santa Coloma de Gramenet, Montcada i Reixac, Montgat, Esplugues, Castelldefels i el Papiol.
- **Col·laboració amb l'ecosistema** per fomentar l'engagement climàtic del territori:
  - Repte Barcelona Activa "Com podríem impulsar la sostenibilitat dels hàbits personals de les persones treballadores? El 2023 s'ha materialitzat la solució al repte llançat el 2022 amb el desenvolupament per part de la start-up seleccionada, UNIFIT, ABctua! a l'apartat anterior.
  - 5a edició del Metròpolis FPLab on hem llançat el repte "Com podem reduir el consum d'aigua i garantir-ne el bon subministrament en tots els àmbits per fer front a la sequera?"
  - IFESt 2023, organitzat per la Generalitat de Catalunya, on hem llançat el repte "Com podem reduir el consum d'aigua i garantir-ne el bon subministrament en tots els àmbits per fer front a la sequera?
  - 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?"
- **Sinergies climàtiques internacionals. Promovem** el treball en xarxa i l'intercanvi de coneixement amb altres utilities obrint-nos a nivell internacional. Fins avui ja s'han convidat 4 utilities internacionals a compartir experiències d'acció climàtica.
- **Cafès Biobserva:** s'han dut a terme 6 monogràfics durant l'any per informar sobre diferents experiències al Grup (incidències amb fauna, SBN...), s'ha compartit els resultats de les observacions dels Biobserva voluntariat 2022 i sobre la importància dels pol·linitzadors.
- **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. S'han realitzat 2 sessions, la primera dins el marc del Fixing the Future i la segona amb els estudiants de l'Institut Esteve Terradas.
- **Sensibilització aigua regenerada, REGREEN:** un projecte pilot que té com a objectiu demostrar el potencial de l'ús d'aigua regenerada per a l'agricultura hidropònica a l'entorn urbà. Ja s'ha exposat al Museu de les Aigües de Cornellà, al recinte de l'Escola Industrial de la Diputació de Barcelona i als municipis de Sant Feliu, Gavà i l'Hospitalet de Llobregat.

Paral·lelament a les iniciatives concretes per fomentar l'engagement climàtic en tots els nivells, el 2023 hem realitzat **201 accions en publicacions i fòrums climàtics. Com per exemple**:

- La participació en la jornada "Subministrament d'aigua regenerada per a les empreses", organitzada per l'Ajuntament de Sant Cugat, l'Ajuntament de Sabadell i de l'AMB i l'ACA.
- Participació en la jornada "Tendències en la gestió ambiental de l'activitat portuària", organitzada pel Port de Barcelona.

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091590
CLASE 8.ª

- Organització amb el Consorci de la Zona Franca i impartició de la sessió "L'aigua regenerada, solució per fer front a l'emergència hídrica".
- Participació en l'Smart City Expo World Congress 2023, l'esdeveniment dedicat a les ciutats i les solucions urbanes intel·ligents, organitzat per Fira de Barcelona.
- Participació a la jornada "AQUÍ I ARA IMPULSEM L'ESPORT CAP A LA SOSTENIBILITAT", celebrada al Reial Club de Tennis de Barcelona durant el torneig Barcelona Open Banc Sabadell – Trofeu Conde de Godó, amb la presentació "Momento de actuar ante la emergencia climática y ambiental".
- Participació a la sessió de la jornada Agro Tech Viladecans organitzada per l'Ajuntament de Viladecans, la Cooperativa Agrícola de Viladecans i Agrotech-UPC.
- Participació a la taula de la jornada Descarbonització i Economia Circular al sector Agroalimentari que organitza l'Associació d'Empreses de Mobilitat, Entorn Sostenible i Smart (AEMES Smart) amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), Institut de Recerca en Energia de Catalunya (l'IREC) i la Fundació Empresa i Clima, amb el suport de l'Associació Empresarial i Unió Patronal Metal·lúrgica de l'Hospitalet i Baix Llobregat (AEBALL/UPMBALL), l'Institut Agrícola Català de Sant Isidre i el Consell Comarcal del Baix Llobregat
- Participació a la taula rodona en el BizBarcelona, de Barcelona Activa de l'Ajuntament de Barcelona, on la Fundació BCN Formació Professional promociona el programa Metròpolis FPLab.

4.3. Operativa

Una de les preocupacions globals actuals és el canvi climàtic, i com enfrontar-nos-hi o adaptar-nos-hi. És per això que Aigües de Barcelona vol posar el focus en el respecte pel planeta i les ciutats, en els recursos que utilitzem i sobretot en com els utilitzem.

A Aigües de Barcelona es disposa del centre Dinapsis Barcelona, per assolir la transformació digital de la companyia mitjançant l'ús intel·ligent de les dades com a eix vertebrador per a la presa de decisions, contribuint, d'aquesta manera, a crear ciutats més resilients, sostenibles i intel·ligents, i preservant la salut de les persones, el medi i les ciutats. El Dinapsis d'Aigües de Barcelona disposa d'un hub operatiu, format per un centre planificador, un pool d'experts orientat a la presa de decisions tècniques de manera centralitzada i un centre de control; una suite de serveis digitals, i un espai per a cocreació i aliances, orientat a promoure la innovació per generar solucions de futur als principals reptes socials i ambientals.

El Dinapsis Barcelona forma part de la xarxa de hubs de transformació digital per a la gestió de l'aigua, la salut ambiental i la transició ecològica, promoguda per Agbar. En definitiva, Dinapsis es una aposta estratègica per promoure la transformació digital oferint col·laboració i solucions innovadores a les administracions, les indústries i la ciutadania per aconseguir territoris més sostenibles en el seu full de ruta fins a la transició ecològica per assolir els objectius de l'agenda 2030.

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 de les diferents fonts d'abastament, ja sigui aigua superficial, subterrània 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 mesos, ens fa apostar clarament per la regeneració i la reutilització de les aigües, com l'alternativa més sostenible per garantir el subministrament d'aigua potable a l'àrea metropolitana de Barcelona.

Aigua gestionada (hm^3)	**2023**	**2022**	**2021**
Producció pròpia d'aigua (total)	113,59	109,57	119,90
Producció pròpia d'aigua superficial	64,86	72,27	74,55
Producció pròpia d'aigua subterrània	48,73	37,30	45,35
Compra d'aigua (origen Ter-Llobregat + altres)	72,77	79,43	68,31
Quantitat total d'aigua lliurada	**186,36**	**189,00**	**188,21**

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091591

CLASE 8.ª

Captació d'aigua per producció pròpia (hm³)	2023	2022 (**)	2021 (**)
Aigua captada superficial (*)	73,70	81,16	80,24
Aigua captada subterrània	54,97	41,09	49,12
Volum d'aigua consumida en processos auxiliars de potabilització	15,08 (***)	12,68	9,46

(*) A causa de la situació de sequera, l'any 2023, el volum d'aigua captat per l'ETAP 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.

(**) Dades històriques no auditades al ser un nou indicador que es comença a reportar en aquest EINF 2023.

(***) L'increment és degut al major ús dels processos intensius de potabilització (OI) que requereixen un major consum d'aigua.

Eficiència xarxa distribució (%)	2023	2022	2021
Rendiment tècnic hidràulic	83,58 (*)	83,78	83,22

(*) Darrer valor consolidat: Interanual octubre 2022 - setembre 2023

Amb l'objectiu d'adaptar les infraestructures del cicle integral de l'aigua i anticipar-nos a les conseqüències derivades del canvi climàtic, cal dur a terme una planificació, execució i explotació correctes de les infraestructures hidràuliques crítiques. Només d'aquesta manera es pot garantir una gestió adequada dels recursos hídrics, la continuïtat del servei i la resiliència dels sistemes.

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. Durant el 2023, amb l'entrada en prealerta per sequera al febrer del 2022, la declaració d'estat d'alerta el 22 de novembre del 2022 i la posterior declaració de l'estat d'excepcionalitat el 6 de març del 2023, donada la baixada de les reserves en els embassaments de la conca Ter-Llobregat, s'ha realitzat una explotació del recursos de manera coordinada amb l'ACA i alineada amb les directrius de la xarxa Ter-Llobregat per tal de garantir la demanda actual i futura (vegeu l'apartat 4.3.2 Gestió de la sequera per a més detall).

Amb la situació de sequera decretada a les conques del Llobregat i del Ter, a mitjans de desembre del 2022 es va iniciar una prova amb una aportació inicial al riu de 200 l/s d'aigua regenerada per a la seva captació a l'ETAP SJD, aportació que gradualment es va anar incrementant en esgraons de 200 l/s addicionals fins als 800 l/s durant el període comprès entre el 22 de febrer i el 9 de març, data en la qual es va donar per finalitzada la prova. A partir d'aquest moment es va incrementar l'aportació d'aigua regenerada al riu per a ús d'aigua prepotable fins arribar a un màxim de 1.400-1.500 l/s el 5 d'abril, aportació que s'ha estès de manera continuada durant tot el 2023.

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, permet la seva injecció a l'aqüífer per garantir-ne les reserves estratègiques. L'any 2023 s'han injectat a l'aqüífer un total de 538.816 m³ d'aigua.

Cal destacar que l'ETAP Sant Joan Despí és una de les estacions de tractament d'aigua potable més resilients de tot Europa, la qual 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 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. La versatilitat d'aquest tractament ha permès fer front a nombrosos episodis de contaminació que cada vegada apareixen de manera més freqüent degut principalment a l'increment de les pluges torrencials.

Durant el 2021 i 2022 s'han executat en aquesta ETAP diferents projectes constructius per continuar adaptant l'ETAP SJD als reptes que ha d'afrontar diàriament i als canvis normatius.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091592

CLASE 8.ª

A més a més en el conjunt de les ETAPs destaquen els projectes següents:

- Instal·lació i posada en servei del procés d'ultrafiltració per a l'aprofitament del Rec Comtal a l'ETAP Besòs.
- Construcció i posada en servei de la instal·lació de remineralització de l'ETAP Besòs mitjançant llits de calcita per assegurar el tractament de fins a 300l/s.
- Consolidació del funcionament en continu de l'ETAP la Llagosta amb l'objectiu d'incrementar l'aportació de recursos subterranis de l'aqüífer del Besòs.
- Instal·lació d'electrocloració per a la desinfecció final de l'aigua i que permetrà que l'ETAP Sant Joan Despí disposi d'una instal·lació de generació d'hipoclorit sòdic de baixa concentració.
- Substitució dels 20 filtres de carbó actiu de l'ETAP Sant Joan Despí donat el progressiu empitjorament de la qualitat de l'aigua de l'aqüífer del Llobregat, a fi d'assegurar la màxima capacitat de retenció dels contaminants.

Així mateix, **l'eficiència de la xarxa**, tot i que sempre ha estat un paràmetre altament monitoritzat i controlat per Aigües de Barcelona i de fet s'ha aconseguit assolir valors de referència en el sector, donat l'escenari de sequera, esdevé encara més un aspecte clau per assegurar que el recurs de l'aigua es gestiona de la manera més responsable possible.

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 metropolità.** Aquesta tecnologia permet disposar d'informació relativa als consums i usos dels nostres clients que, posteriorment, pot ser utilitzada per fer un seguiment del servei. Amb aquesta iniciativa es millora el control i gestió del sistema d'abastament d'Aigües de Barcelona amb l'ús de la informació recopilada i centralitzada, cosa que permet fer un seguiment diari de la seva eficiència. *Vegeu 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 sobtats. En aquest any, s'ha incrementat la implantació del projecte en un 24% al total de la xarxa, augmentant d'un 38% el 2022 a un 62% el 2023. Les millores implementades durant el 2023 són les següents:
    - Actualment, el 80% de la xarxa compta amb vàlvules reguladores i s'està analitzant instal·lar aquests equips en aquells sectors que actualment no disposen de regulació de pressió, amb la finalitat de poder aplicar aquesta tecnologia a la xarxa restant.
    - Optimització de les posades en marxa i aturades dels grups de bombament amb l'objectiu de suavitzar els transitoris.
    - Optimització de l'estratègia de parametrització i consignació dels punts de control en funció del perfil de demanda i del tipus de dia.
- **Validació de les funcionalitats d'una nova plataforma per controlar les maniobres en tancaments.** Aquesta eina permet tenir un millor control dels elements de la xarxa que intervenen en una maniobra, confrontant els elements maniobrats a l'inici i a la finalització d'aquesta, i generant automàticament un avís si hi ha una incongruència en l'estat dels elements un cop acaba la maniobra. El principal avantatge és que permet controlar que no ens deixem una vàlvula o descàrrega oberta, assegurant la integritat dels sectors hidràulics i el seu rendiment.
- **Estratègia per a la recerca de fuites a la xarxa de distribució amb la incorporació de cerca en continu d'equips amb gas traçable (heli).** Gràcies a la utilització de dos equips de cerca de fuites basats en el gas traçable heli, es realitzen inspeccions en continu de manera preventiva en els sectors que presenten rendiments més baixos. La millora aportada per la sinergia d'aquestes dues estratègies cercafuites (prelocalitzadors + heli) queda de manifest en l'augment en més d'un 70% de la longitud de xarxa inspeccionada així com el nombre de fuites detectades, aconseguint una millora en l'eficiència en fuites detectades per quilòmetre del 30%.
- **Inspecció amb la tecnologia SmartBall de Xylem per a la recerca de fuites en canonades de gran diàmetre.** Aquesta tecnologia permet la detecció de fuites i estimar l'estat de les canonades d'aigua, per tal

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091593
CLASE 8.ª

de reduir el volum d'aigua no registrada i evitar substitucions innecessàries de canonades en bon estat. Els avantatges principals són que es pot utilitzar en una canonada de qualsevol material, la capacitat de realitzar-se sense la interrupció del servei i el fet de disposar d'un sensor acústic altament sensible que permet detectar amb molta precisió fuites de dimensions molt petites. Després d'haver realitzat amb resultats molt satisfactoris un pilot en una artèria de diàmetre 900 mm entre els municipis de l'Hospitalet de Llobregat i Cornellà, s'ha realitzat un estudi per a la inspecció mitjançant aquesta tecnologia d'un tram de 50 km de canonada de gran diàmetre i que es portarà a terme el 2024.

- **Prova pilot amb els sensors Pipeminder de l'empresa Syrinix per a la detecció de fuites i transitoris de pressió en canonades de gran diàmetre.** L'objectiu d'aquest pilot és conèixer, validar la fiabilitat i avaluar les possibilitats d'aplicació d'aquesta tecnologia en canonades de gran diàmetre. Aquesta tecnologia disposa d'uns sensors que registren el so i la pressió i que estan en contacte amb l'aigua (hidròfon), el que permet localitzar tant la posició de les fuites com la font de l'origen dels transitoris. El pilot es durà a terme en una canonada de diàmetre 1200 mm de Barcelona. Si els resultats són satisfactoris, es plantejarà la seva instal·lació en les grans canonades amb pitjor rendiment.
- **Prova pilot dels sensors de l'empresa Aquarius Spectrum.** Amb el mateix objectiu que l'anterior pilot, s'instal·laran en una canonada de diàmetre 900 mm, que discorre pels municipis de Cornellà i l'Hospitalet de Llobregat, uns sensors en contacte amb l'aigua (hidròfons) que registren el so i localitzen la posició de les fuites. Si els resultats són satisfactoris, es plantejarà la seva instal·lació en les grans canonades amb pitjor rendiment.

4.3.2. Gestió de la sequera

4.3.2.1. Introducció

L'any 2023 ha estat marcat, des del punt de vista hidrològic i de disponibilitat de recursos, per la Resolució ACC/747/2023, de 6 de març, del Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural, per la qual es 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. Cal dir que l'any 2023 va començar amb aquesta unitat en estat d'Alerta, decretat el 22 de novembre anterior, i amb unes reserves hídriques a 1 de gener del 2023 al 31% de la seva capacitat màxima.

Malgrat que segons el Pla especial d'actuació en situació d'alerta i eventual sequera (PES) l'entrada en situació d'Excepcionalitat no estava prevista fins al moment d'arribar a unes reserves d'aigua als embassaments del sistema Ter-Llobregat per sota dels 145 hm^3 (23% de la capacitat màxima d'emmagatzematge), l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) va activar el 6 de març l'entrada en la fase d'Excepcionalitat en aquesta unitat d'explotació, quan disposava encara d'un 28% de reserves. Aquesta mesura va estar enfocada a protegir el subministrament de les xarxes d'abastament, amb la finalitat d'evitar la interrupció del servei domiciliari, tot contenint el consum agrícola davant la imminent campanya de reg.

Segons el mateix PES, la unitat embassaments Ter-Llobregat entraria en situació d'Emergència I en el moment en què les reserves se situessin per sota dels 100 hm^3 (16% de la capacitat màxima), condició a la qual encara no es va arribar al tancar l'any (105,9 hm^3). Com a mesura preventiva, el Govern de la Generalitat va decretar, el 21 de novembre, l'estat de Preemergència en el sistema Ter-Llobregat, no previst en el PES, i que va constituir un estadi de transició entre l'Excepcionalitat i l'Emergència I, amb l'objectiu d'intensificar algunes mesures per forçar la reducció del consum d'aigua davant la persistent manca de pluges. Principalment, es va reduir la dotació màxima d'aigua per habitant, que va passar dels 230 als 210 l/dia, a banda d'altres restriccions relacionades amb el reg de superfícies de gespa destinades a l'esport federat. Les limitacions de la resta d'usos van continuar sent les mateixes que en l'estat d'Excepcionalitat.

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 la dessalinitzadora del Prat ha continuat a plena producció, subministrant, de mitjana, un cabal aproximat d'1,2 m^3/s a l'àmbit de gestió d'Aigües de Barcelona.

L'any 2023 un altre nou recurs ha vingut a pal·liar els efectes de la persistent sequera, i aquest ha estat l'aigua regenerada. Al mes de desembre del 2022 es va començar a subministrar directament al riu Llobregat aigua regenerada procedent de l'estació de regeneració (ERA) del Baix Llobregat.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091594

CLASE 8.ª

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.

Des d'Aigües de Barcelona creiem fermament que per solucionar el futur del dèficit hídric a la regió metropolitana, és necessari trobar fonts alternatives d'aigua com és l'aigua regenerada. El 25% del consum total d'aigua de la regió metropolitana prové de l'aigua regenerada. Si en un any normal, el 95% del consum d'aigua subministrada a Barcelona i a la seva àrea metropolitana està vinculat als recursos convencionals (74% aigua superficial i 21% aigua subterrània) i només un 5% a l'aigua dessalinitzada, en aquesta situació de sequera el 19% del consum és aigua superficial, el 23% subterrània, el 33% dessalinitzada i el 25% regenerada.

Cal destacar que la ciutadania els darrers anys ha fet un esforç molt gran per reduir el consum d'aigua (l/hab/dia), passant de més de 110 l/hab/dia a estar per sota dels 100 l/hab/dia. Això també es veu reflectit en el volum d'aigua lliurat, el qual actualment és de 186,36 hm^3 mentre que al 2017 era de 195,53 hm^3.

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, contribuir 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 se circumscriu al districte de conca fluvial de Catalunya (DCFC) i estableix 18 unitats d'explotació, on els estats de sequera es declaren de manera independent, en funció del seu indicador.

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 hidràulics escassos en l'àmbit del districte de conca fluvial de Catalunya, integrat per les conques a què fa referència l'article 6 del Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, 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 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

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091595

CLASE 8.ª

sodi. També inclou un tractament amb membranes d'ultrafiltració i d'osmosi inversa per obtenir una aigua d'excel·lent qualitat, necessària per a determinats usos com la injecció directa a l'aqüífer 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_2 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 2023, Aigües de Barcelona ha regenerat a l'ERA del Baix Llobregat un total de 55 hm^3 d'aigua, dels quals el 65% ha estat destinat a la producció de recurs prepotable. De manera esglaonada i progressiva, i tal com preveia el PES, s'ha anat incrementant el cabal d'aigua regenerada impulsada des de l'ERA del Baix Llobregat riu amunt fins a Molins de Rei. Així doncs, es va començar al desembre del 2022 amb un cabal de 200 l/s, durant el mes de març del 2023 ja es va assolir un cabal de 1.000 l/s i 1.500 l/s a l'abril, alhora que s'estava també impulsant, addicionalment, entre 200 l/s i 300 l/s d'aigua regenerada als regants del Canal de la Dreta del riu Llobregat, cabal que quedava alliberat del riu Llobregat per ser tractat a l'ETAP de Sant Joan Despí.

Altres actuacions enfocades a incrementar la robustesa de la disponibilitat d'aigua regenerada procedent de l'ERA del Baix Llobregat, contemplades a l'annex 2 de la Llei 9/2023, són l'ampliació del tractament biològic de l'EDAR del Baix Llobregat per a l'eliminació de nutrients, i els treballs per evitar l'entrada d'aigua de mar al sistema de sanejament de l'EDAR del Baix Llobregat. Aquestes actuacions pretenen minimitzar o contenir els episodis de contaminació de l'aigua regenerada per nitrogen i per conductivitat que n'impedeixen la reutilització. Pel que fa a les primeres, cal destacar que es diferencien dues línies d'actuació: d'una banda, la millora de la confiabilitat de l'eliminació del nitrogen a l'EDAR del Baix Llobregat, actuació que s'està executant i que comporta millores en els sistemes de mesura, control i regulació del tractament biològic de la planta, amb l'objectiu de maximitzar el rendiment de l'eliminació de les formes de nitrogen contingut a l'aigua residual; d'altra banda, també s'actua en la millora dels sistemes de mesura i regulació hidràulica en el repartiment de cabals d'aigua a tractar i dels corrents de recirculació de fangs. Tot plegat per assegurar el màxim rendiment dels processos. L'execució d'aquesta millora, que es va iniciar al passat mes d'agost, s'està duent a terme per fases amb la previsió de tenir les primeres actuacions operatives al gener del 2024 i de finalitzar la totalitat dels treballs al proper mes de juny.

Durant el 2023 també s'ha treballat en una proposta tècnica per a l'ampliació de la capacitat de tractament mitjançant la implementació d'un sistema per a la concentració de biomassa granular per incrementar l'eliminació biològica del nitrogen. Aquesta proposta s'ha presentat a l'AMB amb l'objectiu que es pugui implementar durant el 2024.

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. Al juny del 2023 es va iniciar la redacció d'un avantprojecte per a la rehabilitació i condicionament de bona part de l'obra civil de l'antiga ERA existent a l'EDAR de Sant Feliu i que es trobava fora de servei des del 2012.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091596

CLASE 8.ª

- **Pol Llobregat**

  De les actuacions que s'enumeren en l'annex 2 de la Llei 9/2023, al mes de juliol es van iniciar les obres d'interconnexió entre els pous i els filtres de carbó actiu a l'ETAP de Sant Joan Despí, i al mes d'agost l'ampliació del tractament de l'ETAP l'Estrella.

  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. Aquesta actuació permetrà vehicular, segons millor convingui, l'aigua subterrània i la superficial cap al tractament (carbó actiu o membranes d'osmosi inversa) que es consideri més adequat en cada situació.

  L'ampliació de l'ETAP l'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), el que 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 tecnicosanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, el seu control i subministrament. Aquest Reial Decret estableix el compliment de la concentració màxima admissible de les substàncies perfluoro alquíliques (PFAS) en dues etapes, al gener del 2025 i al gener del 2026, així com l'increment de l'exigència en el compliment d'alguns plaguicides. Atesa la presència d'aquestes substàncies a l'aigua del pou l' Estrella, seria inviable el seu aprofitament futur si no s'implanta aquest procés de tractament.

  El PES estableix en el seu apartat 4.2.6 les consignes de funcionament coordinat de recursos subterranis i superficials a l'àmbit de l'aqüífer de la Cubeta d'Abrera, preveient-se que ja d'ençà l'entrada en la situació d'Alerta a la unitat d'explotació embassaments Ter-Llobregat es podien aportar cabals dels pous Radials d'Aigües de Barcelona (al terme municipal de Castellbisbal i Abrera) a l'ETAP d'Abrera d'ATL. Així, des del desembre del 2022 i a requeriment de l'ACA, estem impulsant aigua dels pous Radials a l'ETAP d'Abrera i ho hem continuat fent durant tot el 2023. Aquesta aigua complementa la captació superficial del riu Llobregat d'aquesta l'ETAP. La disponibilitat actual de cabals dels pous Radials és de 13.000 m^3/dia.

- **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'aqüífer 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.

  Al mes d'octubre 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. Durant l'any 2022 i la primera meitat del 2023, s'ha fet un important aixecament d'anomalies i millores estructurals, i s'hi ha donat solució per tal de disposar de l'autorització del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya per a l'explotació de l'aigua del Rec per a consum humà destinat al subministrament de l'àrea metropolitana de Barcelona. L'informe favorable va arribar el 26 de juliol.

  Aigües de Barcelona ha proporcionat propostes a l'Administració hidràulica per incrementar les aportacions d'aigua al sistema d'abastament i alineades amb la Llei 9/2023. Així, al mes de juny va lliurar un projecte bàsic per a la portada d'aigua del Rec Comtal des de la capçalera, al terme municipal de Montcada i Reixac, amb l'objectiu de captar el màxim cabal d'aigua possible, tot respectant, òbviament, les concessions existents aigües avall. Aquesta actuació, juntament amb el cabal complementari proporcionat per uns nous pous, que també es preveu construir a Montcada, més una captació d'aigua superficial directament del riu Besòs, permetria multiplicar per tres l'actual capacitat de producció de l'ETAP Besòs.

  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 equivalent al de l'ERA del Baix Llobregat, i impulsant l'aigua riu Besòs amunt, per finalment ser captada i potabilitzada en una nova ETAP. Tal com succeeix en el Llobregat, l'aigua regenerada en aquesta ERA

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091597

CLASE 8.ª

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

- **Altres actuacions**

  L'escassetat de recursos hídrics ha propiciat que aprofitéssim aquells que teníem a l'abast i que suposaven una aportació d'aigua al sistema. En aquest sentit, al mes de juliol vam poder recuperar el pou Gavà IV.

  Tot i que els cinc pous l'Estrella (Sant Feliu de Llobregat) estan perfectament equipats i operatius, tres d'ells tenen el problema que l'aigua presenta una concentració elevada de 1,1,2 tricloroetà, i per tant, només dos poden aportar aigua a l'abastament. Per aquest motiu, Aigües de Barcelona va demanar l'autorització pertinent a l'ACA per abocar l'aigua (400 l/s) dels pous l'Estrella 1 i 2 al riu, a través de la riera de la Salut, al terme municipal de Sant Feliu de Llobregat. Amb aquesta actuació podem complementar, segons convingui, el cabal circulant pel riu.

  Ja hem vist que els recursos d'aigua subterrània suposen una reserva estratègica per a l'abastament. En aquesta línia, cal encara recuperar més captacions existents, com per exemple el pou 19 de Cornellà, afectat per un viaducte de la línia de tren d'alta velocitat, que està previst que pugui tornar a estar operatiu a finals de 2024.

- **Pla operatiu en baixa**

  Paral·lelament a totes les actuacions que tenen a veure amb l'eficiència en l'aprofitament dels recursos disponibles i amb fer-ne aflorar de nous, durant l'any 2022 es va avançar per oferir suport i acompanyament als municipis de l'àmbit per afrontar les successives fases de sequera, sobretot si finalment s'acabaven decretant les situacions d'Excepcionalitat i Emergència. Per a això, ha calgut fer una tasca interna i lògicament també en coordinació amb les administracions competents (ACA, AMB i ajuntaments) i grans consumidors. En aquesta línia, per exemple, es van identificar, i s'han continuat identificant durant el 2023, els clients sensibles de cada municipi per garantir-los el servei durant les 24 hores del dia en cas d'haver d'arribar a l'extrem de fer restriccions; hem estat en contacte amb els ajuntaments per oferir-los la possibilitat de carregar camions-cisterna amb aigua regenerada a les ecofactories del Baix Llobregat i Gavà per a la neteja viària, etc.

  Hem elaborat un Pla Operatiu de Sequera d'Aigües de Barcelona (POSAB), l'objectiu del qual 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. L'aplicació de la mesura s'aconseguirà mitjançant la reducció progressiva de la pressió subministrada en tres nivells, tenint en compte les següents consideracions:

  - La configuració supramunicipal de la xarxa fa inviable la implementació d'un pla operatiu aïllat per a cada municipi, proposant l'aplicació per Zones de Regulació Hidràulica (ZRH).
  - Les ZRH són àmbits de la xarxa en els quals es pot realitzar una gestió de la pressió subministrada de manera independent, sigui mitjançant els elements de maniobra de la xarxa de transport o els de distribució.
  - Els perímetres de les ZRH no sempre coincideixen amb els límits municipals; una ZRH pot abastar diversos municipis, alhora que un municipi pot quedar inclòs en diverses ZRH.

  Per tal de validar la viabilitat tècnica i operativa del POSAB mitjançant una prova real i planificada en un àmbit més reduït, però representatiu del perímetre de gestió d'Aigües de Barcelona, del 12 de setembre al 14 de novembre es van dur a terme unes proves tècniques que van consistir només en l'aplicació del primer nivell de reducció de pressions previst en el POSAB, sempre dins els llindars de pressió establerts pel Reglament del Servei. Per a aquestes proves, es van escollir unes determinades ZRH dels municipis de Barcelona, Badalona, l'Hospitalet, Begues, Sant Just Desvern, Esplugues, el Papiol, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Castelldefels, Sant Adrià de Besòs i Gavà. L'objectiu d'aquestes proves va ser el següent:

  - Contrastar les estimacions d'impacte en el servei.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091598

- Contrastar les estimacions en reducció de dotació, atès que no es disposava de dades històriques i es desconeixia la resposta social respecte als hàbits de consum en situació anòmala d'emergència.
- Ajudar en l'elaboració del Pla de Comunicació amb els clients i amb la ciutadania en general, així com la proposta d'atenció de consultes als canals d'atenció al client, en cas d'haver d'aplicar el POSAB.

Cal puntualitzar que aquestes proves tècniques no van comportar cap incidència en el subministrament d'aigua.

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'ús 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 2023 i que suposen millores en l'àmbit d'eficiència energètica són les següents:

- Millora del sistema d'impulsió a l'EBAR de Bac de Roda
- Renovació dels grups de la central Guinardera I
- Reposició de les membranes dels difusors a l'EDAR Gavà-Viladecans
- Millora de l'eficiència energètica de la xarxa de transport amb la instal·lació d'equips de telecomandats
- Renovació integral de la central de Cerdanyola

Dades significatives sobre energia:

Consum d'energia al cicle integral de l'aigua (kWh)	**2023**	**2022**	**2021**
Consum total d'energia elèctrica	227.707.824	210.533.198	214.428.091
Consum de gas natural	6.209.356	6.769.232	5.974.555
Consum de gasoil	94.118	171.031	220.975

Consum d'energia en el procés de producció i distribució (kWh)	**2023**	**2022**	**2021**
Consum d'energia elèctrica (*)	104.990.630	89.817.690	93.459.513
Consum de gas natural (**)	6.111.811	6.446.311	5.768.231
Consum de gasoil	92.041	143.141	132.824

(*) L'augment de consum d'energia elèctrica respecte del 2022 és degut a un funcionament intensiu del tractament avançat (OI) de l'ETAP 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 de l'ETAP Sant Joan Despí. Durant el 2023, l'etapa de fangs ha funcionat amb un bon rendiment tot l'any, reduint aturades i avaries respecte del 2022.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091599

CLASE 8.ª

Consum d'energia en el procés de depuració (kWh)	2023	2022	2021
Consum d'energia elèctrica	118.006.419	115.617.829	116.303.093
Consum de gas natural (*)	337	260.115	130.274
Consum de gasoil (**)	0	24.738	85.876

(*) Gas natural utilitzat en l'arrencada de motors de biogàs de l'Ecofactoria Baix Llobregat. La reducció del consum en els darrers anys es justifica pels canvis dels motors.

(**) Gasoil utilitzat en grups electrògens d'EDARs i EBARs.

Consum d'energia en oficines (kWh)	2023	2022	2021
Consum d'energia elèctrica	4.710.775 (*)	5.097.680	4.665.484
Consum de gas natural	97.208	62.806	76.050
Consum de gasoil	2.077	3.152	2.275

(*) Tot i que hem augmentat la presencialitat a l'edifici, amb l'aplicació del RD14/2022, des del mes d'agost del 2022 s'ha vist disminuït el consum elèctric, ja que el consum de clima representa el 65% del consum energètic total.

Amb l'objectiu d'augmentar la producció d'energia renovable i l'autosuficiència energètica i reduir la dependència dels combustibles fòssils, el 2020 es va realitzar un pla d'aixecament d'oportunitats de generació d'energia fotovoltaica, amb un total de 22 instal·lacions previstes en 5 anys i una generació anual de 10,4 GWh/any.

Aquest pla s'ha materialitzat el 2023 amb la posada en marxa de 3 noves instal·lacions de generació fotovoltaica per a autoconsum. En particular es tracta de 2 dipòsits de la xarxa d'abastament i la coberta d'un edifici de l'ETAP Sant Joan Despí.

Actualment es disposa d'un total de 13 instal·lacions de producció d'energia renovable. **Concretament, 3 Ecofactories disposen de cogeneració mitjançant biogàs,** 1 d'aquestes està en règim d'autoconsum i les altres es troben en modalitat de venda del 100% de la generació. **També es disposa de 10 instal·lacions de generació d'energia fotovoltaica en diferents instal·lacions d'Aigües de Barcelona**; 9 d'aquestes instal·lacions es troben en règim d'autoconsum, i només una situada a l'ETAP de Sant Joan Despí, i que es va posar en marxa el 2013, es troba en règim de 100% de venda de la generació.

Addicionalment, a l'EDAR Baix Llobregat s'ha instal·lat un nou motor de cogeneració per a l'aprofitament de biogàs que s'ajusta molt millor als volums de biogàs produïts. Aquesta iniciativa permet reduir les aturades del motor actual, reduint les pèrdues i ineficiències, de manera que es garanteix i optimitza la generació d'energia tèrmica i elèctrica en continu les 24 hores (prevista la seva posada en funcionament durant el 2024).

Energia elèctrica produïda fonts renovables (kWh)	2023	2022	2021
Energia elèctrica produïda per cogeneració mitjançant biogàs	9.639.635 (*)	17.858.654	20.740.588
Energia elèctrica procedent de generació fotovoltaica	531.193	440.997	210.812
Energia elèctrica produïda per generació hidràulica	1.003	44 (**)	0 (**)
Aportació de les plaques solars tèrmiques en oficines	90.917	127.429	127.429
Aportació d'energia tèrmica de les cogeneracions amb biogàs	8.941.469 (*)	12.894.686 (**)	14.304.052 (**)

(*) Durant els primers 5 mesos de l'any no s'ha pogut treballar amb la cogeneració de l'Ecofactoria del Baix Llobregat, fet que justifica la reducció de l'aportació d'energia tèrmica amb biogàs.

(**) Dades històriques no auditades al ser un nou indicador que es comença a reportar en aquest EINF 2023.

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'està abordant des de la millora operativa i la digitalització dels processos, s'està treballant en les següents iniciatives:

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091600
CLASE 8.ª

- **Control en continu dels processos**, amb la incorporació de controls intel·ligents que permetin ajustar en temps real la dosificació de reactius en funció de les característiques de l'aigua a tractar.
    - En aquest sentit, 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, actualment dosifiquem els principals reactius en funció de les lectures en línia o resultats de laboratori. En l'optimització de l'ús de matèries primeres i reactius s'estan desenvolupant sistemes de detecció 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 Sant Joan Despí: La introducció del permanganat potàssic com a preoxidant de la matèria orgànica a inici de decantació permetrà optimitzar el funcionament i reduir el consum de diòxid de clor com a desinfectant, traslladat a sortida de decantació.
        - ETAP Sant Joan Despí: La nova instal·lació d'electrocloració garanteix l'autoabastament de reactius de desinfecció final del tractament d'aigua. A més, redueix el consum de clor gas per a aquesta funció, de manera que disminueix el risc industrial i ambiental associat a aquest reactiu.
        - ETAP Besòs: La nova instal·lació de remineralització amb llits de calcita optimitza el procés i elimina la compra d'hidròxid de calci i la generació de residus líquids derivats de l'antic sistema de dosificació.
    - D'altra banda, 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 aquesta transformació suprimeix l'ús de reactius químics aconseguint un resultat més eficient en el control de les olors.
- **Digitalització dels consums i dosis dels reactius utilitzats en les plantes de tractament**. Amb aquesta iniciativa, es pretén millorar la captura de les dades com a eina addicional per a l'optimització dels processos.

Consum de reactius de producció

Materials utilitzats - consum dels principals reactius producció	2023	2022	2021
Reactius producció línia d'aigua. Tractament convencional (kg)	7.752.720	6.314.284	6.145.334
Reactius producció línia d'aigua. Tecnologies avançades (kg)	8.421.712	5.700.434	5.162.804
Reactius producció línia d'aigua. Desinfecció final (kg)	212.889	172.132	223.020
Reactius producció línia de fangs (kg)	610.741	556.830	542.065
Reactius totals en ETAP (kg)	**16.998.062**	**12.743.680**	**12.073.223**

Davant la situació de sequera dels anys 2022 i 2023, i el reduït cabal natural del riu Llobregat, la captació d'aigua superficial d'ETAP Sant Joan Despí ha consistit en una mescla de riu i aportació d'aigua regenerada provinent de l'EDAR el Prat de Llobregat. En conseqüència, el tractament a planta ha requerit ser més intensiu, especialment pel que respecta a les etapes de tractament avançat[4], juntament amb el tractament requerit per a l'aigua d'origen subterrani. Tots aquests factors suposen un augment de consum de reactius a l'ETAP Sant Joan Despí.

[4] Els tractaments més intensius per membranes es coneixen com a tractaments avançats, ja que aquí es combinen les dues accions, processos físics i addició de reactius químics a la vegada, i s'aconsegueixen majors eliminacions, i en conseqüència, aigua de més qualitat. En canvi els tractaments tradicionals són els que es coneixen com a tractaments fisicoquímics, a partir de la utilització de reactius químics o processos físics per millorar les característiques de l'aigua crua.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091601

CLASE 8.ª

Pel que fa a altres instal·lacions d'abastament, destaca la nova instal·lació de remineralització de l'ETAP Besòs, la incorporació de més de 1000 tones de calcita, que augmenten el total de consum de reactius de tecnologia avançada. Finalment, cal mencionar l'ETAP Llagosta, en règim operatiu des de finals del 2022, amb el corresponent consum de reactius.

El consum de reactius en la línia de fang ha augmentat per l'empitjorament de la qualitat de l'aigua del riu degut a l'escenari de sequera.

Consum de reactius de depuració

Materials utilitzats - consum dels principals reactius depuració	2023	2022	2021
Reactius depuració línia d'aigua (kg)	13.611.508 (*)	11.580.181	10.954.106
Reactius depuració línia de fangs (kg)	2.543.616	2.293.450	2.201.269
Reactius depuració línia de desodorització (kg) **	763.421	904.899	1.099.892
Reactius totals en EDAR (kg)	**16.918.545**	**14.778.530**	**14.255.267**

(*) En la línia d'aigua hi ha hagut un increment de reactius que es justifica per un increment de la càrrega de contaminants d'entrada a planta. (**) Els reactius utilitzats en la línia de desodorització tenen en compte els utilitzats a l'EDAR Besòs i l'Ecofactoria del Baix Llobregat.

4.3.5. Estratègia basada en l'economia circular

Tanquem el cicle mitjançant estratègies d'economia circular, que minimitzen el consum de recursos i els impactes en el medi.

A Aigües de Barcelona, prioritzem l'optimització de tots els recursos necessaris per dur a terme l'activitat i donem un segon ús als residus que poden esdevenir un recurs energètic més net.

A més de treballar en la minimització de la generació de residus i en la seva valorització, posem el focus a reaprofitar-los, amb un doble objectiu: reduir el volum de residus gestionat i reduir el consum de recursos no renovables.

El 2023, la companyia ha valoritzat el 97,07% dels residus gestionats a les EDARs i el 65,73% dels residus gestionats a les ETAPs.

Valorització de residus	2023	2022	2021
% residus valoritzats ETAP	65,73	72,74	62,01
% residus valoritzats EDAR	97,07	97,14	97,26

Generació de residus a les ETAP (tones)	2023	2022	2021
Sorres de desarenatge a abocador	149,28	129,24	455,94
Fang deshidratat a valorització	126,40	89,10	0
Fang deshidratat a abocador	0	0	12,75
Fang atomitzat a abocador	0	129,00	59,28
Fang atomitzat a estabilització	98,64	79,96	0
Fang atomitzat a valorització (cimentera)	1.489,43	1.572,80	1.182,64
Altres residus no valoritzats (diferents dels de procés)	29,60	32,62	44,55
Altres residus valoritzats (diferents dels de procés)	233,23	281,08	61,56
Residus líquids (aigua amb cal)	686,57	357,51	189,68

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091602

CLASE 8.ª

La sequera d'aquest cicle anual ha provocat una disminució de cabal i un empitjorament de la qualitat del riu Llobregat. Com que el cabal és reduït, s'ha produït un menor arrossegament de sorres i graves en la captació i per això s'ha reduït el residu produït d'aquest tipus a l'ETAP Sant Joan Despí. L'empitjorament de la qualitat del riu ha augmentat la producció de fangs respecte de l'any anterior. S'aprecia en conseqüència un augment en les 2 tipologies de fang, per als diferents destins. Pel que fa a ETAPs exteriors, amb el règim operatiu estable de l'ETAP la Llagosta i la primera meitat de l'any encara amb l'antiga instal·lació de remineralització de l'ETAP Besòs en funcionament, es percep un augment coherent en la producció del residu d'aigua amb cal.

Finalment, pel que respecta als residus restants, fora dels residus de procés de gran volum, s'aprecia un augment substancial, especialment degut a degradació de reactius, esdeveniments de vessament i restes de runa retirada de diversos centres.

Generació de residus Dir. Ecofactories (tones)	2023	2022	2021
Residus de garbellament – Dipòsit controlat	3.412,49	3.588,08	3.049,24
Residus de desarenatge – Dipòsit controlat (*)	2.967,86	2.870,28	3.218,89
Fang deshidratat – Dipòsit controlat	0	0	3.249,62
Fang deshidratat – Compostatge de fangs no aptes per a l'agricultura	0	0	0
Fang deshidratat – Assecatge tèrmic	791,04	0	26,84
Fang deshidratat – Ús agrícola i jardineria	75.354,22	73.818,51	75.764,15
Fang deshidratat – Compostatge	154.906,12	139.559,12	127.412,35
Fang deshidratat – Tractament anaerobi (digestió)	7.040,18	9.694,12	7.380,12
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	6.046,74
Fang líquid – Tractament fisicoquímic (deshidratació per gestor extern) (***)	0	0	132.131
Fang líquid – Tractament fisicoquímic (deshidratació per EDAR pròpia) (***)	1.328.454	1.404.995	1.320.470

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

(**) Correspon als fangs de les EDARs de Vallvidrera i Begues que es destinen a digestió anaeròbia de les Ecofactories de Sant Feliu i Gavà-Viladecans, respectivament. Els fangs en forma deshidratada queden inclosos a la producció de les EDARs de destí.

(***) Correspon al fang de les EDARs de Besòs i Montcada que, fins al 31/01/2021, es tractava a la línia de deshidratació de fangs del Besòs operada per una empresa externa. Passa a ser operada per Aigües de Barcelona en data 01/02/22. Els fangs en forma deshidratada queden inclosos a la producció de l'EDAR del Besòs.

Valorització dels residus de garbellament i desarenatge. Actualment els residus de garbellament i desarenatge generats tant a les EDARs com en l'àmbit de col·lectors tenen com a única destinació els dipòsits controlats (abocadors) de residus no especials. S'estan estudiant diferents vies per a la valorització d'aquests residus, el que permetrà reduir sensiblement els costos derivats del transport i la seva gestió de manera més sostenible amb un impacte directe en la reducció de la petjada de carboni.

Valorització el 2023 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 St. Feliu) i el compostatge i la biometanització en el cas de fangs no digerits (instal·lació de Besòs).

Només quan es produeixen episodis de contaminació per metalls que modifiquin l'aptitud del fang per a l'aplicació agrícola directa/compostatge en alguna d'aquestes instal·lacions, la seva destinació final és el dipòsit controlat/compostatges grisos.

Solucions innovadores 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

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
CLASE 8.ª
007091603

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_2 (en unes 72 t/any), millora de la qualitat de l'aire (reducció de 350 g/any de SOx), reducció de fonts fòssils (33.288 m^3/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 poden ser utilitzades per a la producció d'aigua potable a l'ETAP 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 sector. La reutilització interna de 1576 membranes redueix l'impacte dels residus generats a 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 d'eficientar 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.

En aquest procés s'ha realitzat una avaluació de necessitats per a la centralització, implementant mesures de confiabilitat dels processos crítics, com per exemple els pretractaments de les plantes. També es proveeix els centres de control de bitàcoles digitals per a la millora de les comunicacions entre centres.

En el marc d'aquest projecte hi ha un ampli treball d'homogeneïtzació d'operacions i estandardització de processos, que implica un important canvi conceptual ja que els recursos disponibles es posen al servei de tota la conca.

A causa de l'episodi de sequera sofert el 2023 i 2022, els requeriments de producció d'aigua regenerada s'han incrementat considerablement, exigint-nos majors volums i paràmetres de qualitat de les aigües regenerades més estrictes.

En aquest sentit té un especial focus l'ERA del Baix Llobregat, que ha pres un paper molt rellevant en la producció d'aigua regenerada en l'àrea metropolitana de Barcelona. Donada aquesta situació, s'està implementant una sèrie de millores operatives per millorar els rendiments i producció de l'eliminació de nutrients en el tractament biològic de l'Ecofactoria del Baix Llobregat. Aquestes millores impliquen la instal·lació de sensors d'anàlisi en línia dels paràmetres més significatius per al control del procés: oxigen, formes del nitrogen, fòsfor. Igualment sistemes de control per als paràmetres de producció: cabal d'aire, vàlvules de regulació, fluxos interns del procés. Totes aquestes millores queden integrades en la plataforma de control d'eficiència del procés biològic ja existent.

Els equipaments de deshidratació de llots són un dels processos més importants pel que fa a eficiència

- en el consum de productes químics (floculants catiònics),
- energia, donat el nombre i potència de les màquines,
- i eficiència en la producció de llots amb una sequedat màxima possible.

S'estan realitzant a les nostres instal·lacions proves industrials amb equipament de referència dels principals proveïdors de centrífugues de deshidratació, amb l'objectiu de preparar-nos per a la renovació de l'equipament existent observant els millors rendiments possibles amb màquines d'última generació.

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

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091604
CLASE 8.ª

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 forma 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, s'està treballant per ampliar progressivament la instal·lació d'aquests sistemes de retenció a la resta de sobreeixidors metropolitans.

Al llarg del 2023, s'han retirat un total de 10.120 kg de residus dels sobreeixidors, dels quals 8.220 kg (81%) corresponen a residus retinguts per aquests elements de retenció. D'aquesta manera, s'eviten 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 2023 a través d'una entitat externa, hem dut a terme olfactometries dinàmiques per determinar l'impacte odorífer generat per les nostres depuradores i EBARs. Aplicant la metodologia de l'olfactometria dinàmica i la modelització posterior de la dispersió (segons la norma de referència, UNE-EN 13725), podem quantificar els principals focus d'olor de les nostres instal·lacions i determinar-ne l'impacte odorífer mitjançant el model Calpuff, que ens dona informació sobre la idoneïtat i magnitud de les accions de minimització d'olors realitzades fins a la data i ens permeten plantejar-ne d'altres de cara al futur, en cas de considerar-se necessari.

  Les olfactometries dinàmiques s'han realitzat les ecofactories del Baix Llobregat, Gavà-Viladecans, Besòs i Montcada amb resultats satisfactoris.

  A l'EDAR del Besòs es disposa, a més, de l'eina Envirosuite, que permet gestionar els problemes d'olors de manera ràpida i eficaç mitjançant el monitoratge d'olors en temps real, la modelització avançada d'emissions analítiques i la gestió eficaç de les queixes externes, de manera que es pugui determinar si els episodis de males olors que ens arriben poden ser atribuïbles o no a la nostra activitat.

  Durant el 2023 s'ha finalitzat l'obra de la nova desodoració de l'EDAR del Besòs, que consta d'un tractament de biofiltració biològica avançada que permet un millor tractament de les olors provinents de l'activitat de planta, especialment de les emissions provinents del tractament biològic.

  A l'Ecofactoria de Sant Feliu, s'estan finalitzant les obres de construcció de la nova torre de desodoració, mitjançant un tractament biològic que permetrà tractar la totalitat de l'aire i reduir les emissions difoses a l'atmosfera.

  Cal destacar que durant el 2023 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 Sant Joan Despí, amb resultats favorables. En concret, el 2023 s'han realitzat els controls d'emissions de les ecofactories del Baix Llobregat, Gavà-Viladecans i Sant Feliu de Llobregat amb resultats satisfactoris. També s'ha realitzat el control d'emissions de l'atomitzador de l'ETAP Sant Joan Despí.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091605

CLASE 8.ª

- **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 especial precaució 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 2023 no hem tingut cap queixa relativa a soroll.**

  Pel que fa als 6 centres de producció, aquests se situen al costat de vies de circulació o en terrenys aïllats d'activitat agrícola. En cap cas es troben propers a poblacions ni es produeixen emissions acústiques que puguin afectar la ciutadania. A més, respecte a l'ETAP 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 2023 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. Tot i aquesta millora, durant l'any 2020, es va iniciar el projecte MINIMAL per aplicar tecnologies de Zero Liquid Discharge per mirar de trobar les possibilitats de minimitzar la generació de rebuig i incrementar-ne l'aprofitament. Com a conseqüència d'aquell projecte, el 2021 es va iniciar el projecte ESPREM, que consisteix en diferents pilotatges de tecnologies de membranes d'osmosi inversa, convencionals i de nova generació, per tal de minimitzar l'abocament del rebuig al col·lector de salmorres i obtenir diferents beneficis, com ara la millora en l'eficiència de l'ETAP i, per tant, una reducció de la petjada hídrica i una reducció en l'ús del recurs. Els resultats obtinguts del projecte ESPREM a principis del 2023 es tenen en compte en els continguts de la memòria valorada del projecte per a la futura ampliació de la instal·lació d'osmosi inversa de l'ETAP de Sant Joan Despí.

- **Control dels efluents (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 un mínim de 500 m. El 2023 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.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091606

- 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 efluents 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.

Les dues taules del pilot es van fer servir a la nostra seu de Collblanc, on van ser testejades des del punt de vista de la durabilitat i el comportament electroestàtic (pel que fa a prevenció de la lipoatròfia semicircular). Els resultats van ser positius i aquest model de taula operativa ja s'està implantant en les reformes de les oficines de la nostra Central Cornellà.

Els taulers tèxtils són de l'empresa danesa Kvadrat Really i l'estructura i el muntatge de la taula, de l'espanyola Ofita.

- **Reciclatge d'equips informàtics**

A tots els equipaments de material informàtic ja no usables dins l'empresa, se'ls dona una segona vida, ja 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

El 2023 s'han donat un total de 269 equips.

4.4. Recursos econòmics dedicats al medi ambient

Durant l'exercici 2023, la companyia ha invertit 23,58 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 29,4 milions euros.

Inversió mediambiental	2023	2022	2021
Euros	23.577.374	9.634.081	7.608.723

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 aquelles 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, i l'increment dels espais verds en les instal·lacions i centres de treball.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091607

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.

Durant l'exercici 2023 s'ha produït un increment de l'esforç inversor motivat per dues circumstàncies, d'una banda, l'acord amb l'AMB per a l'increment de l'esforç inversor ordinari de 9,9 M€, i d'altra banda, l'execució d'inversions extraordinàries per valor de 8,9 milions d'euros per la necessitat de donar resposta a la situació actual de sequera.

Despesa mediambiental (euros)	**2023**	**2022**	**2021**
Auditories i gestió mediambiental	23.837	20.005	17.691
Gestió de residus	9.262.477	8.624.937	3.267.005
Despeses en formació i sensibilització ambiental	469.830	318.130	181.022
Qualitat de l'aigua	327.151	353.002	253.164
Mobilitat	0	0	1.315
Regeneració d'aigua	11.347.276	5.263.826	3.208.051
Protecció del litoral	1.731.446	537.172	2.110.941
Olors	2.084.030	5.785.296	472.120
Energia verda	1.113.113	458.961	750.390
Neutralitat climàtica	2.565.923	1.406.195	418.653
Biodiversitat	498.567	901.561	1.052.711
Total	**29.423.650 (*)**	**23.669.085**	**11.733.063**

(*) Durant l'exercici 2023, la companyia ha afrontat diverses despeses mediambientals, per un import total de 29.423.650 euros, amb l'objectiu de protegir el medi ambient. L'increment respecte del 2022 es produeix bàsicament en el capítol de Regeneració d'aigua i ve motivat per la necessitat de donar resposta a la situació de sequera actual.

4.5. Taxonomia ambiental

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

Entre les legislacions que s'estan desenvolupant, la que té més impacte des del punt de vista ambiental és la 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.**

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091608

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.

Aquesta visió es tradueix en un ampli programa d'acció social, educació i sensibilització, amb impacte directe en el medi, amb l'objectiu de donar suport als col·lectius més vulnerables, i alhora, educar i sensibilitzar sobre la importància del consum responsable de l'aigua i els efectes del canvi climàtic a 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: 99,96 litres.

Consum d'aigua per persona i dia	2023	2022	2021
Litres/persona/dia	99,96	101,54	104,53

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 amb 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

- 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;
- conscienciar la ciutadania sobre la importància de cuidar el medi ambient i preservar els nostres recursos naturals, i
- impulsar el desenvolupament del territori 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 ampli programa de contribució social on l'acompanyament a persones en situació de vulnerabilitat, l'educació i sensibilització ambiental o la promoció 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 2023, **el nostre compromís social ha donat lloc a 194 iniciatives, amb les quals** hem arribat a més de **300.000 ciutadans i ciutadanes**. A més, podem afirmar que, durant el 2023, 190 organitzacions s'han beneficiat de la nostra contribució social a través de les iniciatives d'acció social, l'activitat del Museu Aigües i el suport a iniciatives de la societat civil i de promoció del territori.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091609

Contribució social	2023	2022	2021
Nombre de convenis, projectes, aliances i col·laboracions vigents (London Benchmarking Group, LBG)	194	212	199

Durant el 2023 hem destinat a la societat 2,5 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.

Contribució social (M€) (*)	2023	2022	2021
Contribució social segons LBG	**2,5**	**2,8 (**)**	**1,9**
Patrocinis	0,7	0,6	0,4
Projectes propis i altres	1,8	2,2 (***)	1,5 (***)

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

(**) L'increment de 0,9 milions d'euros el 2022 ve provocat principalment pel desplegament del pla director d'Acció Social (projectes realitzats amb el tercer sector) i per l'increment d'accions de proximitat (Patrocinis). (***) Import recalculat per redistribució d'imports entre categories.

Dels 2,5 milions d'euros destinats a la societat, durant el 2023 hem aportat 1,5 milions d'euros a entitats sense ànim de lucre i fundacions.

Contribució a ONG i fundacions (M€)	2023	2022	2021
ONGs i Fundacions	1,5	1,7	0,5

Àrea de contribució a la societat (%) (*)	2023	2022	2021
Educació	35	27	27
Salut	10	6	12
Desenvolupament econòmic	20	28	34
Medi ambient	5	6	2
Art i cultura	6	5	9
Benestar social	6	15	15
Ocupació i emprenedoria	2	-	-
Altres	16 (**)	13 (**)	1
Total	**100**	**100**	**100**

(*) Classificació segons estàndard LBG

(**) Costos de gestió i quotes de representació a entitats.

5.1.1. Acció social per fer front a les desigualtats

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. 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 Pla d'acció social 2021-2023 pretén impulsar el nostre impacte social a través de diferents programes, pensats per empoderar, capacitar i acompanyar persones en risc d'exclusió, perquè també tinguin oportunitats de créixer i

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091610

viure dignament. Aquest compromís va més enllà de les mesures implementades per garantir l'accés a l'aigua i mostra el compromís de la companyia per promoure una transformació social que asseguri que les persones no només tinguin accés al servei, sinó que tinguin també la capacitat d'accedir-hi en igualtat d'oportunitats, amb autonomia econòmica i una qualitat de vida digna.

Atès que tenir feina és, d'entrada, un dels factors més determinants per evitar la pobresa, l'eix central d'aquesta acció social és l'ocupació i la millora de l'ocupabilitat.

El Pla director d'acció social 2021-2023 materialitza l'objectiu d'Aigües de Barcelona de contribuir a l'ocupació amb una mirada social, com a instrument decisiu en la millora de la qualitat de vida de les persones en risc d'exclusió en l'àmbit territorial metropolità. Els elements diferencials d'aquest pla són la posada en marxa de programes propis i d'alt impacte, les aliances publicoprivades i socials per donar resposta integral als reptes, i l'impuls de l'impacte social positiu des de tots els àmbits de la companyia.

Dins d'aquest Pla, es troben diferents tipus de programes de transformació social, dels quals el 2023 s'han desplegat els següents:

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 2023 s'ha desplegat l'ONA en sis municipis de l'àrea metropolitana amb més de 280 participants.

Els informes d'avaluació mostren que la metodologia de l'ONA dona resposta a les necessitats de les persones participants i els permet avançar en la millora de la seva situació personal i laboral.

Programa Beques Joves Talents

El 2023 es va iniciar la 8a edició d'aquest programa, amb 5 noves beques, i són ja 34 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: graus politècnics, científics i socials... Les beques inclouen, a més del cost de les matrícules i despeses associades als estudis, un acompanyament pedagògic dels estudiats, mentoria i acompanyament de les famílies.

El curs 2022-2023 s'ha graduat la tercera promoció de joves amb aquesta beca: 3 graduades que van rebre el reconeixement en un acte celebrat el 14 de novembre de 2023. Dues de les graduades estan iniciant l'etapa laboral i l'altra ha decidit continuar amb estudis de postgrau fora d'Espanya, a Suïssa.

Durant el 2023 vam continuar amb el programa Alumni, d'abast per a la totalitat d'estudiants i ex estudiants del programa, i que està autogestionat pels mateixos becats i becades amb el suport d'Aigües de Barcelona. Aquest programa ofereix activitats de voluntariat, sessions de debat i d'interès per part dels becats i graduats del programa. Alhora, el 2023 es va posar en marxa un servei de mentoria per a graduats, amb 6 persones voluntàries de l'empresa que van acompanyar 6 joves en el trànsit cap al món del treball.

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. Alhora, també se'ls informa sobre com poden estalviar en les factures i aconseguir un consum més eficient. Aquest projecte inclou la formació i contractació dels "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. El projecte A-porta es va iniciar l'any 2016 a

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091611

Ciutat Meridiana de Barcelona, i s'ha desplegat en altres barris de la ciutat i en municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona i Catalunya. Aigües de Barcelona hi col·labora, al costat dels ajuntaments, des dels seus inicis.

El 2023 s'ha seguit amb la segona fase del municipi de Gavà, iniciada el 2022 als barris de Congrés, les Ferreres i les Talaies. També ha tingut continuïtat el programa en el municipi de Sant Feliu, incorporant el barri de la Salut.

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 solitud no desitjada.

En total s'han contractat més d'una desena de picaportes, i s'han visitat prop de 450 llars, amb més de 1400 persones beneficiàries.

Projecte Territori Social: programa de cocreació per donar resposta als reptes locals

Es tracta d'un projecte propi d'alt impacte social, 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.

El 2023 s'ha desplegat un programa a Montcada i Reixac, i dos en el marc de l'aliança entre la Diputació de Barcelona i Aigües de Barcelona en els municipis de l'Hospitalet de Llobregat i Santa Coloma de Gramenet.

- Territori Social Montcada i Reixac: Projecte Inclou-Comerç

Al mes de març de 2023 s'inicia el desplegament del projecte "Inclou-Comerç", dirigit a millorar l'ocupabilitat de les persones amb discapacitat intel·lectual. Montcada i Reixac ha apostat per la creació del servei "Montcada Inclou", per tal d'atendre les necessitats ocupacionals i formatives de les persones amb discapacitat del municipi. La intervenció s'adreça a 12 persones, dones i homes amb un baix nivell formatiu i especials dificultats d'accés al mercat laboral.

Durant el desplegament del projecte s'ha impartit una formació en comerç, on les persones han adquirit els coneixements i les capacitats per a la realització d'activitats de reposició, atenció al públic, repartiment de proximitat i emmagatzematge. Les competències digitals de les persones participants s'han desenvolupat a través de la creació d'un punt de venda digital de segona mà gestionat per les mateixes persones participants. Finalment, el programa també ha inclòs la participació dels comerços del municipi, on les persones participants han pogut realitzar pràctiques no laborals. Els comerços que s'han implicat en el programa han rebut un reconeixement a través del segell "Comerç-Inclou". El darrer trimestre de l'any consistirà en el suport i orientació per a la inserció laboral de les persones participants.

- Acord marc amb la Diputació de Barcelona i disseny de nous projectes Territori Social

El 2022 Aigües de Barcelona i la Diputació de Barcelona van signar un Acord Marc entre les dues entitats per a l'impuls conjunt de projectes com el de Territori Social, d'Aigües de Barcelona, en aliança amb el programa comunitari Barris i Comunitats, de la Diputació, centrat en el desenvolupament de barris amb alts índexs de desigualtat i vulnerabilitat social.

En el marc d'aquest acord, s'han dissenyat dos projectes en els municipis de Santa Coloma de Gramenet i l'Hospitalet de Llobregat.

- Territori Social Santa Coloma de Gramenet - Dispositiu d'Impuls a l'Ocupació

El projecte està destinat a dones en situació de vulnerabilitat al barri de Fondo, i té com a objectiu l'empoderament i la creació de vincles comunitaris en el barri.

- Territori Social l'Hospitalet de Llobregat - Punt TIC Blocs Florida-Les Planes

El projecte "Punt TIC Blocs Florida - les Planes" es desenvolupa al barri de les Planes de l'Hospitalet de Llobregat. Es planteja com un espai comunitari d'accés públic orientat al desenvolupament de processos integrals d'alfabetització digital i accés gratuït a les noves tecnologies, dotat d'equipament informàtic, acompanyament i assessorament personalitzat.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS

TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091612

CLASE 8.ª

S'ha ofert un espai perquè el veïnat del barri pugui realitzar els seus tràmits i gestions telemàtiques de manera virtual, amb el suport d'uns dinamitzadors. Aquests dinamitzadors han estat joves del barri que provenien de situacions de risc d'exclusió i que s'han format en competències digitals i en els tràmits que es podran resoldre a través del Punt TIC, de manera que puguin gaudir d'una experiència laboral per millorar la seva ocupabilitat. Els joves també formen els veïns i veïnes a través de píndoles sobre temàtiques relacionades amb el món digital.

El projecte ha estat premiat per la Confederació empresarial del Tercer Sector Social de Catalunya en la categoria de transformació social. El 2023 ha arribat a més de 6.000 persones i s'han fet més de 6.200 tràmits digitals.

Aquest projecte també ha estat finalista als premis go!ODS 2023 del Pacte Mundial de les Nacions Unides per la seva contribució a l'ODS 4: Educació

Programa Green Jobs

Projecte 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 mínimes garanties d'estabilitat o retornar al sistema educatiu.

El programa Green Jobs es va iniciar el 2022 als municipis de Sant Adrià de Besòs i Viladecans, adreçat a joves sense feina, amb baixa qualificació o amb un abandonament escolar prematur.

Els dos projectes han tingut una durada de sis mesos i van finalitzar al març a Sant Adrià i a l'abril a Viladecans. Els joves han assolit una formació tècnica amb certificat de professionalitat, amb pràctiques a empreses. També han desenvolupat les seves competències transversals i han rebut formació en l'àmbit de les competències per a l'ocupació verda.

En total han finalitzat el programa 20 joves, que han estat acollits a 7 empreses per realitzar les seves pràctiques i el 50% han aprovat tots els itineraris. La gran majoria de participants expressa el seu desig de seguir estudiant. El programa ha tingut un 35% d'inserció laboral.

Aigües de Barcelona ha impulsat i coordinat aquest projecte en col·laboració amb els ajuntaments. A més, en la mesura del possible, ofereix la possibilitat de realitzar pràctiques a les seves empreses proveïdores, implicant així la seva cadena de valor.

L'any 2023 també s'inicia una edició de Green Jobs al municipi de Castelldefels amb 15 participants. En aquest municipi el col·lectiu al qual s'adreça el programa és de persones més grans de 30 anys, prioritàriament entre 30 i 54 anys. Dins d'aquest col·lectiu es prioritzaran les dones, persones en situació d'atur de llarga durada o persones beneficiàries de la Renda Garantida de la ciutadania (RGC) o de l'Ingrés Mínim Vital (IMV).

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

L'any 2023, Aigües de Barcelona ha desplegat aliances amb 26 entitats de l'àrea metropolitana de Barcelona. Els projectes finalistes d'aquestes entitats aborden els reptes del foment de l'ocupació de qualitat i de millora de l'ocupabilitat (24), i de generació de benestar social (2). Durant el 2023 d'aquestes col·laboracions s'han estat beneficiàries més de 600 persones.

Per a tots aquests projectes de col·laboració, s'ha dissenyat i posat en funcionament una sistemàtica pròpia de seguiment i avaluació final de l'impacte.

Durant l'any 2023, s'han realitzat també dos informes d'avaluació d'impacte social per als projectes desplegats durant el 2022. En aquest sentit, són destacables els resultats de les 12 col·laboracions amb entitats del Tercer Sector Social d'any acadèmic 2022-2023. Aquestes entitats se centren en la implementació de programes per fomentar l'ocupació i millorar l'ocupabilitat de joves en situació de vulnerabilitat. El 45% dels joves vinculats a l'entitat van mantenir-se en el sistema laboral i un 18% han trobat una feina en l'empresa ordinària.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091613

CLASE 8.ª

5.1.2. Educació i sensibilització ambiental

El Museu de les Aigües és l'instrument vertebrador del compromís amb la cultura i l'educació d'Aigües de Barcelona. És 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 2023 ha continuat la programació d'activitats digitals educatives i divulgatives per al públic educatiu, familiar i general. I, a més a més, s'ha recuperat i actualitzat el programa escolar d'activitats presencials i per a casals d'estiu.

Des del Museu tenim la certesa que el coneixement de l'AIGUA ens ajuda a trobar millors solucions 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 2023, l'activitat del Museu de les Aigües per al públic familiar i general ha estat digital, amb un total de 37.962 participants.

Activitats destacades

- Programa formatiu: Aprendre a cuidar l'aigua i fer-la servir de manera sostenible
- Exposició virtual: Art i Aigua III, El que va portar l'aigua a l'aixeta
- Aula Activa: curs obert de meteorologia i curs obert d'horticultura
- Gotes d'història III: sèrie de vídeos
- Scape movie: La dama d'aigua
- Docusèrie: L'aigua, l'impuls de la ciutat

Programa educatiu escolar

Durant el 2023, el Museu de les Aigües ha ofert un catàleg híbrid als centres escolars. Hi han participat 43.150 infants i joves, dels quals 21.711 ho han fet presencialment i 21.439 digitalment.

- **Programa d'educació infantil**: Jocs d'aigua, Com sona l'aigua, Contes d'aigua, El racó de l'aigua (digitals) + Fàbrica de l'aigua, Ludoteca d'aigua, Aigua a casa (presencials)
- **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 (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, Aigualogia (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

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091614

- **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 2023, els continguts digitals han tingut 222.140 visualitzacions, divulgats a través de YouTube, Facebook i Instagram.

Programa educatiu d'estiu

Del 26 de juny al 28 de juliol el Museu de les Aigües ofereix activitats divertides i educatives per a les entitats que programen casals d'estiu. Participants de totes les edats podran conèixer l'aigua des de diferents punt de vista. Oferim activitats vinculades a l'aigua i la sostenibilitat per entretenir i aprendre!

- **Programa 3-7 anys**: Ludoteca d'aigua, El Tincset té calor, Xip-xap.
- **Programa 8-14 anys**: 7 maletes menys 1, Portem aigua, Factoria de l'aigua.

Durant el 2023, han participat en el programa d'estiu 1897 infants.

5.1.3. Iniciatives ciutadanes i promoció del territori

És essencial establir relacions pròximes 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.

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

Durant el 2023, Aigües de Barcelona hem dut a terme xerrades a diverses entitats ciutadanes sobre 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.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091615

CLASE 8.ª

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.

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 2022, ha patrocinat 19 esdeveniments esportius on ha posat a l'abast dels participants punts d'avituallament d'aigua amb gots compostables i opció de càrrega de cantimplores. D'aquesta manera, s'ha evitat l'ús d'ampolles plàstiques i la generació de residus.

Curses patrocinades:

- Caminada Solidària Barcelona Màgic Line
- Cursa Nocturna de l'Hospitalet
- Cursa de la Mercè
- Triatló de Barcelona
- Cursa Badalona Màgic Run
- Cursa Bombers
- Cursa Jean Bouin
- Cursa Contra el Càncer
- Cursa dels Nassos

5.1.4. Patrocinis i mecenatges

Aigües de Barcelona patrocina diferents tipus d'activitats i participa en diverses iniciatives d'interès general.

Les accions de patrocini i/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'avituallament més sostenible i de proximitat.

- Canviar el futur, ja sigui col·laborant en el desenvolupament socioeconòmic al 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 millor lloc per viure, promovent iniciatives vinculades a la cultura, l'educació i sensibilització, així com a la promoció de l'esport divers i inclusiu.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091616

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 Patrocinis. 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.

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 (*)	2023	2022	2021
Euros	653.483	694.040 (**)	428.134
Nombre d'accions	134	149	128

(*) Imports comptabilitzats en diners, espècie i costos de gestió.
(**) L'increment de 0,2 milions d'euros el 2022 ve provocat, principalment, per l'increment d'accions de proximitat (Patrocinis).

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 2021-2023.

Durant el 2023, s'han dut a terme les següents accions:

5.1.5.1. Voluntariat social

Projecte Coach amb la Fundació Èxit

Iniciativa de voluntariat corporatiu que pretén orientar i motivar joves en situació de vulnerabilitat social que provenen d'una experiència de fracàs escolar a través del coaching, orientant-los i motivant-los perquè continuïn amb la seva formació.

Aquest programa de voluntariat té com a valor afegit i diferencial que és voluntariat professional i d'impacte, en el qual es treballen competències i que facilita la participació de perfils diversificats.

A més, cal destacar la capacitat transformadora del programa, tant en les persones voluntàries com en les beneficiàries.

Aigües de Barcelona ha participat de nou en una nova edició, en el segon semestre del 2023, amb 19 voluntaris (7 coaches i 12 auxiliars) que han realitzat un coach i acompanyament als joves participants. Durant 6 sessions, les persones voluntàries han acompanyat els i les joves en aquesta experiència de descobrir el món de l'empresa, presentant-lo a la plantilla i potenciant el treball en equip.

Hi han col·laborat persones d'11 àrees de l'empresa, amb 96 hores de voluntariat i 54 participacions, 3 ODS impactats (4, 8 i 17) i 7 joves beneficiats.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091617

CLASE 8.ª

Projecte Mentoria Alumni Beques Joves Talents

Iniciativa de voluntariat corporatiu que pretén orientar i desenvolupar el màxim potencial de les persones mentoritzades, tant a nivell personal com professional. Això es fa a través d'una relació professional entre un mentor/a i un mentorizat/a.

Aquest programa de voluntariat té com a valor afegit i diferencial que és voluntariat professional i d'impacte, que lliga un dels programes d'acció social impulsat per Aigües de Barcelona (Beques Joves Talents) amb les treballadores i treballadors de la companyia.

El programa s'ha desenvolupat de gener a juny amb 6 voluntaris, 14 sessions per voluntari amb un total de 90 hores de voluntariat. En les sessions s'han treballat habilitats i coneixements, creant un pla d'acció per millorar competències escollides per cada mentoritzat, i augmentant l'adaptació amb èxit a les primeres feines dels nous graduats del programa Beques Joves Talents.

Projecte Voluntariat per a informació sobre factura, bonificacions i facilitats

Iniciativa de voluntariat corporatiu que pretén proporcionar informació que ajuda a entendre la factura de l'aigua i el consum, i per tant, a realitzar un consum responsable. També s'informa de les ajudes i bonificacions i en quins supòsits i per quins canals s'han de demanar. El 2023 s'han realitzat 2 sessions, amb dues persones voluntàries en el marc del programa Territori Social l'Hospitalet de Llobregat - Punt TIC Blocs Florida-les Planes.

Transpirenaica Social Solidària

El 2023 per primera vegada hem participat en aquesta iniciativa de voluntariat, que és un projecte educatiu a la muntanya que té com a objectius afavorir la inclusió de joves que estan en situació de vulnerabilitat, així com sensibilitzar la societat.

En aquesta edició un voluntari d'Aigües de Barcelona ha participat en l'etapa Puigcerdà-Vall de Núria.

En cada etapa es treballa mitjançant una metodologia educativa, competències transversals i valors vinculats als Objectius del Desenvolupament Sostenible.

Classificació Gran Recapte

En el marc del Veolia Cares (iniciativa de voluntariat corporatiu en jornada laboral), en què els voluntaris classifiquen els aliments recollits durant la campanya del Gran Recapte en una nau de la Zona Franca. D'aquesta manera els aliments es poden emmagatzemar ordenadament, la qual cosa en facilita el recompte i la posterior distribució a persones en situació de vulnerabilitat.

Aquest any hi han participat 26 persones amb un total de 91 hores i s'han classificat 10.570 kg d'aliments.

Programa "Ajudant els que ajuden"

El 2023 la companyia ha renovat el conveni amb la Federació Catalana de Voluntariat Social (FCVS) amb l'objectiu de:

- facilitar que les entitats receptores del programa "Ajudant els que ajuden" millorin les activitats que duu a terme el seu voluntariat des del punt de vista de mesures de seguretat i salut pertinents,
- oferir coneixements i pautes a seguir a través de píndoles formatives per millorar la seguretat i salut de les persones voluntàries de les entitats de l'FCVS, així com la sensibilització mediambiental.

A més, durant el 2023 Aigües de Barcelona ha patrocinat el premi Lluís Martí que atorga la Federació Catalana de Voluntariat Social a la construcció de la millor comunitat local socialment responsable (de l'àrea metropolitana de Barcelona), dotat amb 1.500 euros.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091618

5.1.5.2. Voluntariat ambiental

Neteja Fons Marí - Voluntariat de neteja ambiental en col·laboració amb la Federació Catalana d'Activitats Subaquàtiques (FECDAS)

En el marc del Veolia Cares (iniciativa de voluntariat corporatiu en jornada laboral) es realitza una jornada de neteja i recollida de residus al Fòrum, organitzada per la FECDAS.

Gràcies a la col·laboració de 20 voluntaris, es van poder recollir a la zona de banys del fòrum de Sant Adrià de Besòs un total de 141,200 kg de deixalles marines, de les quals un 91% eren tovalloletes humides. Llençar tovalloletes humides al WC provoca un gran impacte, atès que es generen embussos i avaries que creen grans dificultats per al sosteniment del sistema de sanejament de les aigües residuals. Per això, des d'Aigües de Barcelona, s'insisteix en la necessitat que aquest producte d'higiene personal es llenci a les escombraries.

La jornada va permetre, a més, rescatar fauna marina trobada entre les deixalles; aquestes espècies en vida es van poder recollir i retornar al seu hàbitat natural.

5.1.6. Càlcul del valor social integrat

Aigües de Barcelona cada any realitza 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.

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 els darrers 3 anys ha estat la següent:

Indicador	2023	2022	2021
Generació de riquesa per àrea geogràfica Espanya Directe (milions d'€)	409,46	358,83	349,62
Generació de riquesa per àrea geogràfica Espanya Indirecte (milions d'€)	245,06	182,83	166,67
Generació de riquesa per àrea geogràfica Espanya Induït (milions d'€)	243,52	178,26	155,97
Generació de riquesa per àrea geogràfica Espanya TOTAL (milions de €)	**898,04**	**719,92**	**672,26**
Generació d'ocupació àrea geogràfica Espanya Directe (FTE)	1.164,32	1.127,44	1.109,92
Generació d'ocupació àrea geogràfica Espanya Indirecte (FTE)	5.934,62	5.127,06	5.057,79
Generació d'ocupació àrea geogràfica Espanya Induït (FTE)	1.697,88	1.257,75	1.119,77
Generació d'ocupació àrea geogràfica Espanya TOTAL (FTE)	**8.796,82**	**7.512,25**	**7.287,48**

FTE: llocs de treball equivalent a temps complet

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091619

5.2. Accés garantit a una aigua segura i saludable

L'accés a l'aigua és un dret universal i fonamental per a una vida digna i per a la salut. Aigües de Barcelona garanteix el subministrament d'aigua a tothom, incloent-hi qui no la pot pagar.

5.2.1. 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 mateix any 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 laboratori d'Aigües de Barcelona 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 (%)	2023	2022	2021
Compliment de paràmetres amb rellevància sanitària	100	100	100

Grau de compliment de paràmetres indicadors (sense impacte sanitari) (%)	2023	2022	2021
Qualitat fisicoquímica de l'aigua: determinacions fisicoquímiques conformes / total de determinacions fisicoquímiques per al control de la qualitat de l'aigua · (100)	99,94	99,99	99,99
Qualitat microbiològica de l'aigua: determinacions microbiològiques conformes / total de determinacions microbiològiques per al control de la qualitat de l'aigua · (100)	99,77	99,77	99,79

Controls efectuats	2023	2022	2021
Xarxa de distribució i transport (laboratori)	115.304	136.085	150.955
Xarxa de distribució i transport (equips en línia)	266.995	277.778	270.582
Total xarxa de distribució i transport	382.299	413.863	421.537
Depuració (EDAR)	103.120	99.759	97.108
Conca del Llobregat	96.819	94.435	98.667
Nombre analitzadors en línia a la xarxa	225	219	219

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091620

CLASE 8.ª

Actuacions destacades

- **Gestió de la sequera**

  Durant el 2023 s'han mantingut tota una sèrie d'actuacions, ja iniciades l'any anterior, destinades d'una banda a dotar l'empresa d'una major resiliència davant l'actual context de sequera i, de l'altra, a aportar nous recursos al sistema. D'entre aquestes destaquen les següents:

  - Reinstauració de la incorporació d'aigües regenerades produïdes a l'EDAR Baix Llobregat al riu Llobregat, aigües amunt de la captació de l'ETAP Sant Joan Despí (punt d'abocament de l'Assut de Molins de Rei), per a la seva posterior potabilització després de la mescla amb l'aigua circulant pel riu. Es tracta de la **primera experiència europea de reutilització indirecta d'aigües regenerades per potabilització (IPR)**, que s'havia assajat l'any 2019 com a prova pilot i que, en l'actual context de sequera, ha quedat instaurada durant el 2023. Aquesta pràctica comporta un exhaustiu control i caracterització de l'aigua regenerada produïda, de la seva influència sobre l'aigua del riu Llobregat i una vigilància intensiva de l'aigua captada a l'ETAP Sant Joan Despí, així com de la qualitat de l'aigua produïda. Es controlen centenars de compostos, tant regulats com no regulats, i les dades són avaluades en l'àmbit d'un grup de treball tècnic conjunt amb l'ACA, l'AMB i el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.
  - Autorització sanitària de les aigües del **Rec Comtal** i inici de la seva incorporació com a recurs addicional a l'ETAP Besòs. Es manté un control sistemàtic d'aquest recurs.
  - Millora de la fase de remineralització en aquesta mateixa ETAP.
  - Posada em marxa de l'**ETAP la Llagosta**, reavaluació de la qualitat de l'aigua produïda i inclusió de la instal·lació a l'abast de certificació ISO 22000.
  - Millores per dotar de major resiliència l'ETAP de Sant Joan Despí, com per exemple la construcció d'una nova canonada que permet portar aigua de pous directament a la filtració per carbó, evitant la formació de bromats a l'ozonització.
  - Caracterització i gestions per a la incorporació d'altres recursos, com per exemple el Pou Gavà IV.
  - Estudi de viabilitat per a la millora de la qualitat de l'aigua produïda a l'ETAP Estrella 2, mitjançant la instal·lació d'una filtració amb GAC per a la reducció de la concentració de pesticides, mentre no es disposi de la nova ETAP projectada (instal·lació prevista: febrer del 2024).

- **Adaptació a la Directiva europea d'aigües de consum i al nou RD 3/2023**

  Al desembre de 2020 es va aprovar la nova Directiva (UE) 2020/2184 sobre la Qualitat de les Aigües de Consum, que s'ha transposat a l'estat espanyol el gener de 2023 mitjançant el Reial Decret 3/2023, de 10 de gener, pel qual s'estableixen els criteris tecnicosanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, el seu control i subministrament (BOE-A-2023-628).

  Aigües de Barcelona portava anys treballant en la implantació de les diferents novetats (nous requeriments) de la Directiva abans que entrés en vigor i enguany s'ha centrat en la implantació dels requeriments addicionals del nou RD 3/2023.

  S'ha continuat amb el control sistemàtic dels diferents nous compostos regulats, incloent aquells per als quals la data legal encara no ha entrat en vigor. A més, durant el 2023 s'han presentat a acreditació ISO 17025 per part d'ENAC 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).

  D'altra banda, s'ha realitzat una actualització de la web de la companyia, per incloure els nous requeriments d'informació al ciutadà fixats pel RD 3/2023, posant especial èmfasi en la relativa a la qualitat de l'aigua i les infraestructures de l'empresa per al subministrament d'aigua de consum.

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091621
CLASE 8.ª

Quant a l'adaptació de les infraestructures de tractament a les noves exigències normatives, s'ha posat en marxa el sistema de dosificació de permanganat potàssic en el 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'han iniciat les obres de construcció de la **nova ETAP Estrelles**, per garantir 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.

- **Sanitation Safety Plans en Depuració (aigües regenerades)**

  Els Sanitation Safety Plans (SSPs) són un nou model de gestió dels riscos sanitaris promogut per l'OMS per a l'àmbit del Sanejament: es poden considerar com una translació dels Water Safety Plans, ja implantats i plenament consolidats per a les aigües de consum, en aquest àmbit.

  L'entrada en vigor del Reglament UE 2020/741, relatiu als requisits mínims per a la reutilització de l'aigua (26 de juny de 2023), obliga als operadors a elaborar un **pla de gestió del risc de l'aigua regenerada** per a ús agrícola, segons el que estableix l'Annex II del mateix reglament.

  Les tres EDARs de l'àmbit metropolità de Barcelona amb instal·lació de regeneració d'aigua, que inclou l'ús per a reg agrícola (ERAs Baix Llobregat, Gavà-Viladecans i Sant Feliu), tenen implantat un pla de gestió del risc de l'aigua regenerada o *Sanitation Safety Plan* (SSP) específicament per a aquest ús, que s'ha presentat a l'administració competent (AMB) aquest any. A més, l'aigua regenerada a l'ERA del Baix Llobregat també és utilitzada per a ús prepotable i com a barrera d'intrusió salina, i per aquest motiu també disposa de plans de gestió del risc de l'aigua per a aquests dos altres usos.

  La implantació dels SSPs ha de contribuir a la consolidació del subministrament d'aigües regenerades, assolint-se una total seguretat sanitària i ambiental en els seus diferents usos.

- **COVID-19: control 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 5 depuradores, i el control municipal s'ha ampliat a la totalitat de municipis de l'àrea metropolitana gestionats per Aigües de Barcelona, per encàrrec de l'AMB. Tota la informació 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, cosa que permet conèixer les variants que circulen majoritàriament en cada moment, així com l'aparició i evolució de les noves.

- **Avaluació dels nivells de microplàstics a les aigües**

  En l'àmbit dels microplàstics, durant l'any 2023 s'ha acabat la feina experimental corresponent al projecte de Doctorat Industrial sobre aquesta temàtica.

  S'han fet noves campanyes de control al riu Llobregat, l'ETAP Sant Joan Despí i la xarxa de distribució, utilitzant la nova metodologia validada, mitjançant piròlisi acoblada a cromatografia de gasos amb espectrometria de masses, tècnica que a més permet quantificar la massa/concentració de cada tipus de plàstic. Això fa possible el control dels microplàstics abans que la legislació el requereixi en aigües naturals (desenvolupament de *Llista d'Observació* de la Directiva (UE) 2020/2184 i el Real Decret 3/2023).

  S'han realitzat diferents presentacions del treball portat a terme fins ara en congressos tècnics. A més, s'ha preparat i enviat a publicar el tercer article del Doctorat Industrial, sobre la metodologia validada i implantada. Paral·lelament, s'està preparant el quart i darrer article dintre del DI, sobre la incidència i evolució dels microplastics en les nostres aigües.

  En aquest mateix àmbit, enguany s'ha finalitzat la part experimental (corresponent a Aigües de Barcelona) del projecte en col·laboració amb el centre de recerca ISGlobal, per a l'avaluació de la incidència en la població de la possible ingesta de nano i microplàstics a través de diferents tipus d'aigües i que comporta,

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091622

a més de l'anàlisi de les aigües consumides, la de mostres clíniques dels voluntaris que participen en l'estudi (àmbit Barcelona); només resta pendent l'avaluació dels resultats per part d'ISGlobal.

- **Investigació sobre la presència de nanopartícules a les aigües**

  El Projecte Nanoaqua, portat a terme en col·laboració amb Veolia França i la Universitat de Santiago de Compostela, es troba en fase finalització.

  Aquest projecte consisteix en la posada a punt de tècniques d'anàlisi per a la determinació de nanopartícules de titani i argent i la seva aplicació sobre mostres del cicle integral de l'aigua, per tal d'obtenir les primeres dades sobre la presència i concentració d'aquestes nanopartícules en les seves diferents fases. Algunes agències de salut europees les han inclòs dins dels llistats de substàncies prioritàries de control, motiu pel qual cal disposar de dades per avaluar-ne l'impacte en el nostre entorn.

  Al llarg d'aquest any, la Universitat de Santiago ha obtingut resultats de nanopartícules en mostres d'aigua residual, continental i de consum, que han fet possible avaluar per primera vegada l'eficiència d'eliminació a les plantes de tractament. Amb el software *Single Particle*, s'ha pogut determinar la mida mitjana i més freqüent de nanopartícules de titani, així com la seva concentració a la majoria de les mostres.

  Aquestes tècniques d'anàlisi, especialment la preconcentració, estan en fase de transferència al laboratori d'Aigües de Barcelona.

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. En els darrers anys, la nostra manera de viure i relacionar-nos ha canviat. La tecnologia i la innovació han permès apropar les companyies als seus clients, facilitant-ne la comoditat i adaptant el servei i l'atenció que presten segons les necessitats de cada persona. 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 agilitzar els processos i gestions.

Aigües de Barcelona, conscient d'aquesta realitat, va llançar l'any 2022 el programa Amb Tu amb l'objectiu de situar les persones al centre i d'assegurar que tots els clients sense excepció puguin accedir als seus serveis.

Nombre de clients	2023	2022	2021
Nre. clients	1.304.777	1.303.536	1.281.169

Nombre de subministraments	2023	2022	2021
Llars	1.267.764	1.259.690	1.251.724
Indústries	8.255	8.200	8.190
Comunitats de veïns	50.222	49.553	48.900
Comerços	143.893	142.402	141.943
Serveis municipals	10.447	10.327	10.246
Suma	**1.480.581**	**1.470.172**	**1.461.003**

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 següents canals d'atenció, de manera que pugui atendre totes les tipologies d'usuaris d'avui en dia i donar-los la millor resposta.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091623

CLASE 8.ª

A dia d'avui, Aigües de Barcelona disposa de:

- 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 paraigües de la nostra estratègia d'experiència al client "Amb tu", treballem en 3 pilars estratègics:

5.3.1.1. El client, al centre

L'escoltem, l'entenem 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 2023 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 què els ha semblat la gestió del seu tràmit i com ha estat el tracte rebut per l'agent.

Durant el 2023 s'han realitzat un total de 490.553 enquestes d'escolta activa, amb un percentatge de resposta del 41,41%.

Aquestes avaluacions es pengen 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	2023		2022	
Canal	Valor NSS (*) acumulat	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)	Valor NSS acumulat	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)
Global	63,00 %	4,59	63,91%	4,66
Trucada	63,49 %	4,59	64,98%	4,68
Visita	58,11 %	4,49	62,08%	4,39
Web	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 2023.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091624

Durant l'any 2023 s'amplia l'abast de 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.

El 2023 hem obtingut un índex de satisfacció dels clients de 7,55 sobre 10.

Evolució satisfacció dels clients	2023	2022	2021
Índex de satisfacció	7,55	7,42	7,49

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.

- 17 trobades amb organismes oficials, juntes arbitrals, organismes de consum i OMICs.
- Trobades amb els principals gremis d'instal·ladors de l'àmbit (Gremi de Bcn 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.
- 21 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 les seves inquietuds i analitzar la tendència de la seva satisfacció ens permet durant el 2023 implementar les següents millores:

- Creació de l'equip de proactivitat: cada dia s'analitzen els casos d'insatisfacció a través de l'eina d'escolta activa i 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.

5.3.1.2. 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, i 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.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091625

Canals d'atenció digital	2023		2022 (*)		2021 (*)	
	Total	%	Total	%	Total	%
Contractes alta Àrea de Clients (Web)	621.626	41,98	560.735	38,14	504.789	34,55
Contractes amb Factura Digital	419.642	28,34	326.981	22,24	223.238	15,27

(*) Dades històriques no auditades al ser un nou indicador que es comença a reportar en aquest EINF 2023.

Per garantir que donem resposta als nostres clients amb solucions digitals, durant el 2023 hem implementat com a millora una nova app d'Aigües de Barcelona, basada en l'experiència d'usuari de l'Àrea de Clients de la web, que garanteix una actualització constant dels continguts i els tràmits.

Projectes destacats de futur:

- Nou CRM (Customer Relationship Management)

  Degut a 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 seus tràmits de manera autònoma i àgil, es planifica per al 2024 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 millor experiència dels clients i a l'eficiència dels processos comercials.

- 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 un aplicatiu 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.

5.3.1.3. 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 implantem mesures per trencar amb totes les barreres existents, sobretot les referides als col·lectius més vulnerables:

- Atenció a **persones amb bretxa 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. Per 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.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091626

- **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, comprometent-nos amb els més vulnerables, ens permet durant el 2023 implementar les següents millores:

- 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.
- En tràmit l'acreditació d'accessibilitat a les 4 oficines fixes presencials i a l'oficina mòbil (durant el 2023 es passa auditoria interna).
- Desplegament del manual de comunicacions clares i orals adaptant itineraris telefònics, argumentaris i manuals.

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 ajudes	2023	2022	2021
Famílies amb Tarifa Social	60.987	56.757	53.333
Tarifa Social (M€)	8,8	8,1	4,9

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.

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 requereixi especial protecció, 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.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091627

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, quan la persona no té dret d'ús sobre l'habitatge, 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:

Altes sense dret d'ús	2023	2022	2021
Nombre	647 (*)	492	432

(*) L'increment d'altes sense dret d'ús l'any 2023 es troben principalment concentrats a la ciutat de Barcelona.

Protocols de pobresa energètica amb ajuntaments

Respecte als protocols de pobresa energètica signats entre els ajuntaments de l'àrea metropolitana i Aigües de Barcelona, cal indicar que durant el 2023 s'han renovat els convenis amb els Ajuntaments de Barcelona i l'Hospitalet. **Amb un total de 23 protocols signats 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.

5.3.2. Gestió del deute

El 2023 s'ha produït una disminució de contractes amb deute vençut del 19,40%, cosa que ha suposat una disminució del deute vençut del 17,60%. Pel que fa a deute vençut en subministraments domèstics, aquesta disminució ha estat del 14,3%, i en subministraments comercials/industrials, del 37,5%.

5.3.3. Requeriments i reclamacions

Requeriments	2023	2022	2021
Requeriments per als diferents canals de comunicació (OFEX, oficines, atenció telefònica, etc.) (*)	1.875.920	1.853.148	1.695.897

(*) 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.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091628

Nombre de requeriments per canal	2023		2022		2021	
	Total	%	Total	%	Total	%
Àrea de Clients (oficines en xarxa)	589.121	31,40	618.205	33,36	400.485	23,61
Oficines presencials	59.152	3,15	53.993	2,91	55.225	3,26
Atenció telefònica	1.021.924	54,48	961.705	51,90	991.077	58,44
Correu electrònic	121.666	6,49	145.353	7,84	171.681	10,12
Altres canals	84.057	4,48	73.892	3,99	77.429	4,57
Total	**1.875.920**	**100**	**1.853.148**	**100**	**1.695.897**	**100**

Requeriments generats durant l'any natural per tipologia	2023	2022	2021
Consultes	695.714	691.135	706.361
Reclamacions comercials	11.884	8.523	13.224
Reclamacions tècniques	41.924	43.870	47.037
Sol·licituds	1.126.002	1.109.234	929.275
Incompliments carta compromisos (*)	396	386	-
Total	**1.875.920**	**1.853.148**	**1.695.897**

(*) 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	2023	2022	2021
Nombre de reclamacions	11.501	8.335	14.228
Favorables al client	4.015	3.459	5.408
Desfavorables al client	4.328	4.055	7.747
Altres	3.158	821	1.073

(*) Reclamació és una demanda que fa un client a Aigües de Barcelona perquè no està d'acord amb algun servei prestat, factura, etc.

Reclamacions tècniques tancades	2023	2022	2021
Nombre de reclamacions	40.788	44.113	45.758

Reclamacions ateses en menys de 9 dies *	2023	2022	2021
%	99,77	99,79	69,96

(*) 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.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091629

La Carta de Compromisos d'Aigües de Barcelona contempla:

- Aigua en un màxim de 4 dies: instal·lació de l'equip de mesura en un màxim de 4 dies laborables.
- Gestions comercials més habituals (canvi de titular, duplicats de factures, actualització de dades...) realitzades de manera immediata.
- Compliment de cites concertades per a tasques en instal·lacions interiors.
- Lectura del comptador sense error.
- Avís immediat per excés de consum.
- Resposta en un màxim de 24 hores a reclamacions sobre la qualitat de l'aigua.
- Resposta en un màxim de 10 dies a reclamacions.

D'aquesta manera, Aigües de Barcelona valoritza la qualitat del servei que presta més enllà de l'estricte compliment 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	2023	2022	2021
Municipis	23	23	23
Clients amb Carta de Compromisos	1.480.600	1.470.196	1.461.027
Indemnitzacions segons la Carta de Compromisos	249	288	741

5.3.4. Customer Counsel, mediació entre el client i l'empresa

La figura del Customer Counsel té entre les seves funcions la mediació i l'assessorament de les persones que sol·licitin la seva intervenció per no estar d'acord amb la resposta que l'empresa els ha facilitat quan han presentat una queixa. Així mateix, el Customer Counsel proposa a l'empresa actuacions de millora de procediments a partir de l'anàlisi dels casos tractats, protegint d'aquesta manera els drets de les persones consumidores. Una funció addicional del Customer Counsel és promoure el diàleg amb els grups d'interès a l'entorn de clients. Aquesta funció es reflecteix en convenis de col·laboració amb entitats públiques i privades de defensa dels consumidors.

Tota la informació sobre el seu funcionament es pot consultar a la web: https://www.agbar.es/ca/clients/customer-counsel/

Reclamacions:

Customer Counsel	2023	2022	2021
Reclamacions totals rebudes	77	123	124

Estat de les reclamacions a 31 de desembre de 2023	2023	2022 (*)	2021 (*)
Tancades	71	123	124
En curs	6	0	0

Reclamacions segons tipus (% sobre el total registrat)	2023	2022	2021
Consum d'aigua o fuita	55,84	52,85	53,23
Procés de contractació o canvi de nom	14,29	5,69	15,32
Conceptes facturats	7,79	22,76	5,65
Altres	22,08	15,45	13,70
Atenció al client	0	3,25	12,10

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091630

Reclamacions segons tipus de gestió realitzada (%)	2023	2022	2021
Mediació	82	87	81
Assessorament	4	2	14
No acceptades	9	2	1
Transferides a l'empresa	4	9	4
Resolució Customer Counsel	1	0	0

Reclamacions segons resultat obtingut (%) (**)	2023	2022	2021
Favorables o parcialment favorables	79	80	79
Neutres: assessoria	13	13	17
Desfavorables	4	5	2
Client no accepta proposta	4	2	2
Empresa no pot aplicar proposta	0	0	0

(*) Les dades del 2021 i 2022 s'han actualitzat a 31/12/23, 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.

(**) Les dades del 2023 són sobre el total de reclamacions tancades a 31/12/23.

La majoria de les reclamacions gestionades el 2023, igual que en anys anteriors, continuen sent les relatives a discrepàncies amb el consum facturat o al tractament de fuites.

5.4. Monitorització del consum

Aigües de Barcelona disposa d'1.174.855 comptadors equipats amb telelectura, de manera que el 81% 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, s'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 amb la qual es poden desenvolupar serveis de valor afegit basats en la dada.

Actualment, els clients amb telelectura al seu comptador disposen d'avisos 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 poder oferir eines als clients per conèixer el seu consum, per emprendre millores destinades a eficientar l'ús de l'aigua, i la Telelectura és clau per a això.

5.5. Cadena de subministrament responsable

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 derivin en processos de cocreació i d'innovació. Fomentem un model comercial basat en la proximitat, amb l'objectiu de generar valor econòmic, social i ambiental. Aquesta creació de valor permet sinergies en l'economia local tot potenciant 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.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091631

CLASE 8.ª

5.5.1. Una cadena de subministrament compromesa i sostenible

El marc ètic de relació es fonamenta en el respecte als Drets Humans, els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, el Codi Ètic d'Aigües de Barcelona, el Codi de Conducta del Proveïdor, els valors i compromisos de la Política de Desenvolupament Sostenible 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 i quan es formalitza la contractació específica.

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, en base a:

- Política de compres sostenibles, basada en els 5 principis de sostenibilitat (Implicació social, Governança, Innovació i empoderament, Acció climàtica i transparència i escolta activa)
- 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
- Fitxes de criteris de sostenibilitat per cada categoria de compra
- La governança dels contractes amb criteris de sostenibilitat

5.5.2. Selecció responsable de proveïdors

Aigües de Barcelona creu en la gestió dels proveïdors orientada a llarg termini a través d'una selecció equitativa i transparent, que permet la traçabilitat completa del procés de compra.

5.5.2.1. Homologació dels proveïdors

L'homologació té com a objectiu final contribuir a garantir la qualitat dels subministraments i serveis, comptant amb proveïdors amb la suficient qualificació, capacitat, compromís i organització 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 adequada selecció de proveïdors d'acord amb els principis detallats en el paràgraf anterior.

Donat que és molt important tenir sempre identificats aquells proveïdors que poden impactar en la continuïtat de la nostra activitat, s'adopten els 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 (per exemple, temporals, manca de subministrament elèctric, epidèmia, contaminació, fallada de telecontrol, etc.), poden afectar la prestació del servei.
- **Generals**: Resta de proveïdors

5.5.2.2. Adopció criteris sostenibles en 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 contractació, es disposa de la "Guia d'aplicació de criteris socials i ambientals al procés de compres i contractació: selecció de la millor oferta en base a aspectes socials i ambientals", la qual recull les diferents fases documentals de la contractació en què es

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091632

poden establir criteris socials i/o mediambientals (directament a l'objecte del contracte, com a requeriments de solvència per participar-hi, com a 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 cada categoria de compra, en les quals es detallen els diferents criteris de valoració socials i/o mediambientals, amb una descripció de cada criteri i la seva ponderació relativa en l'adjudicació. També s'estableixen en aquestes fitxes les obligacions contractuals per part dels proveïdors lligades a la sostenibilitat i les penalitzacions associades en cas d'incompliment.

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 2023, en 52 dels procediments de licitació s'han incorporat criteris de selecció o valoració socials, mediambientals i d'eficiència energètica, un 55,3 % del total licitat.

Entre d'altres, s'han incorporat aquests criteris als següents procediments de contractació:

- Subministrament energia elèctrica 100% origen renovable per a les Ecofactories
- Actuacions relatives al Salesforce per a Operacions Proximitat
- Servei de suport funcional i tècnic de la plataforma Business Intelligence (BI)
- Serveis de distribució postal per a Aigües de Barcelona
- Serveis per a la lectura de comptadors
- Treballs d'obra civil producció
- Subministrament, muntatge i posada en marxa del nou mòdul de cogeneració de l'EDAR Baix Llobregat
- Reposició de les reixes de predesbast de l'EDAR Gavà-Viladecans
- Servei de recollida, transport i gestió dels residus de sorres i desbast per a instal·lacions d'Aigües de Barcelona
- Subministrament hipoclorit sòdic per a instal.lacions d'Aigües de Barcelona
- Subministrament de clorit sòdic per a l'ETAP de Sant Joan Despí
- Subministrament continu de gasos criogènics per a les instal·lacions d'Aigües de Barcelona
- Servei de manteniment aparells elevació dels edificis d'Aigües de Barcelona

Licitacions	2023	2022	2021
Nombre de licitacions amb criteris de sostenibilitat	52	55	60

S'ha fixat l'objectiu estratègic d'aconseguir que el 80% de l'import de totes les compres direccionables de la companyia es faci sota criteris de sostenibilitat l'any 2030. Actualment el percentatge es troba en el 49,4%.

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.

5.5.2.3. Compra amb valor social

Les empreses amb valor social són organitzacions que tenen com a objectiu generar beneficis socials o mediambientals: finançant l'activitat d'una organització sense ànim de lucre, ocupant persones 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 2023, hem continuat amb el nostre compromís efectuant compres a diferents empreses amb valor social. Des de Compres es fomenta la participació de proveïdors socials a l'hora d'atendre necessitats de les àrees usuàries.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091633

Destaquen la contractació a l'entitat d'acció social Femarec i la contractació del subministrament de lots de Nadal mitjançant l'adhesió al contracte amb Escid-Grupo Sifu adjudicat pel Grup, a través d'un centre especial de treball. També s'han encarregat càterings a empreses d'inserció:

- EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS Y COMPRAS, SL – ESCID
- FEMAREC, SCCL
- TALLER AURIA, SCCL
- FUNDACIÓ CASSIÀ JUST
- FUNDACIÓ PRIVADA JOIA (APUNTS)
- FUNDACIÓ PRIVADA ARTESÀ PER LA INTEGRACIÓ SOCIO-LABORAL

5.5.2.4. Compra local

Considerem primordial fomentar un model comercial basat en la proximitat, amb l'objectiu de crear beneficis tant econòmics com socials i ambientals.

Es constata l'alta aportació dels proveïdors locals (71,6%) en la prestació de materials i serveis a Aigües de Barcelona, que s'ha vist reduïda per la contractació al proveïdor ENDESA ENERGIA amb seu social no local.

La majoria de facturació de proveïdors no local es troba a Espanya (28,2%), i tan sols una facturació minoritària és de proveïdors estrangers (0,2%).

Compra local	2023	2022	2021
%	71,6	75,2	71,1

Compra local i no local	Nombre de proveïdors		
	2023	2022	2021
Local (província de Barcelona)	953	984	933
Resta Catalunya i Espanya	384	377	354
Internacional	35	37	25

Compra local i no local (M€)	2023 (*)	2022	2021
Local (província de Barcelona)	225,89	188,11	208,03
Resta Catalunya i Espanya	88,79	61,70	67,33
Internacional	0,67	0,30	0,35

(*) L'increment del volum de compra produït el 2023 ha estat degut a: a) l'increment del cost de l'energia elèctrica, principalment en l'àmbit de sanejament, b) la compra de carbó actiu i de membranes d'osmosi derivat de la situació de sequera, c) l'increment del cost dels productes químics i d) l'increment en el Pla Inversos 2023 per les obres de sequera.

La normativa d'aplicació en matèria de contractació obliga Aigües de Barcelona al llançament de processos de licitació oberts, que garanteixin la concurrència i la igualtat de tracte entre els diferents operadors. En el darrer any, determinades prestacions de volum elevat s'han adjudicat a empreses que no tenen la seu a la província de Barcelona, fet que ha provocat una lleugera disminució de l'indicador.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091634

5.5.2.5. Certificació dels proveïdors

L'adopció d'indicadors clau a la Direcció de Compres i Aprovisionament a través del quadre de comandament MIDENET monitoritza tot un conjunt d'indicadors tant interns com externs. Un bloc d'indicadors és la certificació dels proveïdors en sistemes de garantia de qualitat (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 que valorin l'obtenció de la certificació que els faci més competitius.

A l'acabar l'any 2023 el percentatge és de:

% proveïdors certificats	2023	2022	2021
Proveïdors amb ISO 9001	73,4	84,7	84,1
Proveïdors amb ISO 14001	71,7	83,6	82,7
Proveïdors amb ISO 45001	60,2	72,9	70,2

El canvi del contractista principal a "Aigües de Barcelona Serveis, Canalitzacions i Obres" de nova creació ha modificat la tendència alcista que es tenia. S'espera que, amb la implantació de les ISOs que ens ha indicat que té previst obtenir aquest contractista, el 2024 es recuperin els valors dels anys anteriors.

5.5.2.6. Avaluació

Es comparteix amb els proveïdors que, durant la vigència de les relacions Aigües de Barcelona-Proveïdor, aquest darrer serà sotmès a un control i seguiment de tots els aspectes contractuals i que s'efectuarà una avaluació periòdica del seu acompliment.

Entre els paràmetres que es tenen en compte en aquesta avaluació es troben terminis d'entrega, reclamacions operatives o de qualitat, nivell de servei, grau d'aportació de documentació de Coordinació d'Activitats Empresarials (si aplica), solvència tècnica i econòmica, qualificació a RePro i valoració de la seva ESG.

S'identifiquen tres nivells d'Avaluació: la bàsica per als proveïdors generals, l'estàndard per als importants i l'específica per als proveïdors estratègics.

Els criteris d'avaluació que es mesuren són, fins a 12:

- 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) (si aplica)
- Registre RePro (Registre Proveïdors gestionat per Achilles per al total d'empreses utilities nacionals)
- Nota del proveïdor a RePro
- Scoring ESG
- Solvència econòmica
- Solvència tècnica segons percepció de l'usuari
- Auditoria efectuada per la companyia

L'avaluació té en compte criteris de compres sostenibles, ja que recull les reclamacions sobre aquests aspectes i l'scoring que s'obté de la base de dades de proveïdors RePro o a través d'una autoavaluació que fan els proveïdors que no es troben a RePro.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091635

L'avaluació de proveïdors permet a la companyia garantir que els proveïdors compleixen amb uns mínims criteris de sostenibilitat (reputació, qualitat, medi ambient, salut financera, i seguretat i salut en el treball).

Comptem amb la plataforma Achilles, que 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 millor acompliment.

El 2022 es van avaluar 1.201 proveïdors, el 95,1% dels quals van obtenir una valoració alta (per sobre de 8 punts) i el 4,9% restant, una valoració mitjana (entre 6 i 8 punts). L'avaluació de 2023 en troba en procés al llarg dels primers mesos del 2024.

Avaluació de proveïdors	2023	2022	2021
Proveïdors avaluats	1.184	1.201	1.158
Valoració alta (8-10)	(*)	95,1%	96%
Valoració mitjana/alta (6-8)	(*)	4,9%	4%
Valoració baixa (menys de 6)	(*)	0%	0%

(*) En procés d'avaluació el 2023.

Dins l'avaluació mesurem l'scoring ESG dels nostres proveïdors. Tenim un nou indicador que mesura el percentatge de volum de facturació de proveïdors amb un nivell de puntuació A o A+ en l'scoring ESG. L'objectiu per al 2030 és el d'arribar al 80%.

A l'acabar l'any 2023 el percentatge d'A o A+ és de:

Volum de compra certificada	2023	2022	2021
% ESG	58,1 (*)	-	-
% RSC	-	81,2	80,8

(*) El 2023 calculem valor ESG, més alineat amb les noves directives en matèria de sostenibilitat. El canvi del contractista principal a Aigües de Barcelona Serveis, Canalitzacions i Obres, de nova creació, ha modificat la tendència alcista que es tenia.

5.5.3. 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 el nostre apartat a la web:

https://www.aiguesdebarcelona.cat/web/ab-proveedores

Així com els nostres contactes:

contractacioab@aiguesdebarcelona.cat i compresab@aiguesdebarcelona.cat

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 "Resiliència en la cadena de subministrament", per tal d'enfortir els vincles amb un dels seus grups de relació més rellevants.

5.5.3.1. Enquesta de necessitats i expectatives dels proveïdors

Dins la via del diàleg i la comunicació, una actuació rellevant d'Aigües de Barcelona és l'elaboració de l'enquesta anual en què l'empresa ha volgut conèixer el grau de satisfacció i les necessitats i expectatives dels proveïdors.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091636

S'han convidat 640 proveïdors de diverses categories, i han respost 137 (21,4%). Cal destacar que les respostes dels proveïdors que han contestat representen un 71% de la facturació total.

En general hi hagut una lleugera pujada de la valoració dels aspectes habitualment consultats. Les valoracions es mostren força consolidades. En concret, de manera quantitativa respecte d'anys anteriors, tenim:

Resultats enquesta cadena de valor (base sobre 5)	2023	2022	2021
Facilitat per identificar i contactar amb diferents interlocutors d'Aigües de Barcelona	4,24	4,29	4,05
Grau en què Aigües de Barcelona aposta pel diàleg amb els proveïdors	4,40	4,26	4,12
Compliment en criteris de responsabilitat social i mediambiental i per pràctiques responsables a la cadena de subministrament	4,47	4,25	4,36

Una de les millores proposades pel diàleg amb els Proveïdors és la continuïtat de les jornades de comunicació amb proveïdors com a canal per conèixer els plans d'Aigües de Barcelona, així com el coneixement del sector.

A més a més, de manera contínua i proactiva, es realitzen 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 futurs contractes a nivell social, mediambiental, d'innovació del sector i de digitalització del servei, entre altres aspectes.

Sobre el portal de transparència, més del 67,2% dels proveïdors diuen que el coneixen (per sobre de l'any anterior).

Sobre el coneixement de les memòries d'explotació, innovació i sostenibilitat, ens trobem per sobre del 53,3%.

En relació amb la Política de drets humans, són un 62,0% els que la coneixen i un 69,38% els que creuen que té un impacte en la relació entre Aigües de Barcelona i els proveïdors (tots valors superiors a l'any anterior).

5.5.3.2. Jornada amb proveïdors

La jornada feta al març del 2023 ha impulsat el seu paper d'agent actiu a favor de la recuperació social i econòmica, treballant braç a braç amb els seus grups de relació. L'objectiu de la trobada s'ha centrat a identificar i compartir les millors pràctiques per als proveïdors i què pot fer Aigües de Barcelona per reforçar la continuïtat del producte o servei, sobretot en un context de crisi i canvi continu, marcat per la crisi climàtica, l'emergència hídrica, l'augment del preu de l'energia i de la inflació.

A la sessió de treball han participat més d'una trentena de proveïdors de set categories diferents (contractistes, serveis tècnics, serveis de gestió de clients, serveis de gestió de residus, serveis de gestió d'instal·lacions, material hidràulic, energia, productes de tractament d'aigua, equips industrials, instrumentació i processos de control i de material elèctric) que, conjuntament amb personal d'Aigües de Barcelona, han identificat els principals riscos i vulnerabilitats dins la cadena de subministrament i han compartit les millors mesures que s'han d'adoptar per tal de garantir-ne la resiliència.

Aquest coneixement compartit permet a Aigües de Barcelona planificar la seva estratègia de tal manera que pugui ser més resilient davant de contextos desfavorables.

5.5.4. 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.

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
007091637
CLASE 8.ª

En aquesta línia de treball, durant l'any 2023 s'han revisat i ajustat els procediments d'actuació referents a la funció logística per tal d'incrementar els controls operatius que permeten minimitzar els riscos (prèviament identificats) associats a la gestió. Així mateix, s'ha sistematitzat la informació de gestió a disposició de les àrees operatives, elaborant un informe mensual de consum de materials i despesa associada per a cada gerència DOP.

En paral·lel s'ha iniciat també un procés de redefinició de la informació rellevant dels materials, d'unificació de la seva nomenclatura i de simplificació del nombre de referències disponibles, que haurà de continuar durant els propers mesos.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091638

CLASE 8.ª

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
MODEL D'EMPRESA		
Descripció del model d'empresa	7	GRI 2-1, GRI 2-6
Organització i estructura de l'empresa	9-13	GRI 2-2, GRI 2-6, GRI 2-9
Presència geogràfica	7-8	GRI 2-1
Objectius i estratègies	36-40	GRI 2-23
Principals factors i tendències que afecten l'evolució futura	6, 33-35, 78, 82-83	GRI 3-3
ESTRATÈGIA I GESTIÓ DE RISCOS		
Descripció de les polítiques que s'apliquen a la companyia	24-25	GRI 2-23
Resultats de les polítiques que s'apliquen a la companyia	25-31, 60, 64, 68, 71, 78-79, 116, 131-132, 136	GRI 2-24
Principals riscos relacionats amb qüestions vinculades a les activitats de la companyia	13-17, 24-31, 68-75, 76-77, 86-87, 119-122, 125-127, 131, 134-135	GRI 3-3
PERFIL DE L'INFORME D'INFORMACIÓ NO FINANCERA		
Marc de reporting utilitzat	5	GRI 2-3
Anàlisi de materialitat	42-44	GRI 3-2
QÜESTIONS MEDIAMBIENTALS		
Gestió ambiental		
Efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient, i si escau, la seguretat i salut	76-84, 90-106	GRI 3-3, GRI 2-27
Procediments d'avaluació o certificació ambiental	18-21, 32, 65, 74, 77, 119, 134	GRI 2-23, GRI 2-27
Recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals	106-107	*Despeses de gestió i formació mediambiental segons criteris comptables*
Aplicació del principi de precaució	13	GRI 2-23
Quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals	77	*Llei 26/2007 de responsabilitat mediambiental*
Contaminació		
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	78-82, 103-106 La contaminació lumínica no és un tema material per a la companyia.	GRI 3-3
Economia circular i prevenció i gestió de residus		
Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de residus	36,101-103	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
Ús sostenible dels recursos		
Consum d'aigua i subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals	36-37, 82-84, 90-93, 108	GRI 3-3, GRI 303-3 (2018)

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091639

CLASE 8.ª

CONTINGUT LLEI 11/2018	Pàgina	Criteri de reporting
Consum de matèries primeres	99-101	GRI 3-3, GRI 301-1
Consum directe i indirecte d'energia	98-99	GRI 302-1
Mesures per millorar l'eficiència energètica	98-99	GRI 3-3, GRI 302-4
Ús d'energies renovables	99	GRI 302-1
Canvi climàtic		
Emissions de gasos amb efecte d'hivernacle	79-82	GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3
Mesures per adaptar-se al canvi climàtic	36-37, 78-84	GRI 3-3, GRI 201-2
Objectius de reducció de gasos amb efecte d'hivernacle	37, 78-80	GRI 3-3
Biodiversitat		
Mesures per preservar o restaurar la biodiversitat	37, 84-87, 107	GRI 3-3, GRI 304-3
Impactes causats per l'activitat	77, 82-85, 93-98, 103-104	GRI 3-3, GRI 304-2
QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL		
Ocupació		
Nombre i distribució d'empleats per país, sexe, edat, classificació professional i modalitat de contracte de treball	50-51	GRI 2-7, GRI 405-1
Mitjana anual de contractes per modalitat de contracte desglossat per sexe, edat i classificació professional	53-54	GRI 2-7
Nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional	54	GRI 401-1
Remuneracions mitjanes per sexe, classificació professional i edat	61-63	Criteri intern
Bretxa salarial	61	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	62-63	Criteri intern
Implantació de polítiques de desconnexió laboral	68	GRI 3-3
Percentatge d'empleats amb discapacitat	63	GRI 405-1
Organització del treball		
Organització del temps de treball	38, 67	GRI 3-3
Nombre d'hores d'absentisme	70	Criteri intern
Mesures per facilitar la conciliació	64-66	GRI 3-3
Seguretat i salut		
Condicions de seguretat i salut en el treball	68-75	GRI 403-1, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5 (2018)
Nombre d'accidents de treball	38, 70	GRI 403-9 (2018)
Índex de freqüència per sexe	70	Criteri intern
Índex de gravetat per sexe	70	Criteri intern
Malalties professionals per sexe	70	GRI 403-10 (2018)
Relacions socials		
Organització del diàleg social	57-60	GRI 3-3
Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius per país	57	GRI 2-30

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091640

CLASE 8.ª

CONTINGUT LLEI 11/2018	Pàgina	Criteri de reporting
Balanç dels convenis en el camp de la seguretat i salut	71-75	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	58-59	GRI 2-29
Formació		
Polítiques implementades en el camp de la formació	55-56	GRI 404-2
Quantitat total d'hores de formació per categories professionals	55	Criterio interno
Accessibilitat universal persones amb discapacitat		
Accessibilitat universal persones amb discapacitat	38, 63, 66, 125-126	GRI 3-3
Igualtat		
Mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes	38, 58-60	GRI 3-3
Plans d'igualtat i mesures adoptades per promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe	38, 60, 64	GRI 3-3, GRI 2-23
Integració i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	38, 63, 66, 111, 125-126	GRI 3-3
Política contra tot tipus de discriminació i, si escau, de gestió de la diversitat	29, 52, 60, 125-126	GRI 3-3, GRI 2-23
INFORMACIÓ SOBRE EL RESPECTE ALS DRETS HUMANS		
Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans	19-22, 28-30, 135	GRI 3-3, GRI 2-23, GRI 2-26
Prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos	28-30	GRI 3-3, GRI 412-2, GRI 2-23, GRI 2-26
Denúncies per casos de vulneració de drets humans	30	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	29	GRI 3-3, GRI 2-23
Eliminació de la discriminació a la feina i l'ocupació	29	GRI 3-3, GRI 2-23
Eliminació del treball forçós o obligatori	29	GRI 3-3
Abolició efectiva del treball infantil	29	GRI 3-3
INFORMACIÓ RELATIVA A LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN		
Mesures per prevenir la corrupció i el suborn	24-27	GRI, 2-23, GRI 2-25, GRI 2-26
Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	30	GRI 2-23, GRI 2-25, GRI 2-26
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	109	GRI 201-1, GRI 413-1
INFORMACIÓ SOBRE LA SOCIETAT		
Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible		
Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local	38, 108-118	GRI 3-3, GRI 203-2
Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori	38, 39, 108-118, 130-133	GRI 3-3
Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests	39, 40-47, 135-136	GRI 3-3, GRI 413-1

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

007091641

CLASE 8.ª

CONTINGUT LLEI 11/2018	Pàgina	Criteri de reporting
Accions d'associació o patrocini	116	GRI 3-3, GRI 2-28, GRI 201-1
Subcontractació i proveïdors		
Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals	130-131	GRI 2-6, GRI 2-24
Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental	130-133, 135	GRI 2-6, GRI 2-24, GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 414-1
Sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes	134-135	GRI 3-3, Criteri intern
Consumidors		
Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors	37,119-122	GRI 3-3, GRI 416-1, GRI 417-1
Sistemes de reclamació	127-130	GRI 2-16, GRI 2-25
Queixes rebudes i resolucions	127-130	GRI 2-25, Criteri intern
INFORMACIÓ FISCAL I TRANSPARÈNCIA		
Beneficis obtinguts país per país	31-32	GRI 207-4
Impostos sobre beneficis pagats	32	GRI 207-4
Subvencions públiques rebudes	32	GRI 201-4

TIMBRE DEL ESTADO



007091642

CLASE 8.ª

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 2023, 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 21 de febrer de 2024, consta de 141 folis de paper timbrat de l'Estat, classe 8ª nombres 007091501 a 007091641, tots dos inclosos, i en els folis de la mateixa classe 8ª nombres 007091642 a 007091644 en els quals figuren les signatures dels Consellers i Conselleres que el subscriuen.

Barcelona, 21 de febrer de 2024

Sr. Àngel Simon i Grimaldos
President

Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.U. (persona física representant, Sr. Felipe Campos Rubio)
Conseller delegat

Sr. Ciril Rozman Jurado
Vicepresident

Sra. Marta Colet Gonzalo
Consellera

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª



007091643

Sra. Montserrat Colldeforns i Sol
Consellera

Sra. Eva María Ferruz Nortes
Consellera

Sr. Antoni Fogué i Moya
Conseller

Sra. Therese Jamaa
Consellera

Sra. Carmen Marull Guasch
Consellera

Sra. Clara Navarro Colomer
Consellera

TIMBRE DEL ESTADO



007091644

CLASE 8.ª

Sra. Marta Palacio Canal
Consellera

Sra. Esther Real Saladrigas
Consellera

Sr. Miquel Roca i Junyent
Consellera

Sr. Jordi Ros Faura
Conseller

Sr. Isidre Sierra Fusté
Conseller