MEMÒRIA SOSTENIBILITAT

A S G

2023

Aigües de Barcelona
La gestió responsable

01

02

03

04

05

01 La sostenibilitat com a únic camí

02 Protecció del medi ambient

03 Responsabilitat envers la societat

04 Diàleg i transparència, compromisos de Governança

05 Annex

Àngel Simón
President del Consell d'Administració
d'Aigües de Barcelona

CARTA DEL PRESIDENT D'AIGÜES DE BARCELONA, ÀNGEL SIMÓN

01
02
03
04
05

Emergència hídrica i sequera. Una Catalunya seca va entrar al febrer en fase d'emergència per a gairebé el 80% de la població, després de més de tres anys de la sequera més severa des que hi ha registres, fa més d'un segle. Les imatges dels embassaments de la conca del Ter, amb nivells per sota del 15%, són reveladores.

Ens trobem immersos en una crisi que està marcant l'agenda política, mediàtica i social del país amb un clar impacte econòmic sobre el medi ambient, l'agricultura, la indústria, el turisme i, en especial, sobre la ciutadania. Un context complex que **requereix solucions àgils i sostenibles que contribueixin a garantir la resiliència hídrica del present i el futur de l'entorn metropolità de Barcelona,** tenint com a horitzó els Objectius de Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides.

Un escenari d'escassetat hídrica estructural on **la col·laboració publicoprivada i les aliances adquireixen més rellevància que mai.** Amb 157 anys d'experiència, som

conscients que els reptes se superen sumant esforços, des de la cooperació i el diàleg entre els diferents actors, i amb les inversions necessàries. La crisi esdevé doncs una oportunitat per repensar i definir conjuntament **un nou model de gestió de l'aigua on la sostenibilitat, la innovació i la digitalització tinguin un rol prioritari.**

Des d'Aigües de Barcelona, seguim treballant, amb la màxima col·laboració amb l'administració, per dur a terme les obres d'emergència necessàries dirigides a **augmentar l'aportació de recurs i dotar de més robustesa els processos de potabilització, depuració i regeneració, i poder aprofitar tot el cabal disponible. L'aigua regenerada ha esdevingut un recurs clau** a l'hora de minimitzar els efectes de la sequera i creiem fermament en la necessitat d'estendre aquesta solució, ja implementada en el pol Llobregat, sobre el pol Besòs per tal de garantir la resiliència hídrica de més de cinc milions d'habitants.

M'agradaria aprofitar aquest espai per **reconèixer l'esforç i compromís de totes les persones treballadores,** que, en aquest escenari excepcional, continuen dedicant esforços per garantir un servei essencial amb l'excel·lència i el talent habituals i abordar, al mateix temps, solucions que permetin fer front a cada fase d'aquesta crisi, amb anticipació i visió transformadora.

Tots i totes les professionals de la companyia fan possible el nostre propòsit: **amb l'impuls de l'aigua, canviem el futur, treballant per a les persones fent de les ciutats un lloc millor per viure.** Treballem doncs per millorar la qualitat de vida de les persones, especialment aquelles que més ho necessiten, promovent una societat més justa, sostenible i solidària.

L'acció social de la companyia dels darrers tres anys ha contribuït a millorar l'ocupabilitat i la qualitat de vida de més de 5.000 persones en situació de vulnerabilitat, en col·laboració amb 38 entitats socials del territori, 12 ajuntaments i la Diputació de Barcelona. El model de col·laboració publicoprivada i social, part de la nostra estratègia, ha permès cocrear i impulsar programes innovadors específics, en funció de les necessitats socials de cada municipi, esdevenint la companyia un **agent transformador amb iniciatives per millorar l'ocupació de qualitat de les persones que més ho necessiten.** El programa ONA, les Beques Joves Talents i el Territori Social són un clar exemple de creació de valor per a la societat.

La transparència i el diàleg són principis essencials a l'hora de difondre el nostre acompliment entre els grups de relació, sempre sota els **criteris ASG (ambiental, social i governança).** D'aquesta manera, expliquem any rere any l'impacte positiu de la nostra activitat sobre la societat i els ODS, reforçant la confiança i l'escolta activa de tots els agents econòmics i socials del territori metropolità.

En un context marcat pels reptes vinculats amb l'escassetat hídrica, endeguem amb optimisme i empenta un 2024 que pot esdevenir una oportunitat per garantir, des de les aliances, un entorn més resilient i sostenible i assolir, d'aquesta manera, el nostre propòsit.

ENTREVISTA AL DIRECTOR GENERAL D'AIGÜES DE BARCELONA, JORGE MANENT

Jorge Manent
Director General
d'Aigües de Barcelona

1. Catalunya, i en particular, l'àrea metropolitana de Barcelona, viu un episodi de sequera que, tant per la durada i intensitat com per l'abast en superfície, es pot considerar històrica, i no té signes de regressió a curt termini. Com s'està fent front, des d'Aigües de Barcelona, a aquesta situació?

Aigües de Barcelona fa temps que treballa amb anticipació per fer front a la sequera actual. I, des d'aquesta perspectiva, estem impulsant solucions estructurals que incrementen la resiliència hídrica de l'entorn metropolità.

En aquest sentit, des de fa temps, hem apostat per l'aigua regenerada, que, a dia d'avui, suposa el 25% de l'aigua que es subministra a l'àrea metropolitana de Barcelona.

Addicionalment, tenim en marxa vuit projectes que permetran augmentar la capacitat de potabilització d'aigua, així com una major resiliència.

2. L'aigua regenerada ha esdevingut una de les solucions estratègiques contra la sequera al territori metropolità. De què es tracta i com s'ha impulsat enguany?

Regenerar és sotmetre l'aigua depurada a un nou tractament perquè es pugui reutilitzar seguint un model circular. Una vegada regenerada, es pot retornar en condicions òptimes als rius i aqüífers per començar de nou el cicle de captació o bé subministrar-la directament a la indústria, les ciutats i l'agricultura per a diferents usos.

En el cas del riu Llobregat, estem impulsant 1.500 litres/segon d'aigua regenerada des de la depuradora del Baix Llobregat, aigües amunt del riu Llobregat, fins a Molins de Rei. Aquesta aigua és captada 8 km més avall, a la planta de tractament d'aigua potable de Sant Joan Despí, per potabilitzar-la i enviar-la a la xarxa de distribució, i així seguir el cicle de l'aigua.

És necessari, també, estendre aquest model circular al pol Besòs per tal d'assegurar la disponibilitat de recursos hídrics sense dependre de la pluja, cada vegada més escassa i irregular. Es tracta d'una aigua accessible i estable que, a més, contribueix a protegir i restaurar la biodiversitat i els ecosistemes naturals.

01
02
03
04
05

3. ***La digitalització també és una eina potent per millorar la resiliència davant els efectes de l'emergència climàtica. En el marc de la primera convocatòria de projectes del PERTE Next Generation de digitalització del cicle de l'aigua, Aigües de Barcelona ha sumat sinergies amb l'administració per impulsar el projecte RESSONA. En què consisteix i què està aportant?***

.La convocatòria del PERTE de Digitalització del cicle de l'aigua ha permès impulsar el projecte RESSONA*, dirigit a accelerar la resiliència i sostenibilitat del cicle urbà de l'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona, a través de l'impuls de la transformació digital i la col·laboració amb l'administració.

Es tracta d'un projecte estratègic que permetrà, entre altres actuacions, millorar l'eficiència hidràulica i energètica en l'abastament d'aigua potable i en el sanejament, així com integrar la informació de valor dels diversos sistemes del cicle de l'aigua per millorar la planificació estratègica del cicle de l'aigua.

4. ***Aigües de Barcelona ha continuat treballant per tenir un impacte positiu envers la societat, la ciutadania i les persones treballadores. En aquest sentit, què s'ha fet des de la companyia per garantir l'accés a l'aigua i fomentar l'ocupació i la qualitat de vida de les persones que més ho necessiten?***

Aigües de Barcelona ha estat sempre compromesa amb les persones. Coneixedora del context social, des de la creació del Fons de Solidaritat (2012) fins a l'actual tarifa social de l'aigua, la companyia ha esdevingut un agent transformador que treballa en col·laboració amb les administracions, el tercer sector i altres agents per contribuir a millorar la qualitat de vida de la ciutadania.

En aquest sentit, ja són més de 60.900 les famílies que disposen de la tarifa social. Però, més enllà de la cobertura que ofereix aquesta tarifa social de l'aigua a les persones que es troben en situació de vulnerabilitat, hem fet un pas més per ajudar que puguin tenir una vida digna, amb la consolidació de programes que fomenten l'ocupació de qualitat, la capacitació i l'empoderament, com l'ONA, el Green Jobs o les Beques Joves Talents.

5. ***Com valores el desplegament, durant el 2023, de l'estratègia de diàleg i proximitat amb els nostres grups de relació?***

Hem tingut sempre clara la necessitat de sumar esforços per afrontar els desafiaments ambientals i socials, amb una mirada a llarg termini. La col·laboració publicoprivada adquireix una rellevància especial a l'hora de garantir la resiliència hídrica de l'entorn metropolità en la pitjor sequera des que es tenen registres.

Per això, les nostres solucions per contribuir a una societat més sostenible, resilient i igualitària tenen com a eix vertebrador comú la col·laboració i les aliances. El diàleg amb les administracions públiques és clau, per exemple, per canalitzar les solucions climàtiques i estendre la reutilització d'aigua regenerada en el pol Besòs. I la col·laboració amb el tercer sector i l'administració ha permès impulsar totes les accions d'impacte social.

A més, durant l'any 2023 hem continuat celebrant els fòrums de diàleg amb els diferents grups de relació per conèixer, de primera mà, les seves necessitats i expectatives envers el servei que subministrem.

6. ***La gestió de la transparència de la companyia l'han fet mereixedora de la menció especial del XXII Premi AECA. Com valores aquest reconeixement?***

La transparència i el retiment de comptes és un principi bàsic de la companyia; així mateix, hem estat una de les primeres companyies a tenir una Política de transparència pròpia.

A més del Portal de Transparència, la web i els informes periòdics que elaborem, posem a disposició dels principals grups de relació informació més enllà de la normativa vigent aplicable a entitats prestadores d'un servei públic.

Tot això ens permet reforçar el diàleg basat en l'escolta activa amb els nostres grups de relació, enfortir el compromís amb la cultura de la transparència i garantir el bon compliment de tots els nostres principis.

La menció especial del XXII Premi AECA reforça aquest compromís i ens anima a seguir apostant per l'anticipació i el bon govern.

(*) Projecte cofinançat pel Ministeri per a la Transició Ecològica a través dels fons NextGenerationEU.

DECLARACIÓ DEL PRESIDENT DE LA COMISSIÓ DE RECURSOS HIDRÀULICS, SOSTENIBILITAT I INNOVACIÓ, FELIPE CAMPOS

Felipe Campos
President de la Comissió de Recursos Hidràulics, Sostenibilitat i Innovació d'Aigües de Barcelona

El 2023 ha estat el **segon any més càlid a Catalunya,** com a mínim, des del 1950, i també l'**any més sec en el litoral i prelitoral del país.** A l'Observatori Fabra de Barcelona només s'han recollit 309,5 mm de pluja, el segon registre més baix en 110 anys. Està clar que aquest episodi de sequera serà un escenari recurrent, arran de l'emergència climàtica.

Davant d'aquest clar desafiament que ha implicat, a més, restriccions sobre el consum d'aigua en el sector agrícola, turístic i ramader de més de 200 municipis i sobre sis milions de persones, **Aigües de Barcelona ha impulsat solucions estructurals basades en l'economia circular, com l'aigua regenerada,** per tal de donar una nova vida a l'aigua i deixar de dependre de les condicions climàtiques del nostre territori. Durant l'any 2023, **hem regenerat fins a 57,9 hm³** d'aigua residual depurada, xifra que equival a l'aigua que consumeix durant un any al voltant d'un milió i mig de persones. I apostem clarament per estendre aquesta solució estructural com la **millor garantia per fer de l'entorn metropolità un lloc més resilient** davant l'escassedat hídrica i preservar l'estat ecològic dels rius i els aqüífers.

Per fer front a l'emergència climàtica i treballar per la descarbonització del nostre entorn, fa anys que implementem un **model circular a les nostres plantes de tractament d'aigües residuals, transformant-les en ecofactories,** és a dir, en centres autosuficients que converteixen els residus en productes útils per a l'agricultura, la construcció o la mobilitat. La **transformació digital en totes les etapes del cicle urbà de l'aigua** és un altre dels vectors estratègics que ens permetrà contribuir a millorar la resiliència hídrica del territori i l'eficiència hidràulica i energètica. En aquest sentit, el **projecte RESSONA*,** impulsat de la mà de l'administració, adquireix una rellevància especial a l'hora d'avançar cap a una societat més sostenible i resilient davant dels efectes de l'emergència climàtica –com ara els episodis de sequera o les inundacions–.

Aquesta és una petita mostra del nostre acompliment, basat en els **criteris ASG,** que ens ajuden a avaluar el resultat de cadascuna de les nostres accions i reforçar la confiança dels nostres grups de relació.

Com a companyia, ara és més necessari que mai treballar conjuntament, coordinats i sumant esforços, amb els nostres grups de relació. Per això, **seguirem treballant des del diàleg, la cooperació i la innovació per tal de contribuir als Objectius de Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides,** tot impulsant la sostenibilitat del planeta i de les persones.

(*) Projecte cofinançat pel Ministeri per a la Transició Ecològica a través dels fons NextGenerationEU.

2023: UN ANY MARCAT PER LA SEQUERA

Catalunya enfronta una crisi sense precedents on les altes temperatures i l'escassedat de precipitacions, que han caracteritzat els últims tres anys, han donat pas al pitjor escenari de sequera des que hi ha registres, tenint una greu afectació en tots els àmbits, des de l'agricultura i la indústria fins al subministrament d'aigua potable.

L'any 2023 es va iniciar 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 (ACA). 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 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.

Aquesta situació ha accelerat encara més la cerca de solucions innovadores i sostenibles que Aigües de Barcelona venia portant a terme per mitigar els impactes d'un problema persistent.

En aquest escenari, **la sequera ha passat a ser la màxima prioritat d'Aigües de Barcelona,** que, sense deixar enrere el seu compromís amb l'excel·lència operativa i un servei de màxima qualitat, ha seguit consolidant la **producció i ús de l'aigua regenerada,** que aquest 2023 ha tornat a esdevenir estratègica pel subministrament d'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona, augmentant, d'aquesta manera, la resiliència hídrica del territori i fent front als desafiaments del canvi climàtic, tal i com estableix la Taxonomia Ambiental de la Unió Europea.

Al tancament de l'any 2023, **l'aigua regenerada ha suposat 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, la situació per la manca d'aigua hagués estat molt més greu.

D'altra banda, 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 i intenses.

Juntament amb la reutilització, **la prevenció, l'estalvi i l'eficiència** s'erigeixen com les principals estratègies per adaptar-se a una emergència climàtica i ambiental que ja és una realitat i que implica el compromís de totes les parts.

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.

Reconeixements

Aquest compromís ens han fet mereixedors de diversos **reconeixements que ens han estat atorgats** al llarg de l'any:

1	Reconeixement, per part de *Financial Times* i *Statista*, com a **una de les 500 empreses de la Unió Europea i el Regne Unit que més ha reduït les seves emissions de gasos d'efecte hivernacle (GEH) d'abast 1 i 2** durant els darrers 5 anys.
2	**Menció honorífica als Premis AECA a la Transparència Empresarial,** que reconeix l'esforç i resultats en termes de transparència i difusió d'informació.
3	Hem assolit la **certificació en el Model AENOR d'Organització Compromesa amb les persones grans.**
4	Hem ampliat la certificació de continuïtat **ISO 22301,** assolint la **certificació completa de tot el cicle integral de l'aigua i atenció a clients.**
5	L'hort urbà **REGREEN, que s'abasteix d'aigua regenerada** i ha estat impulsat per Aigües de Barcelona amb la col·laboració de Cetaqua, va ser guardonat en els Premis de l'Aigua 2023 en el marc del V Congrés de l'Aigua a Catalunya, organitzat per l'Associació Catalana d'Amics de l'Aigua.
6	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.

FITES DESTACADES DE L'ANY

Medi ambient

Els darrers dos anys **s'ha incrementat un 52,4% el volum d'aigua regenerada** al territori metropolità (de 37.988.797 m3 a 57.899.104 m3).

El 2023, Aigües de Barcelona ha valoritzat el **96,68% del total dels residus gestionats.**

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.**

Pel que fa al **Hub d'Acció Climàtica,** aquest any ha estat excepcional en termes de creixement i compromís. Avui, el Hub és una **comunitat de 65 entitats,** on cadascuna exerceix un **paper essencial en la construcció d'un futur més sostenible.**

S'ha evitat l'emissió de **190,3 t CO_2** pel fet de disposar d'una àmplia flota de vehicles elèctrics.

Hem patrocinat 11 curses atlètiques, el que ha suposat un **estalvi de 4.245 kg de plàstic i 15.120,4 kg de CO_2 eq.**

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 cinc anys i una generació anual de 10,4 GWh/any. Aquest pla s'ha materialitzat el 2023 amb la posada en marxa de tres noves instal·lacions de generació fotovoltaica per a autoconsum.

S'ha desenvolupat el projecte '#Micelio', que ens ha permès identificar el llistat de **serveis ecosistèmics materials** amb les quals es relaciona la nostra activitat.

All llarg del 2023 s'ha dut a terme l'exposició itinerant **Operació Aigua,** que, en forma de quatre cubs gegants, vol conscienciar la ciutadania de la situació actual i futura de l'aigua, i convida les persones visitants a ser conscients de la **importància d'actuar, protegir el recurs i fer-ne un ús responsable.**

El Museu de les Aigües, a través de les seves **activitats digitals i presencials** per a escoles, va aconseguir arribar a un total de **81.112** persones durant el 2023. A més, el contingut digital que ofereix el museu amb propostes interactives per a tots els públics va assolir 222.140 visualitzacions durant tot l'any.

Compromís, diversitat, equitat i igualtat

El 2023, a causa de la **sequera**, la companyia i totes les persones treballadores **ens hem adaptat al nou escenari abordant nous procediments i formes de treballar.**

La **bretxa salarial continua reduint-se** i ara se situa al **3,22%** (3,54% el 2022).

A la **renovació del certificat EFR** (empresa flexible i responsable) s'ha millorat la qualificació B+ d'empresa Proactiva i **s'ha assolit la categoria A d'empresa Excel·lent.**

Hem obtingut la **certificació en el Model AENOR d'Organització Compromesa amb les persones grans.**

Hem renovat el **Segell Bequal Plus, que distingeix les empreses socialment responsables amb la discapacitat.** El certificat té una vigència de tres anys i, per mantenir-lo, hem d'assolir els criteris de bones pràctiques en les àrees d'estratègia i lideratge, la gestió de recursos humans, l'accessibilitat, la compra responsable, l'atenció als clients, l'acció social i la comunicació.

El 100% de la plantilla ha rebut formació el 2023, sumant **38.678,71 hores de formació en total.**

Hem signat un conveni amb el Ministeri d'Igualtat en el marc de la iniciativa **Empreses per a una societat lliure de violència de gènere.**

La **prevenció dels riscos laborals, la salut i la seguretat** a la feina s'inscriuen en els **valors fonamentals** d'Aigües de Barcelona. Aquest any vam celebrar el Dia Mundial de la Seguretat i la Salut Laboral amb la **iniciativa 'Safety Stop'** a tots els centres operatius, en la que es van dur a terme diferents dinàmiques adreçades a tractar les eines que milloren la comunicació en matèria de prevenció de riscos laborals.

S'han realitzat **1.640 visites de seguretat** per part de la direcció, responsables i comandaments intermedis i encarregats.

Transformació, innovació i excel·lència

Durant el 2023 hem consolidat el **model d'Escolta Activa** –iniciat el 2022– per avaluar en temps real la satisfacció dels nostres clients.

El Ministeri ens ha atorgat un ajut de 8 milions d'euros en la primera convocatòria del PERTE de l'aigua, que, juntament amb el cofinançament de 10 milions d'euros compromesos per part de l'AMB i el suport de l'ACA, permetran fer realitat el **projecte RESSONA***, que impulsa la sostenibilitat i la resiliència del cicle de l'aigua metropolità a través de les solucions digitals.

Durant el 2023 hem dut a terme un **diagnòstic complet del nostre portafolis de projectes d'innovació,** la qual cosa ens permet impulsar la transformació i la seva evolució en els pròxims anys. Amb aquest nou diagnòstic impulsem una innovació cada vegada més estratègica.

Hem finalitzat l'exercici de Materialitat iniciat a finals del 2022, basant-nos en la **Doble Materialitat** com a una manera d'**anticipar-nos clarament a les exigències de la Unió Europea**

Hem dut a terme l'**anàlisi dels sis objectius de la Taxonomia Ambiental,** tant des del punt de vista de l'Elegibilitat com de l'Alineació.

Les tres EDARs amb instal·lació de regeneració d'aigua tenen implantat un **pla específic de gestió del risc de l'aigua regenerada o Sanitation Safety Plan (SSP)** que ha de contribuir a la consolidació del subministrament d'aigües regenerades, assolint-se una total seguretat sanitària i ambiental en els seus diferents usos.

El consorci del projecte europeu **LIFE NIMBUS** va celebrar la posada en marxa de la planta de producció de biometà a partir de fangs de depuradora. La planta, instal·lada a la depuradora del Baix Llobregat, **alimentarà un autobús públic de la flota de Transports Metropolitans de Barcelona** (TMB) i **reduirà en més d'un 85% la petjada de carboni** gràcies a l'ús d'un combustible d'alta qualitat i d'origen renovable, neutre en emissions.

(*) Projecte cofinançat pel Ministeri per a la Transició Ecològica a través dels fons NextGenerationEU.

Acció social, proximitat i diàleg

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.**

El **Pla d'acció social d'Aigües de Barcelona 2021-2023** ha contribuït a **millorar l'ocupabilitat i la qualitat de vida de més de 5.000 persones** en situació de vulnerabilitat, en col·laboració amb **38 entitats socials** del territori, 11 ajuntaments i la Diputació de Barcelona.

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

Hem 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.

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., i s'han dut a terme **36 processos de cocreació.**

S'ha graduat la **tercera promoció de les Beques Joves Talents,** amb tres noves graduades.

Bona governança i transparència

Aigües de Barcelona ha signat un **nou finançament bancari sota criteris ASG.**

Hem incorporat la **traçabilitat de tots els riscos de la companyia en base a criteris ASG,** classificant-los com a Ambiental (A), Social (S) o de Governança (G).

Durant el 2023 s'ha llançat un **curs de sensibilització en drets humans adreçat a tota la plantilla** de la companyia.

Hem adaptat el canal ètic als requeriments de la nova Llei 02/2023 de protecció a l'informant. En aquest sentit, hem posat en marxa una **nova plataforma per possibilitar les denúncies anònimes,** la qual s'ha difós pels canals de comunicació de la companyia.

Hem rebut una **menció honorífica als XXII Premis AECA a la Transparència Empresarial,** com a reconeixement dels esforços i resultats obtinguts per Aigües de Barcelona en l'àmbit de la transparència i la difusió d'informació.

S'ha aprovat la nova Política de compres sostenibles, que estableix principis de sostenibilitat que garanteixen l'enfortiment de la cadena de valor en tot el procediment de compres, especialment amb la selecció equitativa dels proveïdors.

01

La sostenibilitat com a únic camí

Aquest és el propòsit d'Aigües de Barcelona, en el qual basem la nostra Estratègia 2030.

El nostre punt de partida és clar: **gestionem un recurs escàs, que a la vegada és un bé essencial, i actuem en un mercat regulat.**

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

El nostre propòsit defineix què és i què vol esdevenir Aigües de Barcelona en el seu ecosistema.

01
02
03
04
05

Amb una visió d'anticipació, **la companyia analitza les directives europees -noves i futures- en termes de sostenibilitat** i és per això que enguany hem dut a terme una anàlisi exhaustiva del CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive). En aquest sentit, la nostra **Estratègia 2030 està alineada a aquestes directives** amb els objectius següents:

- Donar resposta als reptes socials, ambientals i de bona governança que permetin consolidar Aigües de Barcelona com a agent de canvi i transformació.
- Identificar solucions i projectes de futur (resiliència).
- Blindar la resiliència econòmica i financera de la companyia a través de l'anticipació dels riscos en clau ASG.

A partir d'aquí, són moltes les accions que hem dut a terme, entre les quals destaca **l'exercici de Doble Materialitat per entendre els temes materials més rellevants per a cada un dels nostres grups de relació.**

A més, la companyia està certificada amb la norma SGE 21 de Forètica, la qual garanteix un sistema de gestió ètica i socialment responsable.

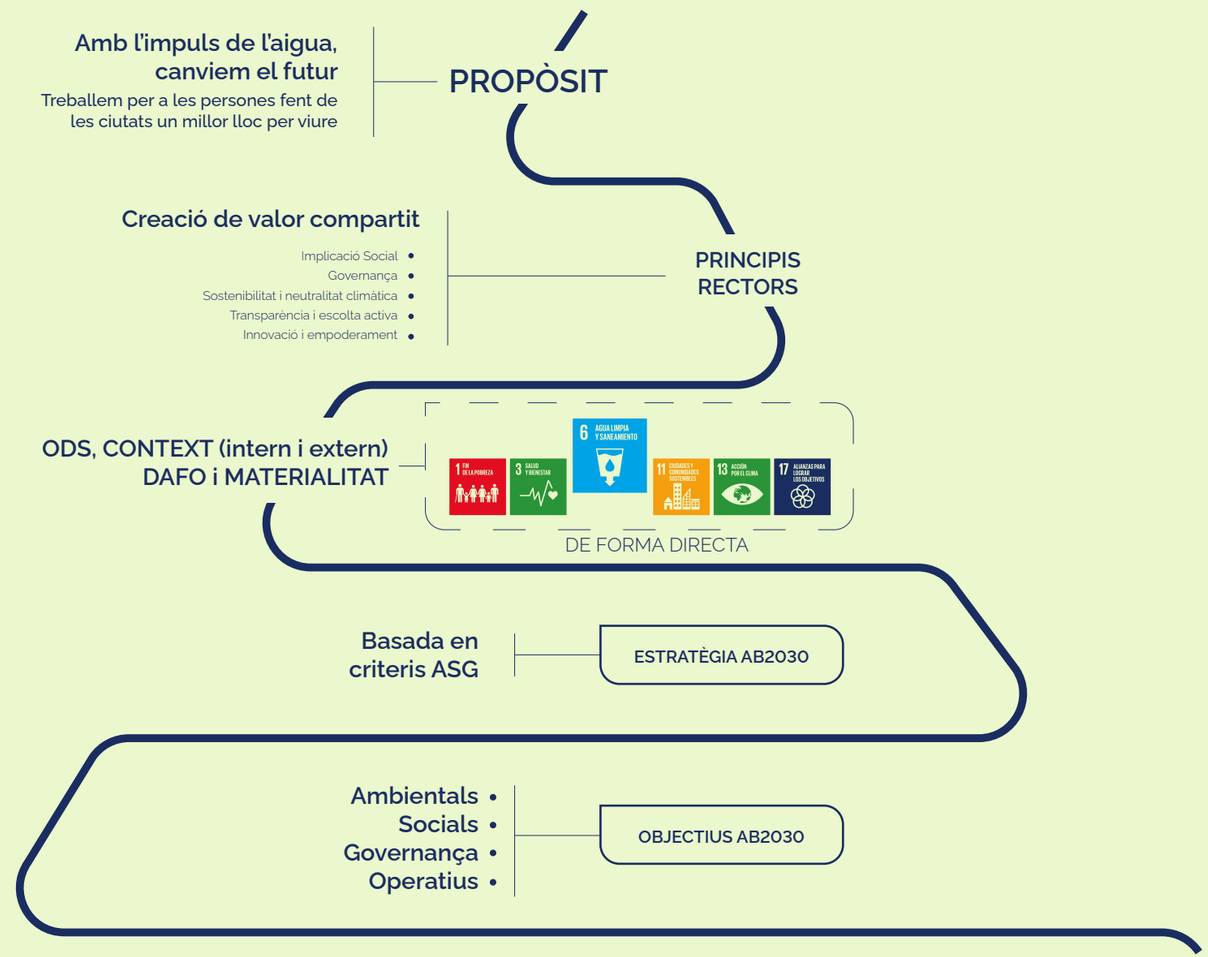
01
02
03
04
05

(2-22)

ASG I DOBLE MATERIALITAT, LA BASE DE LA NOSTRA GESTIÓ

Els **criteris ASG** i els **temes materials derivats de la Doble Materialitat** conformen, juntament amb els grups de relació de la companyia, la base de l'Estratègia 2030 d'Aigües de Barcelona, és a dir, el full de ruta per als pròxims anys.

Una estratègia d'integració: Propòsit, ASG i ODS



Som una companyia *purpose driven*: **el nostre propòsit ens defineix i cadascuna de les seves paraules ens representa.**

(2-22)

MATRIU ASG

L'Estratègia 2030 d'Aigües de Barcelona ve fixada per la **matriu de criteris ASG**, on hi ha representats tots els àmbits de la companyia i el nostre compromís amb la sostenibilitat.

Amb la matriu ASG assolim un dels nostres principals objectius: **integrar els criteris Ambiental, Social i de Governança a la presa de decisions i a la cultura empresarial.** Això també ens permet treballar en un doble enfocament clau: **la transversalitat i la transformació en positiu.**

Ambiental

L'impuls de l'aigua per **regenerar el planeta**

- **Aigua**
  Resiliència
  Qualitat
- **Neutralitat climàtica**
- **Biodiversitat i capital natural**
- **Economia circular**

Social

L'impuls de l'aigua per **contribuir al benestar de les nostres comunitats**

- **Ciutadania**
- **Benestar integral**
  Seguretat i salut laboral
  Drets Humans
- **Talent**
- **Diversitat i equitat**
- **Compromís i impacte social**

Governança

L'impuls de l'aigua per **generar impacte positiu i ser més resilients**

- **Retiment de comptes**
- **Propòsit i governança**
- **Gestió del risc**
- **Transparència i diàleg**
  Materialitat
  Grups de Relació
- **Inversions sostenibles**
  Tecnologia i digitalització
  Innovació
- **Ètica i *compliance***
- **Cadena de valor**

HORITZÓ 2030: OBJECTIUS 2030 DE LA COMPANYIA I OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE (ODS)

Mireia Hernan
Directora d'Estratègia 2030 i Retiment de Comptes d'Aigües de Barcelona

Mireia Hernan, directora d'Estratègia 2030 i Retiment de Comptes d'Aigües de Barcelona

« Aquest any 2023, en el que els efectes del canvi climàtic han estat més evidents que mai i en el que les conques internes de Catalunya han entrat en fase de preemergència, s'ha demostrat que, més enllà de les mesures de mitigació i adaptació al canvi climàtic, cal una anàlisi de riscos i oportunitats robusta per encarar de forma proactiva tots els desafiaments futurs, més enllà dels ambientals, i disposar de plans d'acció.

Alhora, el 2023 també ha estat l'any en què la Unió Europea ha activat les palanques a partir de les quals hem d'assolir la neutralitat climàtica el 2050. Aquestes palanques ens han arribat en forma de noves directives, les quals estem analitzant i integrant en la nostra gestió, per, com sempre, donar-hi resposta de forma coherent i ordenada amb la màxima anticipació, transparència i transversalització a tota la companyia.

L'anticipació és clau per fer front als reptes ambientals i socials, i aquests només es podran dur a terme si la seva gestió es fa des del bon govern i tenint en compte tots els grups de relació.

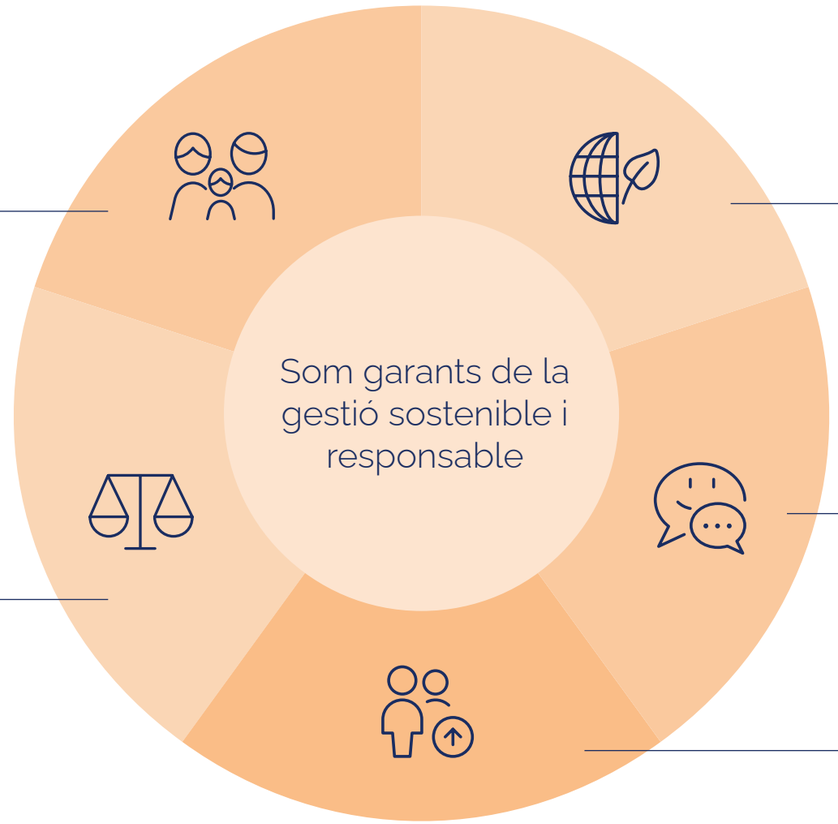
És per això que el diàleg en continuïtat i l'anàlisi de la Doble Materialitat ens aporten informació molt valuosa sobre quines són les expectatives dels nostres grups de relació envers el rol d'Aigües de Barcelona a la societat, i com nosaltres podem contribuir a resoldre els grans reptes col·lectius que tenim per davant.

Ser creadors de solucions vol dir estar al costat de les persones treballadores, la ciutadania, els proveïdors i totes les administracions per cocrear conjuntament en tots els aspectes ambientals, socials i de governança en els que puguem generar un impacte positiu.

La integració dels criteris mediambientals, socials i de governança a la gestió de les empreses i el full de ruta cap a l'Agenda 2030 (marcada per les Nacions Unides a través dels 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible) són els que ens han de permetre activar els projectes i iniciatives que ens ajudin a encarar el futur amb major confiança i, alhora, generar un impacte positiu a les persones i el medi ambient sota el paraigua d'una deguda governança que fomenti la transparència i l'escolta activa amb tota la societat. »

Des d'Aigües de Barcelona treballem pel benestar de les persones i l'entorn on viuen. Volem que les ciutats siguin un lloc millor per viure, amb una qualitat de vida garantida. Aquest propòsit central de la nostra acció es basa en una determinació clara: que l'aigua esdevingui l'impuls que ens permeti canviar el futur. Per aconseguir-ho, **contribuïm diàriament al desenvolupament sostenible del territori metropolità de Barcelona** amb el compliment dels **Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides i l'aplicació del criteris ASG.**

Així, l'**Estratègia 2030 d'Aigües de Barcelona** se sustenta en el propòsit de la companyia, a partir del qual definim els cinc principis orientadors que permeten la creació de valor compartit:



Implicació social

Impuls per resoldre els problemes socials i ambientals de la Barcelona metropolitana.

Sostenibilitat i neutralitat climática

Contribució a l'assoliment dels ODS de les Nacions Unides, a la transició ecològica i a l'acció climàtica.

Transparència i escolta activa

Diàleg obert amb els clients i la ciutadania i retiment de comptes.

Innovació i empoderament ciutadà

Innovació com a eix de transformació, empoderant totes les persones i establint un entorn d'emprenedoria interna i externa.

Governança

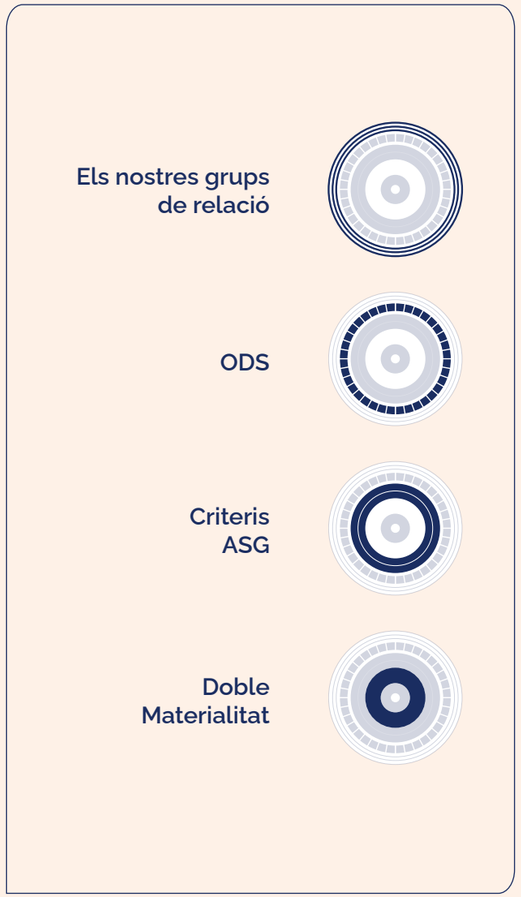
Participació i codisseny amb els grups de relació

01
02
03
04
05

La nostra Estratègia 2030 està basada en:

- Els criteris ASG.
- Els temes materials derivats de la Doble Materialitat.
- Els grups de relació de la companyia.

Aquesta Estratègia 2030, definida en el següent gràfic, també compta amb el nostre propòsit com a eix vertebrador per la seva capacitat de generar un impacte positiu:



Objectius de l'Estratègia 2030

Els objectius que Aigües de Barcelona es marca són ambiciosos i transversals, d'ampli abast, sempre basats en el patró ASG:

- 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 **grups de relació** en el disseny de les accions i la presa de decisions.
- Impulsar el **codisseny i la col·laboració oberta** entre administracions, empreses i ciutadania com a una oportunitat per fer front als reptes de la Barcelona metropolitana en l'horitzó 2030.

A l'hora d'analitzar aquests objectius, cal tenir en compte que estan definits a partir d'una estratègia basada en la sostenibilitat i sota criteris ASG. Per tant, en molts casos s'ha agafat com a any base el 2021, que marca l'inici dels reptes establerts com a companyia per a l'any 2030.

Estratègia 2030: posant les persones al centre, construïm un planeta millor.

Objectius estratègics AB2030

ASG

A - Aigua (resiliència)

Gestió del cicle integral de l'aigua

OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022	2023
Alliberar recursos d'aigua potable incrementant anualment un 10% els m³ d'aigua regenerada utilitzada (1)	% d'increment anual de m³ d'aigua regenerada que permeten alliberar recursos d'aigua potable (any base 2020)	10% anual	62,69%	9,90%	757%
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%	83,51%
Assolir un 70% d'abastament d'aigua de l'àrea metropolitana de Barcelona a partir de recurs hídric local (2)	% de recurs local (conca Llobregat + conca Besós) respecte del total de recursos utilitzats en l'abastament d'aigua	70%	67%	62%	61,52%

(1) Objectiu d'alliberació d'aigua potable a partir de l'increment de la producció d'aigua regenerada ha tingut un increment el 2023 a causa de la quantitat d'aigua regenerada produïda que s'ha posat a disposició per tal d'alliberar altres recursos i fer front a la sequera.

(2) 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 han dificultat la capacitat de disposar de recurs local.

A - Aigua (qualitat de l'aigua)

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022	2023
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* controlat	IND1: 100%	Disp. abril 2022	85,70%	100%
		IND2: % nous paràmetres* complint valor paramètric.	IND2: 80% / 100% (gener 2024)	Disp. abril 2022	99,46%	99,78%
Satisfacció dels clients	Millorar la percepció organolèptica de l'aigua per part de la ciutadania	Percepció de la ciutadania respecte la qualitat organolèptica de l'aigua (enquesta Òmnibus de GESOP)	META 2025: increment del 10% de la millora en la percepció de la ciutadania (any base: 2021) META 2030: increment del 20% de la millora en la percepció de la ciutadania (any base: 2021)	40,9%	44,5%	38.94%

* 5 àcids halocètics (sumatori), PFAS (sumatori), bisfenol A, urani, clorits, clorats.

A - Economia circular

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022	2023
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 són 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%
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	Nre. d'EDARS convertides en ecofactories (% en funció dels eixos possibles per a cada EDAR	TOTES	2	3	3

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

A - Biodiversitat i capital natural

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022	2023
Protecció del litoral i biodiversitat	Naturalitzar el 100% dels nostres espais, preservant el medi natural i la biodiversitat de les nostres instal·lacions	m^2 naturalitzats/ total m^2 instal·lacions AB	100%	24,48%	34,7%	53,21%

A - Neutralitat climàtica

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022	2023
Energia i mitigació del canvi climàtic	Reduir un 55% la petjada de carboni el 2030 (any base 2019)	% de reducció de la petjada de carboni respecte de l'any 2019	55% vs. 2019 (74% vs. 2015)	5,27%	7,44%	-8,29%
	Implantar la mobilitat sostenible en més del 50% dels desplaçaments (desplaçaments in itinere i desplaçaments in mission) (4)	Ecomobilitat *in itinere*	Reducció any a any	37%	38,40%	39,58%
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
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 produïda	2023: 4.841 2024: 4.841 2025: 9.991 2026: 15.141 2027: 17.201 2028: 17.700	-	-	8.553

(4) Objectiu implantació de la mobilitat sostenible mesura el % de desplaçaments de les persones treballadores que es realitzen amb mitjans sostenibles.

(5) Objectiu d'increment anual de CAPs és nou d'aquest 2023, ja que és un dels indicadors del nou finançament sostenible de la companyia. Els CAPs han estat certificats per ACT4WATER i verificats per una entitat externa independent.

ASG

S - Compromís i impacte social

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022	2023
Acció social i garantia de subministrament	Mantenir la inversió en acció social (LBG) per sobre d' 1,5 M€	Inversió anual en acció social (criteris LBG)	Igual o superior a 1,5 M€ cada any	1,9 M€	2,84 M€	2,53 M€
	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%
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 Badalona, Hospitalet, Gavà) 2027: 100%	25%	50%	50%
		Segell AA a la web (incorporant àrea clients) i renovar certificació anualment (3)	WEB 2024: 100%	NO	SI	86%
Integració de la sostenibilitat al model de negoci	Incrementar la capacitat de generar ocupació directa, indirecta i induïda a través de la pròpia activitat de la companyia i dels diferents programes que promouen l'ocupabilitat	% d'increment anual de la capacitat de generar ocupació (directa, indirecta i induïda) per part d'AB	2% anual (2020: any de partida)	12,58%	3.08%	17,10%
		Nre. de treballadors/es que participen en programes que promouen l'ocupabilitat	10% de la plantilla	5,72%	6,68%	6,22%
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 telemesura	2021 - 2025: 10% anual	59,95% (punt de partida del % d'implantació)*	16,53% (69,86%)	15,96% (81%)
		Nre. de casos d'ús executats i a disposició dels grups de relació a partir de la dada	2021 - 2025: mínim 3 casos anuals 2026-2030: mínim 5 casos anuals	1	4	0

* Percentatge d'implantació any base

S - Diversitat i equitat

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022	2023
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 (mín. 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%

S - Ciutadania

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022	2023
Satisfacció dels clients & Tecnologia i innovació	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%
		% 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%

S - Benestar integral

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022	2023
Benestar, conciliació i condicions laborals	Mantenir la sinistralitat en la bona tendència dels darrers anys	Indicador compost d'IF i IG (IFxIG)	La mitjana dels darrers 3 anys ha de ser inferior a 3	1,37	0,43	0,66
	100% d'Implantació de mesures d' *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 de la plantilla (mesurat a les enquestes de clima)	2030: 8	7,9	7,9	7,9

S - Talent

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022	2023
Tecnologia i innovació	Realitzar un esforç en R+D+I anual igual o superior a 4,6M€	M€ anuals destinats 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 d'un projecte de digitalització major que es materialitzarà el 2024.

(3) Objectiu de segell AA accessibilitat a la web passa 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.

ASG

G - Cadena de valor

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022	2023
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%)	49,4% (13%)

G - Transparència i diàleg

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022	2023
Construcció d'aliances i comunicació amb els GR	Establir mínim 20 processos anuals de cocreació amb els nostres grups de relació	Processos participatius o de cocreació oferts als nostres grups de relació	Meta anual 2021-2023: 20 processos/any Meta anual 2024-2030: 25 processos/any	28	42	36

Tots aquests objectius es van fixar l'any 2021 d'acord amb les circumstàncies i el context d'aquell moment. És per això que **durant el 2024 es procedirà a la seva revisió, 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.

Objectius de Desenvolupament Sostenible

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

Així, hem determinat la nostra contribució a través de tres eixos d'acció que tenen impacte sobre diversos ODS:

- **Visió local, resultats globals:** estratègies prioritàries per a Aigües de Barcelona que aborden reptes *glocals*, és a dir, resoldre desafiaments globals a partir de problemes locals.
- **Solucions específiques:** estratègies emmarcades dins l'Agenda d'**Aigües de Barcelona 2030**, que desenvolupa solucions perfectament de definides i replicables per abordar reptes concrets.
- **Diàleg i cooperació:** col·laboracions amb altres agents per multiplicar l'impacte i donar resposta a diversos ODS de manera directa o indirecta.

Impacte directe

Contribució directa

Contribució complementària

UNIÓ DE LA PERSPECTIVA FINANCERA I DE L'IMPACTE: LA DOBLE MATERIALITAT

Doble Materialitat, un enfocament estratègic

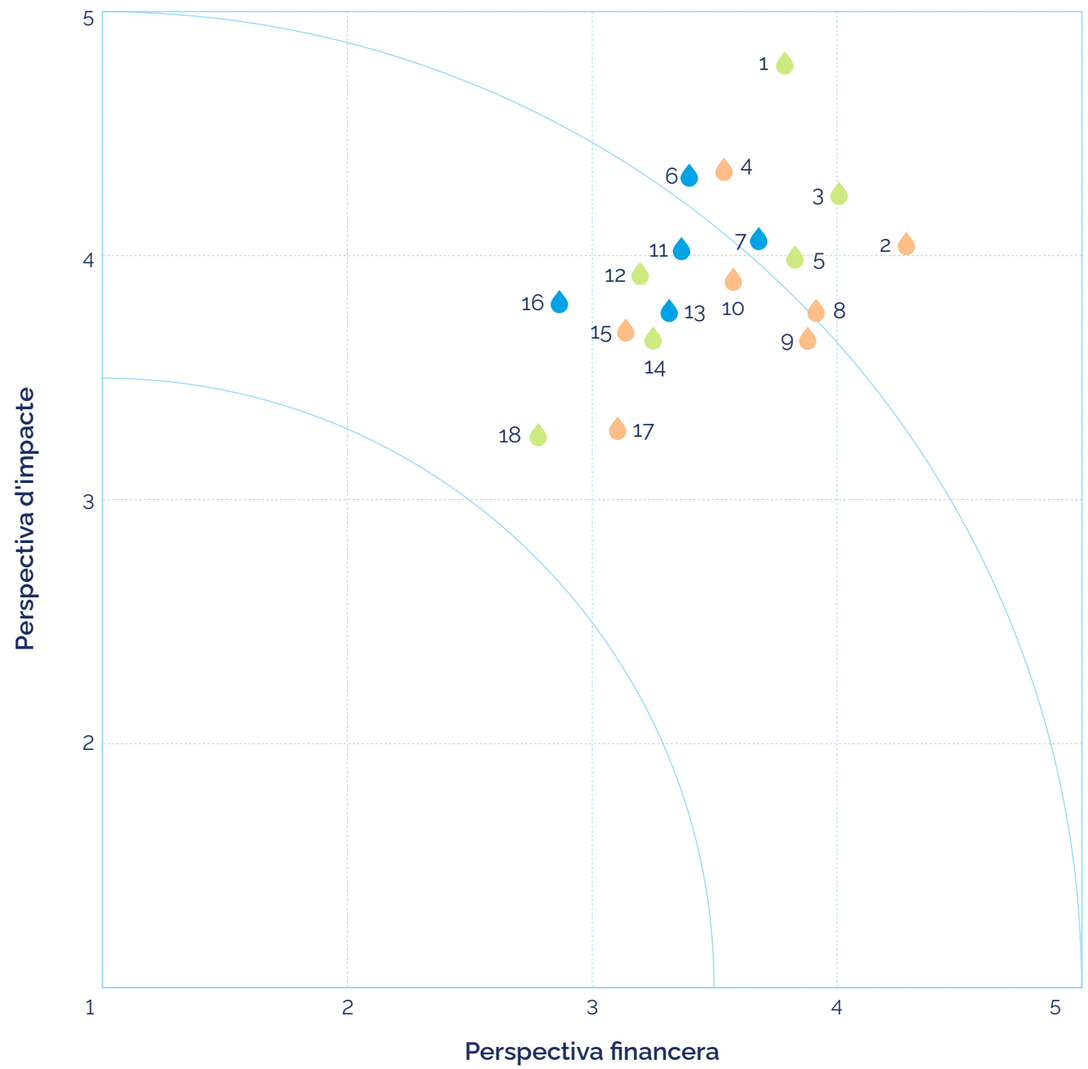
L'eina més rellevant per perfeccionar la gestió social de la companyia és l'anàlisi de la Materialitat. Durant el 2023 l'estudi de la Materialitat va evolucionar i actualment **basem la nostra estratègia en la Doble Materialitat,** cosa que ens permet orientar-nos millor en els propis reptes adquirits i en els establerts per la Unió Europea.

Així, la Doble Materialitat és el resultat de creuar dos estudis estratègics: l'estudi d'impacte i l'estudi financer.

- **Materialitat d'impacte:** permet saber si el desenvolupament de la companyia està connectat a impactes significatius reals o potencials sobre les persones o el medi ambient a curt, mig o llarg termini. Inclou els impactes directament causats per la companyia i els directament vinculats a la cadena de valor.
- **Materialitat financera:** determina quins són els efectes financers a les empreses, és a dir, quins riscos o oportunitats es generen i quina influència poden tenir en els fluxos d'efectiu o en el futur.

La Doble Materialitat, doncs, 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 a l'entorn –perspectiva de dins cap a fora–.

Matriu de Doble Materialitat



Taula de Doble Materialitat

ASG	ID	Temes materials
A	1	Gestió del cicle integral de l'aigua (Aigua regenerada)
G	2	Bon govern i gestió de riscos
A	3	Energia i mitigació del canvi climàtic
G	4	Tecnologia i Innovació
A	5	Adaptació al canvi climàtic
S	6	Benestar, conciliació i condicions laborals
S	7	Acció social i garantia de subministrament
G	8	Gestió de dades i Ciberseguretat
G	9	Cadena de subministrament responsable
G	10	Integració de la sostenibilitat al model de negoci
S	11	Satisfacció dels clients
A	12	Economia circular i ús eficient dels recursos (diferents de l'aigua)
S	13	Atracció i fidelització del talent
A	14	Emissions
G	15	Construcció d'aliances i comunicació amb els grups de relació
S	16	Diversitat, equitat i inclusió
G	17	Ètica empresarial
A	18	Protecció del litoral i biodiversitat

IMPACTE ASG DE LA NOSTRA GESTIÓ

Treballant per a l'aigua i per a la gent

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.** Aquests reptes ens permeten crear valor compartit i són la nostra raó de ser. Una raó de ser que va més enllà d'oferir un servei òptim i gestionar de manera responsable un recurs vital com és l'aigua.

Impacte social, ambiental i econòmic

Creació de valor 2023

Econòmic

Valor econòmic generat directe: **494,70 M€**

Valor econòmic distribuït: **448,40 M**

Compra local: **71,6%**

49,4% de compres sota criteris de sostenibilitat

Social

2,5 M€ invertits en acció social

Hem donat suport a **194 iniciatives** dirigides a més de **300.000 ciutadans**

Programa ONA per a la millora de l'ocupabilitat i la inserció laboral a 6 municipis

Conveni signat amb el Ministeri d'Igualtat en el marc de la iniciativa **Empreses per a una societat lliure de violència de gènere**

Persones treballadores

94,7% de la plantilla amb contracte fix

89 mesures encaminades a facilitar la **conciliació entre la vida professional i personal**

Més de **38.500 hores de formació** al 2023

Ferm compromís amb la cultura preventiva de **Seguretat i Salut Laboral**

3,22% de bretxa salarial entre homes i dones

Clients

1.304.777 clients el 2023

Índex de satisfacció: **7,55**

60.987 famílies amb tarifa social (**8,8 M€**)

Omnicanalitat: 7 canals coordinats d'atenció al client

Inclusió i diversitat: **6 idiomes i múltiples mecanismes** per facilitar l'atenció de persones amb discapacitat

Ambiental

53 M€ en accions destinades al medi ambient

Increment de la producció d'aigua regenerada en un 14,45% respecte del 2022

Generació de **8.294 CAPs (Crèdits d'Aigua Positiva)** a partir de l'aigua regenerada produïda

65,73% residus valoritzats ETAPs i **97,07%** residus valoritzats EDARs

Hem evitat l'emissió al territori d'un total de **15.342,08 tones de CO_2 eq** durant l'any 2023

Governança

36 processos de cocreació amb grups de relació

50% de dones al Consell d'Administració

Classificació dels riscos de la companyia en **A, S i G**

Sistema de gestió integrat basat en **9 estàndards internacionals**

Impacte socioeconòmic: generació de riquesa i creació de llocs de feina

Any rere any, Aigües de Barcelona realitza el **càlcul del valor social integrat de la companyia** a partir de la metodologia internacional Input-Output. Adaptem aquest càlcul a l'àmbit regional en col·laboració amb un expert independent (Valora) i en traiem una informació valuosa: la **capacitat de generació de riquesa i de llocs de feina a temps complet per part d'Aigües de Barcelona** durant tot l'exercici anual.

En aquest sentit, la companyia mesura l'impacte que la seva activitat genera sobre:

- **El PIB**
- **L'ocupabilitat**

Aquest impacte el calculem en diferents abasts geogràfics d'anàlisi: Espanya, Catalunya i a l'àrea metropolitana de Barcelona.

L'impacte total, a més, 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.

Impacte total que l'activitat d'Aigües de Barcelona genera a la Producció Interior Bruta

Per cada 208 litres d'aigua lliurada contribuïm a generar 1 euro de riquesa a la societat.

Espanya	898,04 milions d'euros	0,06% del PIB a Espanya
Catalunya	709,8 milions d'euros	0,24% del PIB a Catalunya
Àrea metropolitana de Barcelona	627,09 milions d'euros	

Impacte generat per l'activitat de la companyia sobre l'ocupació desagregats en: directe, indirecte, indirecte secundari i induït

Per cada 21,19 milions de litres d'aigua lliurada generem un lloc de feina a temps complet.

Espanya	8.797 treballadors/es a temps complet	0,04% de l'ocupació a Espanya	• **1.164,32 persones treballadores** directes de la companyia • **5.934,62 llocs de feina** d'ocupació indirecta a la cadena de proveïdors • **1.697,88 llocs de feina** induïts al llarg de tota la cadena de valor
Catalunya	7.376 treballadors/es a temps complet	0,20% de l'ocupació a Catalunya	• **1.164,32 persones treballadores** directes de la companyia • **4.951,32 llocs de feina** d'ocupació indirecta a la cadena de proveïdors • **1.260,65 llocs de feina** induïts al llarg de tota la cadena de valor
Àrea metropolitana de Barcelona	6.789 treballadors/es a temps complet		• **1.164,32 persones treballadores** directes de la companyia • **4.508,41 llocs de feina** d'ocupació indirecta a la cadena de proveïdors • **1.115,94 llocs de feina** induïts al llarg de tota la cadena de valor

01
02
03
04
05

Contribució social

Durant el 2023 hem destinat a la societat **2,5 milions d'euros** (iniciatives emmarcades dins la metodologia LBG) en accions d'educació i sensibilització ambiental, desenvolupament local i acompanyament a persones en situació de vulnerabilitat de la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona.

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

(*) 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 proximitats (patrocinis).
(***) Import recalculat per redistribució d'imports entre categories.

Càlcul del valor social integrat de l'acció social			
Acció social	Generació de riquesa Milions d'euros	Directe	2,10
		Indirecte	0,48
		Induït	0,15
		Total	2,73
	Generació d'ocupació Treballadors/es a temps complet	Total	54,06

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.**

Podem afirmar que, durant el 2023, **190 organitzacions** s'han beneficiat de la nostra contribució social.

Empoderament ciutadà i consum responsable

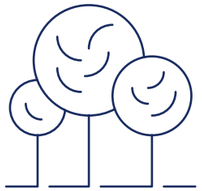
Per a Aigües de Barcelona, fer ciutat significa dur a terme la nostra activitat tenint cura del recurs essencial que gestionem –l'aigua–, respectant l'entorn on operem –l'àrea metropolitana de Barcelona– i posant les persones treballadores i la ciutadania al centre.

Aquesta visió es tradueix en un **ampli programa d'acció social i sensibilització amb impacte directe en el medi.** El nostre objectiu és donar suport i acompanyar els col·lectius en situació de vulnerabilitat i, alhora, educar i consciencia sobre la importància del consum responsable de l'aigua i els efectes del canvi climàtic.

Impacte mediambiental

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 d'euros.

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.**



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.
- L'estalvi energètic.

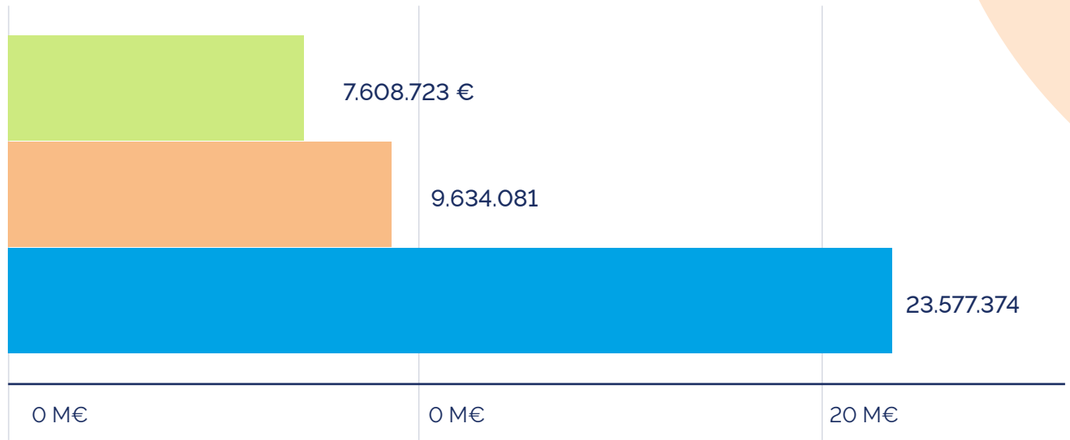
Aquests objectius són compartits amb els nostres reguladors i, per aquest motiu, és lògic veure en el temps un increment significatiu de l'esforç inversor en aquelles actuacions que tenen un impacte mediambiental favorable.

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€.
- D'altra banda, l'execució d'inversions extraordinàries per valor de 8,9 M€ per la necessitat de donar resposta a la situació actual de sequera.

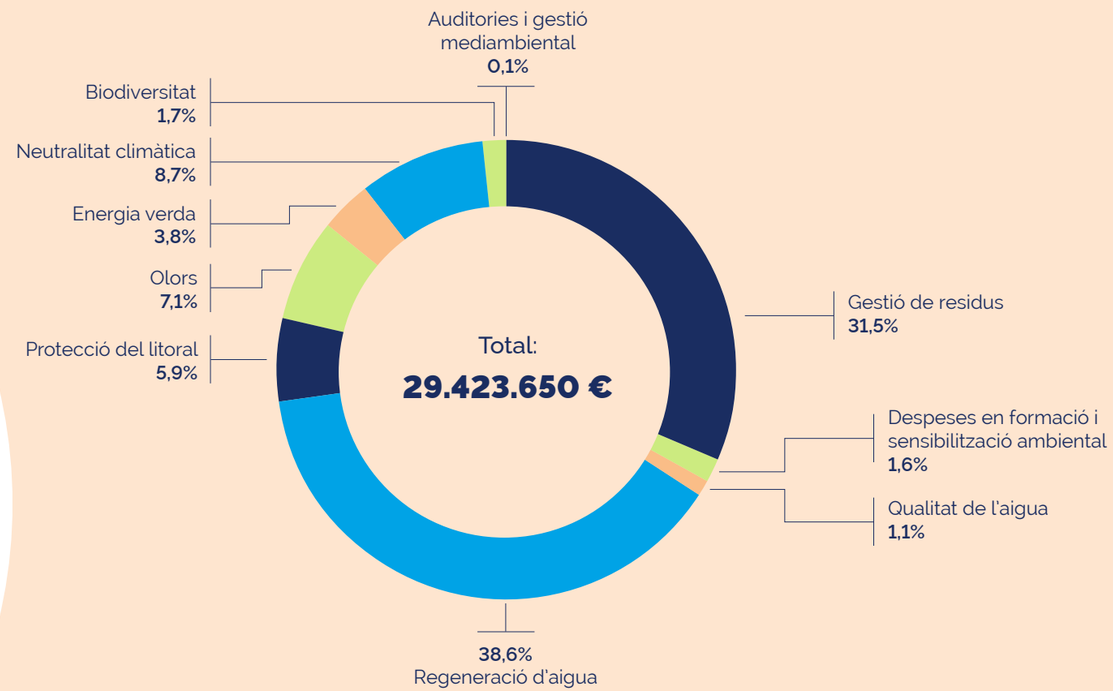
Inversió mediambiental

2021 2022 2023



(*) 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.

Despesa ambiental



Càlcul valor social integrat de l'acció ambiental

Ambiental	Generació de riquesa Milions d'euros	Directe	52,89
		Indirecte	21,42
		Induït	13,25
		Total	87,56
	Generació d'ocupació Treballadors/es a temps complet	Total	766,46

02

Protecció del medi ambient

DESAFIAMENTS EN PARAL·LEL: MEDI AMBIENT I SEQUERA

Xavier Bernat
Director de Sostenibilitat d'Aigües de Barcelona

Xavier Bernat, director de Sostenibilitat d'Aigües de Barcelona

« Ens trobem en un context d'emergència climàtica i ambiental que ja s'ha traduït, avui dia, en impactes severs sobre els models i la qualitat de vida. Com era previsible, els vectors estressats de base en un territori són els més perjudicats per les conseqüències del canvi climàtic. Així, a banda de l'emergència hídrica que sofreix de manera basal la regió metropolitana de Barcelona, el territori, globalment, també pateix la sequera de major virulència i continuïtat temporal viscuda fins ara.

Davant d'aquesta situació de tensió estructural i extrema que afecta directament el cicle de l'aigua, la companyia ha intensificat els seus esforços en adaptació a l'emergència climàtica i ambiental i, a la vegada, en seguir treballant per mitigar el canvi climàtic i fomentar el bon estat dels ecosistemes naturals.

Fruit d'aquesta intensa acció pel clima i el medi ambient, aquest 2023 destaquem les fites assolides en matèria d'aigua regenerada, el recurs més sostenible i resilient per adaptar-nos a la sequera i a l'escassedat hídrica basal. Així, el 2023 la companyia ha aconseguit regenerar fins a 58 hm^3 que han permès garantir la resiliència hídrica, especialment en els usos d'aigua prepotables, ambientals i agrícoles. Paral·lelament, la companyia –per encàrrec de l'AMB i en col·laboració amb els usuaris potencials d'aigua– ha seguit desenvolupant el Pla director sectorial d'aigua regenerada d'àmbit metropolità, peça estratègica que traça les necessitats i infraestructures necessàries per accelerar la incorporació efectiva de l'aigua regenerada i garantir així l'adaptació territorial a l'emergència hídrica.

Finalment, en aquest mateix eix, la companyia ha estat desenvolupant diversos projectes constructius, conjuntament amb l'administració i els usuaris potencials. De tots aquests projectes, que continuaran en desenvolupament durant la pròxima anualitat, cal destacar-ne el projecte constructiu de l'aiguamoll de Molins de Rei, el de la xarxa de la Zona Franca de Barcelona, el de renovació terciari de Sant Feliu de Llobregat i el que afecta la zona de Sant Cugat-Cerdanyola. En el mateix àmbit de l'adaptació, la companyia ha finalitzat el desenvolupament i l'aplicació de l'indicador de petjada hídrica a tres municipis a partir de dades reals (Gavà, Sant Adrià del Besòs i L'Hospitalet de Llobregat) per tal

de donar a conèixer els impactes associats amb els usos d'aigua i, a la vegada, detectar possibles solucions per reduir-los i garantir una major adaptabilitat a l'emergència hídrica.

En l'àmbit de la mitigació de les emissions de gasos d'efecte hivernacle, la companyia ha augmentat, respecte de l'any 2022, les emissions directes en 1.482,89 t CO_2 eq (11,40%) degut a necessitats d'explotació excepcionals associades a la situació de sequera. Les emissions indirectes de la companyia han sofert un increment de 12.563,86 t CO_2 eq (18,05%) respecte del 2022 en conseqüència de les actuacions i inversions d'adaptació a l'emergència que ha calgut dur a terme per garantir el servei. En aquest sentit, la companyia ha seguit i seguirà impulsant projectes tractors de la descarbonització durant els següents anys i de manera contínua per sincronitzar al màxim la trajectòria de reducció amb l'escenari d'escalfament global de 1,5ºC. El 2023 Aigües de Barcelona es va comprometre a alinear els objectius de reducció d'emissions a curt i llarg termini amb la iniciativa Science Based Targets 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.

Seguint en el camp de la reducció d'emissions, també cal destacar la selecció d'Aigües de Barcelona per part del Financial Times i la plataforma Statista com a una de les empreses que formen part de la Europe's Climate Leaders 2023, arran del treball assolit en la reducció d'emissions directes. Quant a la reducció d'emissions indirectes, s'ha seguit impulsant la incorporació de criteris de sostenibilitat en els processos de disseny, adquisició i explotació de materials i actius. Amb la mateixa finalitat, s'ha continuat transferint coneixement i induint accions amb l'ecosistema de proveïdors actuals a través del Hub d'Acció Climàtica (que ha arribat a més de 60 agents adherits), plataforma nuclear per cotransformar els processos i decisions de la cadena de valor de forma que siguin tan sostenibles com sigui possible.

Pel que fa al foment de la natura i dels serveis ecosistèmics, aquest 2023 destaca la realització de la primera anàlisi de dependències i impactes del cicle de l'aigua a través de la metodologia del Natural Capital Protocol, elaborat amb talent intern i amb el cotreball de més de 50 agents clau del territori. Aquest projecte pretén conèixer la vinculació dels serveis de la natura amb l'aigua –i viceversa– i, a la vegada, enfocar en exercicis futurs els projectes necessaris per al foment de la biodiversitat i els serveis ecosistèmics.

Tots els assoliments destacats en aquest preàmbul s'han realitzat en aliança i, en paral·lel, s'han complementat amb accions de capacitació i implicació climàtica i ambiental col·lectiva. »

Un dels reptes del segle XXI és la lluita contra el canvi climàtic, tal i com ha quedat palès en l'última dècada. Actualment, a més, ja parlem clarament de 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.** Així mateix, la pandèmia de la covid-19 també va posar de manifest l'estreta relació entre la salut del planeta i la de les persones.

Les característiques del clima mediterrani, pel que fa al règim de pluges escasses i temperatures a l'alça, sumades a la greu i persistent situació de sequera, la capacitat limitada dels rius de les conques internes de Catalunya i l'augment progressiu de la demanda d'aigua, comporten **un dèficit clar de garantia de subministrament que anirà en augment si no se'n redueix el consum i es disposa de nous recursos.**

Tot plegat ens obliga a canviar el paradigma actual, i és per això que **l'emergència climàtica ha de ser una responsabilitat compartida entre administracions, empreses i ciutadania.**

Riscos i reptes de present i futur:

Els experts ens informen d'una alerta clara: el canvi climàtic és responsable de l'augment de la freqüència, intensitat, durada o afectació territorial dels fenòmens meteorològics adversos, que poden donar lloc a esdeveniments extrems sense precedents. Amb l'ajuda d'experts, **Aigües de Barcelona ha analitzat l'evolució del canvi climàtic i les seves conseqüències,** alhora que ha realitzat un estudi de context extern basat en la metodologia PESTEL, el qual **ens ha permès identificar les següents amenaces i oportunitats en relació amb el medi ambient i el canvi climàtic:**

Amenaces

Escassetat de recursos hídrics: té conseqüències sobre la disponibilitat i la qualitat de l'aigua, l'augment de la desertització, canvis als ecosistemes i les zones humides, increment de tensions entre sectors per l'ús de l'aigua (energia, regadiu, domèstic, indústria...).

Impacte del canvi climàtic sobre les infraestructures: els esdeveniments atmosfèrics d'alta intensitat poden produir danys importants i alterar el servei de manera significativa en zones molt localitzades.

Oportunitats

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...).

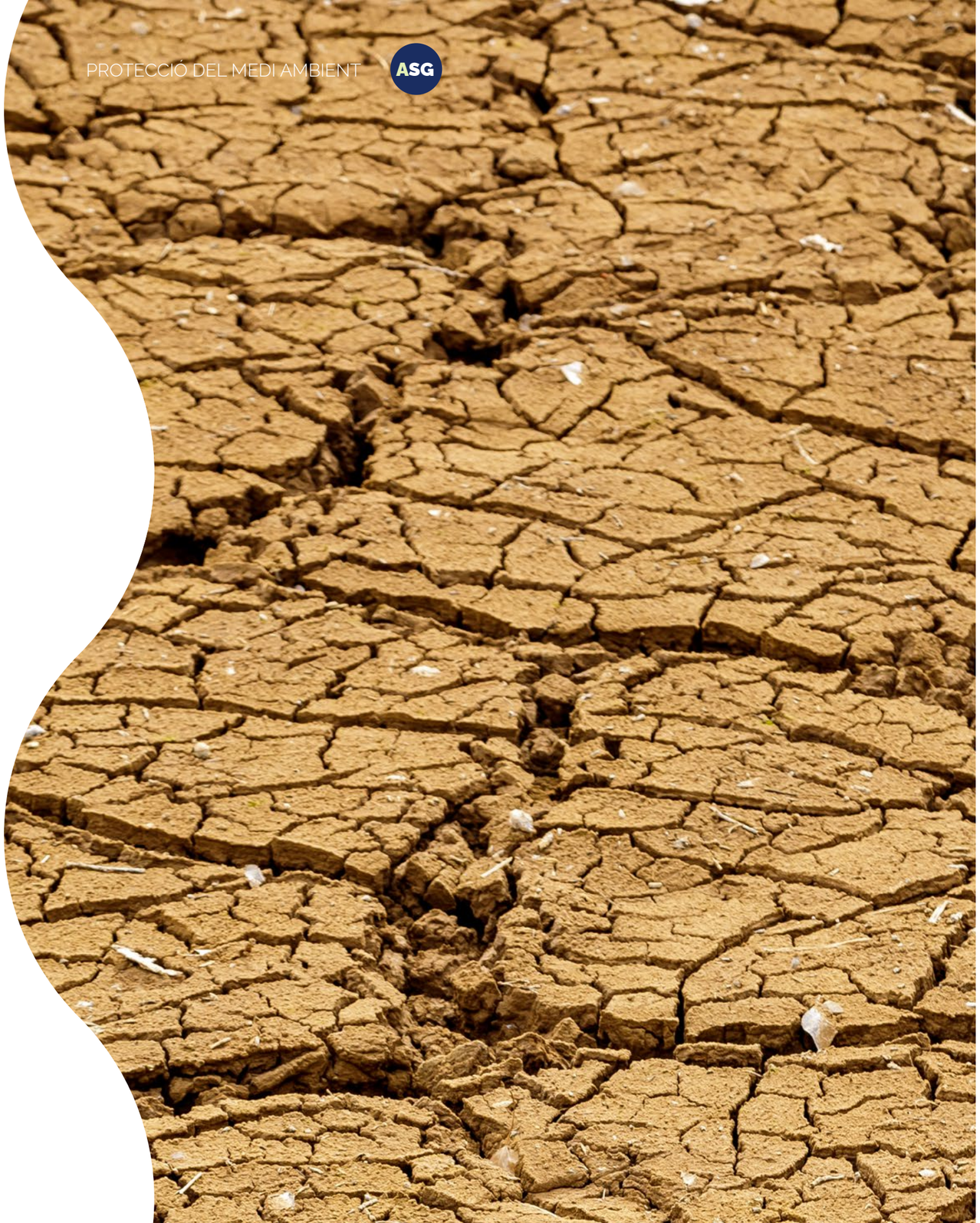
Usos d'aigua regenerada: situacions d'escassetat d'aigua, palanques en estratègia d'economia circular europea i espanyola, emergència climàtica, etc.

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).

Aigües de Barcelona vol contribuir a la resiliència de les ciutats mitjançant l'impuls de solucions urbanes sostenibles com ara l'aigua regenerada.

EMERGÈNCIA PER SEQUERA

ASG



Josep Lluís Armenter
Coordinador del Pla de sequera d'Aigües de Barcelona

Josep Lluís Armenter, coordinador del Pla de sequera d'Aigües de Barcelona

« La persistent situació de sequera que estem patint a Catalunya des de fa més de tres anys ha posat de manifest la necessitat que tenim de poder disposar de recursos d'aigua no convencionals. L'aigua dessalinitzada és un d'ells. Ara bé, hem d'entendre aquest recurs com a una solució d'emergència per fer-ne ús en circumstàncies d'escassetat hídrica i davant d'altres contingències puntuals.

No ens hem d'obsessionar, però, en fer front únicament a situacions més o menys freqüents de sequera. Hem de pensar a tenir a l'abast recursos que siguin útils i sostenibles també en circumstàncies més normals des del punt de vista climàtic. Per això, ha quedat demostrat que la reutilització de l'aigua (en el nostre cas, procedent de l'estació de regeneració del Baix Llobregat) és un model d'èxit ja contrastat, versàtil i econòmic que ha estat molt útil per alliberar recursos naturals del riu.

Fa anys que l'aigua regenerada s'utilitza en el reg agrícola, a la indústria, per a usos urbans, com a barrera contra la intrusió marina, així com per a cabals de manteniment del riu i zones humides del delta del Llobregat. Però, a més, des de finals de l'any 2022 també està sent un recurs totalment imprescindible per fer front a la crisi hídrica a l'àrea metropolitana de Barcelona. En efecte, l'aigua regenerada, un cop tancat el cicle de l'aigua i potabilitzada de nou, està cobrint al voltant del 25% de la demanda de l'entorn metropolità i a la meitat del cost de l'aigua dessalinitzada. Replicar aquest model, a partir de l'aigua reutilitzada procedent de la depuradora del Besòs, és, en aquests moments, un deure pendent que ja no podem trigar a implantar. »

Des del punt de vista hidrològic i de disponibilitat de recursos, l'any 2023 ha estat marcat per la Resolució ACC/747/2023 del Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural per la qual es va declarar –el 6 març– l'**entrada a l'estat d'excepcionalitat per sequera hidrològica 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, a més, que ja vam iniciar l'any 2023 amb aquesta unitat en estat d'alerta –decretat el 22 de novembre del 2022– i amb unes reserves hídriques a 1 de gener del 2023 al 31% de la seva capacitat màxima.

Malgrat que el Pla especial d'actuació en situació d'alerta i eventual sequera (PES) indiqui que l'entrada en situació d'excepcionalitat no està prevista fins al moment d'arribar a unes reserves d'aigua als embassaments del sistema Ter-Llobregat per sota dels 145 hm3 (23% de la capacitat màxima), l'Agència Catalana de l'Aigua 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 i contenir el consum agrícola davant la imminent campanya de reg.**

Segons el mateix PES, la unitat Embassaments del Ter-Llobregat entraria en situació d'emergència I en el moment en què les reserves se situessin per sota dels 100 hm3 (16% de la capacitat màxima), condició a la qual encara no es va arribar al tancar l'any 2023 (105,9 hm3). Com a mesura preventiva, el 21 de novembre el Govern de la Generalitat va decretar l'estat de preemergència en el sistema Ter-Llobregat (no previst en el PES), que va constituir un estadi de transició entre l'excepcionalitat i l'emergència I. L'objectiu d'aquest estadi intermedi ha estat 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

(303-1)

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 fonamental per poder contenir les reserves d'aigua als embassaments de les conques dels rius Ter i Llobregat. L'any 2023 la dessalinitzadora de El Prat ha continuat a plena producció, subministrant, de mitjana, un cabal aproximat d'1,2 m3/s a l'àmbit de gestió d'Aigües de Barcelona.

Així mateix, durant l'exercici anterior **un altre nou recurs importantíssim ha ajudat a pal·liar els efectes de la persistent sequera: l'aigua regenerada.** Durant el 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.

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.

L'aigua regenerada i la procedent de les dessalinitzadores han suposat, en certs moments, prop del 60% de l'aigua subministrada a Barcelona i la seva àrea metropolitana.

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**. El **25%** del consum total d'aigua de la regió metropolitana prové, justament, 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 **els darrers anys la ciutadania 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 hm3, mentre que al 2017 era de 195,53 hm3.

(*) Dades aproximades.

En un any normal

Situació actual de sequera

Sequera: marc normatiu i competencial

Els reglaments europeu, estatal i català defineixen el marc legislatiu orientat a protegir les aigües, contribuir a palliar els efectes de la sequera i ajudar a garantir un subministrament suficient d'aigua amb garantia sanitaria. 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 (PES),** el qual va ser aprovat per la Generalitat de Catalunya per l'Acord GOV/1/2020 (8 de gener de 2023).

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

Seguint aquesta lògica, el PES defineix tres estats de sequera hidrològica en funció de les reserves hídriques (embassaments i aqüífers) o la pluja acumulada: **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'estat d'emergència (I, II, III).**

El 28 de febrer de 2023, 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 la conca fluvial de Catalunya. Aquest Decret llei estableix, doncs, les normes i les mesures extraordinàries i urgents per a l'aprofitament dels recursos hidràulics escassos en l'àmbit del districte de la conca fluvial de Catalunya i garanteix la prestació adequada dels serveis del cicle de l'aigua, especialment l'abastament domiciliari d'aigua apta per al consum humà en tot el territori català.

El dia 22 de maig de 2023 es va publicar la **Llei 9/2023,** que dicta les normes i les mesures extraordinàries i urgents per afrontar la situació de sequera excepcional a Catalunya i complementa l'anterior Decret Llei, el promulgat el 28 de febrer. Aquesta llei possibilita que les administracions competents en el servei d'abastament d'aigua puguin aprofitar els recursos hídrics de tot el territori català i garantir la prestació adequada dels serveis del cicle de l'aigua i planificar les inversions urgents i habilitar-ne l'execució pel tràmit d'emergència.

Havent revisat tot aquest context, ja **podem afirmar que ens trobem immersos en el pitjor episodi de sequera des que hi ha registres,** no tan sols per les altes temperatures i l'absència continuada de pluges, sinó també per la manca de finançament públic en infraestructures que han de contribuir a la resiliència hídrica del territori des de l'últim episodi sever de sequera (2008).

(303-1)

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 sodi. També compta amb 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'aqüifer 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, cal sumar-hi, 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 és una font d'aigua constant, un recurs de proximitat, estable i accessible per utilitzar allà on sigui necessari. Regenerar significa sotmetre l'aigua depurada a un tractament addicional perquè es pugui reutilitzar per a diferents usos seguint un model circular.** Suposa, doncs, 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.**

L'aigua regenerada amb continuïtat és la solució més sostenible per fer front a la sequera.

L'aigua regenerada representa una reducció tant dels costos econòmics com ambientals respecte a la dessalinització.

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.

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 m3/dia.

Pol Besòs

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 podrà cobrir altres necessitats: de tipus urbà, industrial, mediambiental, etc.

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.

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 per afrontar les successives fases de sequera, sobretot si finalment s'acabaven decretant les situacions d'excepcionalitat i emergència. Per aquest motiu, el 2023 ha calgut fer una tasca interna i en coordinació amb les administracions competents (ACA, AMB i ajuntaments) i grans consumidors.

En aquesta línia, destaquem les següents actuacions:

S'han continuat identificant 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, reg de zones verdes, etc.

Hem elaborat un **Pla operatiu de sequera d'Aigües de Barcelona** amb l'objectiu de contribuir a la reducció dels volums lliurats si les mesures aplicades en cada municipi no acaben de ser suficients per reduir la dotació municipal. Cal dir que la configuració supramunicipal de la xarxa fa inviable la implementació d'un pla operatiu aïllat per a cada municipi, per això proposem l'aplicació per **zones de regulació hidràulica,** que són àmbits de la xarxa en els quals es pot realitzar una gestió de la pressió subministrada de manera independent.

UN CICLE INTEGRAL REFERENT

L'accés a l'aigua és un dret universal i fonamental per a una vida digna i per a la salut. Aigües de Barcelona treballa per oferir la màxima qualitat d'aquest recurs vital i per distribuir-lo de la manera més sostenible i segura.

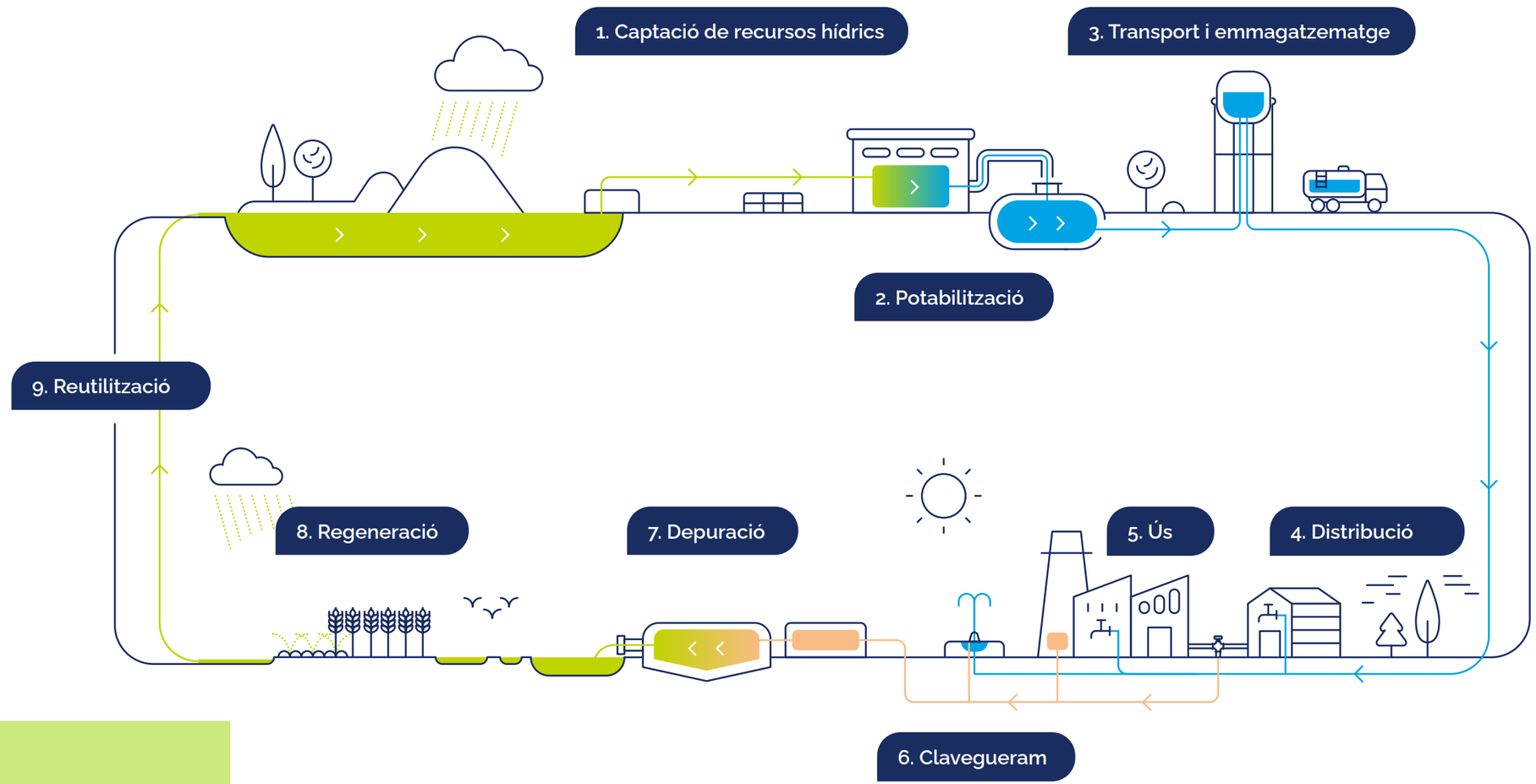
Què fem i com ho fem

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 tres milions d'habitants de l'àrea metropolitana de Barcelona reben aigua procedent de les diferents fonts d'abastament, ja sigui aigua superficial, subterrània o dessalinitzada.

La situació actual de l'aigua a Catalunya –períodes de pluges irregulars, 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.**

El cicle integral de l'aigua: una gestió de màxim rigor

El nostre model de gestió publicoprivada, mitjançant el qual portem aquesta aigua saludable i segura a gairebé tres milions de persones de l'àrea metropolitana de Barcelona, és una referència en l'àmbit internacional.



Aigües de Barcelona aposta per l'aigua regenerada i reutilitzada

USOS

- **Ambientals**
- **Urbans i recreatius** (reg de carrers, parcs...)
- **Agrícoles**
- **Industrials**

Captació

Un aspecte fonamental en la gestió de l'aigua és la vigilància, el seguiment i el control dels nivells de quantitat i qualitat de les aigües. A Aigües de Barcelona **abastem prop de 3 milions de persones amb recursos de diferents orígens: aigua superficial, subterrània i dessalinitzada.**

La realitat actual de la situació de l'aigua a Catalunya, així com la creixent demanda d'aigua per a finalitats domèstiques i industrials, ens fa apostar clarament per **la regeneració i la reutilització com a millors alternatives sostenibles per garantir el subministrament d'aigua potable** a l'àrea metropolitana de Barcelona en el futur.

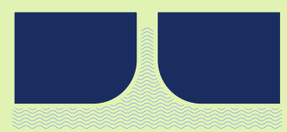
Cada dia, a Barcelona i a la seva àrea metropolitana es subministren **517 milions de litres d'aigua potable.** A Aigües de Barcelona donem resposta a aquesta necessitat proveint-nos de recursos procedents de fonts superficials (dels rius i embassaments), subterrànies (aqüífers i pous) i, en menys mesura, marines.

Fonts superficials

Conca del riu Llobregat: l'aigua captada d'aquesta font té una mineralització elevada i conté microcontaminants orgànics i inorgànics. A través d'un tractament intensiu i sofisticat a les estacions de tractament d'aigua potable (ETAP) de Sant Joan Despí i Abrera, es transforma en aigua potable.
En situació d'escassetat de recursos hídrics s'aporta aigua regenerada procedent de l'ERA de l'EDAR Baix Llobregat aigües amunt de la captació de l'ETAP Sant Joan Despí, per tal d'aprofitar tot el recurs disponible i garantir així el subministrament d'aigua, seguint un model d'economia circular.

Conca del riu Ter: es potabilitza a l'ETAP de Cardedeu. Té una concentració salina moderada, una lleugera presència de bacteris i poca contaminació orgànica gràcies a l'autodepuració natural que es produeix en els embassaments.

Fonts subterrànies



Estació de tractament del Besòs: d'aquest riu en captem aigua procedent d'un petit aqüífer. Es potabilitza a l'ETAP del Besòs mitjançant tècniques innovadores de nanofiltració i osmosi inversa, les més adequades per tractar aquest tipus d'aigua subterrània, amb contingut elevat en sals i presència de contaminació orgànica.

Aqüífer del delta del riu Llobregat: l'aigua captada d'aquest aqüífer es potabilitza a l'ETAP de Sant Joan Despí, on s'apliquen tractaments i tecnologies d'última generació, com l'ozó, el carbó actiu o l'osmosi inversa, que en garanteixen una qualitat immillorable. Aquesta planta, a més, aplica altres processos innovadors per gestionar els fangs residuals, millorar l'eficiència energètica o prevenir la generació de residus.

Estació de tractament de La Llagosta: els cabals de l'aqüífer de la cubeta de La Llagosta són tractats mitjançant l'aplicació d'una etapa de filtració per osmosi inversa combinada amb una etapa de stripping. Aquesta ETAP es considera una instal·lació de contingència per situacions d'escassetat de recursos, que, a causa de la situació iniciada l'any 2022, s'ha hagut de posar en marxa a inicis d'octubre per tal de cobrir la falta de volum d'aigua provocada per la sequera.

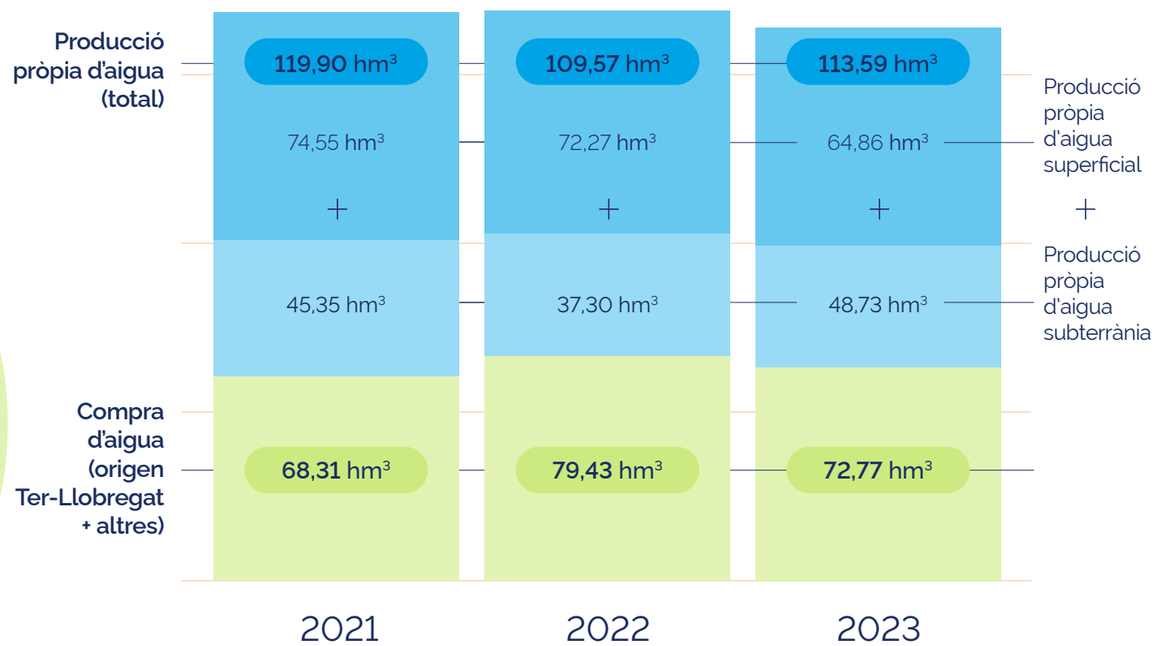
Fonts marines

Instal·lació de tractament d'aigua marina (ITAM) del Llobregat: Amb la finalitat de poder respondre a la demanda d'aigua en episodis de reserves baixes als embassaments, en aquesta instal·lació es duu a terme un procés de dessalinització d'aigua marina. L'entrada d'aquesta s'incrementa esglaonadament quan es redueixen els nivells dels embassaments, situant-se a plena capacitat quan les reserves embassades del sistema Ter-Llobregat baixen per sota del 40%.

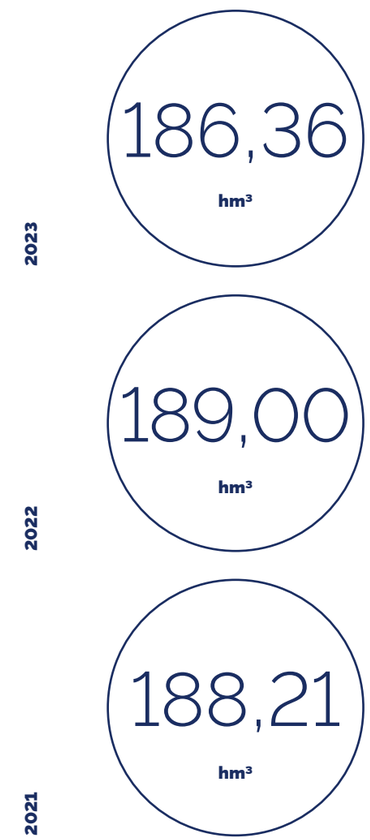
Potabilització

L'aigua que arriba a les plantes potabilitzadores que subministren aigua potable a l'àrea metropolitana de Barcelona (Sant Joan Despí, Central Besòs, El Papiol, La Llagosta i la doble planta de Les Estrelles) té una composició química molt variable i s'ha de tractar amb tècniques pioneres.

Aigua gestionada



Quantitat total d'aigua lliurada



Transport i emmagatzematge

Una vegada potabilitzada, l'aigua es distribueix en la quantitat necessària perquè arribi amb prou pressió les 24 hores del dia durant els 365 dies de l'any. El transport es realitza mitjançant una extensa xarxa de distribució i centrals de bombament. Per a l'emmagatzematge, fem servir grans dipòsits situats en diferents punts elevats repartits pel territori.

Tanmateix, **l'eficiència de la xarxa es converteix també en un aspecte clau per assegurar que el recurs de l'aigua es gestioni de la manera més responsable possible** i se n'eviti al màxim el desaprofitament.

La xarxa té una eficiència del 83,51%

Aleshores, on queda el 16,49% restant?

Pèrdues reals: 7,76%
Corresponen a fuites en els diferents elements de la xarxa (canonada, dipòsits i escomeses)

Pèrdues aparents: 8,13%
Corresponen, principalment, a la manca de precisió dels comptadors i a fraus o consums il·legals

Pèrdues no categoritzades: 0,35%

Altres: 0,25%
Correspon al consum autoritzat no facturat i no mesurat (ex. neteja i desinfecció de dipòsits i canonades)

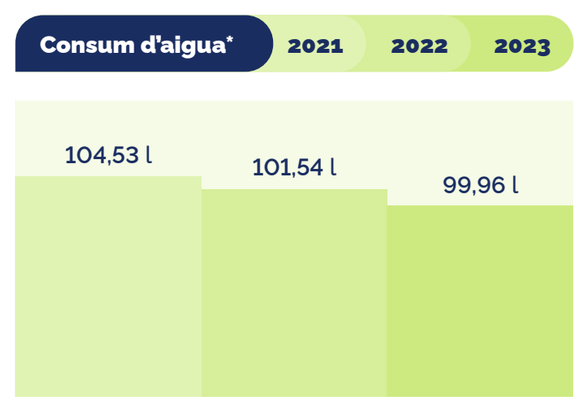
Distribució intel·ligent

El **Centre de Control Operatiu** és el punt de la xarxa on es treballa per optimitzar la distribució de l'aigua i assegurar-ne una gestió responsable. Des del CCO se supervisen els paràmetres clau del servei d'abastament de manera ininterrompuda els 365 dies de l'any. **El control de qualitat es duu a terme en totes les etapes del cicle integral de l'aigua, des de les captacions al moment de servir-la a les llars amb total garantia sanitària.**

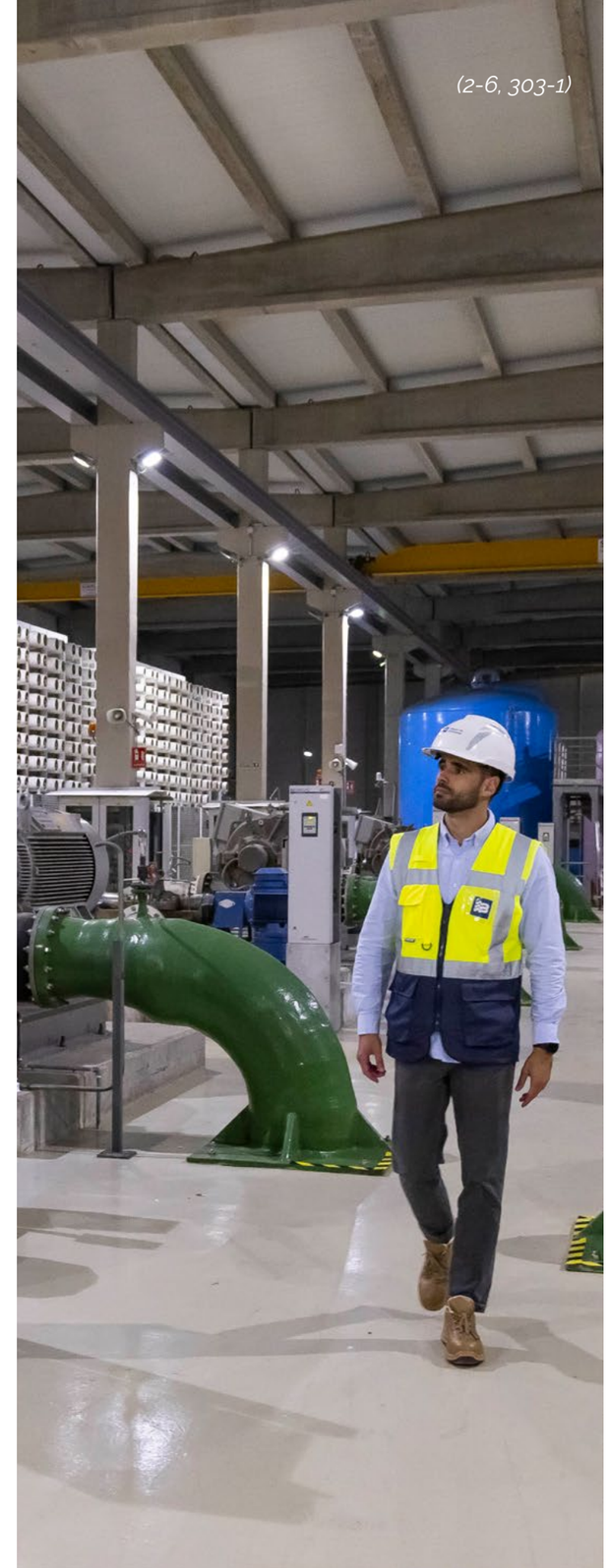
L'optimització de l'eficiència hidràulica de la xarxa i la reducció de les pèrdues d'aigua és possible gràcies a un programa anual específic que comprèn diverses línies d'actuació, com ara el diagnòstic precoç de fuites mitjançant la informació que proveeix la sectorització, l'aplicació de models de priorització d'actuacions de renovació de la xarxa i la instal·lació d'elements de mesura del consum.

Consum domèstic

Som conscients de la nostra tasca: gestionar un recurs valuós i escàs a la regió mediterrània. Independentment de l'origen o procés aplicat, **l'aigua que fem arribar a les cases supera amb escreix la normativa sanitària més estricta** establerta per l'Organització Mundial de la Salut, la Unió Europea i les autoritats sanitàries del país. A més, 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.



*Per persona i dia als 23 municipis metropolitans on Aigües de Barcelona gestiona el servei.



Clavegueram

L'aigua residual procedent dels milers de punts de consum va a parar a la **xarxa de clavegueram, on també es recullen les aigües pluvials.** Aquesta xarxa condueix l'aigua fins a les estacions depuradores.

Depuració

La depuració és el procés en què **s'eliminen les impureses i residus de l'aigua usada**. És el pas previ a retornar-la al medi natural o destinar-la a un tractament de regeneració per a la seva posterior reutilització.

Reutilització per a diversos usos o retorn al medi natural

La reutilització de l'aigua és la manera més sostenible de preservar els recursos hídrics i els ecosistemes aquàtics. Amb aquest procés s'evita l'impacte dels períodes de sequera i l'escassetat hídrica estructural en la qual ens trobem immersos i es proporciona una nova vida a l'aigua.

El camí de **la reutilització contempla dos passos fonamentals: la depuració i la regeneració.** Regenerar és sotmetre l'aigua depurada a un nou tractament perquè es pugui reutilitzar seguint un model circular. Una vegada regenerada, l'aigua es pot retornar en condicions òptimes als rius i aqüifers per començar de nou el cicle.

LA NOSTRA ACTIVITAT: GESTIÓ I SERVEI

A Aigües de Barcelona proveïm aigua a prop de tres milions de persones de la ciutat de Barcelona i la seva àrea metropolitana.

Aigua potable

23 municipis
2.972.780 habitants servits
186,36 hm³ volum d'aigua lliurat a la xarxa
6 ETAP explotades per Aigües de Barcelona
4.746,30 quilòmetres de xarxa
83 dipòsits
73 centrals de bombament
129 vàlvules reguladores

Aigua per a usos no potables

9 municipis

Clavegueram

11 municipis
453.745 habitants servits
1.302 quilòmetres de xarxa i col·lectors

Aigües depurades

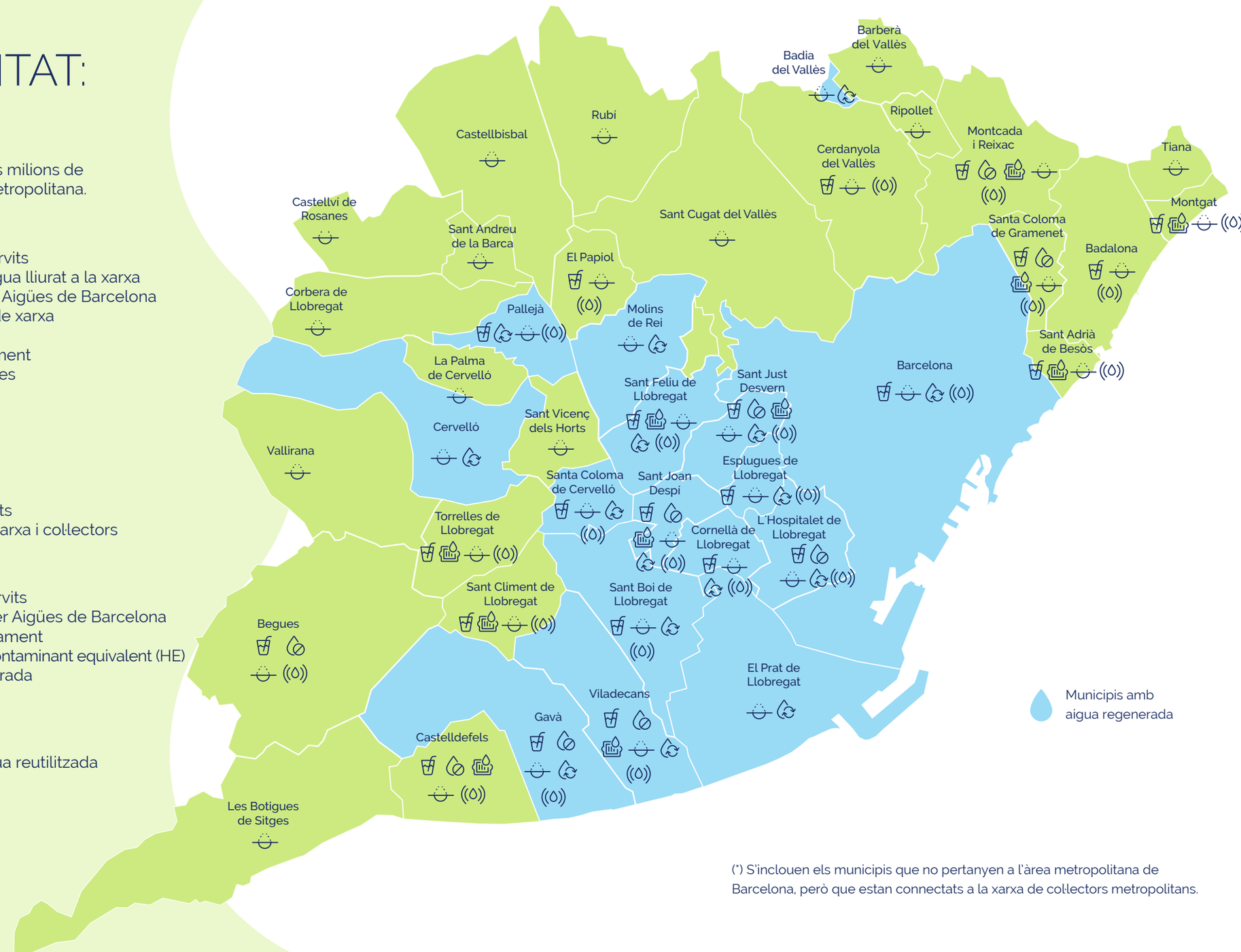
40 municipis*
3.345.695 habitants servits
7 EDARs explotades per Aigües de Barcelona
39 estacions de bombament
4.432.414,90 càrrega contaminant equivalent (HE)
238,16 hm³ aigua depurada

Aigua regenerada

16 municipis
57,90 hm³ volum d'aigua reutilitzada

Telemesura

23 municipis
81% de clients



(*) S'inclouen els municipis que no pertanyen a l'àrea metropolitana de Barcelona, però que estan connectats a la xarxa de col·lectors metropolitans.

Gestió eficient de l'aigua

Amb l'objectiu d'adaptar les infraestructures del cicle integral de l'aigua i anticipar-nos a les conseqüències derivades del canvi climàtic, **ens comprometem –com sempre ho hem fet– a 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, 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.

La situació de sequera decretada a les conques del Llobregat i del Ter va accelerar l'activació d'una prova amb una aportació inicial al riu de 200 l/s d'aigua regenerada per a la seva captació a l'ETAP Sant Joan Despí, aportació que gradualment es va anar incrementant en blocs 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 que, una vegada tractats, permeten la seva injecció a l'aqüífer per garantir-ne les reserves estratègiques. **L'any 2023 s'han injectat a l'aqüífer del Llobregat un total de 538.816 m³ d'aigua.**

Cal destacar, a més, 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 a la qualitat de l'aigua del riu Llobregat i a les modificacions successives de les directives d'aigües de consum. Com a resultat, el tractament efectuat és molt complet. 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.

En el conjunt d'ETAPs destaquem els següents projectes de millora:

» 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 300 l/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 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.

Globalment, **l'eficiència de la xarxa –sempre situada en un paràmetre altament monitoritzat i controlat per Aigües de Barcelona, havent assolit valors de referència en el sector– es manté com un aspecte clau, especialment en aquest escenari de sequera.** En aquest sentit, treballem per assegurar que el recurs de l'aigua es gestiona de la manera més responsable possible. Per tal, doncs, d'incrementar l'eficiència de la xarxa, Aigües de Barcelona impulsa diferents iniciatives:

Desplegament de telemesura 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.

El projecte T20 de xarxes tranquil·les: donat que l'eficiència de la xarxa es pot veure impactada, entre d'altres, per les avaries, que, 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.

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.

Estratègia per a la recerca de fuites a la xarxa de distribució amb la incorporació de cerca en continu d'equips amb gas heli. Gràcies a la utilització de dos equips de cerca de fuites basats en l'heli, es realitzen inspeccions en continu de manera preventiva en els sectors que presenten rendiments més baixos.

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 de reduir el volum d'aigua no registrada i evitar substitucions innecessàries de canonades en bon estat.

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'aquesta prova 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 (hidròfons) que registren el so i la pressió i que estan en contacte amb l'aigua, cosa que permet localitzar tant la posició de les fuites com la font de l'origen dels transitoris.

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 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.

Més digitals per ser més eficients

Patricia Posadas
Directora de Digitalització i Excel·lència Operativa

Patricia Posadas, directora de Digitalització i Excel·lència Operativa

« A l'àrea metropolitana de Barcelona ens trobem davant de la pitjor sequera viscuda a Catalunya des que existeixen registres, fa més d'un segle. El context ens exigeix màxima responsabilitat i eficiència en la gestió dels recursos hídrics i energètics. Per aquest motiu, com sempre hem fet a Aigües de Barcelona, continuem aplicant el coneixement, la innovació i la tecnologia per mantenir l'excel·lència en l'abastament d'aigua potable a la ciutadania.

Al Centre de Control, en la nostra tasca diària de garantir la continuïtat i qualitat del servei d'abastament d'aigua, posem especial atenció en minimitzar el consum energètic, maximitzar el rendiment hidràulic i garantir la qualitat sanitària del recurs que subministrem.

El desenvolupament d'un bessó digital de la xarxa de transport i distribució, l'aprenentatge automàtic de la IA per al control i minimització de les fuites d'aigua o la monitorització de l'acompliment energètic de les centrals d'impulsió i dels processos de tractament són clars exemples d'aplicació de la tecnologia com a palanca de millora contínua del servei d'abastament. Així mateix, l'aprofitament de les energies renovables ja és un fet, amb més de 4.700 m2 de plaques solars fotovoltaiques disponibles a les nostres instal·lacions.

El nostre esperit innovador vetlla de forma decidida i compromesa per preservar la salut del medi que ens envolta i oferir un servei de referència a la ciutadania. »

És evident que el gran repte global actual és el canvi climàtic. 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. Aquesta batalla climàtica ens ha d'acostar a l'eficiència hidràulica i és en aquest punt on **apostem per la digitalització de les operacions: per guanyar temps i ser més eficaços.**

Aigües de Barcelona compta amb el 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, 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.

En definitiva, Dinapsis és **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 completa.

Aigua regenerada: antídot contra la sequera

L'eficiència, la prevenció, l'estalvi i la reutilització són les principals estratègies per adaptar-se a l'emergència climàtica i ambiental. En l'escenari actual de sequera aguda, **centrem els esforços en la reutilització de l'aigua i és per això que donem una gran prioritat a la línia de generació i subministrament d'aigua regenerada.** Volem que sigui una alternativa plenament consolidada a curt termini.

De fet, durant l'any 2023 **s'ha incrementat un 15,1% el volum d'aigua regenerada** al territori metropolità. Els seus principals usos són l'ambiental, l'agrícola i el recreatiu.

238,16 hm³ d'aigua depurada

57,9 hm³ d'aigua regenerada

Usos aigua regenerada (m³)	2021	2022	2023
Ambiental	32.939.513	45.046.355	46.194.959
dels quals per a ús prepotable *	0	290.000	35.848.601
Agrícola	4.897.219	5.115.499	11.566.196
Recreatiu	152.065	139.064	133.669
Urbà (camions cisterna)	0	0	4.280
Total	**37.988.797**	**50.300.918**	**57.899.104**

(*) 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 l'ETAP de SJD. Aquest volum d'aigua ha suposat un 25% de l'aigua que s'ha destinat a l'abastament del territori metropolità.

La regeneració de l'aigua

CREIXEMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE

Fomenta la transició cap a un model circular de l'aigua, generant oportunitats i beneficis econòmics i ambientals

REDUCCIÓ D'EMISSIONS I CONSUM D'ENERGIA

Redueix la petjada de carboni associada al cicle de l'aigua.

SUBMINISTRAMENT GARANTIT

Permet disposar de noves fonts d'abastament per garantir-ne el subministrament

PROXIMITAT

Ajuda a reduir la dependència de fonts hídriques alienes al territori

RESILIÈNCIA HÍDRICA

Ajuda a desvincular la garantia d'accés a l'aigua de les condicions ambientals, cosa important en períodes de sequera

PRESERVACIÓ DELS ECOSISTEMES AQUÀTICS I LA BIODIVERSITAT

Afavoreix la recuperació dels aqüífers i el manteniment del cabal ecològic dels rius, així com la dels ecosistemes aquàtics i la biodiversitat que acullen

NORMATIVA AMBIENTAL

Dona resposta a les exigències, requeriments legals i normatives que impulsen la Unió Europea, Espanya i Catalunya

MÀXIMA QUALITAT

Permet retornar aigua en òptimes condicions als rius i aqüífers, iniciant de nou el cicle integral de l'aigua

PRESERVACIÓ D'AIGUA POTABLE

Permet reservar l'aigua potable per al consum de boca

GESTIÓ RESPONSABLE

Permet mitigar les restriccions i els costos derivats dels períodes de sequera

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 següents iniciatives:**

REGENERADA SANT CUGAT I CERDANYOLA

El projecte de *Redacció de l'Estudi d'alternatives i Projecte Constructiu de captació d'aigua regenerada a l'EDAR-ERA Riu Sec de Sabadell i subministrament al municipi de Sant Cugat del Vallès, Cerdanyola del Vallès, Consorci Urbanístic del centre direccional de Cerdanyola del Vallès i Universitat Autònoma de Barcelona*, encarregat per l'AMB al desembre del 2022, es va licitar a principis del 2023 i es va adjudicar 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 de 2024.

SUBMINISTRAMENT AIGUAMOLL MOLINS DE REI

Dins 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 també 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 una anàlisi d'alternatives i s'ha validat la més adient.

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. La seva redacció ha començat a principis de 2024.

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. Hi ha en marxa un avantprojecte de la solució acordada i la previsió és 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 llarg del 2023 amb l'objectiu de lliurar-lo a l'AMB enguany– 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 Josep Tarradelles Barcelona-El 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 i Centre Direccional de Cerdanyola, entre d'altres. Tots els participants han acordat una demanda potencial de l'ordre de 175 hm3/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 m³**, incrementant en un 58,8% l'aigua injectada al 2022, que va ser de 1.252.410 m3.

Una altra és la **recàrrega amb aigua superficial del riu Llobregat** parcialment tractada que es realitza al pou 18 de l'**ETAP de Sant Joan Despí.** Durant el 2023 s'han injectat en aquest pou **589.760 m³**,, incrementant en un 9,5% l'aigua injectada el 2022, que va ser de 538.816 m3.

UN CONTROL DE QUALITAT PER A UNA AIGUA AMB LES MÀXIMES GARANTIES

ASG

Marta Ganzer
Responsable de Qualitat de l'aigua

Marta Ganzer, responsable de Qualitat de l'aigua

« Aigües de Barcelona sempre ha estat a l'avantguarda en la gestió preventiva de la innocuïtat de l'aigua i va ser pionera en la implementació dels anomenats 'plans de seguretat de l'aigua' l'any 2010, amb la primera certificació ISO 22000 de l'Estat.

Mantenir, doncs, l'excel·lència en la qualitat de l'aigua de consum –una prioritat central per a la companyia– suposa un desafiament addicional en l'escenari de crisi climàtica: per exemple, resulta important adaptar els plans de seguretat de l'aigua a l'actual context de sequera, que provoca una menor disponibilitat dels recursos hídrics i una considerable alteració i degradació de la qualitat d'aquests. En aquest sentit, s'està treballant per desenvolupar els Climate Resilient-Water Safety Plans (CR-WSP) amb l'objectiu d'augmentar la resiliència davant dels efectes del canvi climàtic.

Per tal de maximitzar l'aprofitament dels recursos disponibles i garantir la demanda, les mesures clau i més sostenibles a futur són l'ús de les aigües regenerades i la potenciació de la recàrrega dels aqüífers, dues línies d'acció en les quals s'està treballant intensament. Aquesta darrera acció permet, alhora, millorar la qualitat i preservar les reserves d'aigua subterrània, que són una font indispensable per al subministrament d'aigua potable.

En conseqüència, és necessari fer un esforç addicional en el seguiment analític de l'aigua, derivat de la nova estratègia de gestió dels recursos hídrics, per tal de garantir el subministrament d'aigua i que aquesta segueixi complint amb les màximes garanties sanitàries. En aquest sentit, el potencial i capacitat d'innovació del nostre laboratori permet controlar en rutina, no només la totalitat de paràmetres reglamentaris, sinó també una extensa relació de compostos i patògens emergents, fet que permet cobrir una avaluació exhaustiva de nous riscos (fàrmacs, drogues, contaminants d'origen industrial, virus...). »

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 normativa pren com a base les recomanacions de l'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 Reial Decret, doncs, estableix, principalment, 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) a la totalitat dels municipis on opera. Aquests controls es realitzen 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.

El nostre laboratori disposa d'un **equip d'especialistes en el tast d'aigua –únic a Espanya i dels pocs que hi ha al món– que realitza estudis específics sobre el gust i l'olor** de les aigües per controlar-les i millorar-les.

La companyia compta, de forma voluntària, amb la **certificació 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. Aigües de Barcelona va ser pionera el 2009 en obtenir aquesta certificació per a un abastament d'aigua.

Dades significatives de qualitat de l'aigua

Grau de compliment de paràmetres amb rellevància sanitària (%)	**2021**	**2022**	**2023**
Compliment de paràmetres amb rellevància sanitària	100	100	100

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

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

Una aigua segura i saludable: actuacions destacades

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.

- **Reinstauració de la incorporació d'aigües regenerades produïdes a l'EDAR Baix Llobregat al riu Llobregat** 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.** Mantenim un control sistemàtic d'aquest recurs.

- **Posada en marxa de l'ETAP La Llagosta** amb una reavaluació de la qualitat de l'aigua produïda i la 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.

- **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 (Carbó Actiu Granular) per a la reducció de la concentració de pesticides, mentre no es disposi de la nova ETAP projectada.

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 Espanya 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.

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

Hem continuat també 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'Entitat Nacional d'Acreditació (ENAC) nous compostos que només regula el RD 3/2023.

D'altra banda, s'ha realitzat una **actualització de la web de la companyia** per incloure els nous requeriments d'informació a la ciutadania fixats pel RD 3/2023, emfatitzant les dades sobre la qualitat de l'aigua i les infraestructures de l'empresa per al subministrament d'aigua de consum.

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 i s'han iniciat les obres de construcció de la nova ETAP Estrelles per tal de garantir que es podran complir amb total seguretat els límits fixats a la Directiva i al RD per a les PFAS (substàncies perfluoroalquíliques), 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.

L'entrada en vigor (el juny 2023) del Reglament UE 2020/741, relatiu als requisits mínims per a la reutilització de l'aigua, 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 (ERA Baix Llobregat, Gavà-Viladecans i Sant Feliu), tenen implantat un pla de gestió del risc de l'aigua regenerada o SSP específicament per a aquest ús, que ja s'ha presentat a l'administració competent (AMB). 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 és per aquest motiu que 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 una total seguretat sanitària i ambiental en els seus diferents usos.

Avaluació dels nivells de microplàstics a les aigües

Pel que fa als microplàstics, durant l'any 2023 s'ha finalitzat 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 (pirròlisi acoblada a cromatografia de gasos amb espectrometria de masses: una tècnica que permet quantificar la massa/concentració de cada tipus de plàstic).

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, a més de l'anàlisi de les aigües consumides, la de mostres clíniques dels voluntaris que participen en l'estudi.

CAP A LA PLENA NEUTRALITAT CLIMÀTICA

ASG

L'emergència climàtica és una realitat i la regió mediterrània és una de les zones del planeta més afectades. Es calcula que l'augment de la temperatura en aquesta zona els propers anys serà un 20% superior al de la mitjana de la resta del planeta. Aquest escenari **ens obliga a replantejar la nostra gestió, que cal dotar d'actuacions i recursos més sostenibles i resilients.**

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.**

Els **objectius de reducció d'Aigües de Barcelona** a curt i llarg termini alineats amb la ciència i la SBTi són:

- Assolir emissions net-zero de GEH al llarg de la cadena de valor per al 2050.
- Reduir l'any 2030 les emissions absolutes de GEH d'abast 1+2 en un 51,4% respecte a l'any base 2019.
- Reduir l'any 2030 les emissions absolutes de GEH d'abast 3 en un 46,2% respecte a l'any base 2019.

La petjada de carboni d'Aigües de Barcelona del 2023 ha estat de **96.661,43 tones de CO_2** equivalent i ha estat auditada d'acord amb la norma ISO 14064 i el GHG Protocol.

Tant és així que aquest 2023 la companyia ha estat **guardonada a nivell internacional amb un premi per la seva dedicació i esforç en acció climàtica**:

- Aigües de Barcelona ha estat reconeguda pel *Financial Times* i la plataforma Statista com a **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** 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.

15.342,08 t CO_2 eq evitades gràcies a la injecció d'energia renovable a la xarxa, reciclatge i valorització de residus (p.e. la disposició de fangs en agricultura).

Inventari d'emissions segons classificació GHG Protocol

Total Abast 1+2+3:
96.661,43 t CO_2 - eq

Abast 1

14.487,20
t CO_2 - eq

Abast 2

68,58
t CO_2 - eq

Abast 3

82.105,65
t CO_2 - eq

Emissions directes

Combustió en fonts fixes	**3.051,59**
Combustió en fonts mòbils (transport propi)	**237,41**
De procés de les EDARs	**10.948,41**
Fugitives refrigerants	**249,79**

Emissions indirectes de l'energia adquirida

- Consum electricitat (emissions degudes a energia sense GdO) *

(*) Segons el mètode *market-based.*

Altres emissions indirectes

Cat 1	Compra de reactius	19.932,25
	Compres aigua alta	2.859,95
	Altres béns i serveis	21.065,13
Cat 2	Ampliació i renovació xarxa canonades abastament	5.779,07
	Altres inversions	7.555,36
Cat 3	Producció combustibles (aigües amunt)	1.812,07
	Producció electricitat i pèrdues xarxa elèctrica (aigües amunt)	5.586,96
Cat 4	Transport de reactius	702,28
Cat 5	Tractament de residus	15.546,65
Cat 6	Viatges de negoci	59,44
Cat 7	Desplaçaments *in itinere*	1.206,49

Emissions Opcionals GHG Protocol (Transport de residus, Emissions dels efluents de les EDARs):
16.297,89 t CO_2 - eq

Emissions biogèniques*:
15.047,25 t CO_2 - eq

(*) Emissions de CO2 que provenen del cicle natural del carboni (crema de biogàs generat en el procés de digestió anaeròbia dels fangs)

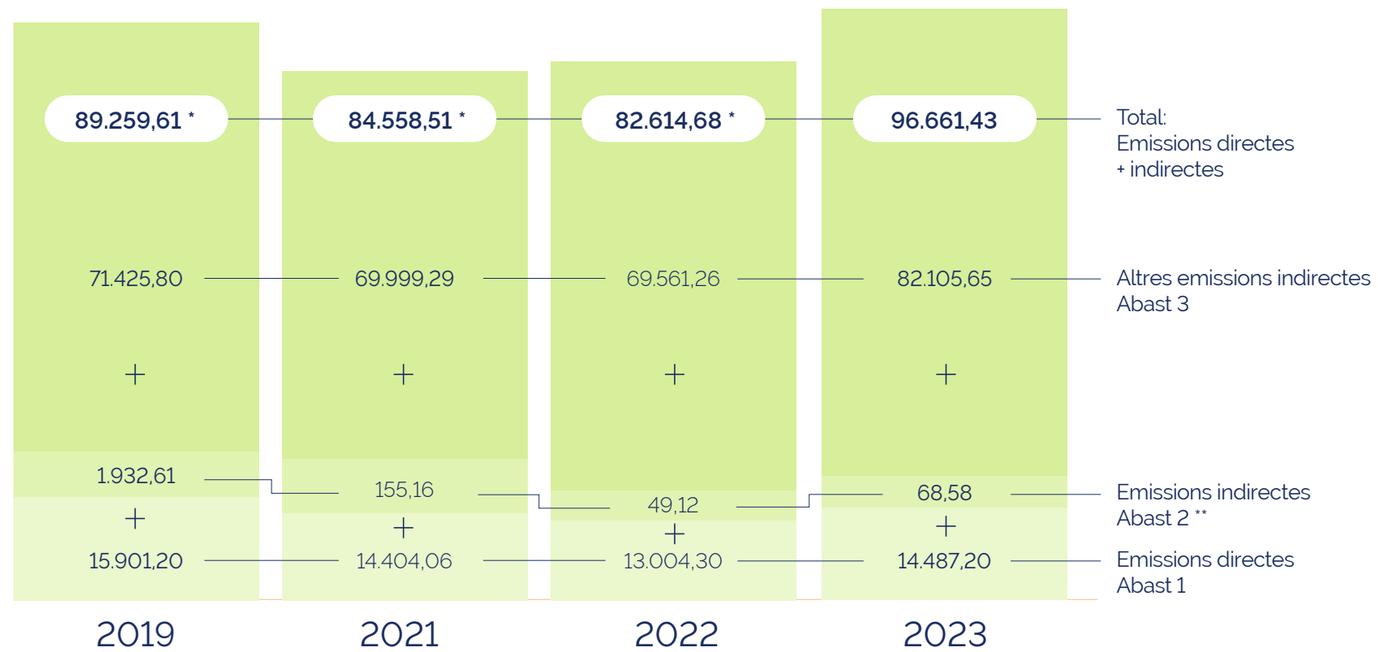
Neutralitat climàtica: full de ruta

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 18,38% 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 un 14,95% en el mateix període, amb un increment pronunciat (18,03%) durant el darrer any.

Des del 2022, **les emissions totals han patit un increment del 17,00% 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 últims anys no havien estat operatius.

Cal destacar, però, 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. Dins l'àmbit de les adequacions que s'han hagut de portar a terme, contrasta la renovació extraordinària de carbó actiu granular a l'ETAP Sant Joan Despí (un 4,51%). En la mateixa línia, s'han incrementat inversions extraordinàries i obres que han suposat un augment del 2,66% del total de la petjada.

Petjada de carboni (tones CO_2)



(*) 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 t CO2 eq al 2022, 77.552,3.t CO2 eq al 2021 i 87.332,8 t CO2 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.*

S'ha establert 2019 com a any base per a l'objectiu de reducció de la petjada de carboni d'acord a l'estàndard SBTi, doncs es tracta d'un any representatiu de l'activitat actual, sense remuntar-nos a una base massa llunyana en el temps, amb la finalitat de promoure un major grau d'ambició i no reconèixer-nos reduccions ja assolides històricament.

Reducció de les emissions: projectes clau

Aigües de Barcelona treballa paral·lelament diferents línies d'actuació 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 (N2O) 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 CO2, IPCC AR6, 2021). Les fuites incontrolades de metà són, 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.

Reducció d'emissions indirectes:

- **Hub d'Acció Climàtica:** donat que les emissions indirectes d'abast 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.

- **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 el provocat per materials de construcció, emissions pròpies de l'obra, residus generats, etc.

Transició energètica

Energia eficient i renovable

Un dels itineraris prioritaris per a la **descarbonització de les nostres operacions** és el de la transició energètica. En aquest sentit, **promovem iniciatives dirigides a millorar l'eficiència energètica i mantenim el compromís actiu per augmentar la generació elèctrica renovable a les nostres instal·lacions**, fent-les més autosuficients energèticament. Alhora, a través de la compra d'electricitat renovable amb Garanties d'Origen, ens assegurem que l'electricitat que adquirim de la xarxa provingui de fonts renovables per reduir el nostre impacte sobre el medi.

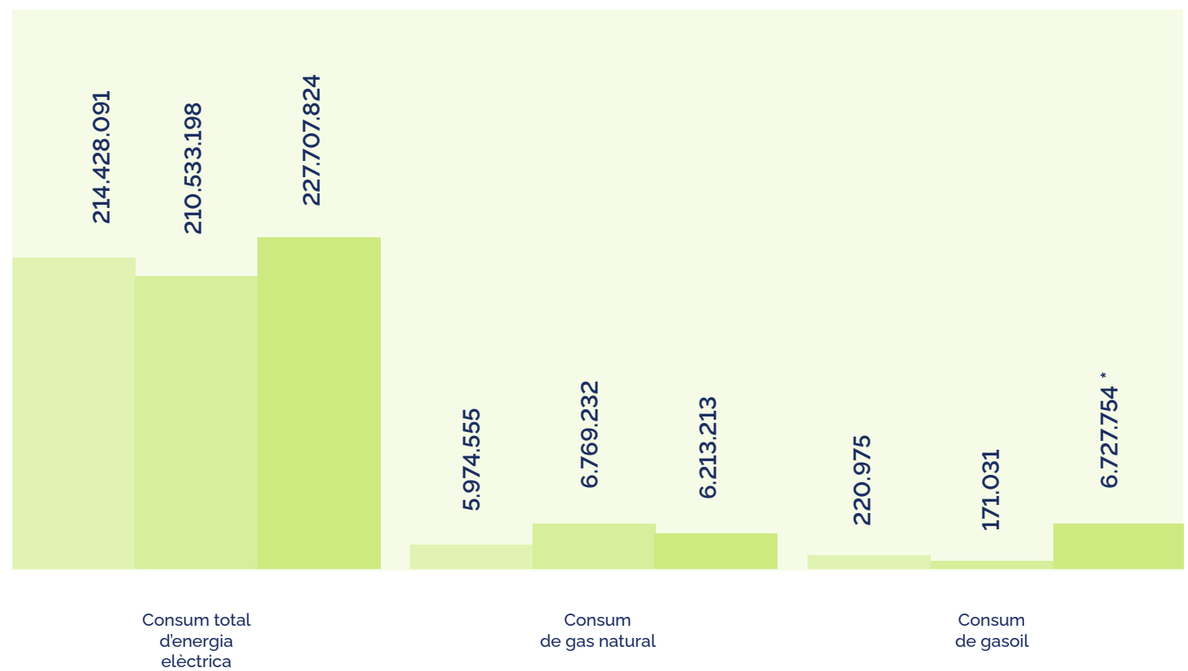
En l'àmbit energètic, doncs, Aigües de Barcelona treballa tant en el focus de l'eficiència energètica en tots els processos i instal·lacions com en l'àmbit de l'ús de les energies renovables.

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.

Consum d'energia al cicle integral de l'aigua (kWh)



(*) L'augment de consum respecte els anys anteriors és degut a la posada en funcionament d'una instal·lació d'emergència per al bombament d'aigua regenerada per a us prepotable, donada la situació de sequera.

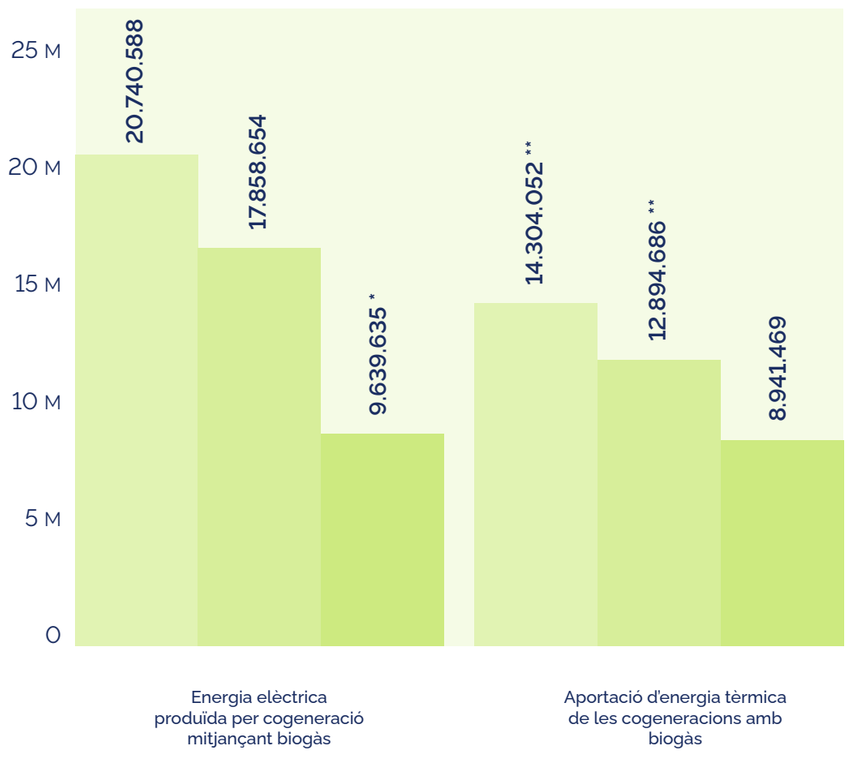
Amb l'objectiu d'augmentar la producció d'energia renovable i l'autosuficiència energètica i reduir la dependència dels combustibles fòssils, el 2020 es va realitzar un **pla d'aixecament d'oportunitats de generació d'energia fotovoltaica,** amb un total de 22 instal·lacions previstes en cinc anys i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

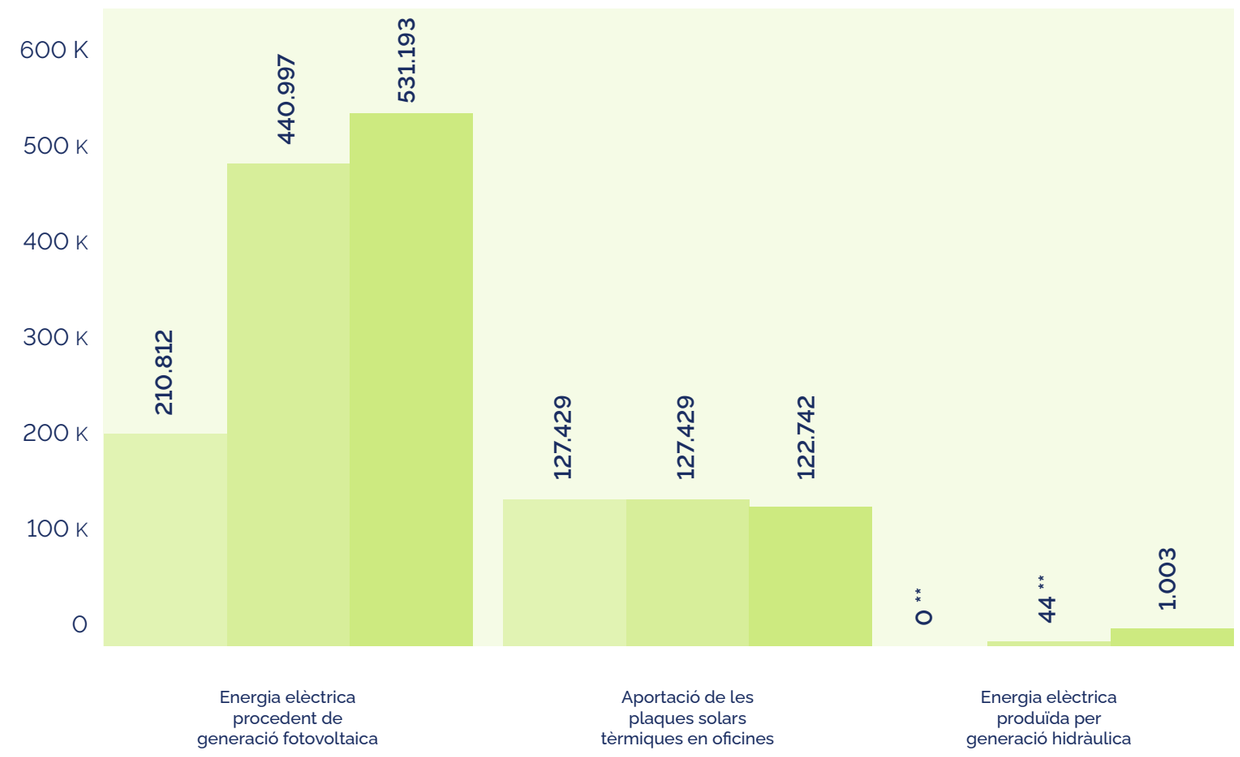
Aquest pla s'ha materialitzat el 2023 amb la **posada en marxa de tres noves instal·lacions de generació fotovoltaica per a autoconsum.** En particular, es tracta de dos dipòsits de la xarxa d'abastament i la coberta d'un edifici de l'ETAP Sant Joan Despí.

Actualment es disposa d'**un total de 13 instal·lacions de producció d'energia renovable.** Concretament, tres Ecofactories disposen de cogeneració mitjançant biogàs (una 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 deu punts de generació d'energia fotovoltaica en diferents instal·lacions d'Aigües de Barcelona (nou es troben en règim d'autoconsum i només una situada a l'ETAP de Sant Joan Despí, 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 produïts. Aquesta iniciativa permet disminuir 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 produïda amb fonts renovables (kWh) 2021 2022 2023





(*) Durant els primers cinc 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 el 2023.

Captació i implicació

Des d'Aigües de Barcelona estem més compromesos que mai a promoure la capacitació i implicació climàtica. **Treballem per exercir un paper de lideratge actiu, seguim oberts a l'ecosistema i impulsem el compromís climàtic que apuntali l'acció cap als models sostenibles.** La cura pel clima, doncs, es converteix en una evidència tant a nivell d'organització com a nivell territorial.

Actualment, **el Hub d'Acció Climàtica d'Aigües de Barcelona, que es va crear el 2021, està integrat per 65 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.

Aigües de Barcelona | hub d'acció climàtica

Paral·lelament a totes les accions que es duen a terme al Hub, s'ha desenvolupat una **pròpia plataforma web** que funciona com **un entorn virtual de treball on es fomenta la col·laboració multidireccional,** doncs 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.**

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.

Quin és el grau de maduresa del Hub a dia d'avui?

59% de les entitats són debutants, és a dir, empreses que encara no han començat a calcular la seva petjada de GEH.

27% de les entitats són conscienciades, és a dir, que calculen la petjada de GEH global però no l'específica per producte o servei.

3% de les entitats són compromeses, és a dir, que calculen la petjada de GEH específica.

11% de les entitats són referents, que, a més de calcular la petjada de GEH específica per producte o servei, tenen també un pla de reducció de les emissions.

Un compromís d'equip

Aigües de Barcelona **fomenta la capacitació, sensibilització i compromís climàtic de les persones treballadores. L'objectiu és que la tasca** desenvolupada per cadascú de nosaltres se sostingui sobre la idea central de la transició ecològica justa.

Durant el 2023 hem dut a terme les següents accions:

- **Tallers Comprendre per actuar pel clima:** 298 persones treballadores han participat entre l'octubre del 2021 i el desembre del 2023 en els tallers virtuals.
- **Zoom climàtic:** 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 Petjada de carboni, Petjada hídrica, i El full de ruta cap a la neutralitat climàtica.
- **ABctua!.** el 2023 s'ha definit un pilot que neix del programa CONNECTIO de Barcelona Activa, de l'Ajuntament de Barcelona. Aquest 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. Hi participen 150 persones.

Engagement climàtic

Treballem per promoure la capacitació, sensibilització i foment del compromís climàtic al nostre entorn. És fonamental la presa de consciència dels ciutadans en matèria d'emergència climàtica i complim aquest propòsit a través de:

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 i Energia i economia circular. El 2023 s'han realitzat vuit tallers en diferents municipis de l'àrea metropolitana.

Exposició itinerant municipis Operació Aigua per difondre coneixements i conscienciar sobre l'ús sostenible de l'aigua. Aquesta se centra en quatre temàtiques: Aigua per a tothom, El cicle urbà de l'aigua, Com s'embruta l'aigua? i Quanta aigua consumeixes? Aquest 2023 ha estat presentada a 15 municipis de l'àrea metropolitana.

Altres col·laboracions amb l'ecosistema per promoure i potenciar l'engagement climàtic del territori han estat:

- **Repte Barcelona Activa** Com podríem impulsar la sostenibilitat dels hàbits personals de les persones treballadores?.
- **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?.
- Promovem el **treball en xarxa i l'intercanvi de coneixement** amb altres *utilities* obrint-nos a nivell internacional.
- **Cafès BiObserva.** S'han dut a terme sis monogràfics durant l'any per informar sobre diferents experiències (incidències amb fauna, SBN...).
- **Sensibilització aigua regenerada – Manual Thinking.** Creació d'un espai de treball per sensibilitzar i conscienciar sobre el canvi climàtic i l'emergència hídrica.
- **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.

PETJADA HÍDRICA

ASG

Treballem per reduir la petjada hídrica del territori

EMPREMTA HÍDRICA BLAVA DIRECTA

Comptabilitza el consum d'aigua dolça superficial o subterrània que té lloc a la mateixa instal·lació.

EMPREMTA HÍDRICA GRIS DIRECTA

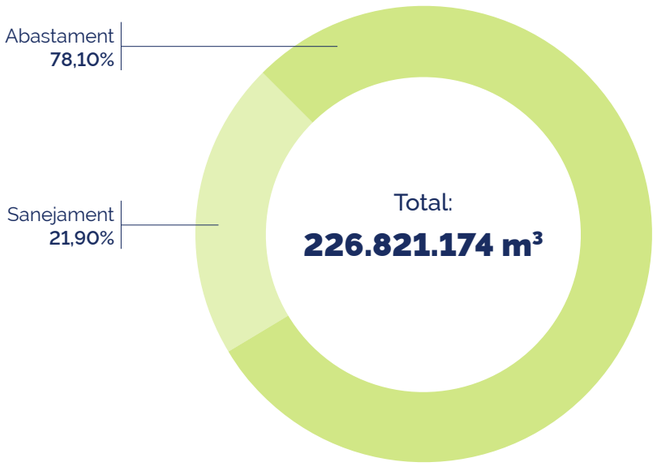
Fa referència al volum d'aigua dolça que es necessita per assimilar la càrrega de contaminants, basat en concentracions en condicions naturals i en les normes o legislació de qualitat de l'aigua existents.

EMPREMTA HÍDRICA INDIRECTA

Relacionada amb el consum indirecte d'aigua de la cadena de valor. Inclou, entre altres, l'aigua que es consumeix per produir energia, els reactius químics consumits a les instal·lacions i els residus que es generen.

Seguint metodologia Water Footprint Network, distingim aquestes categories

Petjada hídrica

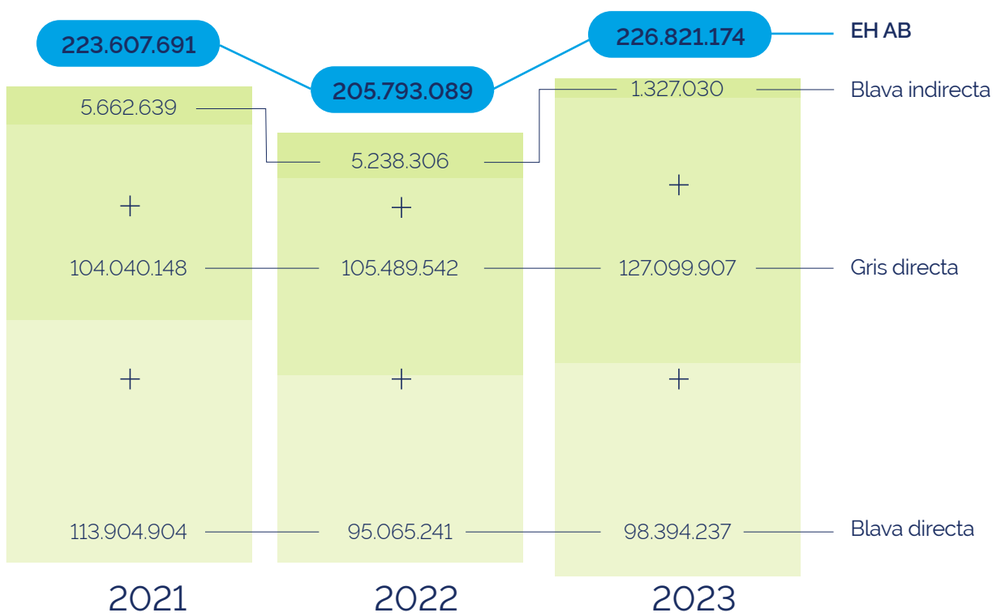


99.721.267 m³
Petjada hídrica blava

127.099.907 m³
Petjada hídrica grisa

Petjada hídrica verda
NO APLICA

La petjada hídrica ha experimentat un augment l'any anterior a causa d'un increment en la petjada gris directa, derivat de lleugeres variacions en la qualitat dels abocaments de les EDAR de Montcada (al riu) i del Baix Llobregat (per a usos de manteniment ecològic, prepotable i intrusió salina). No obstant això, cal destacar que aquest any s'han estalviat 46,2 hm3 en la petjada hídrica blava directa gràcies a l'ús ambiental de l'aigua regenerada, i de 11,7 hm3 per l'ús d'aigua regenerada en reg.



Petjada hídrica directa
225.494.143,37 m³
99,42 %

Petjada hídrica indirecta
1.327.030,16 m³
0,59 %

Petjada hídrica territorial

El 2023 Aigües de Barcelona ha desenvolupat el projecte Petjada Hídrica (PH) Territorial juntament amb Cetaqua, el 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 dutes a terme actualment pels ajuntaments i identificar vies per a la reducció de la petjada hídrica als municipis, com ara 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% de la PH de L'Hospitalet de Llobregat** i, en canvi, només va suposar el **33,9% de la PH de Sant Adrià 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. Quant a 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.

ECONOMIA CIRCULAR

ASG

L'economia circular, que ens permet **minimitzar el consum de recursos i reduir els impactes al medi,** és una altra de les estratègies clau en l'acció climàtica d'Aigües de Barcelona.

El 2023 la companyia ha valoritzat el 97,04% dels residus gestionats a les EDARs i el 65,73% dels residus gestionats a les ETAPs.

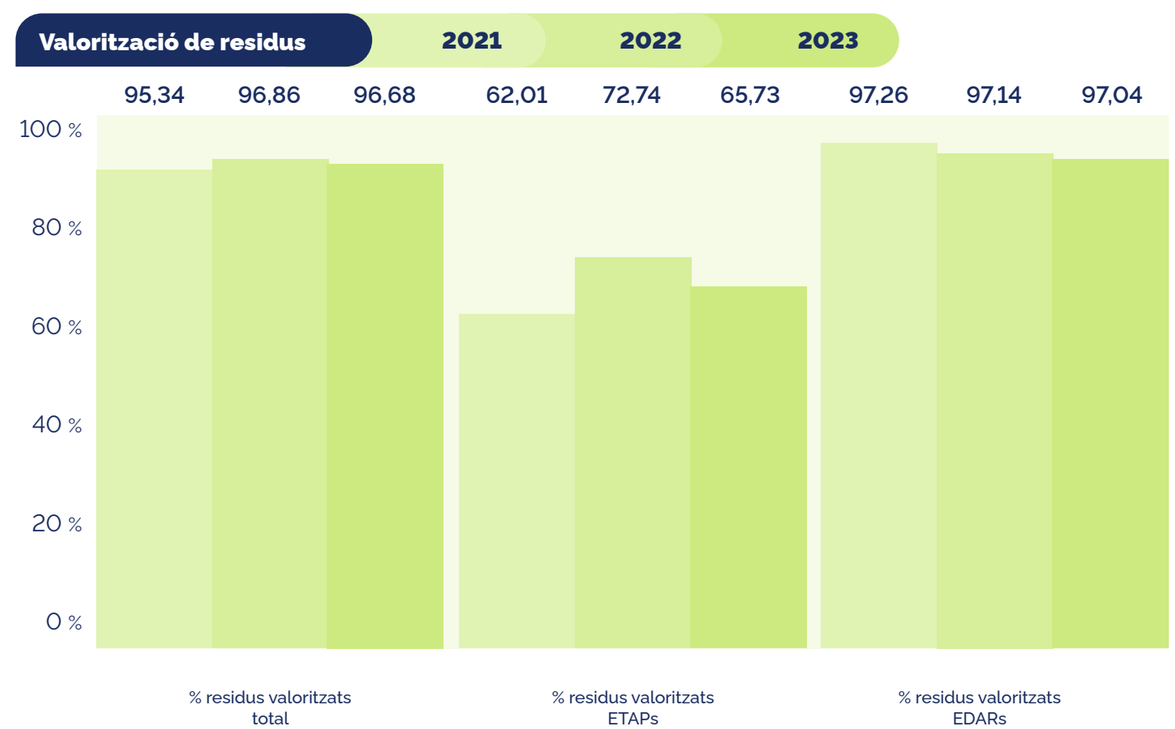
Valorització el 2023 del 100% dels fangs produïts a les nostres EDARs.

Com a companyia compromesa amb la sostenibilitat, 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 de menor impacte.

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

La totalitat dels fangs deshidratats generats a les EDARs de l'àrea metropolitana tenen com a destinació processos de valorització. Aquests processos són l'aplicació agrícola directa per a fangs digerits (instal·lacions del Baix Llobregat, Gavà-Viladecans i Sant Feliu) 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.



Ecofactories: la circularitat dels residus

Una de les línies estratègiques de la companyia és **convertir les EDARs, estacions depuradores d'aigües residuals, en Ecofactories mitjançant l'aplicació dels principis de l'economia circular.**

Es tracta d'aconseguir instal·lacions autosuficients energèticament que transformin els residus en productes i que, així, s'integrin en el seu entorn social i natural.

Què és una Ecofactoria?

Una Ecofactoria és **una instal·lació de transformació de l'aigua residual en recursos** que es regeix pels principis de sostenibilitat i economia circular. Com a instal·lació autònoma i sostenible, compleix tres factors: **cobreix les seves necessitats, genera un impacte ambiental positiu i aporta valor compartit a la societat.**

La regeneració de l'aigua, l'autosuficiència energètica, la gestió circular dels residus transformant-los en nous recursos, el codisseny, la cocreació, compartir experiències i ser una referència d'aquests principis a través de nous models de generació de valor compartit són els reptes que afronta aquest projecte.

La **innovació oberta i la tecnologia** seran palanques que ens ajudaran a avançar, a partir de la col·laboració i les aliances amb empreses i entitats.

En el cas d'Aigües de Barcelona considerem que, actualment, són Ecofactories les EDARs del Baix Llobregat, Gavà-Viladecans i Sant Feliu. Pel que fa a la resta d'EDARs, estem treballant per transformar-les en Ecofactories, d'acord als nostres Objectius de l'Estratègia 2030.

GESTIÓ DE L'IMPACTE

ASG

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,** 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 cinc en els darrers 50 anys i han provocat més de dos 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:

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 (energètic, regadiu, domèstic, industrial...).

Altres efectes: **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 la nostra activitat són essencialment positius.** De tota manera, el fet que la companyia tingui com a missió gestionar un recurs essencial i escàs i garantir-ne l'adequada depuració abans del seu retorn al medi –cosa que implica l'ús d'un important nombre d'instal·lacions i l'aplicació de processos industrials– fa que hi hagi diversos riscos o impactes ambientals negatius associats intrínsecament al tipus d'activitat desenvolupada. Ara bé, l'empresa procura en tot moment **minimitzar aquest impacte nociu a través dels mecanismes de control i plans de mitigació més adequats per a cada cas.**

Aigües de Barcelona disposa de la certificació ISO 14001 i determina els aspectes ambientals de les activitats, productes i serveis que pot controlar i aquells en els quals pot influir, així com els seus impactes ambientals associats, des d'una perspectiva de cicle de vida. Fruit d'aquest procés d'anàlisi s'estableixen els corresponents plans de millora contínua.

Prevenció de la contaminació

De quina manera contribuïm a la reducció d'emissions contaminants per millorar la qualitat de l'aire?

Gestió d'emissions atmosfèriques:

Com hem exposat anteriorment, un dels objectius climàtics d'Aigües de Barcelona és la reducció de les emissions a l'atmosfera, que té una conseqüència clara: **la millora de la qualitat de l'aire.**

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. Concretament, **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.

Doble control ambiental: impacte odorífer i acústic

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 (Estació de Bombament d'Aigua Residual).** Aplicant la metodologia de l'olfactometria dinàmica i la modelització posterior de la dispersió, 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.

A l'EDAR del Besòs es disposa, a més, de l'eina **Envirosuite**, que permet gestionar els problemes d'olors ràpid i eficaçment mitjançant el monitoratge 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 a través d'un tractament biològic que permetrà tractar la totalitat de l'aire i reduir les emissions difoses a l'atmosfera.

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

Durant el 2023 no hem tingut cap queixa d'olors atribuïble a les nostres plantes.

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.

Pel que fa als sis centres de producció, aquests se situen al costat de vies de circulació o en terrenys aïllats d'activitat agrícola. 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.

Durant el 2023 no hem tingut cap queixa relativa a soroll.

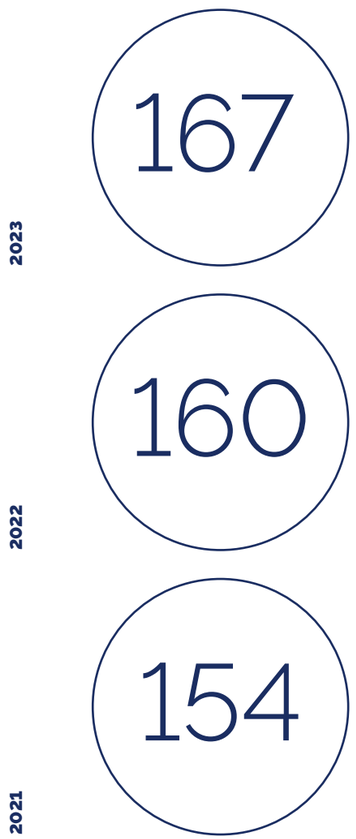
Mobilitat sostenible

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 fins als **167 vehicles 100% elèctrics.**

Flota de vehicles elèctrics

Nombre de vehicles



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 nous vehicles.

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.

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

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:

» **190,3 tones de CO_2 eq** d'emissions evitades per flota vehicles elèctrics.

La petjada de carboni associada a la flota l'any 2023 és de 237,41 t CO_2.

PROTECCIÓ DEL CAPITAL NATURAL

ASG

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, així com 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...).

Valoració del capital natural

La companyia, en la via 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.**

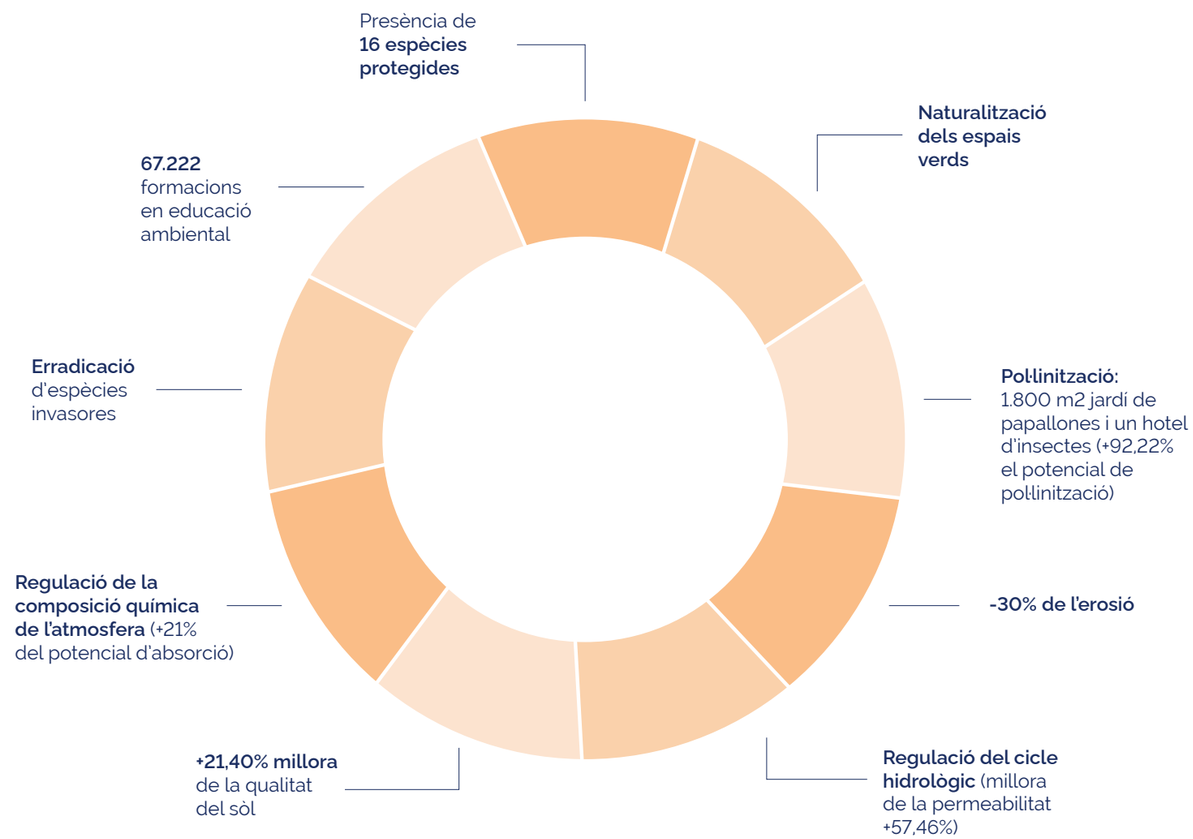
Amb aquest projecte **hem obtingut un llistat de 28 serveis ecosistèmics materials** amb els quals es relaciona la nostra activitat principal, sorgit a partir d'una valoració interna amb reunions amb les àrees operatives i de sostenibilitat i d'una enquesta llançada a 50 agents claus del territori.

A partir d'aquest llistat, **s'ha quantificat l'impacte positiu sobre el capital natural d'alguns projectes estratègics.** Per exemple, destaca l'impacte positiu sobre l'ecosistema de les actuacions de naturalització que s'han dut a terme a l'ETAP Sant Joan Despí **des del 2018 (impacte de 5,2 ha eq/ha intervinguda).**

L'ETAP Sant Joan Despí, un espai naturalitzat

Des del 2017 s'han naturalitzat els espais verds amb un impacte directe sobre els serveis ecosistèmics

RESULTATS #MICELIO



Pla estratègic de biodiversitat i capital natural

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

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.

Projecte pilot de regeneració d'espais verds:

Llançament del projecte d'innovació **'RegeneraVerd: demostració dels beneficis de la regeneració de prats i boscos 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 1.000 m² de prats florits i la regeneració de 500 m² de bosc.**

- La **plantació de prats florits** consisteix a transformar terrenys coberts de gram en hàbitats rics i diversos de flora autòctona de baix requeriment hídric. Aquesta acció pretén **crear un ecosistema sa i autoregulat que atregui pol·linitzadors i serveixi com a refugi per a la fauna local.**
- La **regeneració de l'albareda-garriga present a aquesta EDAR** 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 45.500 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.**

100%
instal·lacions lliures de fitosanitaris

387
persones formades en manteniment de zones verdes per afavorir la biodiversitat

Refugis de fauna

Les **caixes niu** proporcionen un **hàbitat segur i adequat perquè els ocells puguin reproduir-se i tenir cura de 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. A més, 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.

Casos d'èxit: 63 parelles de pardal comú i xarrec a l'ETAP SJD i 210 nius d'orenetes a l'EDAR BLL, quatre xots hivernant o en migració a jardins de 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 la biodiversitat.

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

>60
espècies diferents observades a les nostres instal·lacions

65
refugis de fauna geolocalitzats per millorar seguiment (i 3 menjadores)

(*)Aquests són alguns exemples de la biodiversitat que trobem a les nostres instal·lacions.

Protecció del medi marí

El focus directe d'actuació de protecció mediambiental d'Aigües de Barcelona és la façana litoral i una de les prioritats que tenim sobre aquest territori és la **cura del medi marí.**

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.

Els darrers anys hem treballat en la **protecció de l'ecosistema aquàtic amb la integració de tecnologies pioneres.** Un dels projectes més innovadors i importants que té en marxa Aigües de Barcelona és el de la **vigilància i el control de la xarxa metropolitana de col·lectors.** Aquest procés d'observació i assistència consisteix, primerament, en una **tasca de vigilància per part de personal especialitzat** d'Aigües de Barcelona, que fa rutes setmanals per tots els punts rellevants de la xarxa metropolitana. A banda, hi ha **sensors de nivell o flux a totes les plantes i bombaments associats,** així com als sobreeixidors de la xarxa de sanejament, per monitoritzar els episodis de desbordament en temps de pluja, així com per detectar qualsevol incidència que pugui causar un vessament per aquests punts. Aquesta xarxa de sensors està comunicada amb un **sistema SCADA de supervisió en funcionament les 24 hores, els 365 dies de l'any** i, en activar-se, genera una alarma d'avís al centre de control i als responsables de la instal·lació.

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.

03

Responsabilitat envers la societat

Marc Pons
Director de Clients
d'Aigües de Barcelona

Marc Pons, director de Clients d'Aigües de Barcelona

« El 2023 ha estat l'any de la consolidació del nou model de relació amb els nostres clients, amb una escolta proactiva que està permetent fer un seguiment en continuïtat de la qualitat del nostre servei, copsant les valoracions dels clients enquestats.

Aquesta informació permet reorientar els processos, focalitzant els nostres recursos en funció de l'opinió que genera el nostre servei per situar el client al centre de les nostres decisions, intentant impactar de manera positiva en la percepció que la ciutadania té de la nostra gestió.

El marc actual de sequera severa condiciona la nostra operativa, que, d'altra banda, com ha estat de manera continuada en el temps, maximitza la planificació estratègica i l'excel·lència operacional. Aquesta cerca de la millora permanent ha permès el desenvolupament d'eines que es posaran a l'abast de la ciutadania per conscienciar i actualitzar l'impacte que aquesta situació anirà tenint en el dia a dia de les ciutats on vivim.

La previsió que aquestes mesures poden acabar tenint i l'esmorteïment del seu condicionament sobre la vida quotidiana han estat el motor de desenvolupament d'una eina de predicció que simula els impactes que tot plegat pot tenir en les dotacions màximes, en la distribució del recurs i sobre cadascuna de les llars on prestem el servei.

Tot plegat permet que Aigües de Barcelona sigui una empresa arrelada i compromesa amb el territori, mantenint la protecció de les persones i assegurant un servei bàsic com és l'aigua. »

A Aigües de Barcelona tenim com a objectiu **contribuir al benestar de la societat a través del nostre servei,** no només cuidant l'entorn natural, sinó també els seus habitants. Com a companyia responsable, **ens comprometem a actuar de manera ètica i a tenir cura del desenvolupament sostenible del territori.**

Per això, **mantenim una relació propera i col·laborativa amb el nostre entorn** a través d'iniciatives i projectes que promouen la sostenibilitat i el progrés del territori, l'educació ambiental i la millora de la qualitat de vida de les persones de l'àrea metropolitana, amb especial incidència en aquelles que es troben en situació de vulnerabilitat. Per poder construir un món millor, més just i més sostenible, treballem conjuntament amb tot tipus d'organitzacions:

- Escoles
- Entitats de la societat civil i del tercer sector social
- Centres formatius
- Administracions públiques
- Empreses èticament sostenibles

Per a Aigües de Barcelona, per tant, **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 central de la companyia 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 la nostra zona d'acció.

Som plenament conscients de ser els gestors d'un recurs valuós i escàs a la regió mediterrània. En aquest sentit, cal destacar que, 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

RESPECTE DELS DRETS HUMANS

ASG

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, així com persones i/o entitats col·laboradores, socis, clients i la ciutadania en general.

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.

De fet, **formem part de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides** des del 2016 i anualment formalitzem el nostre **compromís amb els 10 principis de la xarxa,** en la qual els drets humans són un punt clau. Aquest darrer any ens hem adherit de forma voluntària al nou retiment de comptes, mitjançant el qüestionari de progrès COP en format online, que es publica a la plataforma del Pacte Mundial. Aquest nou model aporta un major grau de rigor i transparència, i està en línia amb les noves tendències de retiment de comptes en sostenibilitat i drets humans.

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.**

El 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:**

Pràctiques laborals

» 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.

Accés a l'aigua i al sanejament

» **Assegurem l'accés a l'aigua a tothom,** especialment a les persones i col·lectius en situació de vulnerabilitat.

Pràctiques ambientals amb impacte social

» Garantir un entorn sa i sostenible i treballar per assolir una **gestió responsable basada en l'economia circular.**

Pràctiques ètiques:

» **Dret a la protecció de dades:** és a dir, 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 ètica: **rebuig de la corrupció** en totes les seves formes.

» Rebuig de qualsevol tipus d'explotació infantil i de treballs forçats: **Aigües de Barcelona és una ferma defensora dels drets de la infància i la joventut.**

La nostra política té un enfocament molt holístic i transversal, i el respecte i protecció dels drets humans es troba totalment integrat dins de l'estratègia i mecanismes de gestió que disposa la companyia.

Pel que fa a la conscienciació en aquesta àrea, durant el 2023 s'ha publicat a la revista d'Aigües de Barcelona un **article monogràfic sobre drets humans** i s'ha dut a terme un **curs de sensibilització en línia adreçat a tota la plantilla de la companyia.**

Altrament, 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 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.

Deguda diligència: Comitè de Drets Humans

A Aigües de Barcelona sabem que el valor de tenir una Política de drets humans rau també en la implantació d'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 d'Estratègia 2030 i Retiment de Comptes i integrat per 15 membres, amb representants de diferents àmbits:** Persones i Organització, Compres, Comunicació, Seguretat i Salut Laboral, *Compliance Officer,* Jurídic, Clients, Acció Social, Medi Ambient i Sistemes, etc., que es reuneix bianualment.

A nivell de governança, aquest comitè reporta, a la vegada, al Comitè de Direcció, i el seu màxim òrgan responsable és el Consell d'Administració.

El 2022 i el 2023 la companyia no ha rebut cap denúncia per vulneració dels drets humans pel que fa a sancions i condemnes.

Pel que fa a la cadena de valor, cal destacar que el 99,8% dels nostres proveïdors estan ubicats en territori espanyol, per la qual cosa el compliment d'aquests drets humans compta amb la garantia del marc legal laboral existent a Espanya.

CUIDEM EL NOSTRE EQUIP

ASG

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

Treballem, doncs, 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.

Així, 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. Cadascú de nosaltres té l'oportunitat, dia a dia, de prendre decisions que integrin la sostenibilitat i la solidaritat: quan comprem, quan contractem o quan ens relacionem.

El 2023, per exemple, 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.

La nostra plantilla

Les persones treballadores són l'actiu més valuós d'Aigües de Barcelona, el pilar essencial per al desenvolupament òptim de l'activitat.

94,73%
del personal amb contracte fix

1.158
treballadors/es*

73,49%
851 homes

26,51%
307 dones

El 100%
de la plantilla ha rebut formació

38.678,30 h
de formació

33,4 h
de formació per persona/any

84
professionals promocionats

63 homes

21 dones

* Plantilla a 31/12/2023

Benestar integral, conciliació i condicions laborals

Eduard Muñoz
Responsable de prevenció d'Aigües de Barcelona

Eduard Muñoz, responsable de prevenció d'Aigües de Barcelona

« La prevenció de riscos laborals, la salut i la seguretat de les persones representen un dels valors fonamentals i innegociables de l'organització. La cultura preventiva i la millora contínua en matèria de seguretat i salut laboral és inherent al compromís, interès, exemplaritat, participació i atenció activa i permanent de tots els agents implicats.

Per aquest motiu, a Aigües de Barcelona considerem que la fórmula d'èxit passa necessàriament per la rigorositat i l'escolta activa de tots els nostres col·laboradors/es i parts interessades (plantilla, representació dels treballadors i treballadores, contractistes, ciutadania...), considerant a les persones com a beneficiàries de la presa de decisions.

El control dels riscos –impulsat per la simplificació i digitalització dels processos– i posterior valoració de l'eficàcia de les accions preses, mitjançant la vigilància constant, així com el compliment sense ambages de les normes i referents vàlids –i, en particular, de les 'Regles que salven', com a barrera de seguretat i principi inqüestionable– representen eines fonamentals en aquest procés.

Complementàriament, la plena implantació dels preceptes de 'Cultura justa', basada en un enfocament positiu de la salut i la seguretat laboral, ens permeten anticipar-nos a les amenaces, incentivant la comunicació espontània de situacions de risc latent, identificant les causes que les motiven i compartint les lliçons apreses per fomentar l'aprenentatge i creixement organitzatiu.

La ferma voluntat de no defallir en l'esforç ens ha de facultar a consolidar una estratègia comuna i assolir entre tots i totes els nostres objectius compartits. »

Una qüestió cabdal per a Aigües de Barcelona és la vetlla i el control per la seguretat i salut laboral (SSL) dels treballadors i treballadores, proveïdors i clients. Aquest aspecte és un dels punts centrals del nostre compromís. Per aquest motiu, cal que aprofitem tant el marc normatiu actual com la cultura de la prevenció 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 una cultura organitzativa, plenament participativa, que tingui un enfocament positiu que asseguri el compliment efectiu i real de les obligacions preventives.
- **Reforçar la necessitat d'integrar,** de manera efectiva i eficient i en termes de sostenibilitat, la prevenció de riscos laborals 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.

A més de complir amb la legislació vigent aplicable en matèria de seguretat i salut laboral, seguretat industrial i accidents greus, Aigües de Barcelona ha apostat, de forma voluntària, per l'establiment d'un **sistema de gestió de la SSL certificat en base a la normativa internacional ISO 45001 per tal de proporcionar a l'organització llocs de treball segurs i saludables** per a totes les persones i en relació a totes les activitats que desenvolupa l'organització, amb l'objectiu de prevenir les lesions i deteriorament de la salut de les persones, així com millorar contínuament el desenvolupament de la SSL; tot això a través d'un nivell d'exigència superior a l'estrictament legal.

La Política de gestió integrada d'Aigües de Barcelona, així com de SSL del Grup Agbar, estableix la **millora contínua en matèria de seguretat i salut laboral,** basada, entre d'altres, en la **participació i la implicació activa de totes les parts.** Així mateix, estableix la **implantació de la cultura justa** a l'organització, basada en un enfocament positiu de la SSL per incentivar l'escalat espontani d'esdeveniments en un clima de confiança.

Complementàriament, es fan xerrades periòdiques sobre diverses temàtiques relacionades amb la SSL, en què es promou la participació i la comunicació de riscos. A més de la comunicació de la situació de risc als comandaments immediats superiors i als tècnics de PRL, el personal disposa de les vies establertes reglamentàriament, consistents en les figures de delegats/des de PRL i comitès de SSL. Finalment, en cas de risc greu i imminent, la Llei de PRL empara la paralització de l'activitat laboral en aquesta circumstància (art. 21).

Com a resultat de la detecció i avaluació dels riscos laborals es determina quines mesures preventives cal aplicar. En aquest sentit, Aigües de Barcelona **disposa de procediments específics per a la identificació i avaluació de riscos laborals** associats a:

- Centres de treball.
- Activitats realitzades als centres de treball d'Aigües de Barcelona per part de personal propi i d'empreses contractistes o visitants.
- Agents físics, químics i biològics o relacionats amb les condicions de treball que puguin estar presents a l'entorn de treball.

El Pla de prevenció d'Aigües de Barcelona inclou el tractament de possibles incidents, no conformitats i accions correctives, entenent per "no conformitat" la falta de compliment dels requisits establerts en la normativa de prevenció de riscos laborals, així com les desviacions en l'aplicació del Pla de prevenció respecte al previst en el mateix.

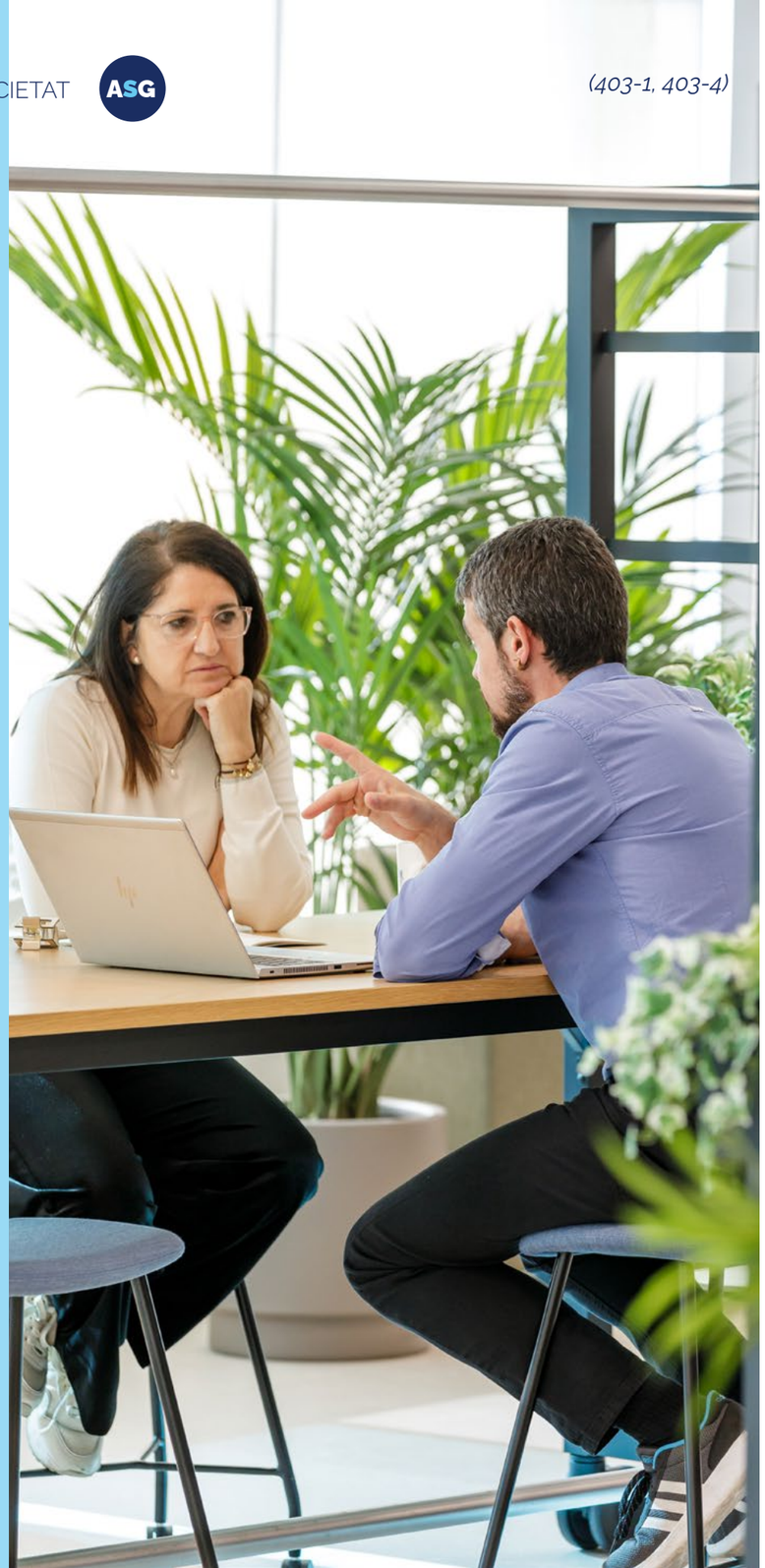
Per a la **totalitat d'empreses contractades** per Aigües de Barcelona per a la realització d'activitats o que, malgrat no existeixi relació contractual, hagin d'efectuar treballs a les seves instal·lacions, s'estableixen mecanismes de coordinació previs a l'inici dels serveis prevists amb l'objecte de tenir coneixement dels riscos de les activitats desenvolupades per tercers, així com de les mesures preventives a aplicar; tot això per al **control de les condicions de seguretat en base als estàndards previstos al sistema de gestió d'Aigües de Barcelona en matèria de SSL, segons la normativa ISO 45001.**

Consulta, participació i comunicació

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 formats de manera paritària per delegats i delegades de prevenció i representants de l'empresa.** En aquests comitès participen membres del servei de prevenció, encarregats de 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 de seguretat i salut laboral,** és a dir:

- Riscos reals o potencials determinats en l'avaluació de riscos i els mecanismes de prevenció corresponents.
- Estadístiques sobre els índexs de sinistralitat i absentisme i les seves causes.
- Relació dels accidents laborals i dels estudis que s'elaborin sobre l'entorn de treball.



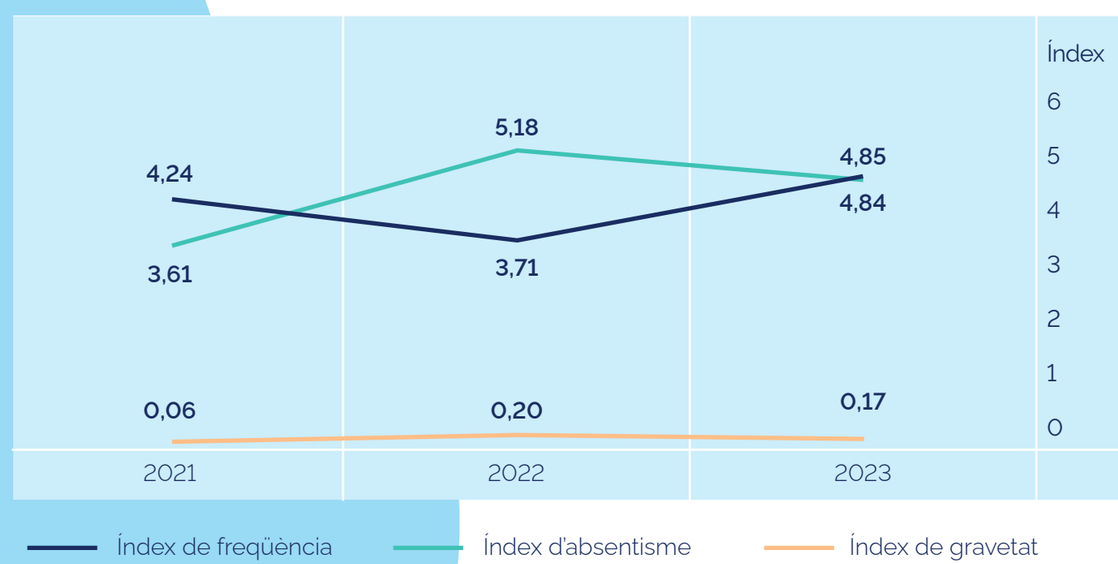
(403-1, 403-4, 403-9)

Els comitès de seguretat i salut laboral estan dotats de diferents funcions i competències, entres les quals destaquen:

- 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.
- Valorar directament la situació relativa a la prevenció de riscos als centres de treball.
- Conèixer 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 comitès es reuneixen de manera ordinària amb periodicitat trimestral i poden mantenir reunions extraordinàries sempre que ho sol·liciti alguna de les parts representades. Complementàriament, s'organitzen grups de treball on participen, entre d'altres, el departament de Seguretat i Salut Laboral i una representació de l'àrea sindical per abordar assumptes més concrets i específics que puguin tenir impacte directe en l'activitat desenvolupada per Aigües de Barcelona.

Seguretat i salut laboral



Formació en SSL

L'activitat formativa en matèria de seguretat i salut laboral 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 de la seva feina.**

Els cursos de formació en aquesta àrea tenen com a propòsit ser una font d'aprenentatge i de transmissió de continguts cap a les persones treballadores per poder **oferir-los les aptituds i els coneixements necessaris sobre 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 i presencial.

Durant el 2023, s'han impartit **11.439,25 hores de formació** en seguretat i salut laboral.

Promoció dels hàbits saludables

(403-6)

Aigües de Barcelona està plenament compromesa a **donar valor a tot allò que contribueixi a fomentar el benestar dels seus treballadors i treballadores i millorar-ne les condicions laborals.** Per aquest motiu, continuem promocionant uns hàbits saludables a través de la plataforma corporativa homònima (**Hàbits saludables**), que ens ajuda a garantir la qualitat de vida de la nostra plantilla. Durant l'any 2023, aquesta plataforma ha treballat internament i de manera virtual publicant articles, recomanant accions, facilitant consells i fomentant activitats.

Conciliació

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 i les necessitats personals de cada persona treballadora.**

A Aigües de Barcelona treballem amb la convicció de tenir un entorn laboral 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. **Volem que la nostra plantilla percebi que pot aconseguir progressivament les seves fites de manera equilibrada tant en l'àmbit personal com en el professional.**

Entenem, doncs, que facilitar la conciliació de les persones treballadores és el camí per:

- Traslladar l'esperit de la gestió responsable i sostenible a l'àmbit de les persones treballadores garantint el seu benestar.
- Crear entorns 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 percebuts com un espai valorat i recomanat per treballar.

El percentatge anual invertit en conciliació és **superior al 15%** respecte a la massa salarial.

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, de manera que hem normalitzat el model EFR (empresa flexible i responsable) 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, etc.

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.

Conciliació: actuacions destacades

- **Certificació EFR** des del 2017 per a la promoció d'un projecte de millora contínua en matèria de conciliació.
- Adaptació a **l'edició 5 de la Norma EFR** amb 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 Teletreball i la Flexibilitat** des del 2020.
- **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.

Bones pràctiques laborals

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. Són les següents:

Política de reunions

Amb l'objectiu de vetllar per la conciliació de la vida familiar, personal i laboral, Aigües de Barcelona ha desenvolupat una política específica per a les reunions de treball, establint un manual de bones pràctiques que inclou com cal actuar durant les reunions i abans d'aquestes.

Política de bon ús del correu electrònic

L'organització també 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-ne l'ús.

Protocol de desconnexió digital

Signat l'any 2020, aquest protocol 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, permisos, incapacitat temporal i excedències.

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 encara és més important en una empresa de serveis estratègics que proveeix serveis essencials les 24 hores del dia durant els 365 dies de l'any. És per aquest motiu que **escoltem, analitzem, dialoguem i donem resposta als nostres treballadors i treballadores** i els seus representants.

Cal recordar que el 2017 es va acordar el **primer conveni col·lectiu d'Aigües de Barcelona;** un conveni que cobreix el 100% de la plantilla i estableix els procediments d'informació, consulta i negociació amb la representació legal de les persones treballadores. Per a l'any 2024, mitjançant un acord entre la Direcció de l'empresa i la part social, s'ha prorrogat el conveni col·lectiu d'Aigües de Barcelona en tots els termes i condicions.

Disposem de marcs efectius de comunicació responsable que ens permeten conèixer les necessitats i expectatives de la nostra plantilla.

D'altra banda, **Aigües de Barcelona articula el diàleg amb les persones treballadores a través de dos canals diferenciats:**

El primer, amb la **representació dels treballadors i treballadores de la companyia,** mitjançant les diferents **seccions sindicals,** els seus **delegats de personal** i els **comitès d'empresa.** Amb ells, màxims representants de la plantilla, 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.** A més de participar en les negociacions de condicions de treball, representants i delegats, també participen activament en diverses comissions: Seguiment de la Marxa de l'Empresa, Seguretat i Salut Laboral, Afers Socials, Igualtat i Formació, així com d'altres que es puguin requerir segons el moment i el context.

El segon és el **canal 'Ambaixadors',** un projecte iniciat el 2019 que pretén, juntament amb 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.

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

Mesures de flexibilitat

	persones	% de la plantilla
Teletreball 2 dies	469	40,12
Teletreball 1 dia	119	10,17

Actuacions destacades amb les treballadores i treballadors

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 de l'àmbit de Persones i Organització: vacants obertes, canvis organitzatius, nomenaments, etc.

VOICE OF RESOURCES

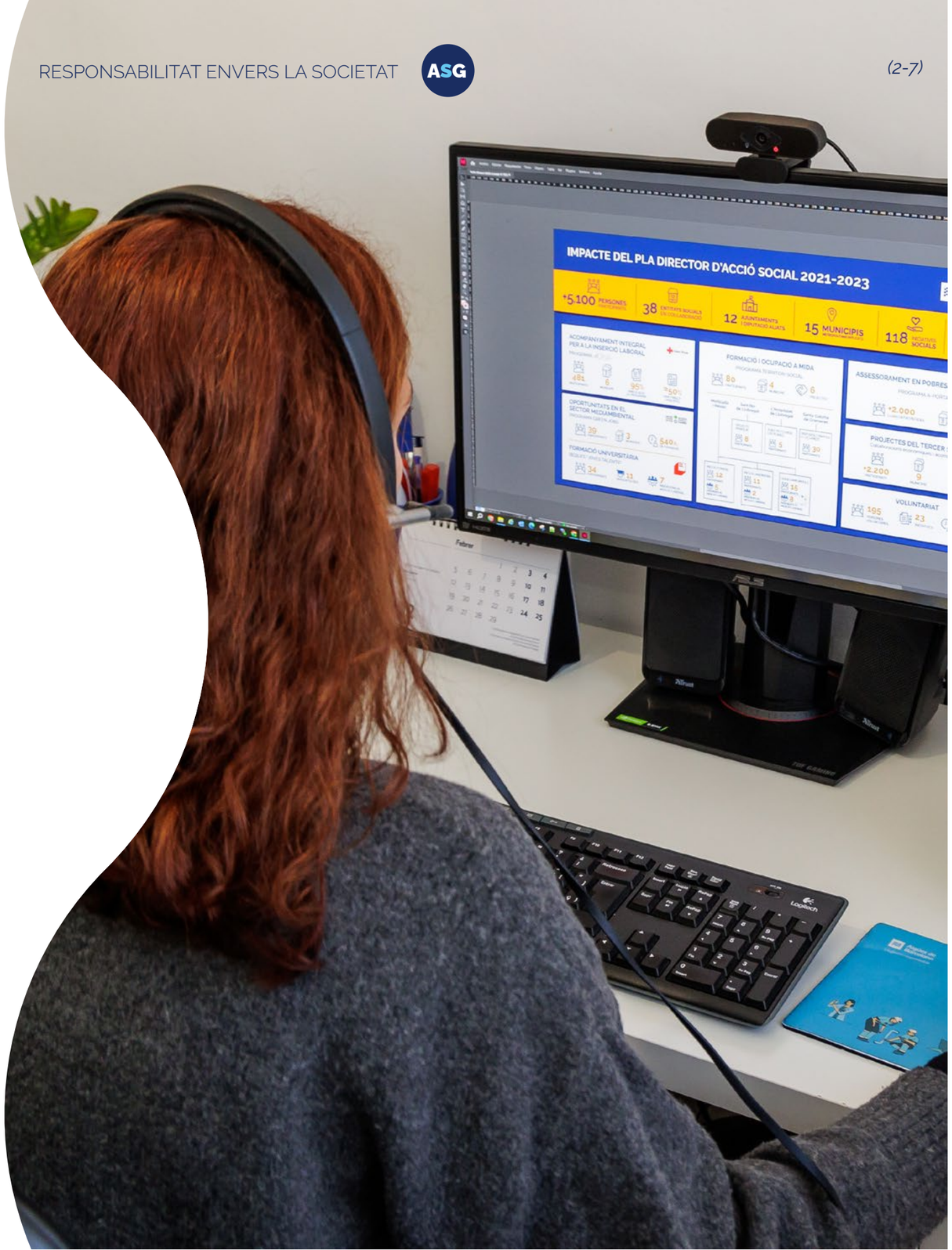
El passat 6 de novembre es va llançar l'enquesta ***Voice of Resources*** a tota la plantilla d'Aigües de Barcelona. Aquesta enquesta **mesura el grau de compromís de les persones treballadores amb la companyia,** així com amb el seu propòsit.

DINARS AMB LA DIRECCIÓ

Dinars entre la Direcció General i la Direcció de Persones i Organització amb els joves talents amb l'objectiu de conèixer-los i avançar en la proximitat de la Direcció amb tota l'organització.

SESSIONS 'DIÀLEG AMB FELIPE CAMPOS'

Aquesta iniciativa 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, així com els seus neguits, i poder transmetre en primera persona els objectius de l'organització.



GESTIÓ DEL TALENT

ASG

Laia Camats
Responsable d'Administració de Personal i Formació d'Aigües de Barcelona

Laia Camats, responsable d'Administració de Personal i Formació d'Aigües de Barcelona

« Per a Aigües de Barcelona, la formació és essencial per al creixement i el desenvolupament de les persones treballadores. L'any 2023 hem organitzat jornades presencials i online sobre sostenibilitat, metodologies Kanban i Agile, Codi ètic, intel·ligència artificial & data science, seguretat i salut laboral i pautes d'atenció als clients. En total, hem realitzat més de 38.000 hores de formació, que suposen una mitjana de 33 hores per persona, l'objectiu de les quals ha estat dotar la plantilla de nous aprenentatges de coneixements per poder dur a terme les diferents tasques amb l'ús de metodologies i eines capdavanteres.

Una formació adequada permet adaptar-se als canvis i innovacions constants. Amb el progrés de la tecnologia i els canvis en els processos de treball, és essencial que les persones estiguin preparades i actualitzades per afrontar els nous reptes.

A més, la formació fomenta la motivació i l'engagement dels treballadors. Quan les persones veuen que l'empresa està compromesa amb el seu creixement professional i els ofereix oportunitats de formació, se senten valorades, tenen l'oportunitat de créixer professionalment, es comprometen més amb l'empresa i es converteixen en empleats més satisfets.

En resum, per a la companyia, la formació és una inversió valuosa que posa en valor el capital humà i contribueix al creixement i al desenvolupament de les persones treballadores, proporciona habilitats, coneixements i motivació i permet adaptar-se als canvis. »

Creació de valor per a les persones treballadores

A Aigües de Barcelona **ens esforcem diàriament per destacar com a una companyia d'esperit acollidor i empàtic.** Volem ser percebuts com a un bon lloc per treballar, on les persones se senten valorades i incentivades i on els treballadors i les treballadores poden potenciar la seva formació i el seu desenvolupament tant personal com professional.

El **100% de la plantilla** ha rebut formació el 2023, sumant **38.678,30 hores** de formació en total.

El 2023 hem assolit les **33,4 hores** de formació per persona/any.

La nostra plantilla rep **formació continuada.** Aquesta oferta formativa està **pensada amb la perspectiva de dotar-la de coneixements útils per dur a terme cada tasca** amb l'ús de les metodologies i les eines més capdavanteres

En l'àmbit del talent 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.

01
02
03
04
05

Un pla de futur

El veritable valor d'Aigües de Barcelona neix en les persones i la seva capacitat per innovar, resoldre problemes des de la creativitat i actuar amb intel·ligència. Aquestes facultats tenen un **factor comú: el talent.** Per això, **entenem la gestió del talent com a un dels principals reptes per a la consecució dels nostres objectius** i l'èxit de la nostra organització. Ens adaptem, doncs, a noves formes d'atracció de capacitats, a través de col·laboracions amb diferents centres d'estudi i acords de col·laboració amb universitats i centres de formació professional.

Un equip en creixement: formació i desenvolupament

Amb la finalitat 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. D'aquesta manera, 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, entre d'altres.

Actuacions destacades en formació

Col·laboració per a la implantació del Cicle Formatiu de Grau Superior de l'Aigua (Institut Esteve Terradas a Cornellà de Llobregat)

En la tercera edició del curs, Aigües de Barcelona ha continuat apostant per la realització de les pràctiques en modalitat dual i s'han incorporat 18 dels 23 alumnes matriculats.

Formalització del conveni amb el Consorci d'Educació de Barcelona (CEB)

Aigües de Barcelona i el CEB van signar el 19 de desembre un conveni que estableix una col·laboració, participació i cooperació conjunta per a la promoció i millora de la formació dels cicles formatius vinculats al sector de l'abastament d'aigua i del medi ambient que s'imparteixin als instituts dependents del CEB. La signatura d'aquest conveni s'emmarca en la nostra **aposta per la formació i ocupació de qualitat,** des del convenciment que la **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 la Formació Professional 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. 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.

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: resolució de problemes aplicats, accés dels estudiants a prototips, investigació col·laborativa i aplicada, formació específica a la indústria i noves oportunitats de carrera. 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.**

Promoció del relleu intern

Plans de successió

Pel que fa a les posicions clau de la companyia, tenim definits **plans de successió on s'identifiquen les persones treballadores que en els seus darrers anys laborals han transferit els seus coneixements als companys o companyes que les rellevaran** en el futur. Aquests plans de relleu són una oportunitat per desenvolupar internament el talent de la plantilla d'Aigües de Barcelona.

Promoció i plans de desenvolupament

Un dels eixos fonamentals de treball en la gestió del talent d'Aigües de Barcelona és el **disseny de plans de carrera per als col·lectius d'alt potencial.** Preparem les persones per a futures oportunitats professionals i els hi facilitem **la promoció o mobilitat a nivell intern.** Aquesta aposta es veu reflectida en les promocions realitzades en els darrers anys.

En aquest sentit, s'ha creat un programa de desenvolupament de joves talents **–Líders del Futur–** amb l'objectiu de captar talent emergent de diferents àmbits que puguin adquirir, en un període de tres anys, una visió global de la companyia, desenvolupant les seves capacitats com a professionals. Aquest projecte ha de permetre agilitzar el procés de mobilitat del col·lectiu d'alt potencial, tenint treballadors i treballadores preparats per poder ocupar les vacants que es generin.

Promoció interna

	Dones promocionades	Homes promocionats
2023	*21	*63
2022	31	71
2021	26	70

(2-7)

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

Diversitat i equitat

Integració de persones amb discapacitat

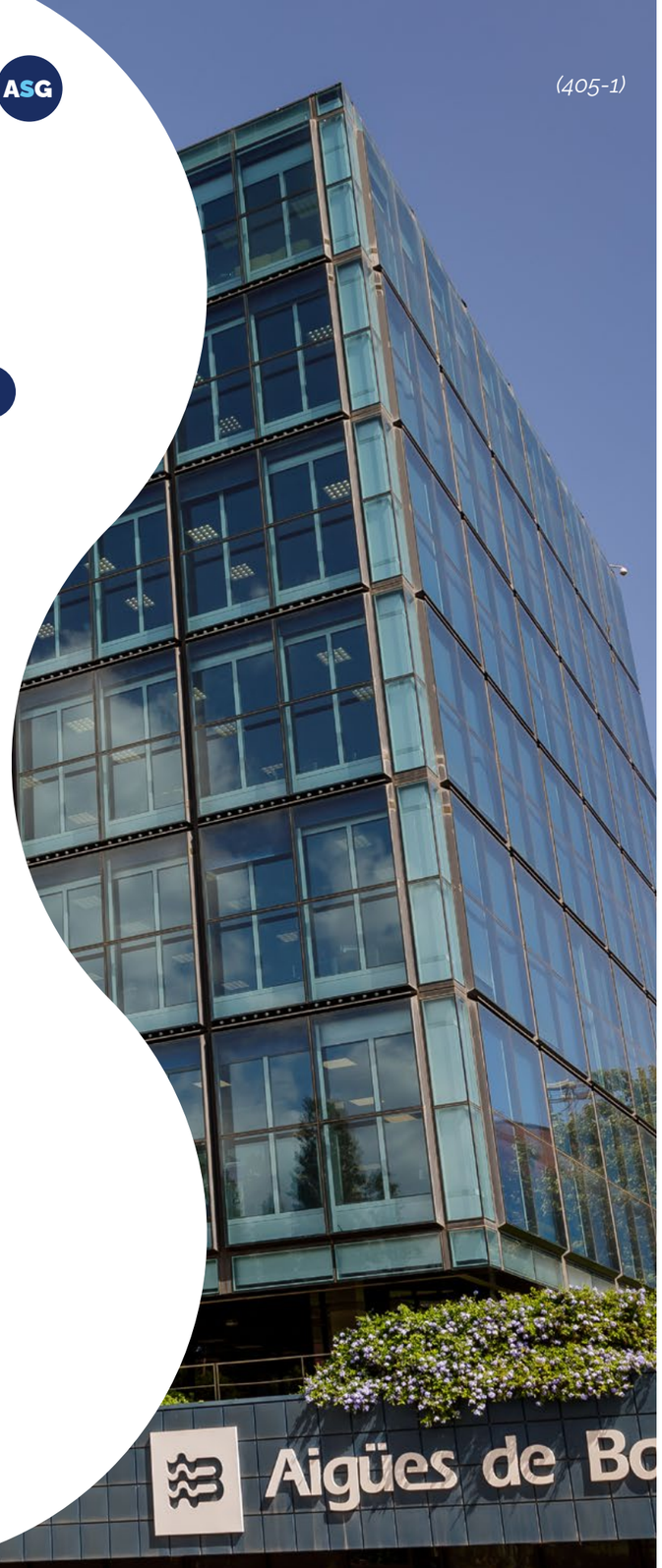
A Aigües de Barcelona estem compromesos amb les persones i el territori on desenvolupem la nostra activitat. És per això que impulsem propostes orientades a seguir construint una societat més forta i més sana i, per tant, més sostenible en el temps. La **integració de persones amb discapacitat i en risc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

Dones	Homes
12	12

Total	% total sobre plantilla
24	2,07



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 UE.

RENOVACIÓ DEL SEGELL BEQUAL

Atorgat el 2019, distingeix les companyies socialment responsables amb la discapacitat. Requereix un compromís en tres àrees: l'estratègia, el lideratge i 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 DIVERSITAT FUNCIONAL

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. Des de l'any 2015, a més, el **100% de la nostra plantilla ha realitzat el curs 'Diversitat funcional'.**

Entorn de treball igualitari i divers

El 2021, Aigües de Barcelona va signar el segon **Pla d'igualtat d'oportunitats de dones i homes,** que és el reflex de la **voluntat de millora contínua que permet consolidar una cultura d'equitat i respecte a la diversitat.**

Entenem el nostre Pla d'igualtat com a una veritable oportunitat de creixement i desenvolupament.

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.

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 heterogènia 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 norma ètica i de justícia– i el respecte a la diversitat es constitueixen en raons bàsiques de la nostra activitat. Entenem l'equitat integrada en tots els nostres processos de treball, presa de decisions, polítiques de gestió de persones i comunicació; i continuem treballant en la inclusió d'aquest valor en la nostra cultura organitzativa.

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 l'any 2021. Més tard, **al finalitzar aquest conveni, la companyia l'ha mantingut actiu de forma interna, promovent la continuïtat i millora en la seva aplicació.**

Altres actuacions de diversitat:

Senyalística inclusiva

Hem afegit la perspectiva de diversitat sexual i de gènere als nostres espais. Com a part de l'atenció inclusiva i diversa que prestem a les nostres oficines d'atenció al client, **vam incorporar als seus lavabos una senyalística més inclusiva quant a la diversitat LGTBIQ+.**

Per tal d'assegurar una 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+).

Aquesta iniciativa s'ha fet extensiva a la resta de seus.

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, ja que 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.

Els nous senyals per a la seu de Collblanc han estat fabricats per 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.

Bretxa salarial

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

La bretxa salarial 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 correspon, principalment, a les noves incorporacions a l'empresa. La bretxa salarial en aquest col·lectiu és inversa: concretament del -3,24%.

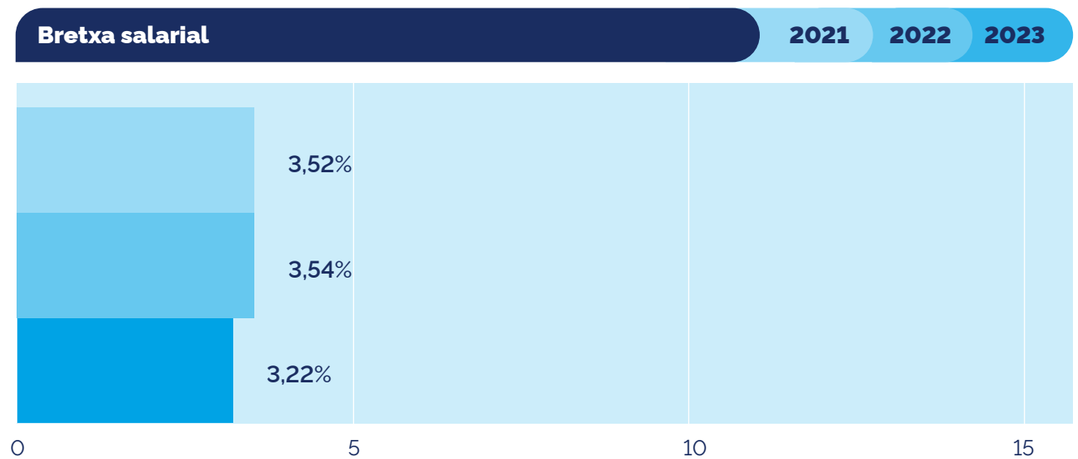
El càlcul de la bretxa salarial s'ha dut a terme seguint la **metodologia de càlcul establerta pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya** i s'ha fet basant-se en la remuneració mitjana dels treballadors en actiu en data de 31 de desembre.

Aquest càlcul pondera el salari base brut anual, els complements voluntaris i 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 dades reportades en altres informes.

La fórmula de càlcul és:
bretxa salarial = (salari mitjà homes – salari mitjà dones) / (salari mitjà homes).

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

La remuneració de la Direcció de la companyia inclou la retribució variable, les dietes, les indemnitzacions i el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini o qualsevol altra percepció. Pel que fa a la retribució del Consell d'Administració, els membres que en formen part no han meritat cap import en concepte de retribució com a membres del Consell, ni de dietes ni d'atencions estatutàries.



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, disposem, des del 2014, d'un **protocol d'actuació en cas d'assetjament** (actualitzat el 15 de setembre de 2023). Alhora, també hem 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, psicològic o moral, el *mobbing* o qualsevol altra conducta d'abús d'autoritat o assetjament discriminatori no seran tolerats en cap circumstància i seran sancionats amb fermesa i celeritat.**

Així, disposem d'una **bústia de consultes o denúncies relatives a l'assetjament** que es posen en coneixement de la **Comissió de Seguiment del Protocol d'Actuació en Matèria d'Assetjament** per ser tractades amb total confidencialitat.

Durant els últims cinc anys no s'han rebut denúncies d'assetjament; per tant, no ha calgut activar el protocol.

Protecció de víctimes de violència de gènere

Les actuacions destacades són:

- **Protocol de protecció de les víctimes de violència de gènere** (signat el novembre de 2022).
- El 15 de febrer del 2023 vam renovar el **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 a una societat lliure de violència de gènere'.

IMPACTE POSITIU PER A LA SOCIETAT

ASG

Nerea Plaza
Responsable d'Acció Social d'Aigües de Barcelona

Nerea Plaza, responsable d'Acció Social d'Aigües de Barcelona

« L'any 2023 torna a tancar amb xifres preocupants pel que fa a les desigualtats socials: una de cada quatre persones a Catalunya es troba en risc de pobresa o exclusió; un de cada tres infants; una de cada dues persones d'origen migrant. Davant d'aquesta situació, des d'Aigües de Barcelona refermem la nostra aposta decidida per contribuir al desenvolupament del nostre entorn amb una mirada social, amb especial atenció a les persones en situació de vulnerabilitat. Ho fem amb un altre 'tancament': el del nostre Pla director d'acció social 2021-2023, que en aquests tres anys ha arribat a més de 5.000 persones de l'àmbit metropolità amb un centenar d'iniciatives focalitzades a millorar l'ocupabilitat, una clara palanca de transformació per a un futur millor.

Amb aquest pla, però, hem volgut anar més enllà de l'assistència bàsica a través de programes que empoderen les persones i generen transformació social. Programes avaluables, integrats en la nostra estratègia de companyia, que neixen dels reptes i oportunitats que ens trobem en el nostre dia a dia. Així, hem acompanyat persones acollides a la tarifa social de l'aigua a trobar feina a través del programa ONA; hem capacitat, amb el Green Jobs, joves sense estudis perquè puguin continuar formant-se o treballar en feines vinculades al medi ambient; hem ajudat joves brillants perquè puguin anar a la universitat amb les beques Joves Talents; i hem treballat braç a braç amb els ajuntaments per crear programes molt específics, fets a mida de les persones en situació de precarietat, amb el programa Territori Social.

Tot plegat ho hem pogut fer gràcies a les aliances que hem teixit amb més de 12 administracions públiques i 38 entitats socials, i gràcies també a les gairebé 200 persones de la companyia que s'hi han implicat a través del Pla de voluntariat.

La nostra contribució és una gota en l'oceà de les necessitats socials, però, sumada a altres programes i altres agents socials amb qui compartim aquesta mirada comuna, avancem en el nostre objectiu: que el major nombre de persones possible pugui tenir una vida digna i un projecte de futur. »

Acció social per fer front a les desigualtats

Per a Aigües de Barcelona, fer ciutat significa fer una 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 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.

Aportació per ODS

ODS	%
1. Fi de la pobresa	0,58
3. Salut i benestar	8,64
4. Educació de qualitat	48,02
5. Igualtat de gènere	1,66
6. Aigua neta i sanejament	0,08
8. Treball decent i creixement econòmic	19,71
9. Indústria, innovació i infraestructura	0,04
10. Reducció de desigualtats	0,66
11. Ciutats i comunitats sostenibles	3,50
12. Producció i consum responsable	0,08
15. Vida d'ecosistemes terrestres	0,07
17. Aliances per assolir els objectius	16,96
TOTAL	100

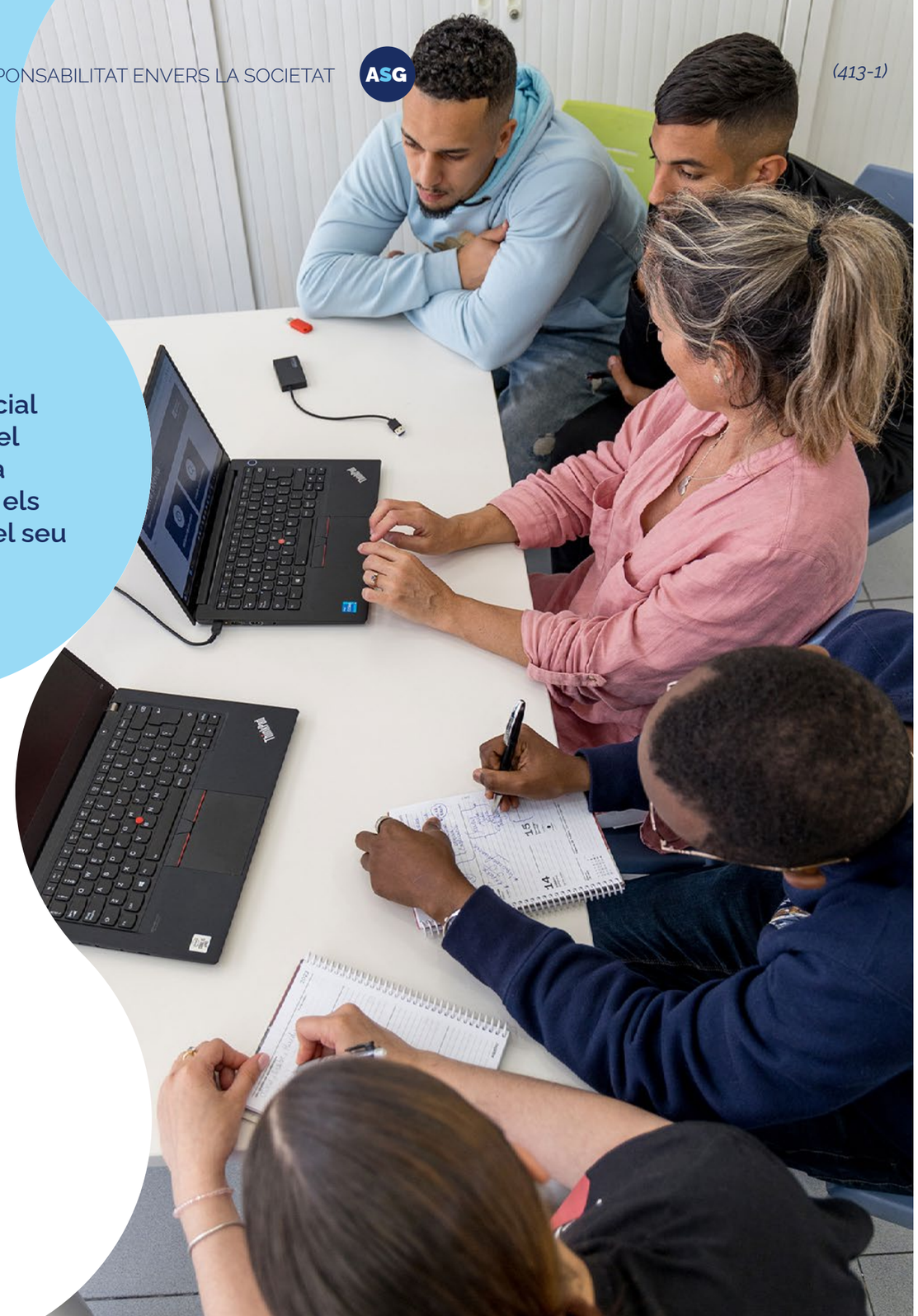
2,5 milions d'euros destinats a la societat durant el 2023.

Pla d'acció social

El Pla d'acció social és una mostra del compromís de la companyia amb els reptes socials del seu entorn.

El **Pla d'acció social d'Aigües de Barcelona 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 viure dignament. Aquest deure 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.

Sense aquest pla no hauríem pogut contribuir a **millorar l'ocupabilitat i la qualitat de vida de més de 5.000 persones** en situació de vulnerabilitat en **col·laboració amb 38 entitats socials del territori, 11 ajuntaments i la Diputació de Barcelona.**



01
02
03
04
05

Impacte del Pla d'acció social 2021-2023

Persones participants	Entitats socials en col·laboració	Ajuntaments i Diputació aliats	Municipis metropolitans implicats	Iniciatives socials	Finançament propi
+5.100	38	12	15	118	2.8 M€

Acompanyament integral per a la inserció laboral

Creu Roja

PROGRAMA ONA

481 participants
6 municipis
90% vinculació al programa
≈59% han tingut 1 inserció

Oportunitats en el sector mediambiental

ACCIÓ CONTRA LA FAM · ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE

PROGRAMA GREEN JOBS

39 participants
3 municipis
540h de formació

Formació Universitària

BEQUES JOVES TALENTS

34 participants
11 graduats/des
7 insercions al mercat laboral

Formació i ocupació a mida

PROGRAMA TERRITORI SOCIAL

80 participants
4 municipis
6 projectes

Montcada i Reixac — INCLOU COMERÇ
12 participants
5 inserides al mercat laboral

INCLOU JARDINERIA
11 participants
2 inserides al mercat laboral

DONES AMB IMPULS
15 participants
8 inserides al mercat laboral

Sant Boi de Llobregat
PROJECTE PARKOUR
8 participants

L'Hospitalet de Llobregat
PUNT TIC FLORIDA - LES PLANES
5 participants

Santa Coloma de Gramenet
DISPOSITIU D'IMPULS A L'OCUPACIÓ
30 participants

Assessorament en pobresa energètica

PROGRAMA A-PORTA

+2.000 llars entrevistades
3 municipis

Projectes del tercer sector

COL·LABORACIONS ECONÒMIQUES I ACOMPANYAMENT

+2.200 participants
9 municipis
28 entitats

Voluntariat

195 persones voluntaries
23 iniciatives
+1.100h de voluntariat

En aquest pla hi trobem diferents tipus de programes de transformació social, dels quals el 2023 s'han desplegat els següents:

Programa ONA (Ocupació - Necessitats - Empoderament)

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,** buscant 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 el programa 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 cinc noves beques. 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, que intenten fomentar, principalment, les vocacions STEAM, es cursen a les universitats públiques -UPC, UB, UAB i UPF-. Les beques inclouen, a més del cost de les matrícules i despeses associades als estudis, un acompanyament pedagògic dels estudiants, mentoria i acompanyament a les famílies. El curs 2022-2023 ja es va graduar la tercera promoció de joves amb aquesta beca.

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 de picaportes: persones que s'encarreguen d'anar porta per porta al seu barri i informar el veïnat de les diferents possibilitats que tenen d'estalviar en els rebuts dels subministraments bàsics, com ara l'aigua.

El projecte A-porta es va iniciar l'any 2016 al barri barceloní de Ciutat Meridiana i s'ha desplegat en altres barris i municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona i Catalunya. Aigües de Barcelona hi col·labora, junt amb els ajuntaments, des del començament.

En total, s'han contractat més d'una desena de picaportes i s'han visitat més de 900 llars, amb més de 2.700 persones beneficiàries.

Programa Green Jobs

Aquest projecte de capacitació i treball en què s'alterna la formació amb l'experiència pràctica **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 bé 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 van tenir una durada de sis mesos i van finalitzar durant el 2023. Els joves han assolit una formació tècnica amb certificat de professionalitat gràcies a les pràctiques a empreses. Així mateix, 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 set empreses per realitzar les seves pràctiques.** D'aquests, el 50% ha aprovat tots els itineraris i la gran majoria de participants ha expressat el seu desig de seguir estudiant. El programa ha tingut un 35% d'inserció laboral.

L'any 2023 també es va iniciar una **nova edició de Green Jobs al municipi de Castelldefels amb 15 participants.** El col·lectiu al qual s'adreça el programa en aquest municipi és de persones majors de 30 anys, prioritàriament entre 30 i 54 anys. Dins d'aquest col·lectiu, es prioritzen les dones, les persones en situació d'atur de llarga durada o les persones beneficiàries de la renda garantida de la ciutadania o de l'ingrés mínim vital.

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.

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

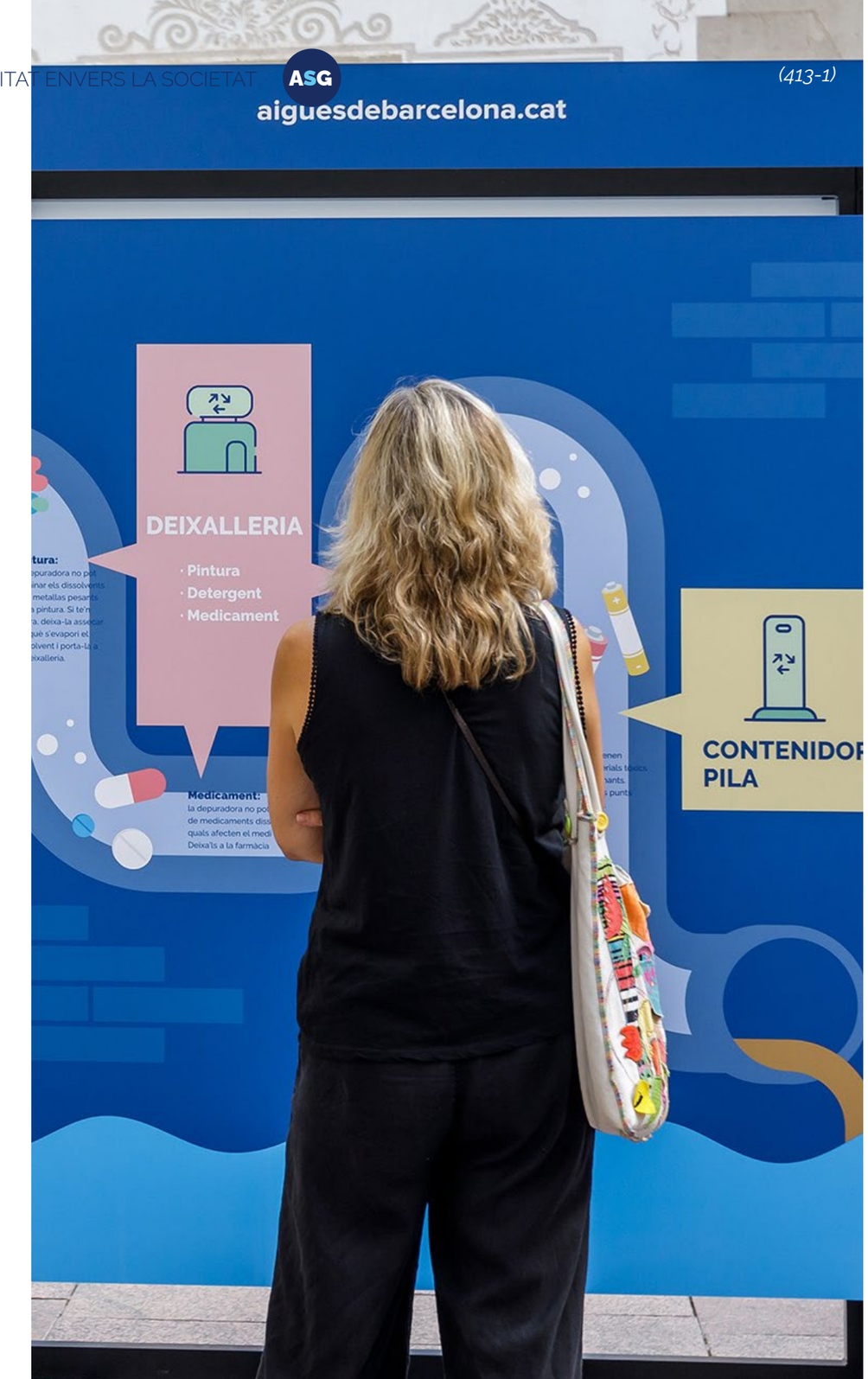
L'any 2023, Aigües de Barcelona ha desplegat **aliances amb 26 entitats de l'àrea metropolitana de Barcelona.** Els projectes finalistes d'aquestes entitats aborden els reptes del foment de l'ocupació de qualitat i de millora de l'ocupabilitat (24) i de generació de benestar social (2). **Durant el 2023, d'aquestes col·laboracions, n'han estat beneficiàries més de 960 persones.**

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, el Museu ha mantingut 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 de la companyia i 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 nostre compromís amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible, **les temàtiques abordades en les diferents activitats educatives s'emmarquen en el context de la lluita contra l'emergència climàtica** a través de quatre eixos principals: L'Aigua i l'ús sostenible, L'Aigua i la ciència, L'Aigua i els reptes de futur i L'Aigua i la salut.



Cultura i educació per al 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) i Fàbrica de l'aigua, Ludoteca d'aigua, Aigua a casa (presencials).
- **Programa d'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) i Operació Aigua, Viure l'aigua, Temps era temps, Planeta aigua, Factoria de l'aigua, Aigua invisible, Formes de l'aigua (presencials).
- **Programa d'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) i 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) i 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.
- **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:

Durant el mes de juliol, el Museu de les Aigües ofereix activitats lúdiques i educatives per a les entitats que programen casals d'estiu. Participants de totes les edats poden conèixer l'aigua des de diferents punts de vista. Durant el 2023, han participat en el programa d'estiu 1.897 infants.

- 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.

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, comunitats estrangeres...). 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.

Així doncs, 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.

Xerrades a entitats ciutadanes locals

Durant el 2023, a 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 solament informar, sinó també escoltar i respondre de manera efectiva a les inquietuds i necessitats dels nostres grups de relació.

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.

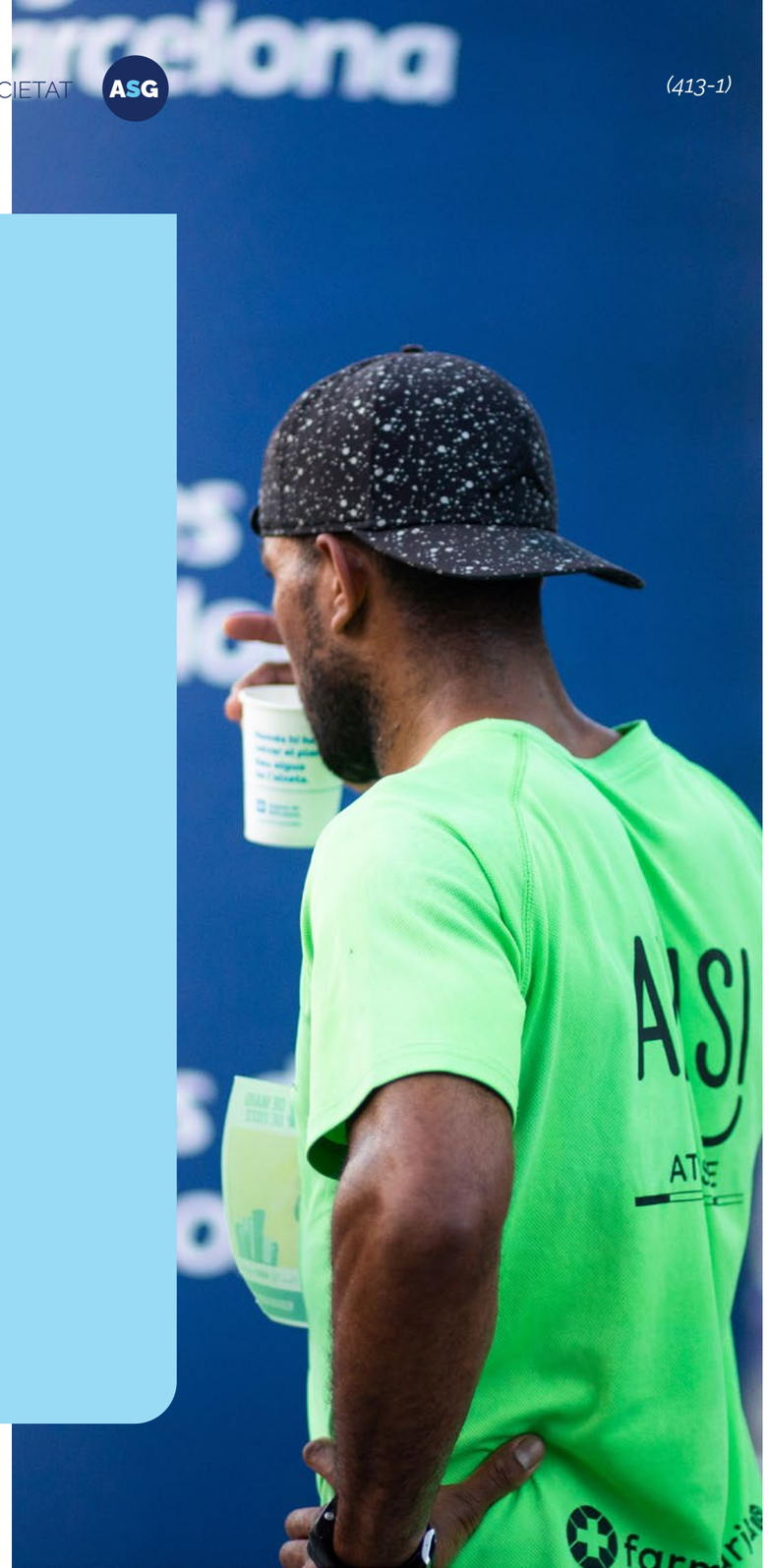
A aquest repte dediquem l'**Espai Aigua, un esdeveniment itinerant educatiu adreçat a infants** en el qual poden descobrir el cicle antròpic de l'aigua i com, entre tots, podem tenir cura d'aquest recurs tan valuós.

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 2023, 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 de plàstic i la generació de residus.

Curses patrocinades:

- Caminada Solidària Barcelona Màgic Line
- Mitja Marató de Barcelona
- 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



Pla de voluntariat

El voluntariat corporatiu d'Aigües de Barcelona contribueix a fomentar el sentiment de pertinença i les relacions enriquidores entre companyes i companys, i dona la possibilitat de **conèixer de primera mà la realitat del nostre entorn per poder 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, al seu temps, forma part del Pla d'acció social 2021-2023.

Voluntariat social

Transpirenaica social solidària

El passat 2023, hem participat en aquesta iniciativa de voluntariat. Transpirenaica social solidària 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 treballen, mitjançant una metodologia educativa, les competències transversals i els valors vinculats als Objectius de Desenvolupament Sostenible.

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 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.

Aigües de Barcelona ha participat en una nova edició durant el segon semestre del 2023: 19 voluntaris (set coaches i 12 auxiliars) han realitzat una sessió de coach i acompanyament als joves participants per 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 han estat set els joves** beneficiats.

Projecte Mentoria Alumni Beques Joves Talents

Aquesta iniciativa de voluntariat corporatiu 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 i un mentoritzat. El programa té com a valor afegit i diferencial que és voluntariat professional i d'impacte, és a dir, 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 es va desenvolupar de gener a juny amb **sis voluntaris, 14 sessions per voluntari, amb un total de 90 hores de voluntariat.** En les sessions s'han treballat les habilitats i els coneixements per crear un pla d'acció de millora de les competències escollides per cada mentoritzat i s'ha augmentat l'adaptació amb èxit a les primeres feines dels nous graduats del programa Beques Joves Talents.

Programa Ajudant els que ajuden

El 2023 la companyia ha renovat el conveni amb la Federació Catalana de Voluntariat Social 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 la Federació, 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.

Voluntariat ambiental

Neteja del fons marí - Voluntariat de neteja ambiental en col·laboració amb la Federació Catalana d'Activitats Subaquàtiques

En el marc del Veolia Cares –iniciativa de voluntariat corporatiu en jornada laboral– es va realitzar una **jornada de neteja i recollida de residus al Fòrum de Sant Adrià de Besòs** organitzada per la FECDAS. Gràcies a la col·laboració de 20 voluntaris, es van poder recollir a la zona de banys del Fòrum un **total de 141,200 kg de deixalles marines,** de les quals un 91% eren tovalloletes humides. La jornada va permetre, a més, rescatar fauna marina trobada viva entre les deixalles, que es van poder recollir i retornar al seu hàbitat natural.

A PROP DELS NOSTRES CLIENTS

ASG

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 temps, 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 les 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.**

Els nostres clients

	1.267.764 llars
	8.255 indústries
	50.222 comunitats de veïns
	143.893 comerços
	10.447 serveis municipals

Refermem el nostre **compromís amb els clients posant-los al centre de la nostra estratègia** i focalitzant 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 una gran varietat de canals d'atenció, de manera que es puguin atendre totes les tipologies d'usuaris, oferint-los la millor resposta.

Actualment, Aigües de Barcelona disposa de:

- Un centre d'atenció telefònica gratuït amb servei permanent per atendre les avaries.
- Un altre centre d'atenció telefònica amb opció gratuïta que atén de dilluns a divendres en horari de 8h a 20h per realitzar les gestions comercials amb 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 del nostre web: un espai on realitzar tots els tràmits i gestions de manera ràpida i senzilla.
- A la mateixa pàgina web, un canal amb continguts clars i de caire divulgatiu que permeten l'autogestió per part del client.
- L'app de l'àrea de clients per gestionar tots els tràmits del contracte des del mòbil.

El client, al centre de la nostra estratègia

Escoltem, entenem i acompanyem els nostres clients, adaptant 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.

Durant el 2023 hem consolidat el **model d'Escolta Activa** –iniciat 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.

A més, hem ampliat 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.

Enquestes d'escolta activa (2023)

Canal **Global**	**Valor NSS acumulat***	**63%**
	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)	**4,59**
Canal **Trucada**	**Valor NSS acumulat***	**63,49%**
	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)	**4,59**
Canal **Visita**	**Valor NSS acumulat***	**58,11%**
	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)	**4,49**
Canal **Web**	**Valor NSS acumulat***	**34,97%**
	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)	**4,22**

(*) 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.

Evolució satisfacció clients

2023 7,55 **Índex de satisfacció**

2022 7,42 **Índex de satisfacció**

2021 7,49 **Índex de satisfacció**

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

Les sessions de diàleg serveixen per conèixer les principals necessitats i expectatives de grups de relació com els nostres clients i, d'aquesta manera, poder definir i cocrear iniciatives que millorin la qualitat de vida de les persones. En aquest sentit, durant el 2023 hem organitzat:

- 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 Barcelona i del Baix Llobregat) i creació del canal d'atenció específic per al col·lectiu d'instal·ladors.
- Taules de treball amb el Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona i creació del canal d'atenció específic per a aquest col·lectiu.
- 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.

Les avaluacions dels clients ens permeten actuar molt més ràpid davant de qualsevol descontentament.

La Carta de Compromisos

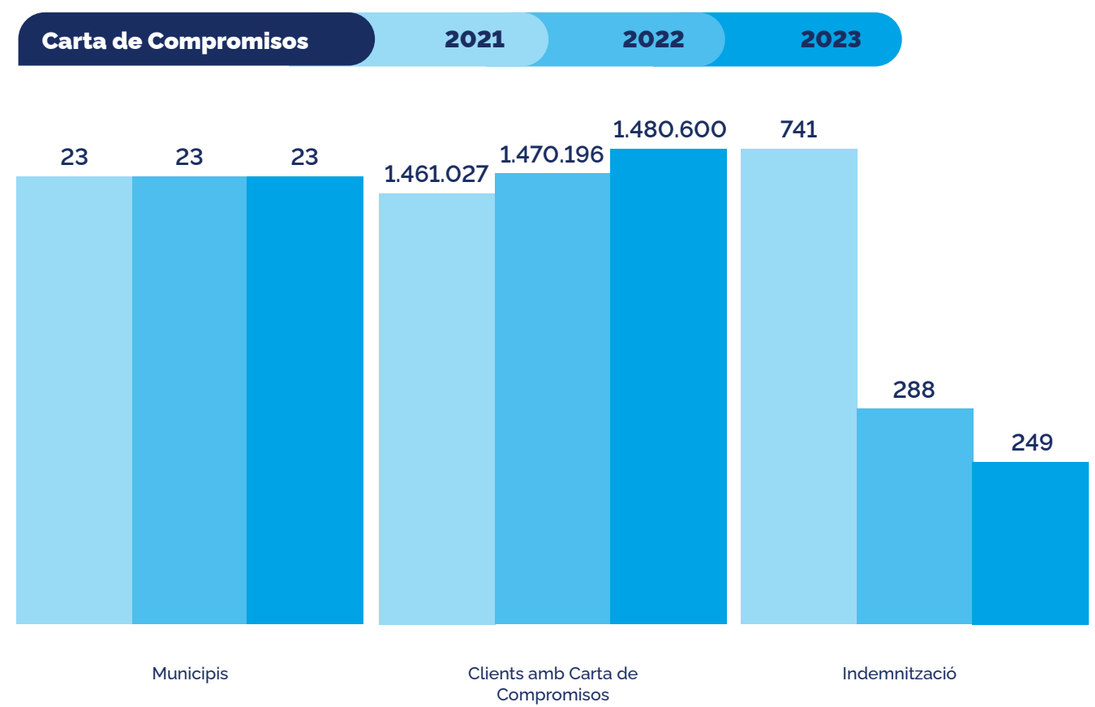
Els **nivells d'eficiència en el servei prestat** per Aigües de Barcelona no només constitueixen ràtios de seguiment interns per a la millora contínua, sinó que es posen en coneixement dels clients, en un exercici de transparència, a través de la **Carta de Compromisos d'Aigües de Barcelona.**

La Carta de Compromisos d'Aigües de Barcelona contempla:

- Instal·lació de l'equip de mesura en un màxim de quatre 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.

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 de manera proactiva, sense necessitat que aquests ho demanin.

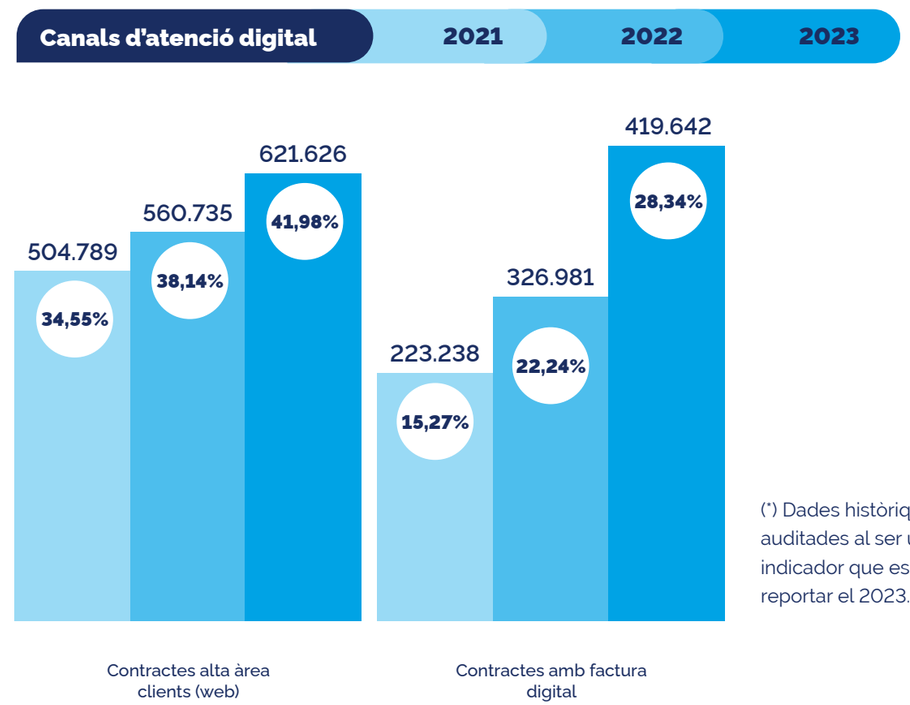
El 100% dels clients d'Aigües de Barcelona està cobert per la Carta de Compromisos.



Més digitals, més accessibles

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 poder oferir **respostes i solucions 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 pàgina web,** i per això treballem constantment en la **implementació de millores** en aquest apartat. D'altra banda, també creiem important ampliar el nombre de clients amb factura digital, és a dir, aquells que han decidit prescindir de la factura en paper.



(*) Dades històriques no auditades al ser un nou indicador que es comença a reportar el 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.

Un accés universal a l'aigua

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. Perquè ens preocupen les situacions de vulnerabilitat econòmica, digital, de comprensió i d'accessibilitat, **donem resposta a les necessitats de totes les persones, sense excepció.**

No volem deixar ningú enrere en l'atenció als clients. Per això, implantem **mesures per trencar amb les barreres existents, sobretot les referides als col·lectius més vulnerables i sensibles:**

- Cura perquè les persones no familiaritzades amb la tecnologia 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 a persones grans.
- Atenció en diferents idiomes i consolidació dels nous idiomes d'atenció al client per als canals anteriorment descrits. Al català i castellà hi sumem l'anglès, el mandarí, l'àrab i l'urdú.
- Atenció a persones amb discapacitat a través d'un servei de videointerpretació en llengua de signes catalana i amb oficines 100% accessibles.
- Oficina mòbil ubicada al centre d'alguns municipis per fer gestions sense cita prèvia i sense desplaçaments.
- Ús de missatges clars en totes les comunicacions per garantir que tothom comprèn el que diem.

Garantir l'accés universal a tots els nostres canals, comprometent-nos així amb els més vulnerables, ens ha permès aconseguir les següents fites durant el 2023:

- Obtenció del certificat d'AENOR que ens acredita com a empresa compromesa en l'atenció per a persones grans.
- Consolidar el model d'atenció telefònica en diferents idiomes, ampliant la franja de l'anglès a tot l'horari de telefonia comercial.
- Està en tràmit l'acreditació d'accessibilitat a les quatre oficines fixes presencials i a l'oficina mòbil.
- Desplegament del manual de comunicacions clares i orals, adaptant itineraris telefònics, argumentaris i manuals.

Compromisos per a l'atenció a clients sèniors

01 Diàleg amb escolta activa

Fomentem el diàleg i la participació del col·lectiu sènior amb l'objectiu de conèixer les seves necessitats i expectatives.

02 Equip d'atenció al client especialitzat

El 100% del nostre equip d'atenció presencial està format en l'atenció a persones grans, amb el compromís d'ampliar aquesta formació a tot l'equip (atenció telefònica, etc.) abans de finalitzar el 2025.

03 Atenció presencial sense cita prèvia

A les nostres oficines atenem les persones grans tot i que vinguin sense cita prèvia.

04 Acompanyament en l'atenció presencial

Disposem de facilitadors especialitzats per acompanyar els clients sènior en les gestions.

05 Oficines accessibles i inclusives

Les nostres oficines s'han dissenyat per garantir l'accés universal de tots els col·lectius (persones grans, amb discapacitat, etc.).

06 Oficina mòbil

La nostra oficina mòbil apropa l'atenció presencial a tots els municipis on prestem servei.

07 Llenguatge clar i proper

Disposem d'un manual de llenguatge clar i proper per simplificar les comunicacions orals i escrites amb els nostres clients.

08 Trenquem barreres idiomàtiques

Els nostres clients tenen l'opció de ser atesos en diferents idiomes (xinès, urdú, anglès o àrab) o a través de llenguatge de signes.

09 Canals digitals d'atenció

Les persones grans o amb mobilitat reduïda poden ser ateses mitjançant canals adaptats a les seves necessitats (videotrucada).

10 Nous canals de pagament

Els nostres clients disposen de diferents canals de pagament amb l'objectiu d'evitar els desplaçaments (Bizum, pagament en estancs, etc.).

Bonificacions, ajudes i tarifa social

L'accés a l'aigua és un dret humà indispensable per a una vida digna i ha de ser accessible per a tothom. A Aigües de Barcelona som conscients de les dificultats amb les quals 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.

En aquest sentit, 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 sensible.

Bonificacions i ajudes	2021	2022	2023
Famílies amb tarifa social	53.333	56.757	60.987
Tarifa Social (M€)	4,9	8,1	8,6

Tarifa social

La tarifa social és un **mecanisme estructural que té com a objectiu 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 i del preu dels trams 1 i 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. D'aquesta manera, assegurem una factura assequible per 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 bé aquells ciutadans a 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.

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.

Tenim signats els protocols de pobresa energètica amb tots els municipis als que subministrem aigua.

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. **Aquesta opció suposa 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 redueix 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%.

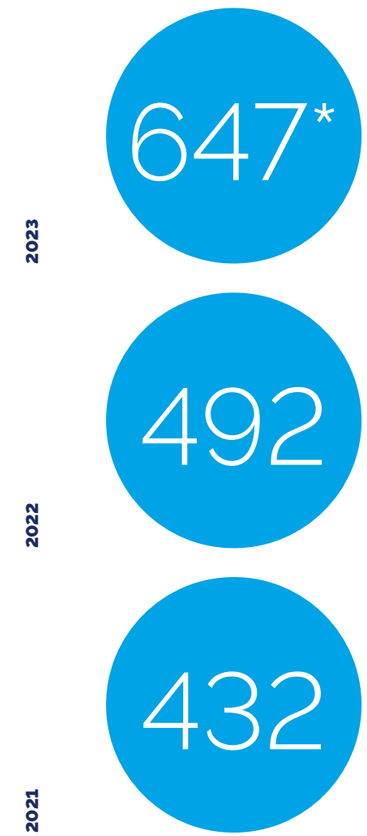
Flexibilitat en els pagaments

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

Pel que fa 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 i sempre i quan es 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, per tant, existeix una urgència social que ho justifica.

Altes sense dret d'ús

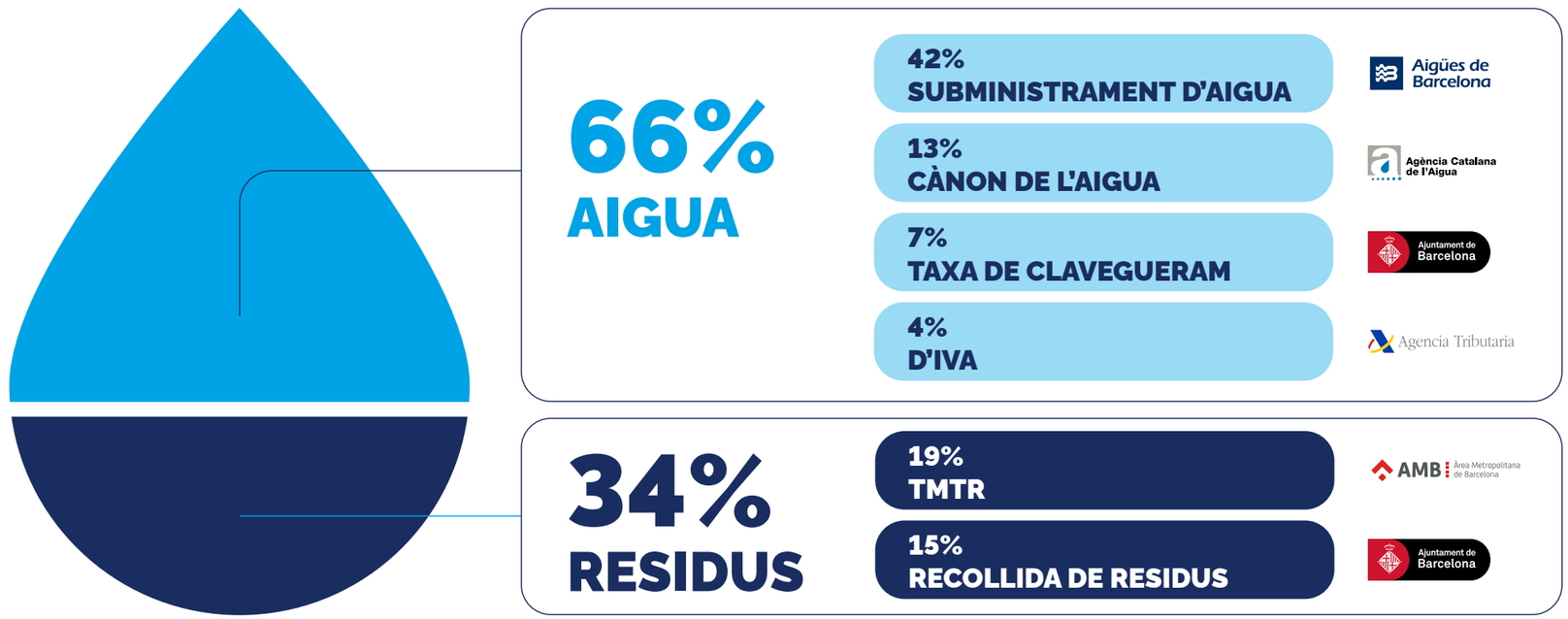


(*) L'increment d'altes sense dret d'ús de l'any 2023 es troba principalment concentrat a la ciutat de Barcelona.

Una factura per a tothom

Un dels objectius principals d'Aigües de Barcelona és **que els nostres clients comprenguin, en tot moment, les parts que composen el subministrament d'aigua,** un procés complex que, des de la companyia, desenvolupem amb eficiència per garantir la qualitat, la seguretat i la continuïtat de l'aigua que consumeixen, duent a terme una **gestió responsable del cicle integral de l'aigua.**

La factura de l'aigua inclou l'import d'aquest subministrament i el consum d'aigua, però també suma els impostos dels ajuntaments, de l'AMB i de l'ACA vinculats al cicle integral de l'aigua i, més enllà de l'aigua, els corresponents a la gestió de residus.



Distribució del cost d'una factura d'aigua tipus d'un habitatge del municipi de Barcelona.

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 al deute vençut en subministraments domèstics, aquesta disminució ha estat del 14,3%, i en subministraments comercials/industrials del 37,5%.

A tancament de 2023, **el total del deute vençut ascendeix a 33.094.513 euros.**

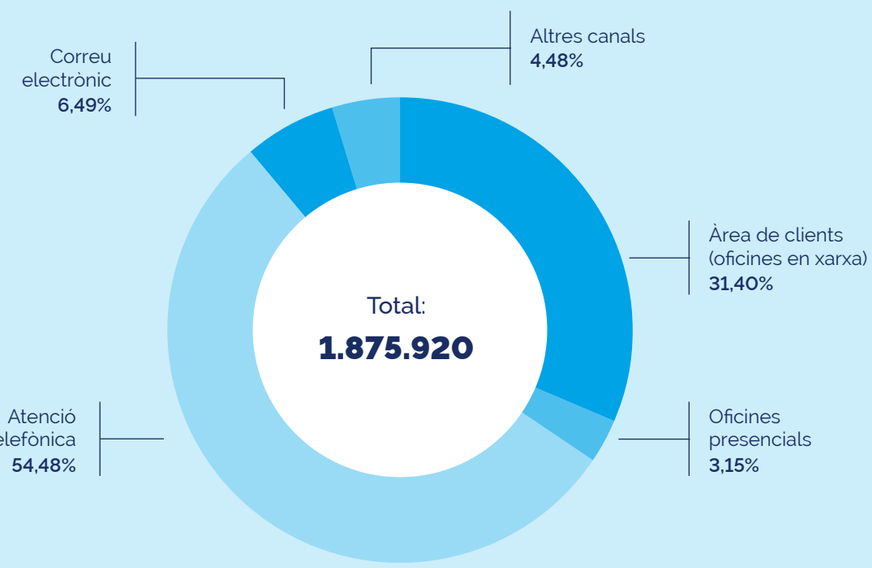
01
02
03
04
05

Requeriments i reclamacions

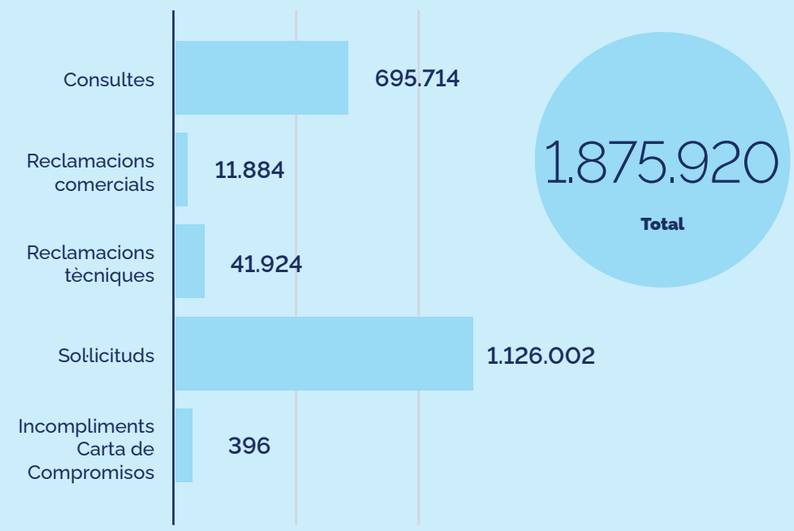
Requeriments per als diferents canals de comunicació (OFEX, oficines, atenció telefònica, etc.)*

(*) Requeriment és el registre de qualsevol contacte que fa el client amb Aigües de Barcelona. Els requeriments es tipifiquen com a sol·licituds i consultes.

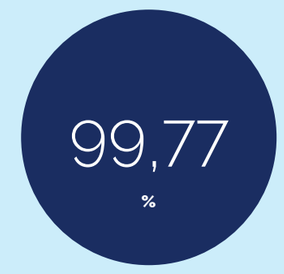
Nombre de requeriments per canal (2023)



Requeriments generats durant l'any natural per tipologia (2023)



Reclamacions ateses en menys de nou dies (2023) *



(*) 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.

Customer counsel, mediació entre el client i l'empresa

La figura del ***Customer counsel*** té entre les seves funcions la **mediació i 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, proposa a l'empresa actuacions de millora de procediments a partir de l'anàlisi dels casos tractats, protegint, d'aquesta manera, els drets del consumidor.

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.

Degut a la millora dels processos de seguiment de les reclamacions i de la satisfacció del client **s'han reduït un 62,6% les reclamacions rebudes al *Customer counsel*.**

Reclamacions total rebudes

2023 77

2022 123

2021 124

MONITORITZACIÓ DEL CONSUM

Aigües de Barcelona disposa d'**1.174.855 comptadors equipats amb telemesura**, de manera que el 81% dels clients disposen d'aquest servei. 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.** A més, també és beneficiós per a cada unitat de consum, ja que permet disposar de més informació sobre el consum d'aigua. Amb la telemesura, doncs, disposem de les dades de lectures i consums horaris, informació amb la qual es factura al client i amb què es poden desenvolupar serveis de valor afegit basats en la dada.

ASG

Actualment, els clients amb telemesura al seu comptador disposen d'avisos configurables amb els quals, a través de l'àrea de clients, es poden detectar possibles fuites d'aigua o excessos de consum.

En el context actual de sequera, és clau poder oferir eines als clients per conèixer el seu consum, amb l'objectiu d'emprendre millores destinades a controlar i regular amb eficiència l'ús de l'aigua. **Tenim l'objectiu de cobrir tot el parc de comptadors amb telemesura de cara a l'any 2030.**

04

Diàleg i transparència, compromisos de Governança

Enrique García, director de Serveis Generals d'Aigües de Barcelona

« Aigües de Barcelona, durant els seus més de 156 anys d'història, ha estat capaç de subministrar aigua i contribuir al benestar de les persones i a l'activitat econòmica de l'àrea metropolitana de Barcelona de forma continuada, superant tota mena d'adversitats i gestionant de manera eficient les diferents crisis que ha hagut d'afrontar.

Els processos de preparació i anticipació són la pedra angular sobre la qual es construeixen els models de gestió de crisis. La resiliència no només es basa en la capacitat d'adaptació per superar qualsevol situació, sinó també en la millora del model de gestió per encarar amb majors garanties les incerteses del futur.

La sequera de l'any 2008 va suposar una crisi molt important, però, alhora, també un aprenentatge per fer front a futurs episodis que seran cada cop més freqüents i severs, tal i com ja van vaticinar els experts en canvi climàtic fa anys.

Per tal de poder donar resposta a la necessitat de millora contínua, i partint de les lliçons apreses el 2008, es van iniciar fa més de sis anys els primers pilots de regeneració d'aigua residual que van permetre preparar les infraestructures actuals. D'aquesta manera, la companyia ha impulsat l'aigua regenerada per ser reutilitzada per a usos urbans, agrícoles i ambientals, o com a recurs prepotable. Tal és aquesta visió d'anticipació, que el 25% de l'aigua que s'ha consumit a l'àrea metropolitana de Barcelona durant bona part de l'any 2023 ha estat aigua regenerada. De fet, gràcies a la disponibilitat de noves fonts no convencionals del recurs, com l'aigua regenerada o la dessalinitzada, s'ha pogut assegurar el subministrament durant tot l'any malgrat la situació de sequera que patim.

Ara més que mai, es posa de manifest que la col·laboració publicoprivada és imprescindible per fer front a l'emergència hídrica estructural de Catalunya, amb un impacte clar sobre els àmbits econòmics i socials. És primordial, per tant, abordar la construcció d'infraestructures que ens permetin deixar de dependre de la climatologia i garantir la resiliència hídrica dels cinc milions de persones de la regió metropolitana de Barcelona. Aquest solució demana ampliar la regeneració d'aigua al 100%, com a remei més sostenible i fiable, juntament amb el mix de la dessalinització, l'aigua subterrània i l'aigua superficial.

En aquest sentit, tenim clar que una bona anàlisi de riscos, amb plans d'acció detallats, una cadena de valor sòlida i resilient i un diàleg constant amb tots els grups de relació per entendre les seves inquietuds i expectatives són eines clau de la governança de la companyia que ens permeten mirar el futur amb confiança i optimisme.

La legislació en torn a la qualitat de l'aigua, la gestió dels fangs, la contribució a la sostenibilitat del territori i la ciberseguretat, entre d'altres aspectes, suposen un repte per a una gestió responsable. Una vegada més, l'anàlisi del marc legal i regulador ens permetrà anticipar-nos i adaptar-nos amb tots els recursos i les eines necessaris.

A través d'aquesta memòria, Aigües de Barcelona comunica de manera clara i transparent els compromisos i la seva contribució en matèria de sostenibilitat, així com els seus assoliments en els aspectes socials, ambientals i de bon govern. La companyia, a més, promou la participació, el diàleg i cocreació amb els grups de relació per contribuir al desenvolupament sostenible de l'entorn a través de la gestió responsable del cicle de l'aigua. »

Enrique García
Director de Serveis Generals d'Aigües de Barcelona

BON GOVERN CORPORATIU

El model de **governança corporativa** 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.

Composició accionarial

CriteriaCaixa, SAU	15 %
Societat General d'Aigües de Barcelona, SAU	70 %
Àrea Metropolitana de Barcelona	15 %

Consell d'Administració

El Consell d'Administració d'Aigües de Barcelona el componen 16 membres: tres a proposta de l'AMB, 11 a proposta de Societat General d'Aigües de Barcelona i dos a proposta de CriteriaCaixa, nomenats per la Junta d'Accionistes de la companyia.

President
Àngel Simón Grimaldos

Vicepresident
Ciril Rozman Jurado

Conseller delegat
Societat General d'Aigües de Barcelona
Persona física representant, Felipe Campos i Rubio

* Composició a 31 de desembre de 2023, data en la qual hi ha tres vacants de consellers/es pendents de nomenament.

Consellers i conselleres

- **Marta Colet Gonzalo**
- **Montserrat Colldeforns i Sol**
- **Eva Maria Ferruz Nortes**
- **Therese Jamaa**
- **Carmen Marull Guasch**
- **Clara Navarro Colomer**
- **Marta Palacio Canal**
- **Esther Real Saladrigas**
- **Miquel Roca i Junyent**
- **Jordi Ros Faura**

Secretari no conseller
Alejandro Jiménez Marconi

Actuacions destacades del Consell

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 augmentat així la representació de dones en aquest òrgan de govern.**

Tenim un Consell d'Administració paritari: el 50% dels membres són dones.

A proposta de l'accionista Societat General d'Aigües de Barcelona es van nomenar a Esther Real Saladrigas, Therese Jamaa i Eva Maria Ferruz Nortes com a conselleres de la companyia. En coherència amb els principis ASG i els projectes de la Unió Europea de construir un govern corporatiu sostenible, la Societat General d'Aigües de Barcelona va proposar el nomenament com a conseller/a de la Societat la persona que en cada moment ocupi la presidència del Comitè Intercentres de la companyia 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.

A proposta de l'accionista CriteriaCaixa, es va reelegir la senyora Marta Palacio Canal.

La durada dels càrrecs com a membres del Consell d'Administració de Jordi Parés i de Jordi Serra es van esgotar el 3 de març de 2023 i, per tant, els seus càrrecs van 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.

El 8 de de febrer de 2024, en Junta d'Accionistes, s'anomenen com a nous consellers a Antoni Fogué Moya i Isidre Sierra Fusté, a proposta de l'accionista AMB.

Comissions del Consell d'Administració

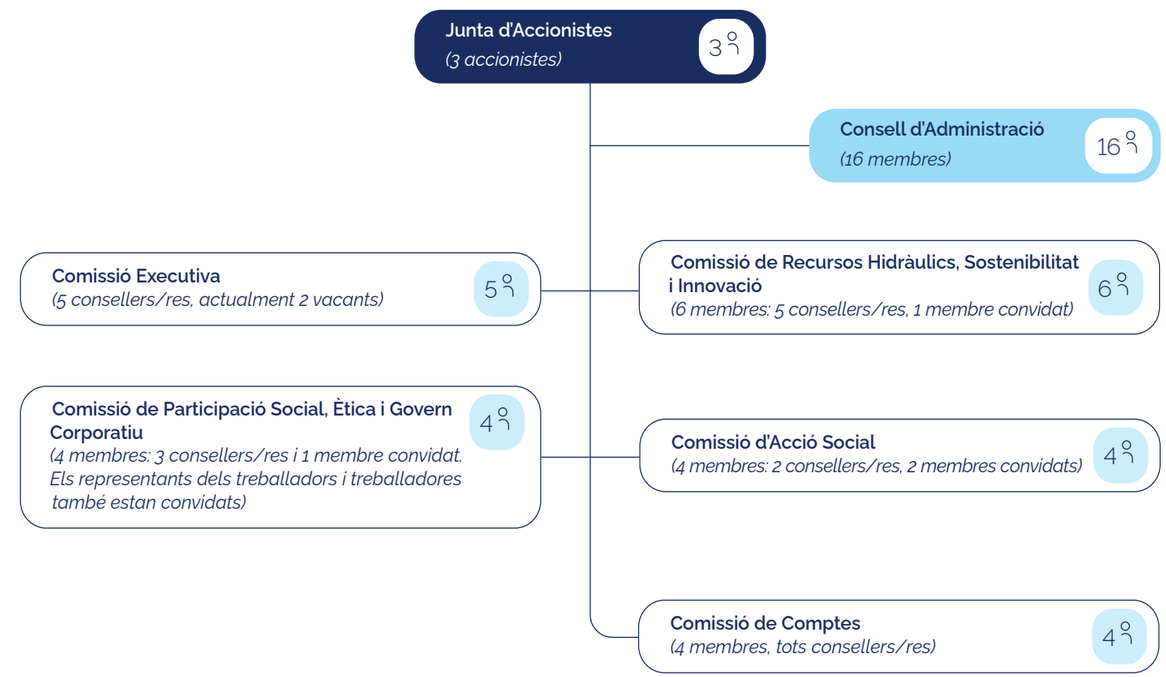
La companyia disposa actualment de cinc comissions que depenen directament del Consell d'Administració: una d'executiva que té delegades totes les facultats del Consell d'Administració (excepte les legalment o estatutàriament indelegables) i quatre comissions més –no executives– que treballen sobre diferents 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. El president/a de cada comissió informa del contingut de les sessions a la reunió posterior del Consell d'Administració. Aquestes comissions es regeixen pels seus propis reglaments interns.

Cal destacar que tots els membres del Consell d'Administració poden accedir 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.

A data de 20 de setembre de 2023, hi havia **nou comissions del Consell d'Administració (una d'executiva i vuit comissions no executives).** A la reunió del Consell d'Administració d'aquest mateix dia 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.**

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



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 la companyia. I és justament des de la Direcció des d'on s'estableixen les estratègies a llarg termini i es garanteix la viabilitat econòmica de la companyia i l'excel·lència del servei. A més, des d'aquesta primera línia s'executen 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.

Una Direcció alineada als reptes més urgents

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. D'aquesta manera, **contribuïm a la conservació d'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

COMPOSICIÓ DE L'ESTRUCTURA DIRECTIVA:

Jorge Manent
Direcció General

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.

(2-23)

Gestió de polítiques

La **Política de gestió integrada** –aprovada per l'alta direcció d'Aigües de Barcelona– és una part fonamental del Sistema de Gestió Integrada (SGI), la qual inclou un **compromís amb l'acompliment dels requisits establerts i la millora contínua de l'eficàcia del sistema implantat.** La política, doncs, és el marc de referència per establir i revisar els objectius del SGI.

Durant l'any 2023 s'ha actualitzat aquesta política amb la incorporació de nous compromisos que ens ajuden a millorar contínuament com a organització.

A més, disposem d'un conjunt de polítiques aprovades pel Consell d'Administració que reforcen la nostra cultura ètica i transparent, així com el nostre compromís amb la sostenibilitat 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 (actualitzada el 2022)
  - » Política de seguretat de la informació i ús de les TIC
  - » Política de compliment fiscal
  - » Política de compliment ambiental i qualitat d'aigües (actualitzada el 2022)
  - » Política de compliment penal (nova, 2022)

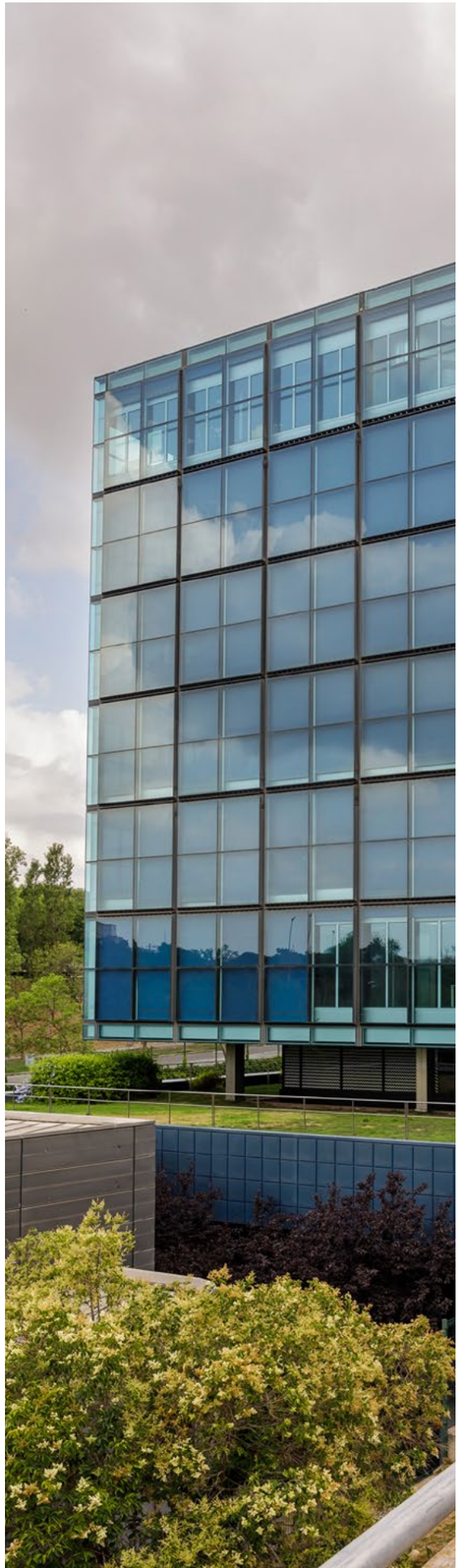
A més, la Direcció General té aprovada la **Política de cultura justa** i la **Política de compres sostenibles** (incorporada el 2023).

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.**

Les nostres polítiques estan **a disposició de tots els nostres grups de relació.** Quant al col·lectiu de persones treballadores, aquestes polítiques es distribueixen a través de l'eina de gestió documental NEODOC. Així, la Direcció s'assegura que siguin conegudes per tota la plantilla.

Les nostres polítiques es troben accessibles a la nostra pàgina web:

https://www.aiguesdebarcelona.cat/ca/web/ab-corporativa/transparents-com-aigua



UNA GESTIÓ ECONÒMICA RESPONSABLE

ASG

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, és clar, la generació d'impactes positius en el nostre entorn.

Entenem, així, que **la gestió econòmica ha de garantir un escenari favorable per a la companyia,** que incorpori les qüestions de sostenibilitat com a vector d'èxit.

El 2023 ha estat l'any d'aplicació de 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 de l'11,6% durant el període 2022-2023 i amb els preus industrials per sobre de l'IPC, **aquest increment ha permès reduir l'impacte financer negatiu,** que encara resulta insuficient.

Des d'un punt de vista macroeconòmic, l'any 2023 s'ha vist afectat per la situació de sequera. La persistent manca de precipitacions i la disminució de les reserves dels embassaments de les diverses conques internes de Catalunya va provocar que l'ACA decretés –en un primer moment– l'estat d'alerta per sequera a la unitat d'explotació dels embassaments del Ter-Llobregat. Posteriorment, davant d'una situació cada cop més delicada, el Consell d'Administració de l'ACA va acordar aprovar l'estat d'excepcionalitat.

El Pla especial d'actuació en situació d'alerta i eventual sequera estableix una **limitació del consum global per a l'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.** S'estableixen, igualment, 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; 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...), 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.

El 24 de novembre de 2023, com a pas previ a la declaració d'emergència i amb l'objectiu d'allunyar l'impacte de les mesures més restrictives, **l'ACA va intensificar algunes determinacions en l'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.**

Finalment, **l'1 de febrer de 2024 es va declarar l'estat d'emergència I per sequera hidrològica a les unitats d'explotació dels embassaments del Ter-Llobregat,** on pertanyen els municipis subministrats per Aigües de Barcelona. Aquest nou escenari comporta **majors restriccions,** segons queda establert al Pla especial d'actuació en situació d'alerta i emergència per 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 **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, l'evolució del preu de l'energia i l'augment 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. En aquest sentit, des d'Aigües de Barcelona mantenim el compromís envers la societat i podem acreditar una inversió de **2,5 milions d'euros en acció social** (projectes educatius, plans de sensibilització, aposta pel desenvolupament local, accions de salut i benestar...).

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

(*) Fins l'any 2021, el Fons de Solidaritat d'Aigües de Barcelona va complementar la no existència d'una tarifa que bonifiqués el 100% de la quota i dels trams de consum bàsics, que sí que va entrar 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.

Dades financeres de creació de valor

(M€)	2021	2022	2023
Valor econòmic generat directe	**404,5**	**428,4**	**494,70**
a) Ingressos	404,5	428,4	494,70
Valor econòmic distribuït	**(360,8)**	**(379,9)**	**(448,40)**
b) Despeses operatives sense donacions	(256,7)	(275,7)	(341,80)
c) Despeses de personal	(80,8)	(89,6)	(92,70)
d) Proveïdors de capital	(7,7)	(1,1)	(3,80)
Accionistes (dividends pagats)	(3,5)	0,0	0,00
Despeses financeres pagades	(4,2)	(1,1)	(3,80)
e) Impostos	(8,9)	(7,6)	(6,40)
Impost de societats (IS)	(2,7)	(1,2)	0,20
Altres	(6,2)	(6,4)	(6,60)
f) Recursos destinats a la societat (fons de solidaritat, aportacions LBG, donacions i mecenatge)	(6,7)	(5,9)	(6,20)
Valor econòmic retingut	**43,7**	**48,5**	**43,80**

Compte de resultats

COMPTE DE RESULTATS (M€)	2021	2022	2023
Ingressos	404,5	428,4	494,7
Despeses d'Explotació	(346,8)	(374,8)	(444,9)
Amortitzacions i Provisions	(48,5)	(49,1)	(44,7)
Resultat extraordinari	(0,8)	(0,6)	(1,3)
Resultat d'explotació	**8,4**	**3,9**	**4,0**
Resultat financer	**(1,5)**	**(1,7)**	**(1,3)**
Resultat abans d'impostos	**6,9**	**2,2**	**2,6**
Impost de societats	(2,0)	(1,2)	(1,0)
Resultat de l'exercici	**4,9**	**1,0**	**1,7**

Finançament sostenible

En el seu deure amb la sostenibilitat, Aigües de Barcelona va signar el 2021 un **finançament bancari sota criteris ASG,** el qual està condicionat a compromisos en els àmbits de l'acció social, el medi ambient, la governança i la transparència.

Aquest 2023, Aigües de Barcelona ha signat un nou finançament sostenible per tal de fer front a les obres de sequera establertes a la Llei 9/2023, de 19 de maig, de mesures extraordinàries i urgents per afrontar la situació de sequera excepcional a Catalunya.

Aquest nou finançament sostenible, al igual que l'anterior, també s'ha signat a partir de tres criteris ambientals, socials i de governança.

En ambdós finançaments, l'aplicació d'aquests compromisos s'audita i està certificada per un agent extern.

Objectius de finançament sostenible any 2021

Objectiu	2021	2022	2023
Passar d'una bretxa salarial de l'11,49% al 10,67% al collectiu de tècnics i responsables (categories T1, T2 i T3) en el periode 2021-2027 *	8,96%	8,41%	6,10%
Mantenir una inversió en acció social anual d'1,5M€ **	1,9M€	2,8 M€	2,5 M€
Reduir anualment la petjada de carboni d'abast 1 de la producció d'aigua potable ***	8,90 T CO_2eq/hm³	11,13 T CO_2eq/hm³	9,73 T CO_2eq/hm³

(*) El càlcul de la bretxa salarial -bretxa salarial = (salari mitjà homes – salari mitjà dones) / (salari mitjà homes)- 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 i treballadores en actiu a data 31 de desembre, considerant el salari base brut anual, els complements voluntaris, els complements obligatoris i la retribució d'hores extraordinàries.

(**) La inversió en acció social es mesura d'acord amb la metodologia LBG (London Benchmarking Group).

(***) La fórmula de càlcul d'aquest indicador és: emissions de gasos d'efecte hivernacle d'abast 1 / aigua produïda a les ETAPs d'Aigües de Barcelona.

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

Objectius de finançament sostenible any 2023

Objectiu	2023
Increment any rere any del volum de compres direccionables sota criteris de sostenibilitat (objectiu 80% al 2030) *	49,4%
Mantenir una inversió en acció social anual d'1,5 M€ **	2,5 M€
Capacitat de generar CAPs (Crèdits d'Aigua Positiva) a partir de la producció d'aigua regenerada (objectiu 17.700 al 2028)	8.553

(*) 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.

(**) Igual que en el finançament sota criteris ASG signat el 2021.

El nou finançament bancari signat el 2023 té per objectius:

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

Què són els CAPs?

Els Crèdits d'Aigua Positiva (CAPs) són un indicador de la contribució a l'Adaptació al Canvi Climàtic. És una mesura de l'impacte positiu sobre una conca hidrogràfica d'un seguit d'actuacions dutes a terme per una entitat i equival a 1.000 m³ de petjada hídrica estalviada. Els CAPs poden ser intercanviats amb entitats que, havent implantat mesures de reducció de la seva petjada hídrica, desitgen recolzar-se en projectes de compensació per a contribuir a una gestió més sostenible de l'aigua.

WATER+ ACT4WATER

Hem certificat la generació de CAPs segons l'estàndard ACT4WATER, mitjançant auditoria externa realitzada per part de DNV.

Taxonomia de finances sostenibles

La Unió Europea és el primer continent que ha decidit ser neutre climàticament el 2050. Per assolir aquest objectiu i preservar el planeta, més enllà de la conscienciació ciutadana, **la UE està treballant en una sèrie de legislacions de compliment obligatori per a les empreses i les administracions.** El repte central és **aconseguir la plena neutralitat climàtica i contribuir de manera activa en la preservació del medi ambient.**

Entre les legislacions que s'estan desenvolupant, una de les que té més impacte des del punt de vista ambiental és la **Taxonomia Ambiental,** la qual es basa en sis objectius:

» Mitigació del canvi climàtic

» Adaptació al canvi climàtic

» Ús sostenible i protecció dels recursos hídrics i marins

» Transició cap a una economia circular

» Control i prevenció de la contaminació

» Protecció i restauració de la biodiversitat i els ecosistemes

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

En concret, s'han analitzat els tres indicadors requerits per a la Taxonomia: Revenues, CAPEX i OPEX.

Montserrat Freixes
Responsable Taxonomia d'Aigües de Barcelona

Montserrat Freixes, responsable de Taxonomia d'Aigües de Barcelona

« El canvi climàtic i la degradació del medi ambient són una amenaça existencial a la qual s'enfronta el món. Observem com la Terra s'està escalfant molt més del que històricament s'ha registrat i se sap que la contínua emissió de gasos d'efecte d'hivernacle escalfarà cada vegada més el planeta.

Per superar aquests reptes, la Unió Europea, a través del Pacte Verd Europeu, vol transformar la seva economia de forma competitiva i eficient en l'ús de recursos, garantint la neutralitat climàtica el 2050 sense que ningú quedi enrere.

Per tal d'assolir aquests objectius, cal potenciar les inversions cap a projectes i activitats sostenibles. Amb aquesta intenció i amb la finalitat d'accelerar la seva implantació, la Unió Europea ha establert un sistema de classificació de les activitats econòmiques anomenat Taxonomia Europea d'Inversions Sostenibles. Aquest nou sistema ens permetrà determinar quines activitats són qualificades com a sostenibles, tant des del punt de vista ambiental com des del punt de vista social.

Actualment, existeix reglamentació europea exclusivament de Taxonomia Ambiental i, des d'Aigües de Barcelona, hem dut a terme l'anàlisi dels sis objectius de la Taxonomia Ambiental, tant des del punt de vista de l'elegibilitat com de l'alineació. »

GESTIÓ DE RISCOS

ASG

Aigües de Barcelona disposa d'una **metodologia comuna per a l'apreciació i tractament de riscos dels diferents processos i àmbits de gestió.** L'objectiu d'aquesta metodologia és garantir la **identificació de tots els riscos** de la companyia i classificar-los segons una única mètrica.

El procés de tractament en qüestió 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,** 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.**

Javier Montoya
Director de Ciberseguretat, Continuïtat i Riscos d'Aigües de Barcelona

Javier Montoya, director de Ciberseguretat, Continuïtat i Riscos d'Aigües de Barcelona

« El 2023 vam aconseguir certificar en Continuïtat de negoci tots els processos de la gestió del cicle integral de l'aigua, a més del procés d'atenció als nostres clients. Aquesta fita ha suposat tenir una garantia de continuïtat del servei que oferim, així com afegir els processos de sanejament i d'atenció al client als processos d'abastament que ja teníem certificats.

Addicionalment, hem continuat amb la nostra gestió integral de riscos, que ens permet anticipar-nos a les amenaces i assegurar els objectius i les metes estratègiques definides per Aigües de Barcelona. Aquesta gestió és un procés estructurat per tractar la incertesa relativa a un risc; per això realitzem la identificació, l'anàlisi i l'avaluació dels riscos que ens afecten de manera transversal a tota la companyia, per després poder establir les estratègies més adequades per al seu tractament. Un tractament que pretén reduir tant la probabilitat d'ocurrència com l'impacte negatiu que el risc pugui tenir.

Així, el resultat d'aquest procés d'anàlisi permet als òrgans de govern l'establiment d'estratègies orientades a minimitzar aquests riscos per proporcionar una seguretat i integritat raonable referent a l'assoliment d'objectius. Tota aquesta gestió la fem de manera periòdica per tenir un resultat actualitzat i més acurat. Combinem, a més, aquesta gestió de riscos amb la continuïtat i la gestió de crisis per tal d'arribar a un estat de resiliència operativa que ens permeti suportar els impactes que afecten la companyia mantenint el servei compromès. »

Context i govern

L'organització estableix, implanta i manté un **procés formal i documentat d'apreciació i tractament del risc** que l'identifica, analitza, avalua i gestiona sistemàticament. 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 es recolzen els responsables o avaluadors dels processos** per a la presa de decisions relacionades amb la gestió de riscos.

Considerem l'ISO 31000 de Gestió de Riscos com a marc de treball per al procés de gestió del risc.

Hi ha dos nivells d'avaluació:

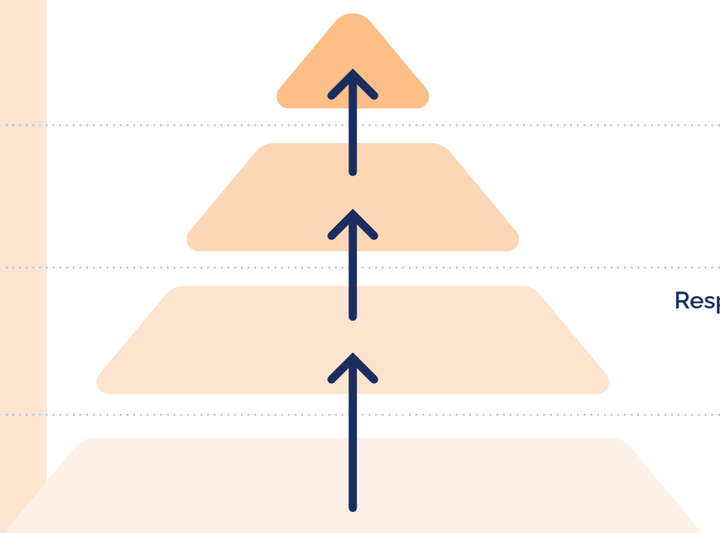
- Nivell 1: avaluació dels processos de la companyia.
- Nivell 2: avaluació global a nivell estratègic.

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

Aquest procés es realitza de manera periòdica, almenys una vegada a l'any, o sempre que es produeixin canvis importants a l'organització que podrien significar variacions en els resultats de l'última anàlisi realitzada.

Es fa, aleshores, un seguiment de l'estat 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 la companyia (nivell 2).

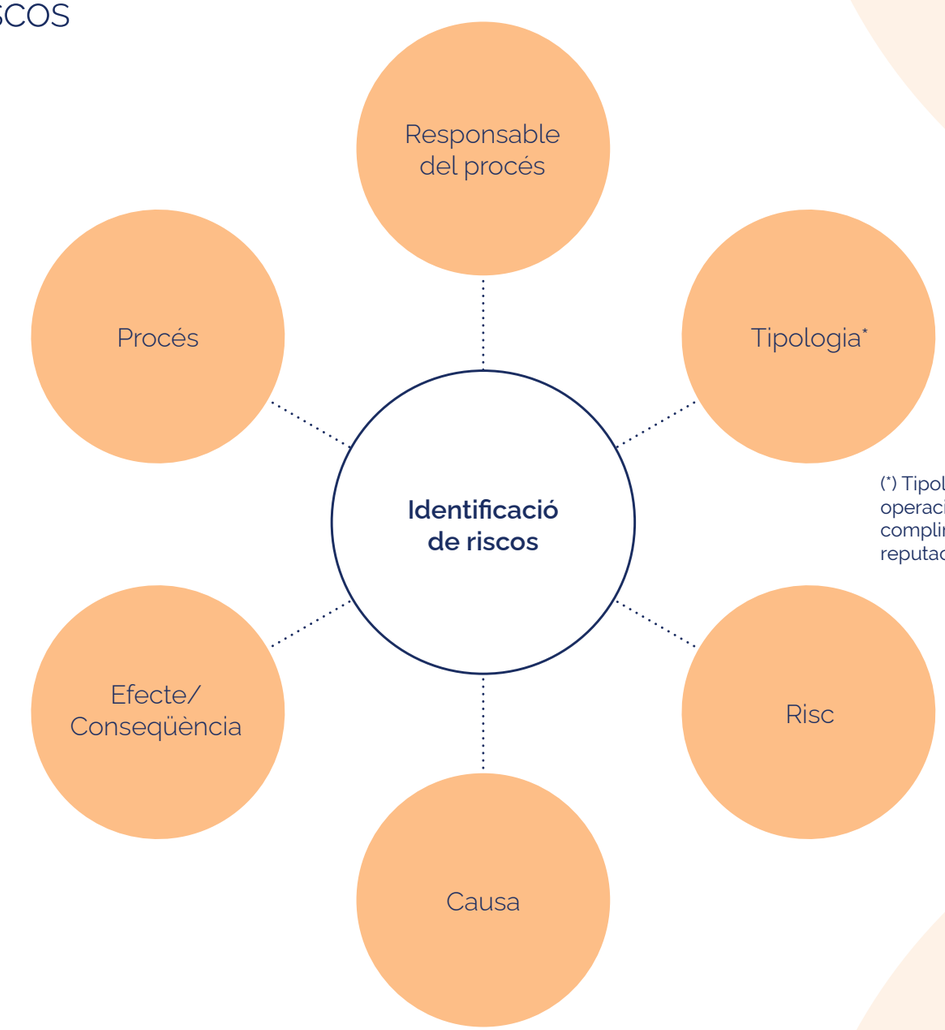
Rols en el procés d'anàlisi del risc



Direcció General	Realitza l'aprovació final prèvia al Consell d'Administració
Comitè de Riscos	Realitza una validació prèvia a la Direcció General; està integrat per responsables de diferents disciplines transversals
Responsables de procés / Propietaris del risc	• Responsables d'avaluar i validar que la informació identificada en l'apreciació de risc s'emmarca en els objectius estratègics de l'organització
Avaluadors	• Responsables de fer les avaluacions de riscos • Incorporació de riscos nous (si és necessari) • Definició i aplicació de controls • Definició de plans d'acció

(2-12, 2-13)

Mapa de riscos



(*) Tipologia: operacional, legal, compliment, reputació...

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.

El **mapa de riscos** es presenta a la Direcció General perquè l'aprovi. Amb posterioritat, ha hagut de passar per la Comissió de Recursos Hidràulics, Sostenibilitat i Innovació del Consell d'Administració. Finalment, és el propi Consell d'Administració qui l'avalua i valida.

Identificació del risc

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

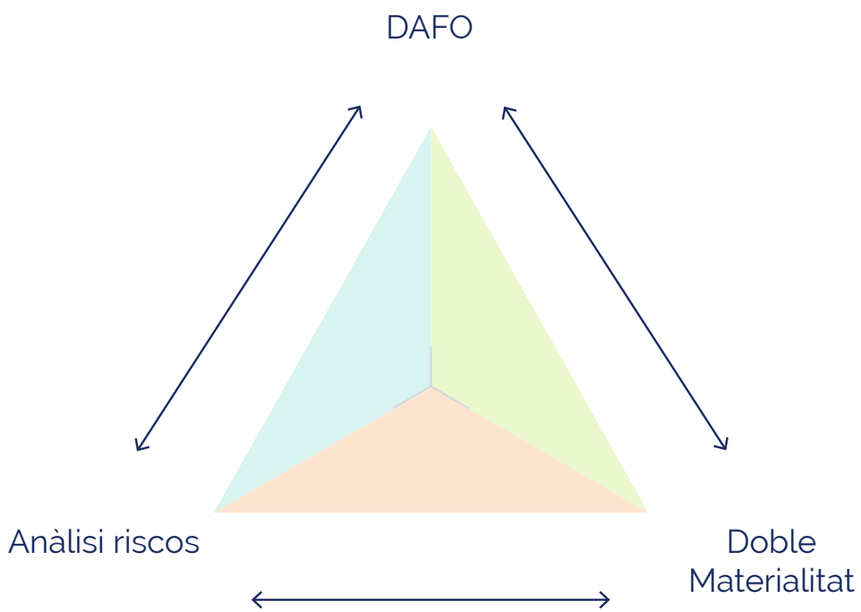
Cada risc s'avalua des dels eixos següents:

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

Addicionalment al càlcul del risc inherent i residual, també es calcula de forma teòrica el risc futur, resultat de l'aplicació dels plans de mitigació. Els plans per al tractament del risc o de mitigació consisteixen en la selecció i implementació d'una o diverses accions específiques, que s'ajusten a les característiques de cada risc detectat, aplicant les diferents estratègies definides.

El 2023 s'ha incorporat la **traçabilitat de tots els riscos de la companyia en base a criteris ASG,** classificant-los com a Ambiental (A), Social (S) o de Governança (G).

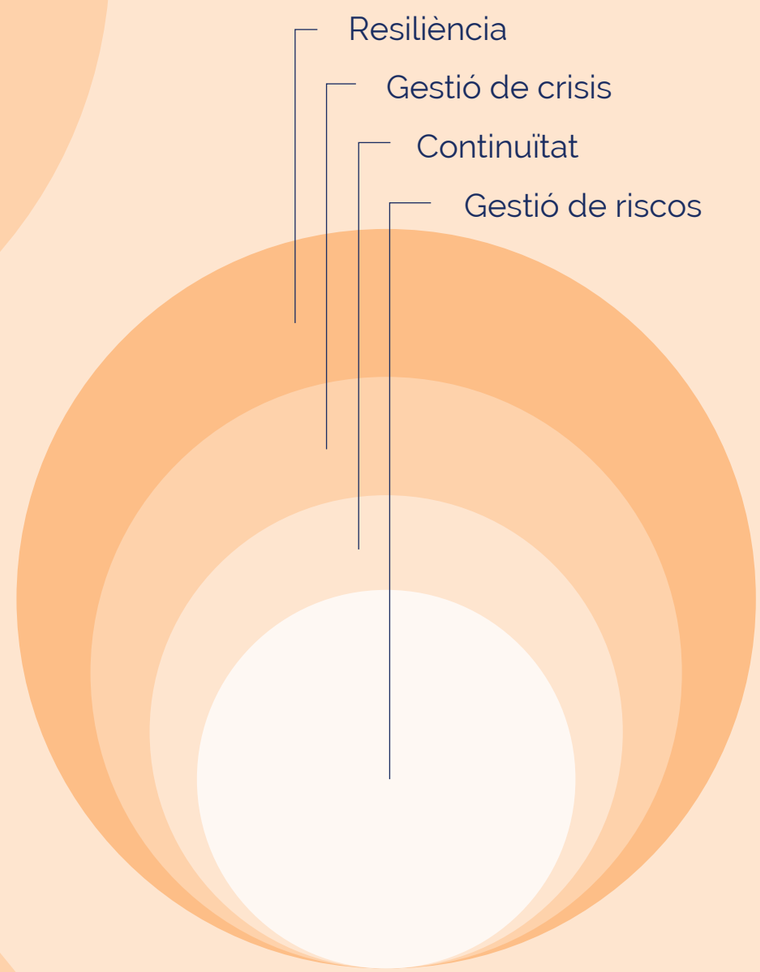
Cal tenir en compte també que **aquesta anàlisi de riscos s'alimenta i es retroalimenta tant de la Doble Materialitat com de l'anàlisi DAFO** (debilitats, amenaces, fortaleses i oportunitats) de la companyia:



Aigües de Barcelona ha aconseguit **ampliar la certificació de continuïtat ISO 22301** a l'àmbit d'Ecofactories, col·lectors i d'atenció a clients, a banda de mantenir la certificació dels àmbits que ja teníem: producció, transport i distribució. Amb aquesta ampliació s'ha assolit la certificació de tot el cicle integral de l'aigua i atenció a clients.

Aconseguint aquesta fita, continuem avançant cap a la **resiliència operativa.**

Resiliència operativa



CIBERSEGURETAT I GESTIÓ DE DADES

Durant el 2023, la **tendència d'augment dels ciberatacs a nivell mundial s'ha mantingut.** El nombre d'incidents reportats ha continuat a l'alça 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 utilitzada 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.

Actualment, les amenaces més importants 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 o segrestar dades, danyar maquinària, incapacitar sistemes o interrompre les operacions.
- Suplantació i fraus econòmics.

Ciberatacs al sector de l'aigua

El 2023 s'ha produït un augment en volum i qualitat dels ciberatacs amb impacte sobre les operacions i la seguretat de la informació i amb conseqüències econòmiques, reputacionals i legals. Es fa indispensable, doncs, **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 durant 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.

Les actuacions fonamentals han estat:

- Ampliació de 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.
- Increment de les iniciatives de conscienciació de les persones treballadores perquè siguin conscients dels perills cibernètics i siguin la nostra primera línia de defensa.
- Enfortiment de les mesures de protecció dels equips informàtics per tal de detectar i rebutjar les amenaces.
- Millora de la monitorització de l'àmbit de sistemes informàtics per tal de detectar qualsevol problema i ser proactius.

En **l'àmbit de la seguretat física,** hem incrementat 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.

SISTEMES DE GESTIÓ

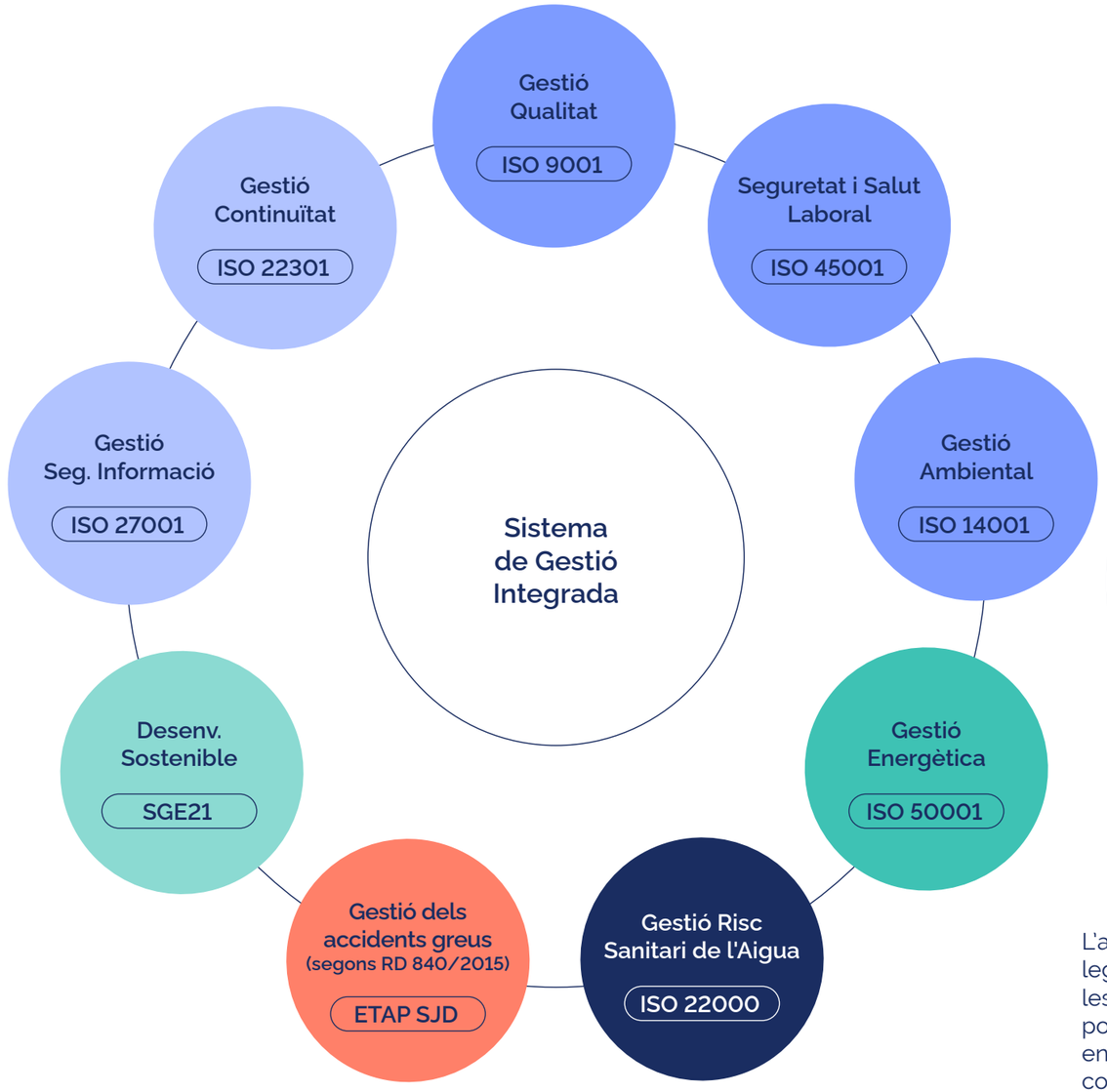
Actualment, les organitzacions es troben inmerses en un context molt canviant i en mercats cada cop més competitius i globalitzats, de manera que, a més de la preocupació pel medi ambient, les persones, la deguda governança i la sostenibilitat econòmica de l'empresa, s'hi ha de sumar l'**atenció per la consecució d'aquelles fites que permetin satisfer les expectatives i necessitats dels grups de relació** (clients, persones treballadores, administracions, accionistes...). Cada un d'aquests col·lectius espera alguna cosa de l'organització i la seva plena satisfacció es torna essencial.

Entrem, aleshores, en el camí del que es coneix com a **'excel·lència empresarial'.** Una de les eines que s'utilitzen per entendre aquesta excel·lència són els **estàndards de gestió.**

Donat que els diferents estàndards de gestió es fonamenten en els mateixos principis de gestió i que l'enfocament integrador que demana l'excel·lència empresarial s'oposa a la separació dels sistemes de gestió, Aigües de Barcelona ha optat per la implementació d'un **Sistema de Gestió Integrada** (SGI).

El SGI d'Aigües de Barcelona és **la base del nostre model de millora continuada.** 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, així com els principals riscos operacionals als quals s'enfronta.

La companyia 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.



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.

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

Sistema d'auditories internes i externes

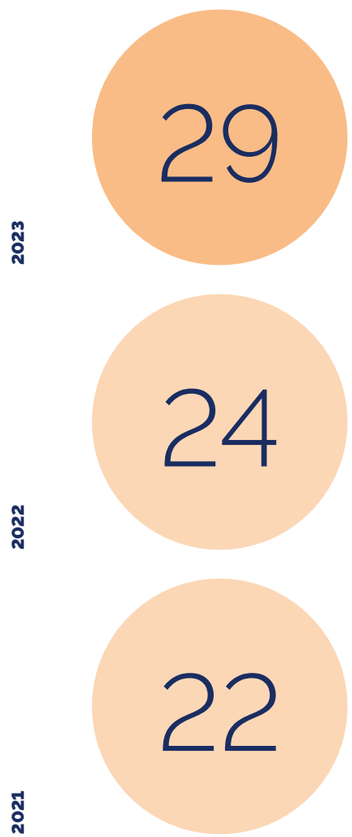
El procés d'auditoria dona compliment a les disposicions definides pels sistemes de gestió i permet avaluar-ne la conformitat i l'eficàcia. Es tracta d'un procés sistemàtic, independent i documentat que permet recollir les evidències objectives necessàries per determinar l'extensió en què es dona compliment als criteris d'auditoria.

Les auditories –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 sis anys per als centres i de tres anys per a les activitats.

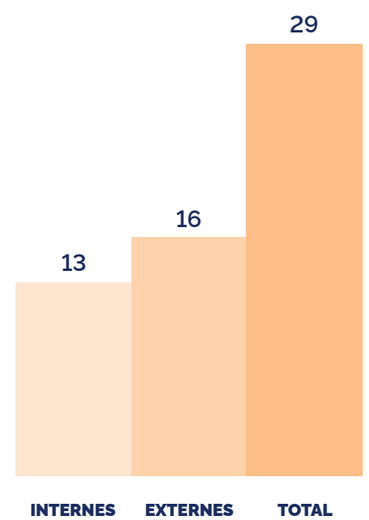
Els auditors interns pertanyen al Grup Agbar (a excepció del Sistema de Gestió de la Continuïtat, Sistema de Gestió de Seguretat de la Informació, l'Esquema Nacional de Seguretat i SGE 21, que són avaluats per empreses externes expertes en cadascun dels àmbits). Hi ha una llista d'**auditors interns qualificats que compleixen els requisits de coneixements i experiència sobre l'àmbit a auditar,** així com del sistema de gestió en qüestió.

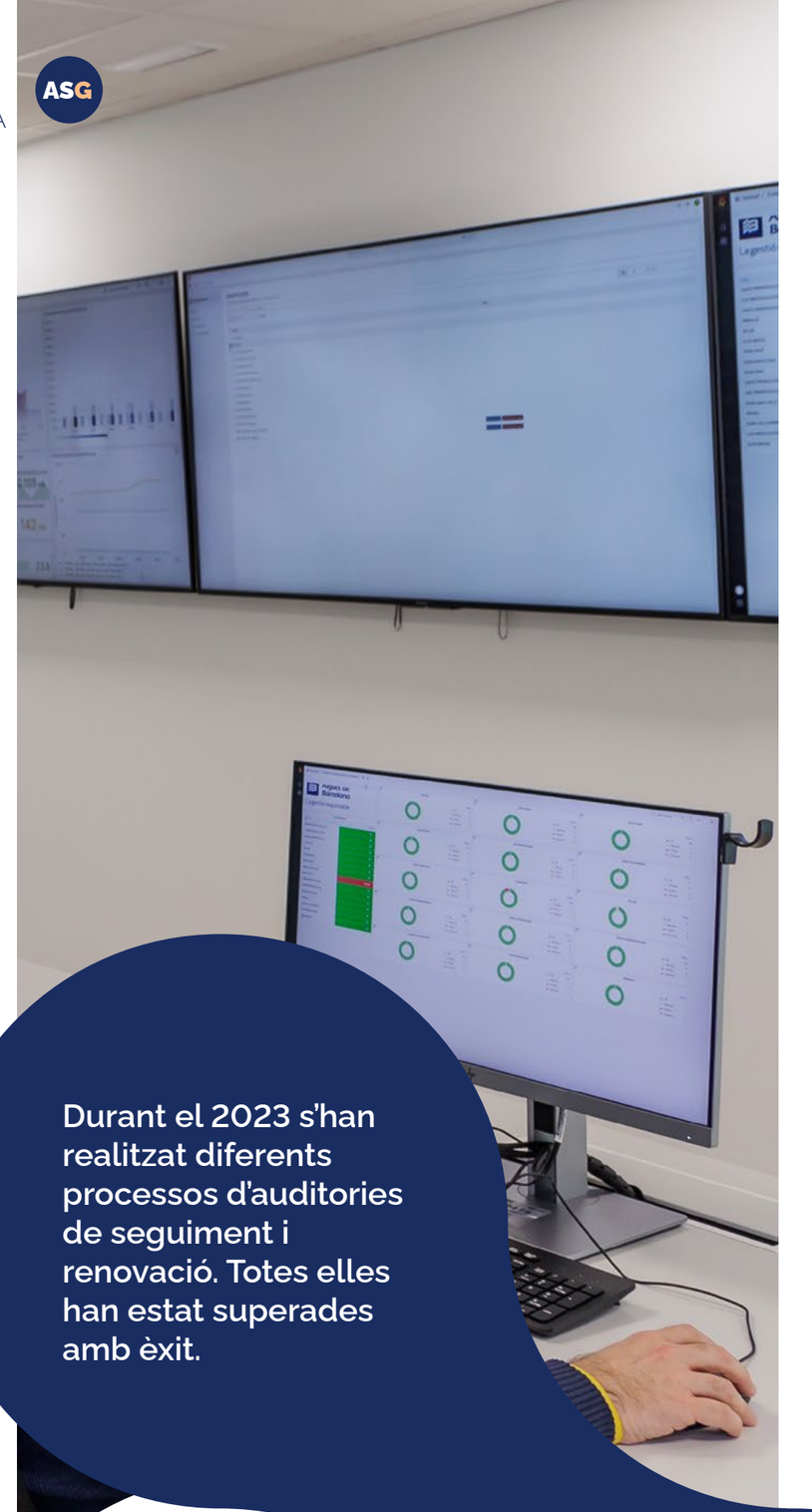
Les anomalies derivades de les auditories es tracten individualment i es defineixen les accions correctives que evitin que es tornin a produir. En aquest sentit, es pretén potenciar els mètodes de treball sistematitzant-los, definint responsabilitats i impulsant mecanismes de decisió eficaços i maneres de mesurar i verificar els resultats.

Auditories realitzades



Auditories realitzades el 2023





Durant el 2023 s'han realitzat diferents processos d'auditories de seguiment i renovació. Totes elles han estat superades amb èxit.

Eines de gestió

SALEM

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

PROSAFETY

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

Les eines que utilitzem vinculades al Sistema de Gestió Integrada són:

MIDENET

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,** la qual cosa ens ajuda a donar resposta als objectius de l'organització. 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. Així, **s'han definit els objectius i els indicadors propis en línia amb la matriu de criteris ASG pròpia d'Aigües de Barcelona i els temes sorgits de l'exercici a la Doble Materialitat.**

NEODOC

Permet assegurar el control de la informació documentada dels diferents sistemes de gestió, garantint una elaboració, verificació i aprovació, així com una distribució i accés eficaços. NEODOC 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.

REFERENTS DE L'ECOSISTEMA INNOVADOR

ASG

Innovació, un impuls al futur

A Aigües de Barcelona sabem que **la innovació és un dels valors que defineixen la nostra identitat.** Som un referent dins l'ecosistema innovador de Barcelona i la nostra trajectòria realça l'esforç de tots els professionals a través de projectes que tenen un impacte positiu i tangible en la societat.

01
02
03
04
05

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 a una via per fer més fàcil la vida de les persones,** especialment 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 **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.**

Estem, doncs, **plenament convençuts del valor que ens aporta compartir coneixement i experiències amb altres organitzacions, centres tecnològics, universitats o administracions.** Aquest intercanvi de forces 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

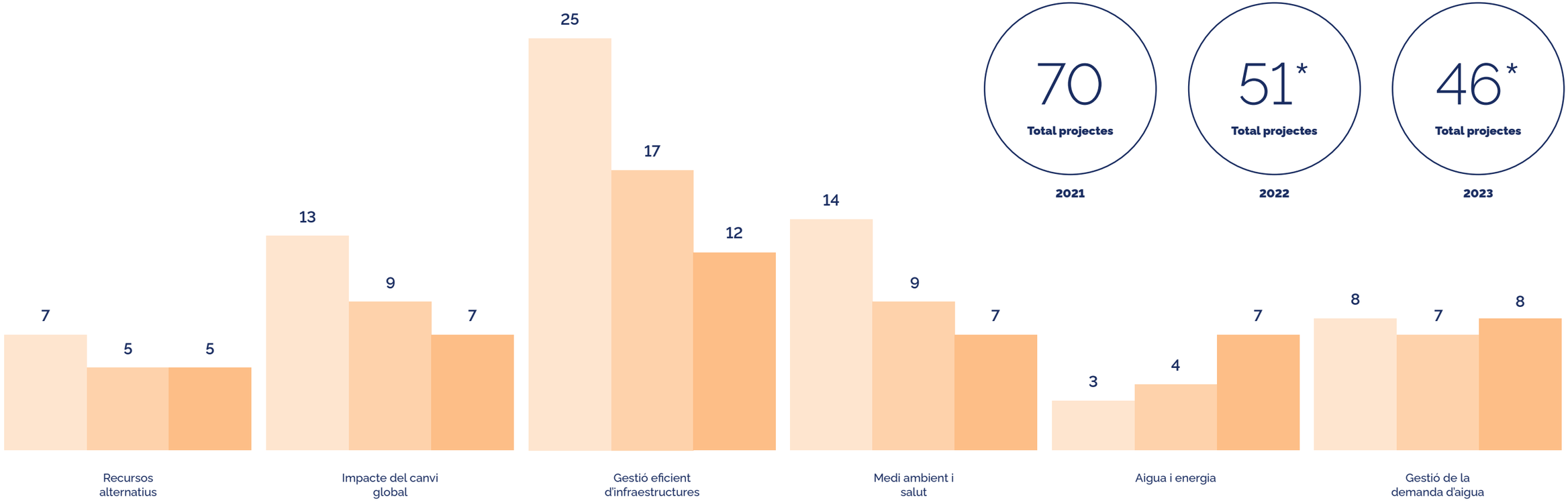
L6. Gestió de la demanda d'aigua

La nostra tasca de recerca i innovació es duu a terme, principalment, a través de l'empresa **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 fixada 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, la qual cosa ens ha de permetre impulsar la transformació i la seva evolució en els pròxims anys. Encara que ja partíem d'un bon plantejament, **amb aquest nou diagnòstic 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.

Nombre de projectes per línies de recerca



70
Total projectes
2021

51*
Total projectes
2022

46*
Total projectes
2023

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

Esforç en R+D+I (euros)

Esforç en innovació d'Aigües de Barcelona	986.634	1.208.827	1.108.036
	2021	2022	2023
Esforç en centre de recerca de Cetaqua	3.666.095	3.640.204	3.735.662
	2021	2022	2023
Total	4.652.729	4.849.031	4.843.698
	2021	2022	2023

Innovació: aliances i col·laboracions

La col·laboració activa amb diferents actors de l'ecosistema d'innovació és constant. Aquest treball conjunt ens ha permès dur a terme diferents projectes durant l'any 2023.

EMPRESES I START-UPS

La *start-up* Jungle Ventures (Kamleon) per al projecte Smart Urinal; Labaqua i Aquatec en el projecte Observe; 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.

ASSOCIACIONS I CENTRES DE RECERCA

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 en aquest àmbit, cal destacar el projecte Smart Urinal amb l'Hospital del Mar de Barcelona (en col·laboració amb la start-up Kamleon). També, 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, com és l'Observatori 5G dins el projecte Computer Vision.

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, com ara els ajuntaments de Viladecans, Esplugues de Llobregat, Sant Joan Despí o 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.
- 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.
- Posem també en valor la col·laboració amb la Diputació de Barcelona i les Dades obertes de la Generalitat per al desenvolupament de l'Aigües de Barcelona Data Challenge.

CADENA DE VALOR

Des d'Aigües de Barcelona **impulsem la sostenibilitat de la nostra cadena de valor a través de la incorporació de criteris de sostenibilitat, tant socials com mediambientals,** en els processos de contractació de la companyia. Apostem pel diàleg amb els nostres proveïdors establint **relacions basades en els principis ètics d'integritat, igualtat de tracte, no-discriminació, transparència i concurrència,** sempre dins del marc normatiu vigent.

Mantenim un c**ontacte estret amb els nostres proveïdors** que derivi en processos de cocreació i d'innovació. D'aquesta manera, **fomentem un model comercial basat en la proximitat amb l'objectiu de generar valor econòmic, social i ambiental.** La creació de valor permet sinergies en l'economia local i potencia la circularitat, allargant el cicle de vida dels recursos necessaris per prestar el servei del cicle integral de l'aigua, i minimitzant la despesa en recursos.

ASG

Imma Soto
Directora de Compres i Aprovisionament d'Aigües de Barcelona

Imma Soto, directora de Compres i Aprovisionament d'Aigües de Barcelona

« A Aigües de Barcelona incorporem criteris ASG als nostres processos de contractació per garantir que la nostra cadena de valor comparteixi els principis de sostenibilitat social, ambiental i de governança. Promovem el diàleg constant amb els grups de relació, tot fomentat la cocreació i la innovació per trobar solucions sostenibles mitjançant la participació activa d'Aigües de Barcelona en diferents jornades.

A més, també impulsem un model comercial basat en la proximitat, cercant generar valor econòmic, social i ambiental. Creiem que és fonamental enfortir l'economia local i fomentar la circularitat, allargant el cicle de vida dels recursos necessaris per brindar un servei integral òptim del cicle de l'aigua.

El nostre compromís amb la sostenibilitat no només es basa a complir amb el marc normatiu vigent, sinó que volem anar un pas més enllà i liderar el camí cap a un futur més sostenible. Així, estem compromesos a minimitzar el consum de recursos i maximitzar les sinergies de l'economia local.

A Aigües de Barcelona, doncs, ens esforcem contínuament per impulsar la sostenibilitat a tota la nostra cadena de valor, establint relacions ètiques amb els nostres proveïdors i generant valor envers ells. D'aquesta manera, contribuïm al benestar de la nostra comunitat i del medi ambient. »

Una cadena de subministrament compromesa i sostenible

El **marc ètic de les nostres relacions** es fonamenta en el respecte als drets humans, els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, el Codi ètic d'Aigües de Barcelona, 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 en el moment en què es formalitza la contractació específica.

D'altra banda, Aigües de Barcelona impulsa la **compra sota criteris de sostenibilitat amb l'objectiu d'alinear la cadena de valor amb l'estratègia de sostenibilitat de la companyia.** Per garantir que les compres es facin sota criteris de sostenibilitat, tant socials com mediambientals, ens basem en:

- **Política de compres sostenibles,** basada en els cinc 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 a cada categoria de compra.
- La **governança dels contractes** amb criteris de sostenibilitat.

Selecció responsable dels proveïdors

La companyia creu en la gestió dels proveïdors amb perspectiva a llarg termini a través d'una **selecció equitativa i transparent** que permeti la traçabilitat completa del procés de compra.

L'homologació té com a objectiu final contribuir a garantir la qualitat dels subministraments i serveis. Per aconseguir-ho, cal comptar 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 de capacitat i compromís.

Donat que és molt important tenir sempre identificats aquells proveïdors que poden impactar en la continuïtat de la nostra activitat, s'adopten **tres nivells de risc:**

- **Estratègics:** en cas d'indisponibilitat afecta directament la prestació del servei essencial a curt termini.
- **Importants:** la seva indisponibilitat no afecta directament la prestació del servei, però, coincidint amb altres indisponibilitats o davant d'escenaris adversos, poden afectar la prestació del servei.
- **Generals:** resta de proveïdors.

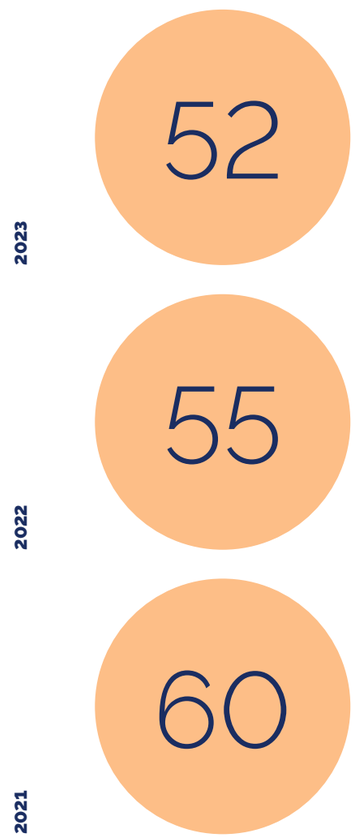
Criteris sostenibles en els procediments de contractació

L'Agenda 2030 d'Aigües de Barcelona potencia **l'adjudicació dels contractes amb criteris vinculats a pràctiques que afavoreixen el desenvolupament sostenible** (característiques mediambientals, polítiques socials, seguretat laboral...). En aquest sentit, per impulsar els criteris socials i mediambientals en els processos de compres i contractació, es disposa de la **Guia d'aplicació de criteris socials i ambientals.** Aquesta guia recull les diferents fases documentals de la contractació en què es poden establir criteris socials i mediambientals.

Així mateix, es disposa de les principals **fitxes de criteris de sostenibilitat per a cada categoria de compra,** en les quals es detallen els diferents criteris de valoració socials i mediambientals amb una descripció de cada criteri i la seva ponderació relativa en l'adjudicació.

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.

Nombre de licitacions amb criteris de sostenibilitat



Ens hem 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%.

Compres amb valor social

Les empreses amb valor social són organitzacions que tenen com a objectiu generar beneficis socials o mediambientals, ja sigui finançant l'activitat d'una organització sense ànim de lucre, ocupant persones en situació de risc d'exclusió social o prestant els seus beneficis a emprenedors amb dificultats per accedir a préstecs d'inversors corrents.

El 2023, **hem continuat amb el nostre compromís i hem efectuat compres a diferents empreses amb valor social:**

- ESCID-Grupo Sifu
- Femarec
- Fundació Cassià Just
- Taller Auria
- Fundació Privada Joia
- Fundació privada Artesà per a la integració sociolaboral

(2-6, 204-1, 413-1)

Compra local

Considerem primordial **fomentar un model comercial basat en la proximitat** amb l'objectiu de crear beneficis tant econòmics com socials i ambientals.

En aquest sentit, **podem constatar l'alta aportació dels proveïdors locals (71,6%)** en la prestació de materials i serveis a Aigües de Barcelona. Aquesta aportació, però, 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%).

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 l'últim 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.

Compra local

2023 71,6 %

2022 75,2 %

2021 71,1 %

Compra local i no local	2021	2022	2023
M€			
Local (província de Barcelona)	208,03	188,11	225,89
Resta Catalunya i Espanya	67,33	61,70	88,79
Internacional	0,35	0,30	0,67
Nombre de proveïdors			
Local (província de Barcelona)	933	984	953
Resta Catalunya i Espanya	354	377	384
Internacional	25	37	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 derivada de la situació de sequera, c) l'increment del cost dels productes químics i d) l'increment en el Pla inversor 2023 per les obres de sequera.

Certificació dels proveïdors

L'adopció d'indicadors clau a la Direcció de Compres i Aprovisionament a través del seu propi quadre de comandament monitoritza tot un conjunt d'indicadors tant interns com externs. Un dels blocs d'indicadors correspon a la **certificació dels proveïdors en sistemes de 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 a valorar l'obtenció de la certificació per fer-los més competitius.

A l'acabar l'any 2023 el percentatge és de:

% proveïdors certificats	2021	2022	2023
M€			
Proveïdors amb ISO 9001	84,1	84,7	73,4
Proveïdors amb ISO 14001	82,7	83,6	71,7
Proveïdors amb ISO 45001	70,2	72,9	60,2

Avaluació dels proveïdors

Durant la vigència de la relació establerta amb Aigües de Barcelona, es comparteix amb el proveïdor que aquest serà **sotmès a un control i seguiment de tots els aspectes contractuals i que s'efectuarà una avaluació periòdica del seu acompliment.**

Amb tot, identifiquem **tres nivells d'avaluació:**

- Avaluació bàsica per als proveïdors generals
- Avaluació estàndard per als proveïdors importants
- Avaluació específica per als proveïdors estratègics

Els **criteris d'avaluació** que es mesuren són:

- Incompliment de termini.
- Reclamacions operatives.
- Temps de resposta de reclamacions
- Reclamacions sobre la qualitat del material o servei
- Nivell de servei segons percepció de l'usuari
- Gestió documental de coordinació d'activitats econòmiques (CAE)
- Registre RePro (registre proveïdors)
- *Scoring* ASG
- Solvència econòmica
- Solvència tècnica segons percepció de l'usuari
- Auditoria efectuada per la companyia

El control dels proveïdors permet a la companyia garantir que aquests compleixen amb uns mínims criteris de sostenibilitat (reputació, qualitat, medi ambient, salut financera, i seguretat i salut en el treball).

En tot aquest procés comptem amb la **plataforma Achilles,** que ens ajuda a recopilar i validar les dades de proveïdors, mitigant riscos de manera global i propiciant la creació de **cadenes de subministrament traçables, més segures, sostenibles i amb un millor acompliment.**

Avaluació de proveïdors	2021	2022	2023
Proveïdors avaluats	1.158	1.201	1.184
Valoració alta (8-10)	96%	95%	92%
Valoració mitjana/alta (6-8)	4%	5%	8%
Valoració baixa (menys de 6)	0%	0%	0%

El 2023 es van avaluar 1.184 proveïdors, el 92% dels quals van obtenir una valoració alta (per sobre de 8 punts), mentre que el 8% restant va assolir una valoració mitjana (entre 6 i 8 punts).

Foment del diàleg

L'aposta pel diàleg i la participació amb tots els grups de relació de la companyia inclou directament tota la cadena de valor. En el marc del desplegament de l'estratègia de transparència, diàleg i proximitat de la companyia es disposa de canals permanentment oberts, com ara els espais corresponents a la pàgina web o el contacte a través de correu electrònic.

Com cada any, s'ha elaborat una **enquesta d'expectatives dels nostres proveïdors que ens permet orientar millor la nostra relació** cap a aquest grup de relació.

Enguany, Aigües de Barcelona ha reunit els seus principals proveïdors en la jornada de diàleg **'Resiliència en la cadena de subministrament'** per tal d'enfortir els vincles amb un dels seus grups de relació més rellevants.

Enquesta de necessitats i expectatives dels proveïdors

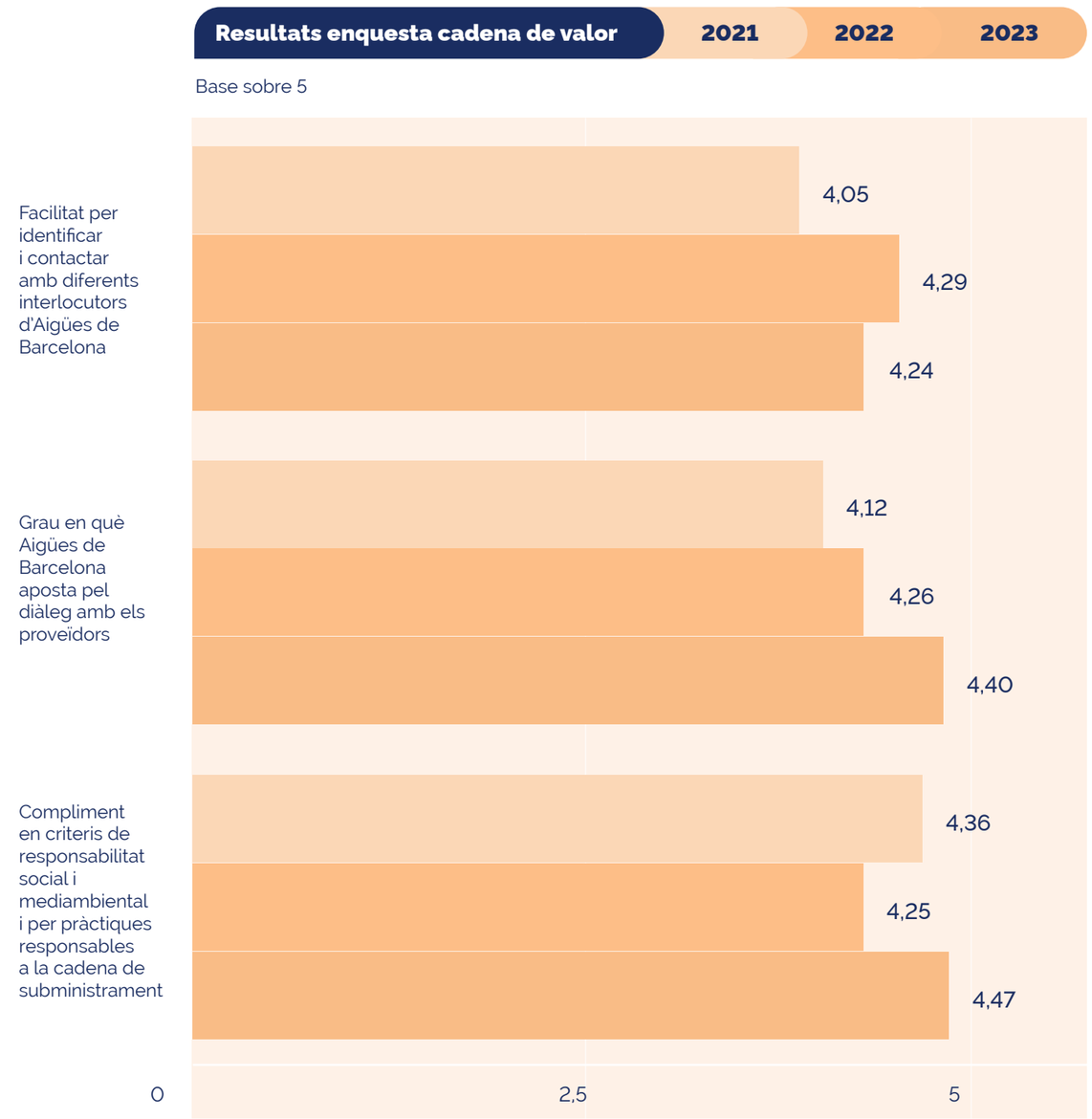
Dins la via del diàleg i la comunicació, una actuació rellevant d'Aigües de Barcelona és l'elaboració de l'enquesta anual, en què l'empresa ha volgut conèixer el **grau de satisfacció i les necessitats i expectatives dels proveïdors.**

S'ha convidat **640 proveïdors de diverses categories, dels quals s'ha obtingut resposta de 137** (21,4%). No obstant, cal destacar que les respostes dels proveïdors que han contestat representen un 71% de la facturació total.

En general, hi ha hagut una **lleugera pujada en la valoració dels aspectes habitualment consultats.** Aquestes valoracions es mostren força consolidades.

Una de les millores proposades pel diàleg amb els proveïdors és la **continuïtat de les jornades de comunicació com a canal per conèixer, de primera mà, com Aigües de Barcelona i el sector fan front als reptes ambientals, socials i de governança.**

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.



ALIANCES I ESCOLTA ACTIVA

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

La importància del diàleg, doncs, descansa 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 les treballadores amb l'objectiu **d'esdevenir una xarxa de diàleg intern que potenciï el diàleg extern.**

Com es gestiona l'estratègia de diàleg?

A Aigües de Barcelona gestionem l'estratègia de diàleg amb els 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 de diàleg és un **òrgan multidisciplinari format per responsables interns dels grups i subgrups de relació més rellevants** de la companyia.

Aquest comitè té unes determinades funcions clau:

- **Coordinació i seguiment de diàlegs** mitjançant sessions de treball, cocreació, fòrums, grups focals, etc. L'objectiu de la coordinació és minimitzar riscos i posicionar la companyia com a referent en els àmbits ambientals, socials i de governança.
- **Anàlisi de les necessitats i expectatives** dels grups de relació i control de la implementació d'accions i iniciatives per satisfer-les.
- **Garantia de millora contínua:** a través del monitoratge constant i l'avaluació dels processos de diàleg amb escolta activa i proximitat, es busca assegurar la màxima eficiència del servei.

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. És per això que **implementem diverses estratègies i accions que ens permeten mantenir una relació i comunicació efectiva i bidireccional** amb tots ells.

Com articulem el diàleg amb els grups de relació?

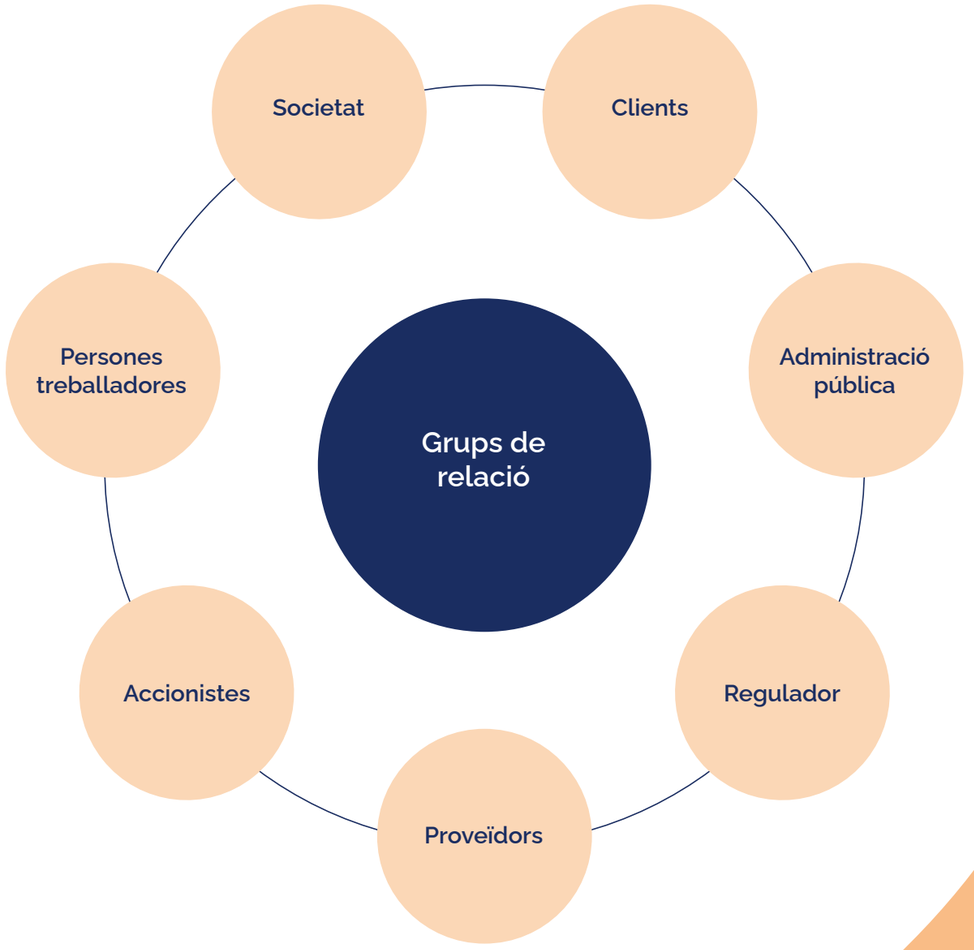
A través de diferents accions, Aigües de Barcelona busca promoure un **diàleg continu i constructiu amb els grups de relació** amb l'objectiu d'entendre les seves necessitats, expectatives i preocupacions, i prendre accions concretes per millorar els seus serveis i contribuir tots junts al desenvolupament sostenible de la comunitat:

- **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 que ens brinden l'oportunitat d'establir un diàleg directe, compartir informació rellevant i rebre retroalimentació en temps real.
- **Enquestes i estudi de Doble Materialitat:** realitzem enquestes periòdiques i l'estudi de Doble Materialitat cada dos anys 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 coordina 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.
- **Xerrades a entitats ciutadanes locals:** Aigües de Barcelona organitza xerrades a universitats, entitats ciutadanes i entitats socials sobre el consum responsable d'aigua, l'impacte del canvi climàtic i la factura de l'aigua, entre d'altres temes. Aquestes interaccions ens brinden l'oportunitat d'entendre les necessitats de la ciutadania.
- **Informes de sostenibilitat i transparència:** Aigües de Barcelona publica informes de sostenibilitat i altres memòries periòdiques que proporcionen informació detallada sobre l'activitat i l'acompliment ambiental, social, econòmic i de governança. Aquests informes són un mitjà per comunicar de manera transparent i clara els reptes i compromisos de la companyia amb els nostres grups de relació.

Grups de relació i de 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 interlocutors.

La **imprescindibilitat del diàleg i l'escolta** rau en la creixent demanda de sostenibilitat, responsabilitat social i transparència per part dels diferents grups de relació. Aquests, 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 el medi ambient i els canvis socials. 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.

Eines de diàleg

Escoltar i dialogar són les millors eines per trobar punts en comú. **Gràcies a la participació dels nostres grups de relació en l'estudi de Materialitat i a les diferents sessions de diàleg i cocreació, sabem què és el que els interessa i preocupa.** Això ens ajuda a millorar en àrees clau i ens permet centrar-nos en qüestions que realment importen tant als diferents interlocutors com a la companyia. **Poder treballar plegats ens permet 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 a una manera d'**anticipar-nos clarament a les exigències de la UE.**

La Doble Materialitat identifica els impactes del desenvolupament operatiu i financer i també els impactes econòmics, socials i mediambientals que causa la companyia en l'entorn.

En aquesta anàlisi s'han consultat els grups de relació següents mitjançant entrevistes personals, grups focals i enquestes:

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

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 processos de diàleg més significatius duts a terme al llarg de l'exercici.

	Amb la societat	• Fòrum de diàleg amb la ciutadania. • Fòrum de diàleg amb el tercer sector. • Fòrum de diàleg amb els 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 en 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 a Sant Adrià, Viladecans i Castelldefels.
	Amb proveïdors	• Fòrum de diàleg amb proveïdors.
	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 als 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

Ecosistema d'aliances

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 treballat diferents eixos de diàleg amb l'objectiu de teixir aliances que permetin assolir els reptes socials i ambientals** necessaris per al nostre ecosistema.

Aliances amb les administracions locals

La companyia posa a disposició de les administracions públiques la seva capacitat, experiència i coneixement per impulsar iniciatives conjuntes en els eixos social, ambiental i de governança 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 ASG,** contribuint de manera significativa a la construcció d'un futur més equitatiu, sostenible i resilient per a tots i totes.

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

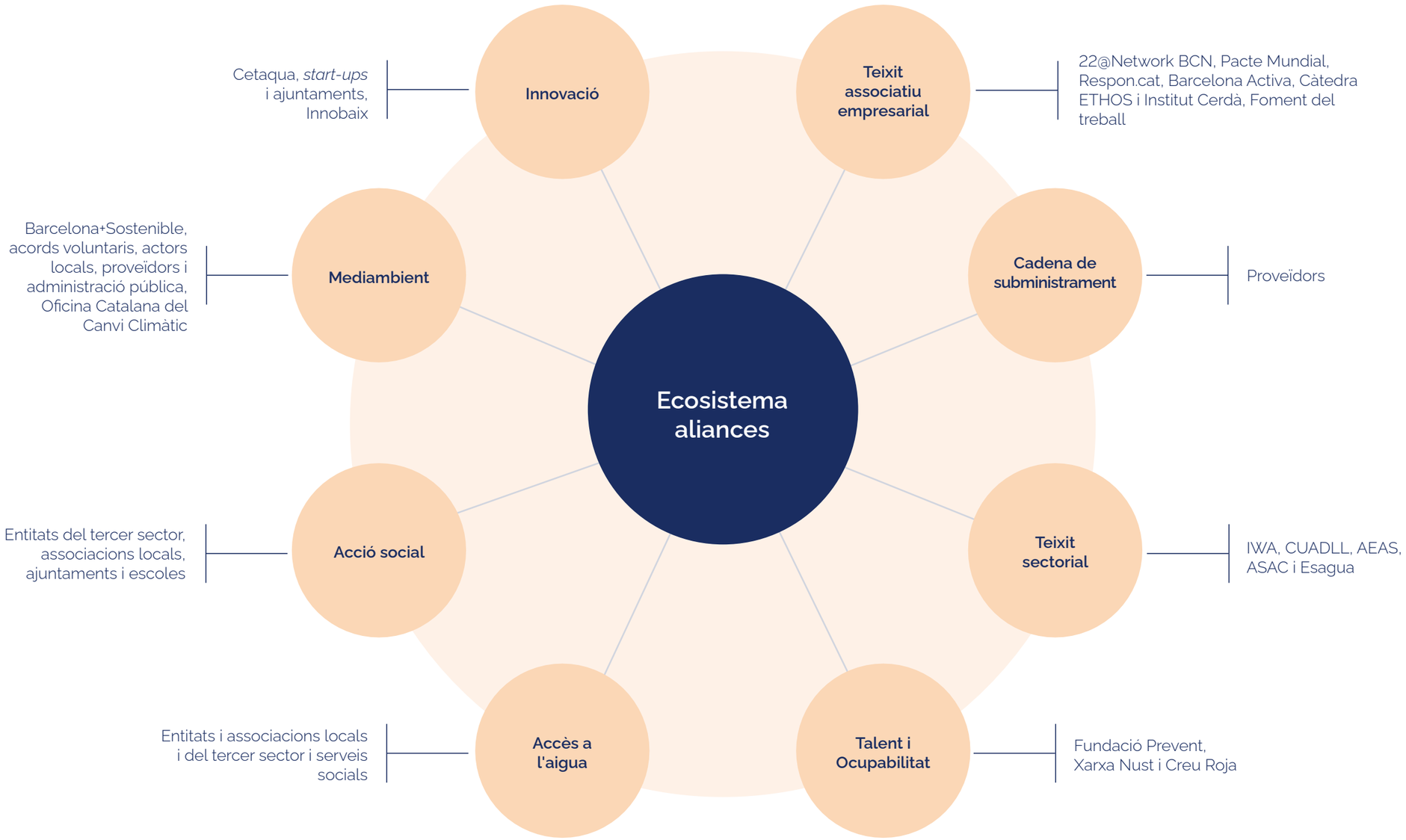
Impulsar la transició ecològica justa cap a un model de producció i consum sostenible, més local i resilient, que faci més sostenibles les ciutats.

Eix bon govern

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

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.



ÈTICA I *COMPLIANCE*

ASG

Ramon Sánchez
Director de Compliance
i DPO d'Aigües de Barcelona

Ramon Sánchez, director de Compliance i DPO d'Aigües de Barcelona

« Els valors ètics han estat i són una part central de l'estratègia i el desenvolupament d'Aigües de Barcelona. En el context actual es fa més indispensable que mai actuar amb responsabilitat i ètica quan tractem amb els grups de relació, així com desenvolupar la nostra activitat d'acord amb la legislació nacional i internacional que ens sigui d'aplicació.

El Codi ètic defineix els valors de la nostra companyia i constitueix una referència primordial en totes les nostres conductes i accions, tant individuals com col·lectives. Totes les unitats operatives representen l'empresa i, en coherència, s'involucren en el respecte dels valors i l'aplicació de les normes de conducta davant de tots els grups d'interès.

Per posar en pràctica els seus valors i normes de conducta, Aigües de Barcelona compta amb una organització específica, amb polítiques i procediments interns que són objecte d'accions de difusió, conscienciació i supervisió, així com d'un canal ètic confidencial i anònim per comunicar possibles infraccions.

En relació amb la protecció de dades personals, Aigües de Barcelona assumeix un fort compromís per garantir els drets de clients, persones treballadores, proveïdors i tercers amb qui es pugui relacionar. D'acord amb la legislació vigent en aquesta matèria, s'han implementat mesures tècniques i organitzatives per prevenir l'accés no autoritzat, la pèrdua o robatori de dades personals i, en general, la protecció, confidencialitat i seguretat d'aquesta informació.

Només amb el compromís ètic de tots i cadascun de nosaltres podrem contribuir de manera significativa a l'objectiu comú d'assegurar una adequada gestió del servei del cicle integral de l'aigua i una gestió sostenible d'un recurs escàs com és l'aigua. »

Ètica empresarial

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. A la pràctica, la **configuració d'un marc ètic i del sistema de prevenció de comissió de delictes** 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 del ***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, es va nomenar 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.

I també el nostre **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:

- Prevenir i combatre la possible comissió d'actes il·lícits per part dels professionals d'Aigües de Barcelona.
- Actuar, en tot moment, d'acord amb la legislació vigent, el Codi ètic i la normativa interna.
- 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.

Millora continuada del 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 control el 2022. **El 2023 s'han incorporat al Mapa de riscos penals els delictes contra la integritat moral i el delicte d'assetjament sexual.**

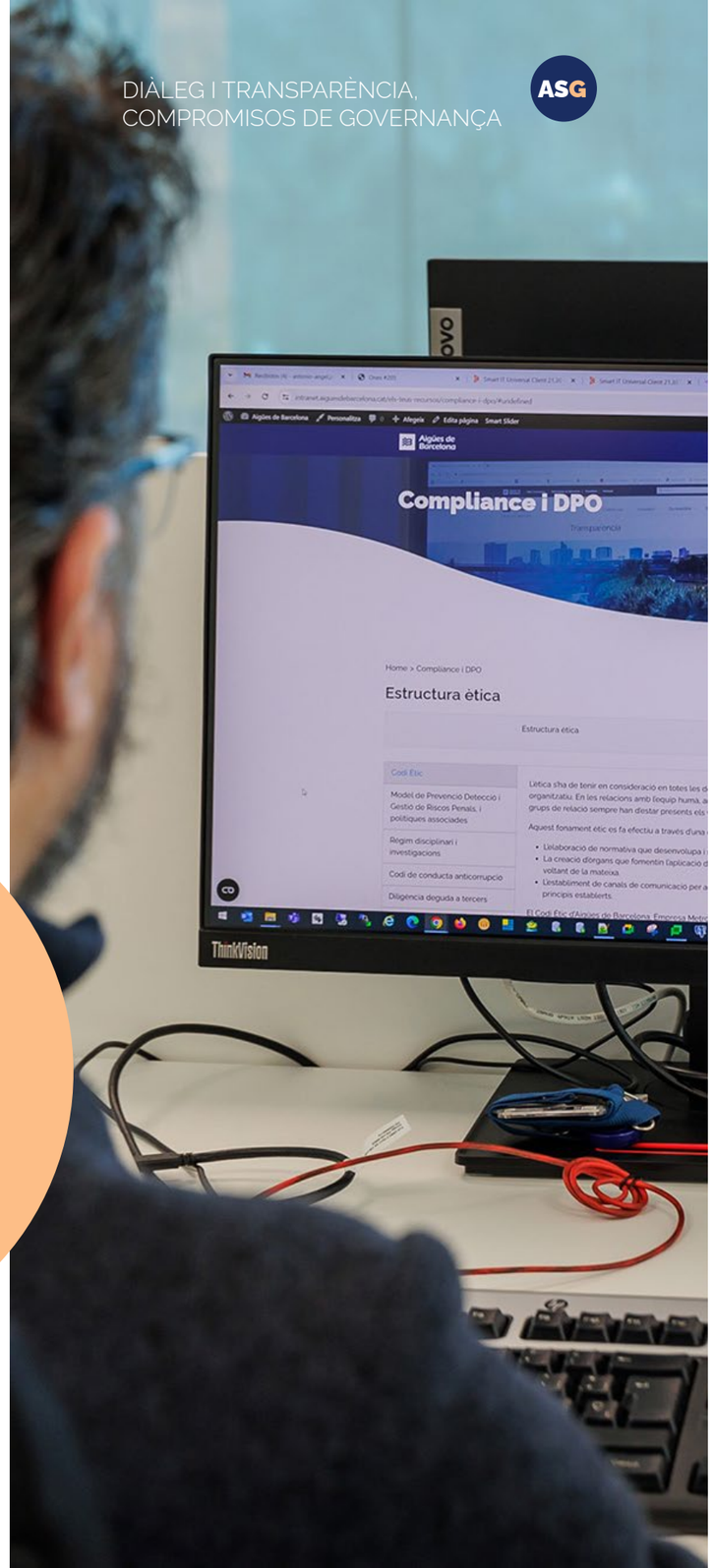
El 2023 també s'ha actualitzat la **Política de conflictes d'interès** per tal de millorar la manera d'actuar en determinades situacions de risc.

La figura de ***Compliance officer* / DPO** forma part del **Comitè de Riscos Generals d'Aigües de Barcelona** i incorpora la **visió de riscos penals en el sistema de gestió de riscos generals** de la companyia com a conseqüència del canvi de metodologia d'avaluació.

Destaquem la realització d'auditoria de *Compliance officer* en l'àmbit de control intern corporatiu.

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. La finalitat d'aquest protocol és garantir que es compleixi la normativa aplicable en aquesta matèria i, particularment, les normes de lluita contra la corrupció.

Disposem d'un seguit de polítiques que reforcen la nostra cultura ètica i transparent.



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. Així mateix, posa a disposició de tota la plantilla la documentació que conforma l'estructura ètica de la companyia: el Codi ètic, el Model de prevenció de riscos penals i les polítiques i procediments degudament actualitzats.

Durant el 2023 s'han realitzat **11 comunicacions** (7 durant el 2022) sobre temes diversos, entre les quals destaquem:

- Actualització de polítiques i procediments de l'estructura ètica
  - » Conflicte d'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

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, comptem amb un protocol disciplinari 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.**

Durant 2023, s'ha adaptat el canal ètic als requeriments de la nova Llei 02/2023 de protecció a l'informant. En aquest sentit, s'ha posat en marxa una **nova plataforma per possibilitar les denúncies anònimes,** la qual s'ha difós pels canals de comunicació de la companyia i s'ha posat a disposició de les possibles persones informants, tant a nivell intern com extern, a través del 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

La figura de *Compliance officer* ha rebut, al llarg del 2023, **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 quatre a persones treballadores); una consulta relacionada amb conflictes d'interès; i sis relatives a les polítiques aplicables a regals i atencions emeses/rebudes. No hi ha hagut cap comunicació relativa a incompliments ètics.**

La figura del *Compliance officer* és l'encarregada de traslladar a la Comissió de Participació Social, Ètica i Govern Corporatiu els temes rellevants en l'àmbit de l'ètica.

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

(*) 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.* Per tant, a partir del 2023 no s'exigeix una validació específica a través del canal ètic, motiu pel qual aquest valor és 0 durant l'exercici passat.
(**) S'inclouen els possibles incompliments derivats de conflictes d'interès.

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

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.

Transparència

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

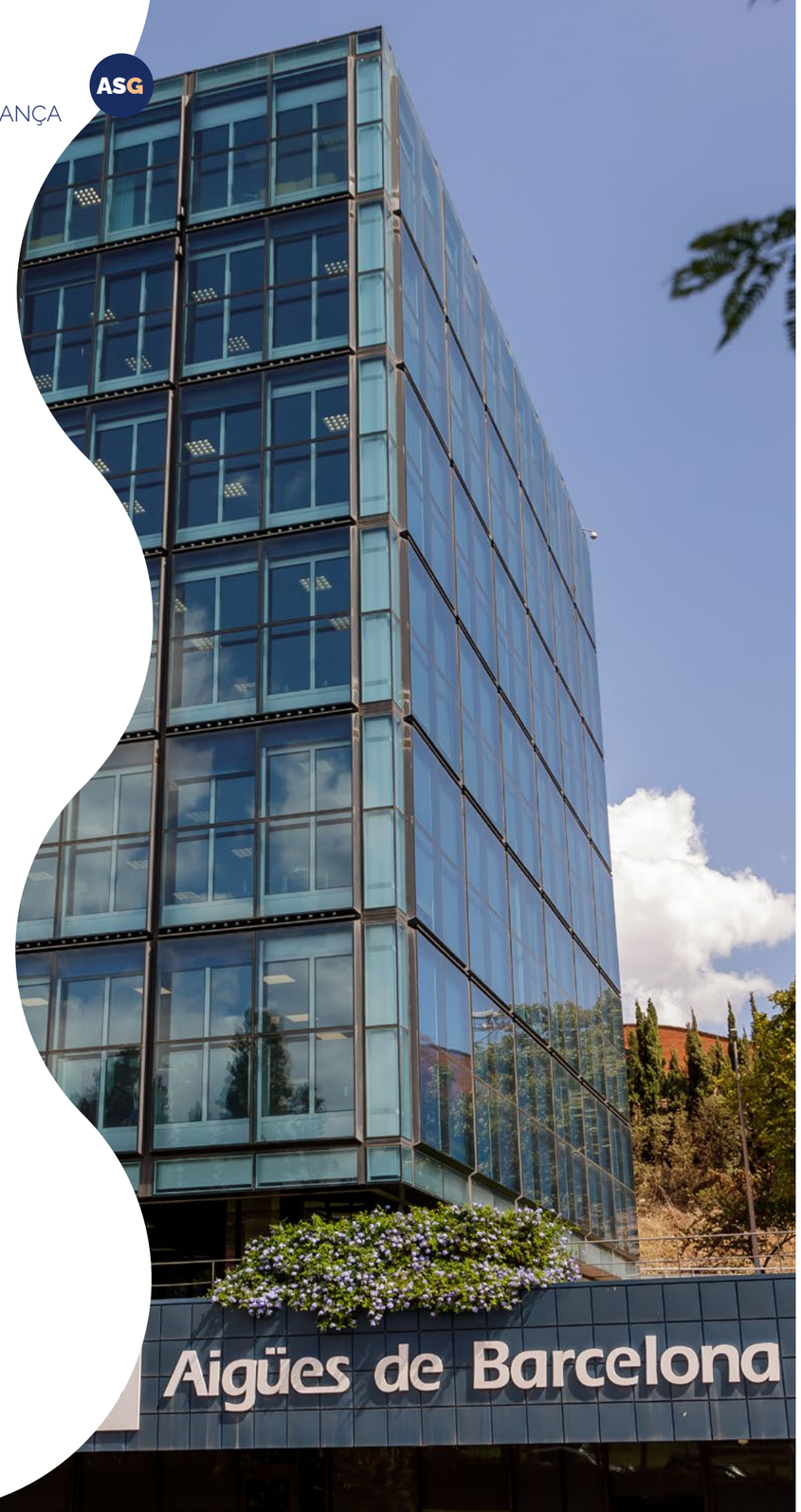
Per a Aigües de Barcelona, **la transparència és una eina fonamental per generar confiança** entre els nostres grups de relació i, alhora, l'eina a partir de la qual retre comptes.

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

De l'any 2023, cal que destaquem la **menció honorífica rebuda als XXII Premis AECA a la Transparència Empresarial,** com a reconeixement dels esforços i resultats obtinguts per Aigües de Barcelona en l'àmbit de transparència i difusió d'informació.

No obstant, seguirem treballant per enfortir la cultura de transparència de la companyia i per sensibilitzar totes les persones treballadores.

Destaquem la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya de 12 maig de 2023, on es resol la consideració de la nostra organització com a "entitat NO vinculada a AMB" als efectes de l'aplicació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.



05

Annex

PERFIL DE LA MEMÒRIA

La present memòria de sostenibilitat té com a objectiu informar de manera transparent, fiable i equilibrada sobre els assumptes identificats com a més rellevants per Aigües de Barcelona i els nostres grups de relació en matèria de criteris ASG durant l'exercici 2023. Aquesta es troba publicada al nostre Portal de Transparència i, per tant, és accessible a tots els nostres grups de relació.

El document respon al compromís de la companyia d'informar sobre el compliment i el progrés en la implantació dels 10 principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, així com sobre la contribució als 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible.

L'informe ha estat elaborat de conformitat amb els estàndards GRI (GRI Sustainability Reporting Standards). A més, Aigües de Barcelona té en compte els principis de la norma AA1000 AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP 2018) en relació amb l'avaluació, gestió, millora i comunicació als grups de relació sobre la responsabilitat i l'acompliment en sostenibilitat, i d'acord amb els principis d'inclusivitat, materialitat, capacitat de resposta i impacte.

En l'elaboració d'aquest document, 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 els ja mencionats estàndards GRI, que serveixen de referència per a l'elaboració d'aquesta memòria de sostenibilitat, que s'elabora partint de la informació de l'Estat d'Informació No Financera (EINF) -d'acord amb els requisits que estableix la Llei 11/2018, de 28 de desembre- i que es formula pel Consell d'Administració i s'aprova per la Junta d'Accionistes de la companyia. Addicionalment, aquesta memòria amplia el detall o consolida alguns continguts específics respecte als publicats a l'EINF, que són supervisats pel Comitè Executiu de la companyia i són informats al Consell d'Administració.

El període objecte correspon a l'any natural comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2023.

TEMES PRIORITARIS I EXPECTATIVES DELS GRUPS DE RELACIÓ

Taula de Doble Materialitat

ASG	Temes materials	Clients	Societat	Sindicats	Persones treballadores	Proveïdors	Administracions públiques	Accionistes	Reguladors
A	Gestió del cicle integral de l'aigua	●	●	●	●	●	●	●	●
	Energia i mitigació del canvi climàtic		●	●	●	●	●	●	●
	Adaptació al canvi climàtic		●		●	●	●	●	●
	Economia circular i ús eficient dels recursos (diferents de l'aigua)		●	●	●	●	●	●	●
	Emissions		●			●	●	●	●
	Protecció del litoral i biodiversitat	●				●	●		
S	Benestar, conciliació i condicions laborals	●	●	●	●	●	●	●	
	Acció social i garantia de subministrament	●	●		●	●	●	●	●
	Satisfacció dels clients			●	●	●	●	●	●
	Atracció i fidelització del talent					●	●	●	
	Diversitat, equitat i inclusió			●	●	●	●	●	
G	Bon govern i gestió de riscos		●		●	●	●	●	●
	Tecnologia i Innovació	●	●	●	●	●	●	●	●
	Gestió de dades i Ciberseguretat		●		●	●	●	●	●
	Cadena de subministrament responsable	●			●	●	●	●	●
	Integració de la sostenibilitat al model de negoci		●		●	●	●	●	●
	Construcció d'aliances i comunicació amb els grups de relació	●	●	●		●	●	●	●
	Ètica empresarial		●			●	●		●

TAULES DE DADES DE SOSTENIBILITAT

ASG

Gestió del cicle integral de l'aigua

Potabilització (303-3, 303-5)

Aigua gestionada (hm³)	2021	2022	2023
Producció pròpia d'aigua (total)	119,90	109,57	113,59*
Producció pròpia d'aigua superficial	74,55	72,27	64,86
Producció pròpia d'aigua subterrània	45,35	37,30	48,73
Compra d'aigua (origen Ter-Llobregat + altres)	68,31	79,43	72,77
Quantitat total d'aigua lliurada	**188,21**	**189,00**	**186,36**

(*) Cap de les nostres ETAPs estan ubicades en zona d'estrès hídric alt o extremadament alt (Font: World Resources Institute/ Aqueduct Water Risk Atlas 4.0).

Captació d'aigua per producció pròpia (hm³)	2021**	2022**	2023
Aigua captada superficial *	80,24	81,16	73,94
Aigua captada subterrània	49,12	41,09	54,73
Volum d'aigua consumida en processos auxiliars de potabilització	9,46	12,68	15,08 ***

(*) 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 aquest 2023.
(***) L'increment és degut al major ús dels processos intensius de potabilització (OI) que requereixen un major consum d'aigua.

Distribució intel·ligent *(303-3, 303-5)*

Eficiència xarxa distribució (%)	2021	2022	2023
Rendiment tècnic hidràulic	83,22	83,78	83,51

Consum

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

Tractament i reutilització de l'aigua residual *(303-2, 303-4)*

Volum (hm^3)	2021	2022	2023
Volum total d'aigua depurada	249,49	243,48	238,16 *
Volum d'aigua reutilitzada (regenerada)	37,99	50,30	57,90
Volum d'aigua depurada abocada a mar	173,39	157,44	145,35
Volum d'aigua depurada abocada a llera	35,85	33,83	31,59

(*) Dues de les EDARs gestionades (Gavà-Viladecans i Begues) es troben ubicades en zona d'estrès hídric alt i cap en zona d'estrès hídric extremadament alt (Font: World Resources Institute/Aqueduct Water Risk Atlas 4.0). El cabal d'aigua depurada d'aquestes dues instal·lacions en zona d'estrès hídric alt representa el 5,8% del total depurat.

Depuració *(303-2, 303-4)*

Càrregues i percentatge d'eliminació de contaminants a les EDAR	2021	2022	2023
DBO5 d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	419,89	450,97	515,90
DBO5 d'aigua de sortida a EDAR (ppm)	10,83	10,81	11,03
Percentatge de reducció de DBO5	97,42	97,60	97,86
DQO d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	821,91	868,96	1.002,24
DQO d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	59,33	58,77	54,48
Percentatge de reducció de DQO	92,78	93,24	94,56
Sòlids en suspensió (SS) de l'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	435,87	460,73	563,05
SS d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	19,93	20,95	20,33
Percentatge de reducció de SS	95,43	95,45	96,39
Nitrogen d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	72,87	74,35	83,64
Nitrogen d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	30,79	32,52	32,84
Nitrogen retirat (ppm)	42,08	41,84	41,83
Fòsfor d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	11,27	10,54	11,36
Fòsfor d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	1,78	1,94	2,20
Fòsfor retirat (ppm)	9,49	8,60	8,60

Reutilització per a diversos usos o retorn al medi natural

Usos aigua reutilitzada (regenerada) (m³)	2021	2022	2023
Ambiental	32.939.513	45.046.355	46.194.959
dels quals per a ús prepotable *	0	290.000	35.848.601
Agricultura	4.897.219	5.115.499	11.566.196
Recreatiu	152.065	139.064	133.669
Urbà (camions cisterna)	0	0	4.280
Total	**37.988.797**	**50.300.918**	**57.899.104**

(*) 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 l'ETAP de SJD. Aquest volum d'aigua ha suposat un 25% de l'aigua que s'ha destinat a l'abastament del territori metropolità.

Un control de qualitat assegurat *(416-1)*

Grau de compliment de paràmetres amb rellevància sanitària (%)	2021	2022	2023
Compliment de paràmetres amb rellevància sanitària	100	100	100

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

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

Energia i mitigació del canvi climàtic

Petjada de carboni *(305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5)*

Petjada de carboni (tones CO_2)	**2019*** **	**2021**	**2022**	**2023**
Emissions directes abast 1	15.901,20	14.404,06	13.004,30	14.487,20
Emissions indirectes abast 2 **	1.932,61	155,16	49,12	68,58
Altres emissions indirectes abast 3	71.425,80	69.999,29	69.561,26	82.105,65
Emissions directes + indirectes	**89.259,61 ***	**84.558,51 ***	**82.614,68 ***	**96.661,43**

(*) En el procés de millora contínua de l'inventari de gasos d'efecte hivernacle s'han anat incorporant noves categories i altres millores que obliguen a revisar i 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 t CO2 eq al 2022, 77.552,3.t CO2 eq al 2021 i 87.332,8 t CO2 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*.

(***) S'ha establert 2019 com a any base per a l'objectiu de reducció de la petjada de carboni d'acord a l'estàndard SBTi, doncs es tracta d'un any representatiu de l'activitat actual, sense remuntar-nos a una base massa llunyana en el temps, amb la finalitat de promoure un major grau d'ambició i no reconèixer-nos reduccions ja assolides històricament.

Les emissions de GEH les reportem en "emissions de CO_2 equivalent", que és la quantitat d'emissions de CO_2 que provocaria la mateixa intensitat radiant que una determinada quantitat emesa per un GEH o mescla de GEH multiplicada pel seu potencial d'escalfament. Els GEH que es tenen en compte en el càlcul de la petjada de carboni son: CO_2, CH_4, N_2O i gasos fluorats.

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 18,38% 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 14,95% en el mateix període, amb un increment pronunciat (18,03%) durant el darrer any.
Des de l'any 2022, les emissions totals han patit un increment del 17,00% 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 d'adequacions per fer front a la sequera, la renovació extraordinària de carbó actiu granular a l'ETAP Sant Joan Despí (un 4,51%). En la mateixa línia, s'han incrementat inversions extraordinàries i obres per fer front a la sequera, que han suposat un augment del 2,66% del total de la petjada.

	2021	**2022**	**2023**
Mix elèctric nacional (t CO_2 eq/MWh)	0,14	0,143	0,10
Emissions indirectes energia (abast 2) (t CO_2 eq) - *location based*	26.436,08	28.358,36	22.316,41

	2021	**2022**	**2023**
Emissions directes (abast 1) producció (t CO_2 eq)	1.068,45	1.219,34	1.104,95
Cabal total producció (hm^3)	120	109,57	113,59
t CO_2 eq abast 1 producció aigua potable/hm^3 aigua potable produïda	8,90	11,13	9,73

Inventari d'emissions de gasos d'efecte hivernacle segons GHG Protocol

(305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5)

			2021	2022	2023
Abast 1		Combustió en fonts fixes	1.161,03	1.272,82	3.051,59
		Combustió en fonts mòbils (transport propi)	253,50	241,35	237,41
		De procés de les EDARs	12.920,84	11.285,43	10.948,41
		Fugitives refrigerants	68,69	189,70	249,79
Abast 2		Consum electricitat (emissions degudes a energia sense GdO) *	155,16	49,12	68,58
Abast 3	**Cat 1**	Compra de reactius	12.205,24	13.239,08	19.932,25
		Compra aigua alta	3.583,33	4.317,25	2.859,95
		Altres béns i serveis	17.472,57	17.513,57	21.065,13
	Cat 2	Ampliació i renovació xarxa canonades abastament	6.614,41	4.298,59	5.779,07
		Altres inversions	6.205,69	6.839,21	7.555,36
	Cat 3	Producció combustibles (aigües amunt)	962,30	982,95	1.812,07
		Producció electricitat i pèrdues xarxa elèctrica (aigües amunt)	5.220,49	5.160,58	5.586,96
	Cat 4	Transport de reactius	360,15	347,61	702,28
	Cat 5	Tractament de residus	16.176,74	15.617,04	15.546,65
	Cat 6	Viatges de negoci	39,34	48,40	59,44
	Cat 7	Desplaçaments *in itinere*	1.159,03	1.196,99	1.206,49
		Total Abast 1+2+3 (t CO_2 eq /any)	**84.558,51**	**82.614,68**	**96.661,43**

	2021	2022	2023
Emissions opcionals GHG Protocol (transport de residus, emissions dels efluents de les EDARs)	14.683,69	16.435,69	16.297,89
Emissions biogèniques *	20.119,45	19.360,89	15.047,25
Evitades gràcies a la injecció d'energia renovable a la xarxa, reciclatge i valorització de residus (p.e. la disposició de fangs en agricultura)	13.651,46	14.512,88	15.342,08

(*) Emissions de CO2 que provenen del cicle natural del carboni (crema de biogàs generat en el procés de digestió anaeròbia dels fangs)

Energia *(302-1)*

Consum d'energia al cicle integral de l'aigua (kWh)	**2021**	**2022**	**2023**
Consum total d'energia elèctrica	214.428.091	210.533.198	227.707.824
Consum de gas natural	5.974.555	6.769.232	6.213.213
Consum de gasoil	220.975	171.031	6.727.754

Consum d'energia en el procés de producció i distribució (kWh)	**2021**	**2022**	**2023**
Consum d'energia elèctrica *	93.459.513	89.817.690	104.990.630
Consum de gas natural **	5.768.231	6.446.311	6.115.669
Consum de gasoil	132.824	143.141	92.041

(*) 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.

Consum d'energia en el procés de depuració (kWh)	**2021**	**2022**	**2023**
Consum d'energia elèctrica	116.303.093	115.617.829	118.006.419
Consum de gas natural *	130.274	260.115	337
Consum de gasoil **	85.876	24.738	6.633.636

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

(*) 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.

Energia eficient i renovable *(302-1)*

Energia elèctrica produïda per fonts renovables (kWh)	**2021**	**2022**	**2023**
Energia elèctrica produïda per cogeneració mitjançant biogàs	20.740.588	17.858.654	9.639.635 *
Energia elèctrica procedent de generació fotovoltaica	210.812	440.997	531.193
Energia elèctrica produïda per generació hidràulica	0 **	44 **	1.003
Aportació de les plaques solars tèrmiques en oficines	127.429	127.429	122.742
Aportació d'energia tèrmica de les cogeneracions amb biogàs	14.304.052 **	12.894.686 **	8.941.469

(*) Durant els primers cinc 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 aquest 2023.

Mobilitat sostenible

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

Adaptació al canvi climàtic

Petjada hídrica *(303-5)*

Petjada hídrica	**2021**	**2022**	**2023**
Petjada hídrica (m^3)	223.607.691	205.793.089	226.821.174
Petjada hídrica - Abastament (m^3)	189.825.020	180.055.789	177.145.115
Petjada hídrica - Sanejament (m^3)	33.782.671	25.737.300	49.676.059
Petjada hídrica blava (m^3)	119.567.543	100.303.547	99.721.267
Petjada hídrica grisa (m^3)	104.040.148	105.489.542	127.099.907
Petjada hídrica directa (m^3)	217.945.052	200.554.783	225.494.143
Petjada hídrica indirecta (m^3)	5.662.639	5.238.307	1.327.030
Reducció de la petjada hídrica respecte de l'any anterior (m^3)	5.692.734	11.102.991	-20.999.941
Petjada hídrica respecte m^3 d'aigua potable (m^3/m^3)	1,21	1,13	1,14
Petjada hídrica reduïda per a la producció d'aigua regenerada per manteniment d'ecosistemes (m^3)	35.278.723	47.013.876	46.194.959
Petjada hídrica evitada amb la producció d'aigua regenerada per reg (m^3)	2.689.275	3.002.870	11.703.327

La petjada hídrica ha experimentat un augment l'any anterior a causa d'un increment en la petjada gris directa, derivat de lleugeres variacions en la qualitat dels abocaments de les EDAR de Montcada (al riu) i del Baix Llobregat (per a usos de manteniment ecològic, prepotable i intrusió salina). No obstant això, cal destacar que aquest any s'han estalviat 46,2 hm3 en la petjada hídrica blava directa gràcies a l'ús ambiental de l'aigua regenerada, i de 11,7 hm3 per l'ús d'aigua regenerada en reg.

Economia circular i ús eficient dels recursos

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

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, 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.
Pel que fa a altres instal·lacions d'abastament, destaca la nova instal·lació de remineralització de l'ETAP Besòs i la incorporació de més de 1.000 tones de calcita, que augmenten el total de consum de reactius de tecnologia avançada. Finalment, cal mencionar l'ETAP La 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.

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

(*) 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.

Residus *(306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5)*

Volum de residus (tones)	**2021**	**2022**	**2023**
Volum de residus total	**222.457**	**232.527**	**247.552**
Volum de residus ETAPs	2.006	2.671	2.813
Volum de residus EDARs	220.450	229.856	244.739

Valorització de residus	**2021**	**2022**	**2023**
% residus valoritzats total	**95,34**	**96,86**	**96,68**
% residus valoritzats ETAPs	62,01	72,74	65,73
% residus valoritzats EDARs	97,26	97,14	97,04

Residus perillosos	**2022**	**2023**
% residus perillosos total	**0,03**	**0,03**
% residus perillosos ETAPs	0,65	1,04
% residus perillosos EDARs	0,03	0,02

Generació de residus a les ETAP

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

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 dues 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 amb l'antiga instal·lació de remineralització de l'ETAP Besòs encara 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.

Gestió de residus a les ETAP

		2022	**2023**
Total residus valoritzats (tones)		**1.942,98**	**1.849,05**
No perillosos	Preparació per la reutilització	79,44	77,14
	Reciclatge	199,94	140,60
	Altres operacions de valorització*	1.661,90	1.615,81
Perillosos	Preparació per reutilització	0	0
	Reciclatge	0	0
	Altres operacions d'eliminació	1,70	15,50
Total residus no valoritzats (tones)		**728,33**	**964,09**
No perillosos	Incineració (amb recuperació energètica)	0	0
	Incineració (sense recuperació energètica)	0	0
	Trasllat a abocador	275,28	165,06
	Altres operacions d'eliminació**	437,47	785,21
Perillosos	Incineració (amb recuperació energètica)	0	0
	Incineració (sense recuperació energètica)	0	0
	Trasllat a abocador	0	0
	Altres operacions d'eliminació	15,58	13,82

(*) Ús en la fabricació de ciment.
(**) Tractament físico-químic i/o biològic.

Generació de residus Ecofactories

Residus valoritzats (tones)	**2021**	**2022**	**2023**
Fang deshidratat – Ús agrícola i jardineria	75.764,15	73.818,51	75.354,22
Fang deshidratat – Compostatge	127.412,35	139.559,12	154.906,12
Fang deshidratat – Tractament anaerobi (digestió)	7.380,12	9.694,12	7.040,18
Fang assecat – Valorització tèrmica directa (cimenteres)	0	0	0
Fang assecat – Compostatge	0	0	0
Fang assecat – Ús agrícola i jardineria	0	0	0
Altres residus valoritzats (diferents dels de procés)	279,40	215,31	189,05
Residus no valoritzats (tones)	**2021**	**2022**	**2023**
Residus de garbellament – Dipòsit controlat	3.049,24	3.588,08	3.412,49
Residus de desarenatge – Dipòsit controlat *	3.218,89	2.870,28	2.967,86
Fang deshidratat – Dipòsit controlat	3.249,62	0	0
Fang deshidratat – Compostatge de fangs no aptes per a l'agricultura	0	0	0
Fang deshidratat – Assecatge tèrmic	26,84	0	791,04
Altres residus no valoritzats (diferents dels de procés)	69,65	110,21	77,83
Fangs líquids (tones)	**2021**	**2022**	**2023**
Fang líquid – Tractament anaerobi (digestió a EDAR pròpia) **	6.046,74	5.040,16	5.390,04
Fang líquid – Tractament fisicoquímic (deshidratació per gestor extern) ***	132.131	0	0
Fang líquid – Tractament fisicoquímic (deshidratació per EDAR pròpia) ***	1.320.470	1.404.995	1.328.454

Gestió de residus a Ecofactories

		2022	**2023**
Total residus valoritzats (tones)		**223.287,06**	**237.489,57**
No perillosos	Preparació per a la reutilització	73.822,37	75.356,91
	Reciclatge	158,98	144,74
	Altres operacions de valorització ****	149.261,45	161.959,79
Perillosos	Preparació per a reutilització	2,79	12,28
	Reciclatge	31,84	11,39
	Altres operacions de valorització	9,63	4,46
Total residus no valoritzats (tones)		**6.568,57**	**7.249,22**
No perillosos	Incineració (amb recuperació energètica)	0	0
	Incineració (sense recuperació energètica)	0	0
	Trasllat a abocador	6.552,90	6.442,71
	Altres operacions d'eliminació	0	791,04
Perillosos	Incineració (amb recuperació energètica)	0	0
	Incineració (sense recuperació energètica)	0	0
	Trasllat a abocador	0	0
	Altres operacions d'eliminació	15,67	15,47

(*) 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.
(****) Tractament biològic aerobi de residus orgànics (compostatge) i tractament biològic anaerobi (digestió).

Recursos econòmics dedicats al medi ambient

Inversió mediambiental	2021	2022	2023
€	7.608.723	9.634.081	23.577.374

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.

ASG

La nostra plantilla

La nostra plantilla *(2-7, 405-1)*

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

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

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

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

Plantilla a temps parcial (31/12)	2021	2022	2023
Dones	3	5	4
Homes	6	3	2
Total	**9**	**8**	**6**

Ocupació *(2-7, 401-1)*

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

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

(*) 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.

Contractació *(2-7)*

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

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

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

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

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

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

Acomiadaments *(2-7)*

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

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

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

Benestar, conciliació i condicions laborals

Seguretat i salut laboral *(403-9, 403-10)*

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

(*) 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 nou 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

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

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

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

Dades d'accidentalitat empleats externs ubicats a les nostres instal·lacions *(2-8, 403-7, 403-9)*

	2021	2022	2023
Hores treballades	564.525	379.939	684.957
Accidents de treball amb baixa (no *in itinere*)	24	28	62
Dies perduts	444	568	2.550
Índex de freqüència *	42,51	73,69	90,52
Índex de gravetat **	0,79	1,49	3,72
Accidents de treball mortals	0	0	0
Accidents de treball greus	0	0	0
Dies perduts - Accidents de treball greus	0	0	0
Índex de freqüència * - Accidents de treball greus	0	0	0
Índex de gravetat ** - Accidents de treball greus	0	0	0

Es realitza un seguiment de l'activitat de totes les persones treballadores externes que treballen a les nostres instal·lacions o a la via pública i, a nivell documental, es té un control digital exhaustiu del número d'hores treballades.

Les tasques que es realitzen, principalment, per part d'aquest personal extern són manteniments especialitzats i instal·lacions de nova maquinària i canalitzacions.

Les 684.957 hores treballades el 2023 equivalen a 410 treballadors equivalents a temps complet (segons hores conveni d'Aigües de Barcelona).

(*) Índex de freqüència = nombre d'accidents laborals amb baixa / total d'hores treballades) x 1.000.000

(**) Índex de gravetat = (dies perduts a causa d'accidents laborals no *in itinere* / total d'hores treballades) x 1.000

- Nota: S'agafen per als càlculs les 20 empreses més rellevants que presten serveis a les nostres instal·lacions d'acord als següents criteris:
  - Només aquelles que tenen treballadors a les nostres instal·lacions
  - Aquelles que facturen més o de forma més recurrent
  - Aquelles que realitzen tasques més perilloses (espais confinats, treball en alçada, químics, maneig de maquinària pesada...)
  - Subctontractes que han tingut més accidents a l'any

Conciliació personal, familiar i laboral

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

Atracció i fidelització del talent

Formació *(404-1)*

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

Promoció *(2-7, 405-1)*

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

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

Diversitat, equitat i inclusió

Entorn de treball igualitari i divers *(2-7, 405-1)*

Igualtat (%)	**2021**	**2022**	**2023**
Dones al Consell d'Administració	40,00	43,75	50,00
Dones a l'òrgan de Direcció	50,00	33,33	33,33
Dones en càrrecs directius i de comandament	39,15	40,32	38,98

Persones amb discapacitat segons el sexe	**2021**	**2022**	**2023**
Dones	12	12	12
Homes	16	15	12
Total	**28**	**27**	**24**
% sobre total de plantilla	**2,50**	**2,35**	**2,07**

Bretxa salarial global *(405-2)*

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

Mitjana de salari anual 2023	**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%

Mitjana de salari anual 2022	**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%

Mitjana de salari anual 2021	**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%

Bretxa salarial segons l'edat

Mitjana de retribucions segons l'edat 2023	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%

Mitjana de retribucions segons l'edat 2022	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%

Mitjana de retribucions segons l'edat 2021	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

Mitjana de retribucions segons la classificació professional 2023	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%

Mitjana de retribucions segons la classificació professional 2022	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%

Mitjana de retribucions segons la classificació professional 2021	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%

(*) A partir del 2023 es reporta a la categoria 'Direcció' l'estructura directiva reportada a la pàgina 160, mentre que els anys anteriors es feia referència al Comitè de Direcció.

Acció social i garantia de subministrament

Una aigua més social per a un món més social

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

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

(*) 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.

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

(*) Fracció de la contribució social destinada a entitats sense ànim de lucre i fundacions.

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

(*) Classificació segons estàndard LBG.
(**) Costos de gestió i quotes de representació a entitats.

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

(*) 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).

Bonificacions i ajudes per a situacions de vulnerabilitat *(203-2)*

Bonificacions i ajudes	2021	2022	2023
Famílies amb tarifa social	53.333	56.757	60.987
Tarifa social (M€)	4,9	8,1	8,6

Altes sense dret d'us	2021	2022	2023
Nombre	432	492	647 *

(*) L'increment d'altes sense dret d'ús l'any 2023 es troben, principalment, concentrats a la ciutat de Barcelona.

Satisfacció dels clients

Els nostres clients

Nombre de clients	2021	2022	2023
Nº clients	1.281.169	1.303.536	1.304.777

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

Enquestes de satisfacció

Enquestes d'escolta activa	2022		2023	
	Valor NSS* acumulat	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)	Valor NSS acumulat	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)
Global	63,91%	4,66	63,00 %	4,59
Trucada	64,98%	4,68	63,49 %	4,59
Visita	62,08%	4,39	58,11 %	4,49
Web	26,74%	4,17	34,97 %	4,22

(*) 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.

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

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

Digitals i sempre accessibles

Canals d'atenció digital	2021 *		2022 *		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%
Contractes alta àrea de clients (web)	504.789	34,55	560.735	38,14	621.626	41,98
Contractes amb factura digital	223.238	15,27	326.981	22,24	419.642	28,34

(*) Dades històriques no auditades, al ser un nou indicador que es comença a reportar el 2023.

Requeriments i reclamacions

Requeriments	2021	2022	2023
Requeriments per als diferents canals de comunicació (OFEX, oficines, atenció telefònica, etc.)*	1.695.897	1.853.148	1.875.920

(*) Requeriment és el registre de qualsevol contacte que fa el client amb Aigües de Barcelona. Els requeriments es tipifiquen com a sol·licituds i consultes.

Nombre de requeriments per canal	2021 *		2022 *		2023 *	
	Total	%	Total	%	Total	%
Àrea de clients (oficines en xarxa)	400.485	23,61	618.205	33,36	589.121	31,40
Oficines presencials	55.225	3,26	53.993	2,91	59.152	3,15
Atenció telefònica	991.077	58,44	961.705	51,90	1.021.924	54,48
Correu electrònic	171.681	10,12	145.353	7,84	121.666	6,49
Altres canals	77.429	4,57	73.892	3,99	84.057	4,48
Total	**1.695.897**	**100**	**1.853.148**	**100**	**1.875.920**	**100**

Requeriments generats durant l'any natural per tipologia	2021	2022	2023
Consultes	706.361	691.135	695.714
Reclamacions comercials	13.224	8.523	11.884
Reclamacions tècniques	47.037	43.870	41.924
Sol·licituds	929.275	1.109.234	1.126.002
Incompliments Carta de Compromisos *	-	386	396
Total	**1.695.897**	**1.853.148**	**1.875.920**

(*) 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	2021	2022	2023
Nombre de reclamacions	14.228	8.335	11.501
Favorables al client	5.408	3.459	4.015
Desfavorables al client	7.747	4.055	4.328
Altres	1.073	821	3.158

(*) 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	2021	2022	2023
Nombre de reclamacions	45.758	44.113	40.788

Reclamacions ateses en menys de nou dies *	2021	2022	2023
%	69,96	99,79	99,77

(*) 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.

Carta de Compromisos	2021	2022	2023
Municipis	23	23	23
Clients amb Carta de Compromisos	1.461.027	1.470.196	1.480.600
Indemnitzacions segons la Carta de Compromisos	741	288	249

Customer counsel

Customer counsel	2021	2022	2023
Reclamacions totals rebudes	124	123	77

Estat de les reclamacions a 31 de desembre	2021*	2022*	2023
Tancades	124	123	71
En curs	0	0	6

Reclamacions segons tipus (% sobre el total registrat)	2021	2022	2023
Consum d'aigua o fuita	53,23	52,85	55,84
Conceptes facturats	15,32	5,69	14,29
Procés de contractació o canvi de nom	5,65	22,76	7,79
Atenció al client	13,70	15,45	22,08
Altres	12,10	3,25	0

Reclamacions segons tipus de gestió realitzada (%)	2021	2022	2023
Mediació	81	87	82
Assessorament	14	2	4
No acceptades	1	2	9
Transferides a l'empresa	4	9	4
Resolució *Customer counsel*	0	0	1

Reclamacions segons resultat obtingut (%) **	2021	2022	2023
Favorables o parcialment favorables	79	80	79
Neutres: assessoria	17	13	13
Desfavorables	2	5	4
Client no accepta proposta	2	2	4
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.

ASG

Cadena de subministrament responsable

Licitacions	2021	2022	2023
Nombre de licitacions amb criteris de sostenibilitat	60	55	52

(204-1, 413-1)

Compra local	2021	2022	2023
%	71,1	75,2	71,6

(204-1, 413-1)

Compra local i no local (nombre de proveïdors)	2021	2022	2023
Local (província de Barcelona)	933	984	953
Resta Catalunya i Espanya	354	377	384
Internacional	25	37	35

(204-1, 413-1)

Compra local i no local (M€)	2021	2022	2023*
Local (província de Barcelona)	208,03	188,11	225,89
Resta Catalunya i Espanya	67,33	61,70	88,79
Internacional	0,35	0,30	0,67

(*) 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 derivada de la situació de sequera, c) l'increment del cost dels productes químics i d) l'increment en el Pla inversor 2023 per les obres de sequera.

% proveïdors certificats	2021	2022	2023
Proveïdors amb ISO 9001	84,1	84,7	73,4
Proveïdors amb ISO 14001	82,7	83,6	71,7
Proveïdors amb ISO 45001	70,2	72,9	60,2

Avaluació de proveïdors	2021	2022	2023
Proveïdors avaluats	1.158	1.201	1.184
Valoració alta (8-10)	96%	95%	92%
Valoració mitja/alta (6-8)	4%	5%	8%
Valoració baixa (menys de 6)	0%	0%	0%

(414-1)

Volum de compra certificada RSC/ASG	2021	2022	2023
% ASG	-	-	58,1 *
% RSC	80,8	81,2	-

(*) El 2023 calculem valor ASG, més alineat amb les noves directives en matèria de sostenibilitat. El canvi del contractista principal a Aigües de Barcelona, Serveis de Canalització i Obres, de nova creació, ha modificat la tendència alcista que es tenia.

Resultats enquesta cadena de valor (base sobre 5)	2021	2022	2023
Facilitat per identificar i contactar amb diferents interlocutors d'Aigües de Barcelona	4,05	4,29	4,24
Grau en què AB aposta pel diàleg amb els proveïdors	4,12	4,26	4,40
Compliment en criteris de responsabilitat social i mediambiental i per pràctiques responsables a la cadena de subministrament	4,36	4,25	4,47

ÍNDEX DE CONTINGUTS GRI

GRI | CONTENT INDEX ESSENTIALS SERVICE 2024

For the Content Index - Essentials Service, GRI Services reviewed that the GRI content index has been presented in a way consistent with the requirements for reporting in accordance with the GRI Standards, and that the information in the index is clearly presented and accessible to the stakeholders.

Declaració d'us	Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua S.A. ha elaborat l'informe conforme als Estàndards GRI per al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2023.
GRI 1 utilitzat	GRI 1: Fonaments 2021

GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
GRI 2 - Continguts Generals 2021						
2-1	Detalls organitzacionals	Aigües de Barcelona. Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. C/ General Batet, 1-7 08028 Barcelona, Espanya Totes les activitats estan localitzades dins de l'àrea metropolitana de Barcelona. No hi ha diferències respecte el llistat d'entitats incloses dins de l'Estat d'Informació no Financera (EINF) i els Comptes Anuals (CCAA).		✓		
2-2	Entitats incloses a la presentació d'informes de sostenibilitat			✓		
2-3	Període objecte de l'informe, freqüència i punt de contacte	2023, cicle anual		✓		
2-4	Actualització de la informació	No hi ha hagut reformulacions de la informació facilitada en memòries anteriors		✓		
2-5	Verificació externa	240-241		✓		
2-6	Activitats, cadena de valor i altres relacions comercials	52-64, 66-67, 142-147, 150-153, 184-191, 208-210, 228-233		✓		ODS 6, ODS 12, ODS 17
2-7	Empleats/es	103-104, 110-115, 117-121, 219-222, 224-225		✓		ODS 8, ODS 12, ODS 17
2-8	Treballadors que no són empleats	223		✓		ODS 8
2-9	Estructura de governança i composició	156-159		✓		
2-10	Designació i selecció del màxim òrgan de govern	157-159		✓		
2-11	President del màxim òrgan de govern	157		✓		
2-12	Funció del màxim òrgan de govern en la supervisió de la gestió dels impactes	159, 171		✓		
2-13	Delegació de la responsabilitat de gestió dels impactes	159, 171		✓		
2-14	Funció del màxim òrgan de govern a la presentació d'informes de sostenibilitat	206		✓		
2-15	Conflictes d'interès	202-203, 206		✓	Principi 10	

GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
2-16	Comunicació d'inquietuds crítiques	159, 203		✓	Principi 10	
2-17	Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern	159		✓		
2-18	Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern		Restriccions de confidencialitat (aquesta informació afecta a persones molt concretes i posaria en risc la seva privacitat).			
2-19	Polítiques de remuneració					
2-20	Procés per determinar la remuneració					
2-21	Ràtio de compensació total anual					
2-22	Declaració sobre l'estratègia de desenvolupament sostenible	3-7, 15-18, 20-23		✓		ODS 12
2-23	Compromisos i polítiques	101-102, 161		✓	Principis 1 i 2	ODS 8, ODS 12
2-24	Incorporació dels compromisos i polítiques	203		✓		ODS 12
2-25	Processos per posar remei als impactes negatius	203		✓	Principis 1 i 2	
2-26	Mecanismes per sol·licitar assessorament i plantejar inquietuds	203		✓	Principi 10	
2-27	Compliment de la legislació i les normatives	L'any 2023 no hi ha hagut multes ni sancions no monetàries per incompliment de la legislació o la normativa ambientals que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 100.000€, ni tampoc multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb l'àmbit social o econòmic que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 100.000€.		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 12
2-28	Afiliació a associacions	198		✓		ODS 17
2-29	Enfocament per a la participació dels grups d'interès	192-198		✓		ODS 17
2-30	Convenis de negociació col·lectiva	El 100% dels treballadors/es d'Aigües de Barcelona estan coberts per convenis col·lectius.		✓	Principi 3	ODS 8, ODS 17

GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
GRI 3 - Temes materials 2021						
3-1	Procés de determinació dels temes materials	29-30		✔		
3-2	Llista de temes materials	29-30		✔		
Gestió del cicle integral de l'aigua						
GRI 3	Temes materials 2021					
3-3	Gestió dels temes materials	46-73, 208-210		✔	Principis 7, 8 i 9	ODS 6, ODS 12, ODS 17
GRI 303	Aigua i efluents 2018					
303-1	Interacció amb l'aigua com a recurs compartit	46-54, 56-61, 63-64, 66-67, 208, 210		✔	Principis 7, 8 i 9	ODS 6
303-2	Gestió dels impactes relacionats amb l'abocament d'aigua	209		✔	Principis 7, 8 i 9	ODS 6, ODS 12
303-3	Extracció d'aigua	55, 208-209		✔	Principis 7, 8 i 9	ODS 6
303-4	Abocament d'aigua	209		✔	Principis 7, 8 i 9	ODS 6, ODS 12
303-5	Consum d'aigua	56, 83, 208-209		✔	Principis 7, 8 i 9	ODS 6
GRI 416	Salut i seguretat dels clients 2016					
416-1	Avaluació dels impactes en la salut i la seguretat de les categories de productes o serveis	69-72, 176, 210		✔		ODS 6
416-2	Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i la seguretat de les categories de productes i serveis	L'any 2023 no hi ha hagut incidents derivats de l'incompliment de la legislació o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 100.000€.		✔		ODS 6
Energia i mitigació del canvi climàtic						
GRI 3	Temes materials 2021					
3-3	Gestió dels temes materials	41-43, 74-81, 211-213		✔	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 7, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17

GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
GRI 302	Energia 2016					
302-1	Consum energètic dins de l'organització	78-79, 212-213		✔	Principis 7, 8 i 9	ODS 7, ODS 12, ODS 13
GRI 305	Emissions 2016					
305-1	Emissions directes de GEH (abast 1)	75-76, 211-212		✔	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-2	Emissions indirectes de GEH (abast 2)	75-76, 211-212		✔	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-3	Altres emissions indirectes de GEH (abast 3)	75-76, 211-212		✔	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-4	Intensitat de les emissions de GEI	75-76, 211-212		✔	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-5	Reducció dels GEH	74-76, 211-212		✔	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
Adaptació al canvi climàtic						
GRI 3	Temes materials 2021					
3-3	Gestió dels temes materials	43-51, 64-66, 82-83, 213		✔	Principis 7, 8 i 9	ODS 6, ODS 12, ODS 17
Economia circular i ús eficient dels recursos (diferents de l'aigua)						
GRI 3	Temes materials 2021					
3-3	Gestió dels temes materials	84-86, 214-217		✔	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
GRI 306	Residus 2020					
306-1	Generació de residus i impactes significatius relacionats amb els residus	85, 215-217		✔	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
306-2	Gestió d'impactes significatius relacionats amb els residus	85, 215-217		✔	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
306-3	Residus generats	85, 215-217		✔	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
306-4	Residus no destinats a eliminació	85, 215-217		✔	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
306-5	Residus destinats a eliminació	85, 215-217		✔	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15

GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
Emissions (prevenció de la contaminació)						
GRI 3	Temes materials 2021					
3-3	Gestió dels temes materials	87-91		✔	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
Protecció del litoral i biodiversitat						
GRI 3	Temes materials 2021					
3-3	Gestió dels temes materials	92-96		✔		ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
Benestar, conciliació i condicions laborals						
GRI 3	Temes materials 2021					
3-3	Gestió dels temes materials	101-116, 222-224		✔	Principis 1, 2, 3, 4, 5 i 6	
GRI 401	Ocupació 2016					
401-1	Contractació de nous empleats/es i rotació de personal	220		✔	Principi 6	ODS 8
GRI 403	Salut i seguretat en el treball 2018					
403-1	Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	106-108, 176		✔	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-2	Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents	**106**		✔	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-3	Serveis de salut en el treball	106		✔	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-4	Participació dels treballadors/es, consultes i comunicació sobre salut i seguretat en el treball	107-108		✔	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-5	Formació dels treballadors/es sobre salut i seguretat en el treball	109		✔	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-6	Foment de la salut dels treballadors/es	106, 110		✔	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-7	Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors/es directament vinculats mitjançant relacions comercials	106, 223		✔	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-8	Cobertura del sistema de gestió de salut i seguretat laboral	**106**		✔	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-9	Lesions per accident laboral	108, 222-223		✔	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-10	Mals i malalties laborals	222		✔	Principi 6	ODS 3, ODS 8
Acció social i garantia de subministrament						
GRI 3	Temes materials 2021					
3-3	Gestió dels temes materials	128-140, 147-149, 227-228		✔		ODS 1, ODS 4, ODS 6, ODS 8, ODS 10, ODS 11, ODS 17
GRI 203	Impactes econòmics indirectes 2016					
203-2	Impactes econòmics indirectes significatius	35, 37, 148-149, 227-228		✔		ODS 1, ODS 8, ODS 11
GRI 413	Comunitats locals 2016					
413-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	128-140, 188, 227, 232		✔		ODS 1, ODS 4, ODS 6, ODS 8, ODS 10, ODS 11, ODS 17
Satisfacció dels clients						
GRI 3	Temes materials 2021					
3-3	Gestió dels temes materials	141-147, 151-153, 228-231		✔		ODS 12
GRI 417	Màrqueting i etiquetatge 2016					
417-1	Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	150		✔		ODS 12
417-2	Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	L'any 2023 no hi ha hagut casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis.		✔		ODS 12

GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
Atracció i fidelització del talent						
GRI 3	Temes materials 2021					
3-3	Gestió dels temes materials	104, 116-121, 124		✔		ODS 8
GRI 404	Formació i educació 2016					
404-1	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	104, 117-118, 224		✔		ODS 8
404-3	Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques d'acompliment i desenvolupament professionals	100%		✔		ODS 8
Diversitat, equitat i inclusió						
GRI 3	Temes materials 2021					
3-3	Gestió dels temes materials	104, 122-126, 158, 225		✔	Principi 6	ODS 5, ODS 8, ODS 10
GRI 405	Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016					
405-1	Diversitat en òrgans de govern i treballadors/es	104, 122, 158, 219, 224-225		✔	Principi 6	ODS 5, ODS 8, ODS 10
Bon govern i gestió de riscos						
GRI 3	Temes materials 2021					
3-3	Gestió dels temes materials	155-178		✔	Tots els principis	ODS 12
GRI 201	Acompliment econòmic 2016					
201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	32-34, 36, 164, 218		✔		ODS 12
Tecnologia i Innovació						
GRI 3	Temes materials 2021					
3-3	Gestió dels temes materials	179-183		✔		ODS 9

GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
Gestió de dades i Ciberseguretat						
GRI 3	Temes materials 2021					
3-3	Gestió dels temes materials	173-175		✔		ODS 9
Cadena de subministrament responsable						
GRI 3	Temes materials 2021					
3-3	Gestió dels temes materials	184-191, 232-233		✔		ODS 8, ODS 11, ODS 12
GRI 204	Pràctiques d'adquisició 2016					
204-1	Proporció de despesa en proveïdors locals	188, 232		✔		ODS 8, ODS 11, ODS 12
GRI 414	Avaluació social dels proveïdors 2016					
414-1	Nous proveïdors que han passat filtres de selecció d'acord amb criteris socials	233		✔		ODS 8, ODS 11, ODS 12
Integració de la sostenibilitat al model de negoci						
GRI 3	Temes materials 2021					
3-3	Gestió dels temes materials	14-30		✔		
Construcció d'aliances i comunicació amb els grups de relació						
GRI 3	Temes materials 2021					
3-3	Gestió dels temes materials	192-198		✔		ODS 17
Ètica empresarial						
GRI 3	Temes materials 2021					
3-3	Gestió dels temes materials	200-204		✔	Principi 10	ODS 12

Taula de cobertura d'aspectes materials *(3-1, 3-2)*

Tema material	Cobertura *	Implicació **
GRI 201: Acompliment econòmic 2016	Interna i externa	Directa i indirecta
GRI 203: Impactes econòmics indirectes 2016	Interna i externa	Directa i indirecta
GRI 204: Pràctiques d'adquisició 2016	Interna i externa	Directa i indirecta
GRI 302: Energia 2016	Interna i externa	Directa
GRI 303: Aigua i efluents 2018	Interna i externa	Directa
GRI 305: Emissions 2016	Interna i externa	Directa i indirecta
GRI 306: Residus 2020	Interna i externa	Directa
GRI 401: Ocupació 2016	Interna i externa	Directa i indirecta
GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2018	Interna i externa	Directa i indirecta
GRI 404: Formació i educació 2016	Interna i externa	Directa i indirecta
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016	Interna i externa	Directa
GRI 413: Comunitat locals 2016	Interna i externa	Directa i indirecta
GRI 416: Salut i seguretat dels clients 2016	Interna i externa	Directa i indirecta
GRI 417: Màrqueting i etiquetatge 2016	Interna i externa	Directa
Protecció del litoral i biodiversitat	Interna i externa	Directa
Tecnologia i Innovació	Interna i externa	Directa i indirecta
Gestió de dades i Ciberseguretat	Interna i externa	Directa
Integració de la sostenibilitat al model de negoci	Interna i externa	Directa i indirecta
Construcció d'aliances i comunicació amb els grups de relació	Interna i externa	Directa i indirecta
Ètica empresarial	Interna i externa	Directa i indirecta

(*) Indica on es produeix l'impacte: dins de l'organització o fora de l'organització.
(**) Indica la implicació de l'organització respecte l'impacte: directa (l'organització ha causat directament l'impacte) o indirecta (l'organització està vinculada a l'impacte a través de les relacions de negoci).

VERIFICACIÓ EXTERNA

Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.

Informe de Revisión Independiente de la Memoria de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023

EY
Building a better working world

Ernst & Young, S.L.
Edificio Sarrià Fórum
Avda. Sarrià, 102-106
08017 Barcelona

Tel.: 933 663 700
Fax: 934 053 784
ey.com

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

A la Dirección de Estrategia 2030 y Rendición de Cuentas de Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.:

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo, por encargo de la Dirección de Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. (en adelante, Aigües de Barcelona), la revisión de la información de sostenibilidad contenida en la "Memoria de Sostenibilidad 2023" (en adelante, la Memoria) de Aigües de Barcelona adjunta y en su "Índice de contenidos GRI". Dicha Memoria ha sido elaborada de acuerdo con lo señalado en los Estándares GRI.

El perímetro considerado por Aigües de Barcelona para la elaboración de la Memoria está definido en el apartado "Perfil de la Memoria" de la Memoria adjunta.

La preparación de la Memoria adjunta, así como el contenido de la misma, es responsabilidad de la Dirección de Aigües de Barcelona, quien también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- La Norma ISAE 3000 (Revised) *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) de la *International Federation of Accountants* (IFAC), con un alcance de aseguramiento razonable.

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Estrategia 2030 y Rendición de Cuentas y a las diversas áreas de la compañía que han participado en la elaboración de la Memoria adjunta, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los responsables de la elaboración de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Aigües de Barcelona.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar la información de sostenibilidad contenida en la Memoria adjunta.
- Comprobación de los procesos de que dispone Aigües de Barcelona para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de relación en los mismos.

Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65, 28003 Madrid - Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª, C.I.F. B-78970506.
A member firm of Ernst & Young Global Limited.

EY
Building a better working world

- Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos de la información de sostenibilidad conforme a los Estándares GRI.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa y cualitativa de los contenidos incluidos en el "Índice de contenidos GRI" de la Memoria adjunta y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las distintas fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar el nivel de aseguramiento indicado.
- Respecto a la información cuantitativa del "Índice de contenidos GRI" de la Memoria adjunta, se han llevado a cabo entrevistas con el personal responsable de la gestión, así como de los sistemas de reporte de dicha información. Se ha incluido la comprensión del sistema de control interno sobre dicha información, la evaluación del riesgo de que puedan existir errores materiales en la misma, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre su contenido, y la realización de aquellos otros procedimientos que hemos considerado necesarios.
- Contraste de que la información financiera reflejada en la Memoria ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información de sostenibilidad contenida en la Memoria adjunta y en el "Índice de contenidos GRI", con el perímetro y alcance indicados anteriormente.

El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

EY
Building a better working world

Conclusión

En nuestra opinión, los contenidos referenciados en el "Índice de contenidos GRI" de la Memoria de Sostenibilidad 2023 adjunta revisados con un nivel de aseguramiento razonable, han sido preparados y presentados, en todos los aspectos significativos, conforme a los Estándares GRI, que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Aigües de Barcelona de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

Col·legi de Censors Jurats de Comptes de Catalunya
ERNST & YOUNG, S.L.
2024 Núm. 20/24/10128
IMPORT COL·LEGIAL: 30,00 EUR
Segell distintiu d'altres actuacions

ERNST & YOUNG, S.L.

Antonio Capella Elizalde

27 de junio de 2024

CONTACTE

L'elaboració de la memòria de sostenibilitat és responsabilitat del Departament d'Estratègia de Sostenibilitat de la companyia. Per a més informació, podeu posar-vos en contacte amb aquest departament a través dels canals següents:

Adreça postal

C/ General Batet, 1-7

08028 Barcelona

Adreça electrònica:

desenvolupamentsostenible@aiguesdebarcelona.cat

Aigües de Barcelona

La gestió responsable

MEMÒRIA SOSTENIBILITAT

2024 © Aigües de Barcelona