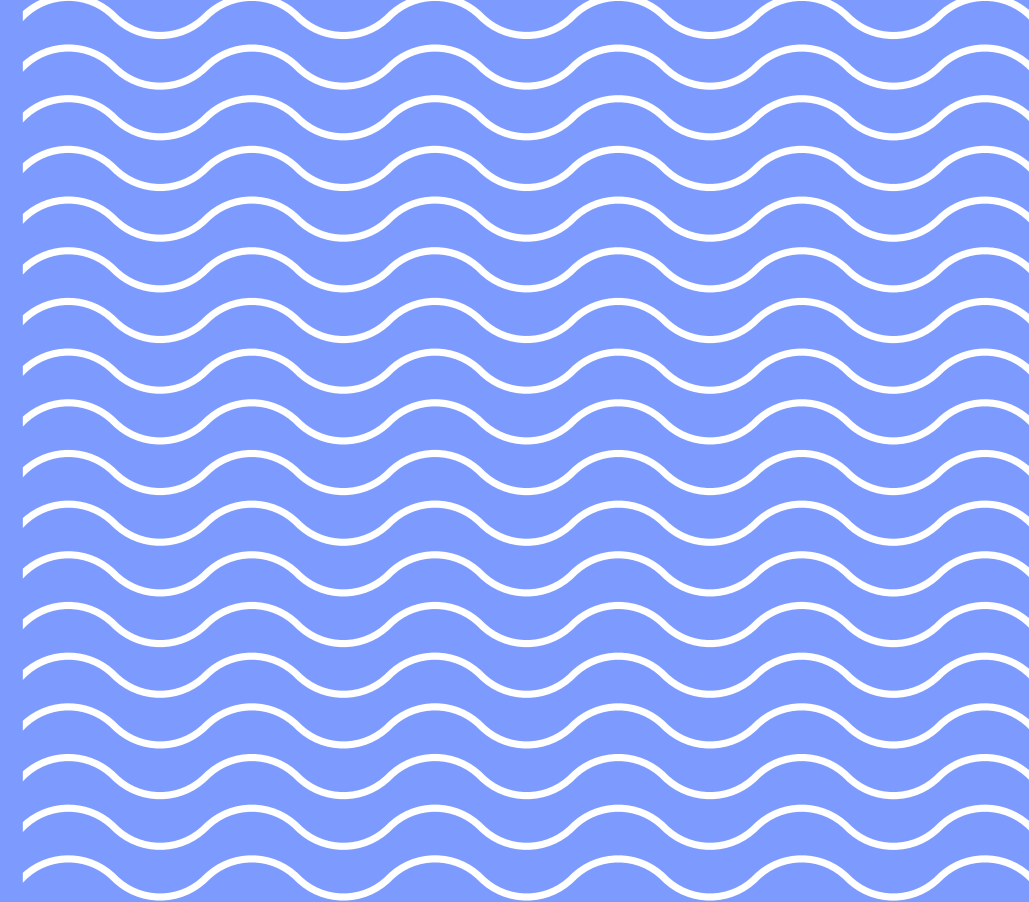
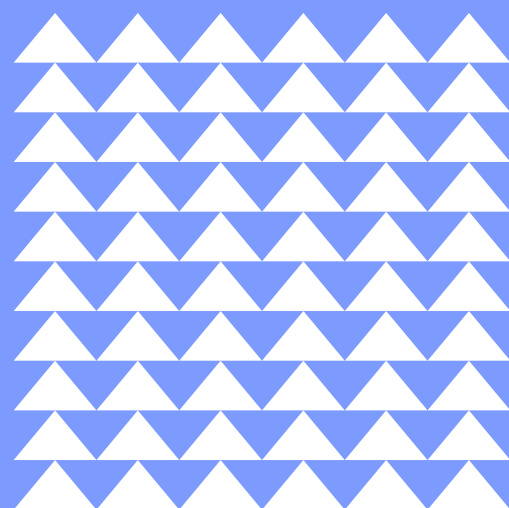
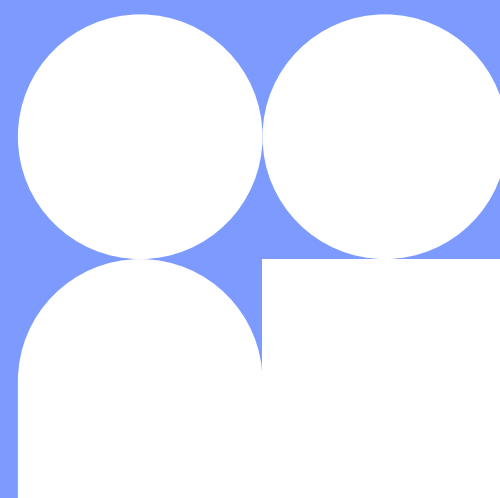
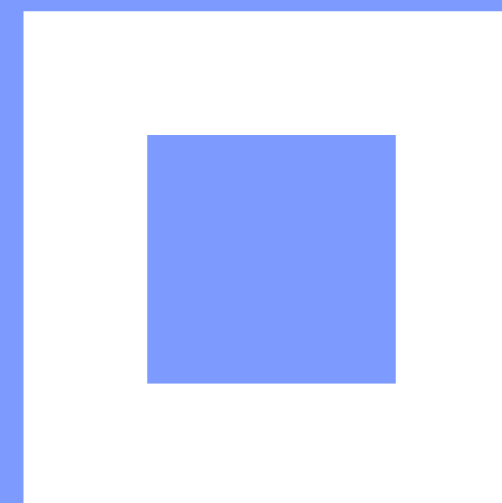
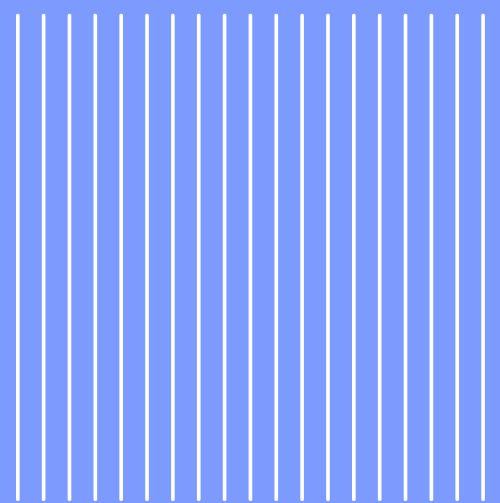
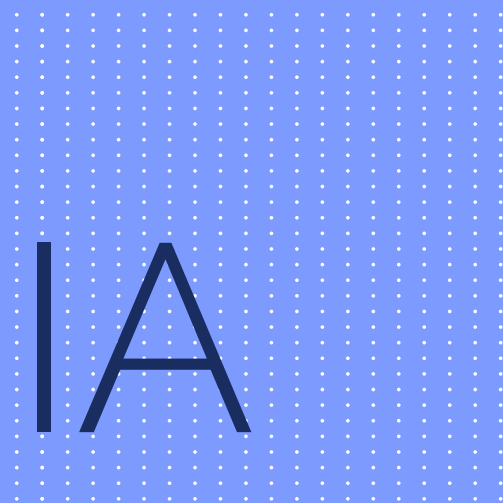




MEMÒRIA

ANUAL

2021





- 01 ORIENTATS A UN PROPÒSIT
- 02 UNA SÒLIDA GOVERNANÇA
- 03 LA NOSTRA ACTIVITAT
- 04 IMPACTE CLIMÀTIC
- 05 IMPACTE SOCIAL
- 06 UNA MIRADA AL FUTUR



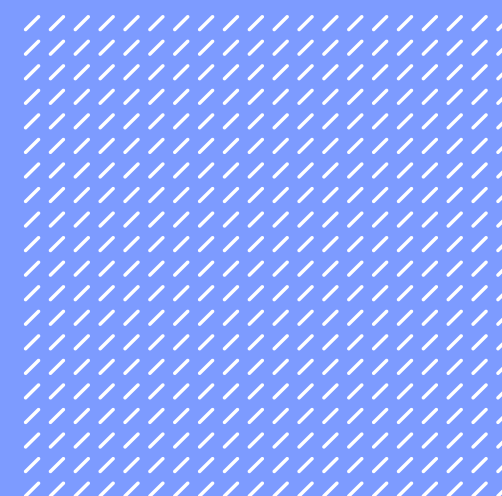
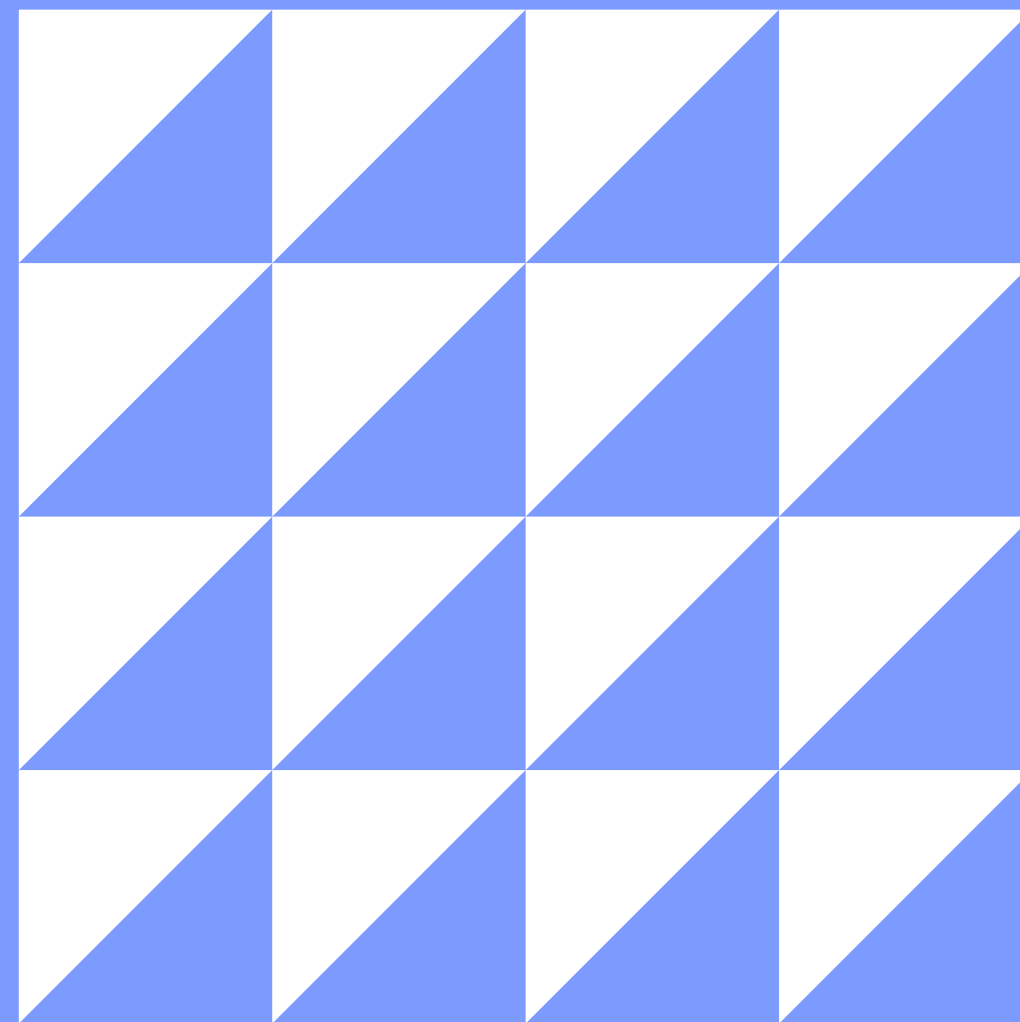
01

ORIENTATS

A

UN

PROPÒSIT





AMB L'IMPULS DE L'AIGUA CANVIEM EL FUTUR

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

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

Apostem pel desenvolupament i el progrés de la ciutat de Barcelona i la seva àrea metropolitana, **garantint en tot moment l'accés a una aigua de qualitat, el benestar i la salut de les persones, i la gestió sostenible dels recursos hídrics**. La nostra dedicació, coneixement i experiència en la gestió d'un bé essencial i escàs com és l'aigua ens permet garantir també l'excel·lència dels nostres serveis.

El nostre propòsit és treballar, amb l'impuls de l'aigua, per fer de les ciutats un millor lloc per viure, posant les persones al centre, en especial les més vulnerables, i preservant la salut del planeta.



CARTA DEL PRESIDENT

Hem finalitzat un exercici, el del 2021, que ha permès comprovar, per segon any consecutiu, la capacitat de resiliència i adaptació del conjunt de la societat davant la crisi sanitària. La covid-19 ha posat a prova el nostre sistema de salut i d'atenció a les persones, així com el funcionament de tota la nostra economia i sistema productiu. Protegir les persones i el servei ha estat una màxima en tot moment. El subministrament d'aigua ha continuat funcionant amb el mateix nivell d'excel·lència, i ha donat així una nova mostra de vocació de servei, professionalitat i ferm compromís amb la ciutadania.

Ens trobem en un moment clau per a la humanitat. Els desafiaments són múltiples i complexos. El repte sanitari —que, n'estic convençut, serem capaços de superar gràcies a la capacitat de l'ésser humà de concretar solucions— i el desafiament que suposa el canvi climàtic ens obliguen a redoblar l'impuls al coneixement, la ciència i la innovació. Un impuls que, de ben segur, ens ajudarà també a transformar el nostre sistema productiu, progressar cap a l'economia circular i cuidar millor la salut de les persones i el planeta.

L'aigua ha de tenir un paper protagonista en la nova agenda pública. La Conferència de les Nacions Unides sobre el Canvi Climàtic (COP26), que es va clausurar al novembre del 2021 a Glasgow, va deixar ben clar que és urgent consensuar propostes globals per fer front a un repte impossible d'abordar si no es compta amb veritable determinació per actuar i amb la implicació de tots els actors, públics i privats. L'emergència climàtica, que té una repercussió directa en la gestió de l'aigua, obliga a

establir grans consensos per estar a l'altura d'aquest moment històric que serà jutjat per les generacions futures.

El full de ruta per transformar-nos i transformar la societat són els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) aprovats per les Nacions Unides, juntament amb l'ambiciosa Agenda 2030 per desenvolupar-los. Per això, hem renovat de manera visible i decidida el nostre compromís amb els ODS a través de l'estratègia Agenda 2030 d'Aigües de Barcelona, iniciada el 2021. Això ens permetrà avaluar —gràcies als criteris Environmental, Social and Governance (ESG)— la sostenibilitat de cadascuna de les nostres actuacions i avançar en la consecució d'aquests objectius globals, entre els quals figura la gestió eficient de l'aigua i la universalització del sanejament perquè arribi a tots els racons del planeta.

Tots els pronòstics coincideixen que el 2022 serà un any clau per impulsar una veritable recuperació econòmica i social. Les empreses, amb una responsabilitat i implicació que han quedat paleses durant tota la crisi sanitària, hi podem contribuir amb accions efectives i donant un impuls més gran a la innovació i la digitalització, motors essencials per a la transició ecològica. L'aigua és un recurs estratègic per fonamentar una reconstrucció verda i augmentar la resiliència de les ciutats davant les noves condicions climàtiques. Per aquest motiu, Aigües de Barcelona ha adoptat un paper actiu i transformador impulsant un pacte social a 17 municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona, de la mà de l'administració local. Aquesta proposta de

L'aigua ha de tenir un paper protagonista en la nova agenda pública



pacte social es basa en tres eixos: la solidaritat, per reduir les desigualtats; l'ocupació de qualitat, per combatre la precarietat laboral, i la reconstrucció verda, per contribuir a la transició ecològica.

Millorar la qualitat de vida de les persones i contribuir a un món més just, sostenible i pròsper: aquest és el nostre compromís. Tan important com actuar i avançar en la consecució de fites és explicar el camí fet, la visió de futur i retre comptes en relació amb els compromisos. La veritat és que ningú, cap entitat, aconseguirà individualment donar forma a aquestes fites. Com a companyia i com a equip, ara és més necessari que mai treballar conjuntament, coordinats i units davant els reptes comuns, tenint en compte en cada moment tots els nostres grups de relació, amb una clara sincronia, per exemple, amb les administracions públiques, que tenen un paper essencial per mobilitzar i canalitzar els fons Next Generation de la Unió Europea. La crisi actual ha evidenciat la necessitat de continuar reforçant la col·laboració publicoprivada, perquè només així podrem afrontar els desafiaments que se'ns presenten; amb altura de mires i des de la força de les aliances.

És el moment d'establir les bases per a un futur més sostenible en tots els terrenys: model econòmic, acció climàtica i integració social. De la crisi, n'hem d'extreure aquells aprenentatges que ens permetin articular una nova forma de creixement, basada en l'economia circular, la descarbonització i una nova visió sobre els recursos naturals. D'aquesta manera, en sortirem enfortits, i amb l'impuls de l'aigua, canviarem el futur.



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



ENTREVISTA AL DIRECTOR GENERAL

1. El 2021 ha estat un exercici ple de reptes i d'incertesa derivats de la crisi sanitària. Com ho ha afrontat Aigües de Barcelona?

Indubtablement, tot i que la vacunació va suposar un punt d'inflexió en la lluita contra la pandèmia de la covid-19, durant l'any 2021 hem continuat treballant per fer front als reptes derivats de la crisi sanitària, amb la voluntat de ser resilients i anticipar-nos a la incertesa, sempre des del diàleg i les aliances. A Aigües de Barcelona, hem seguit complint amb la nostra responsabilitat com a servei essencial, adaptant-nos a les diferents etapes de la pandèmia i garantint, en tot moment, la seguretat dels nostres professionals, sense renunciar a l'excel·lència en el servei a l'usuari.

En aquest context, hem reforçat el nostre compromís en una recuperació econòmica sostenible i justa, impulsant el pacte social a 17 municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona. Un pacte basat en la solidaritat i l'ocupació de qualitat, com a pilars de la transformació social, així com en la reconstrucció verda i inclusiva. La col·laboració públicoprivada, l'escolta activa i el diàleg continu han estat fonamentals a l'hora de desenvolupar projectes amb un impacte ambiental i social positiu que contribueixen als Objectius de Desenvolupament Sostenible.

2. En aquest escenari, quins projectes destacats ha dut a terme la companyia durant l'últim any? I què ha comportat la seva implementació?

M'agradaria destacar, entre totes les iniciatives endegades aquest 2021, la consolidació del Pla de Transformació, un projecte que té com a principal objectiu convertir Aigües de Barcelona, abans de finals del 2023, en una companyia més àgil, digital i flexible. Aquest pla incideix sobre tres focus d'actuació —clients, operacions i gestió de la dada— i implica un canvi integral en l'organització i, en concret, en la cultura corporativa.

D'altra banda, amb la ferma determinació de contribuir a la lluita contra l'emergència climàtica, hem dissenyat i aprovat la Política d'Acció Climàtica, amb compromisos ambiciosos dirigits, fonamentalment, a assolir la neutralitat climàtica abans del 2050 i a implementar accions d'adaptació al canvi climàtic. I en l'àmbit més social, la companyia ha impulsat el Pla d'Acció Social, especialment rellevant en un context de creixement del nombre de persones en situació de vulnerabilitat.

3. Durant el passat 2020, es va iniciar una nova etapa amb l'Agenda 2030 d'Aigües de Barcelona i el nou propòsit de la companyia, basat en criteris ESG (Environmental, Social and Governance). Quins són els principals objectius d'Aigües de Barcelona en aquest sentit?

Seguim avançant en el desplegament i la implementació dels projectes de l'Agenda 2030, el pla que està guiant i guiarà la nostra activitat durant 10 anys, en línia amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible. El nostre propòsit, vinculat amb l'estratègia de l'Agenda 2030, és clar: amb l'impuls de l'aigua, canviem el futur, treballant per fer de les ciutats un millor lloc per viure. I amb aquest compromís, treballem dia a dia per impulsar la transformació ecològica i social cap a un model més sostenible, just, solidari i inclusiu, amb la finalitat de millorar la qualitat de vida i el futur de les persones i del planeta.

4. Entrant en matèria d'acció climàtica i salut del planeta, quins serien els objectius més rellevants assolits aquest 2021?

La gran fita assolida a finals de l'any 2021 ha estat l'aprovació de la Política d'Acció Climàtica, que inclou el full de ruta per arribar a la neutralitat climàtica abans del 2050. En el procés de confecció de la Política, hi han participat institucions rellevants com ara l'AMB, la Secretaria d'Acció Climàtica, l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic, l'ACA i empreses compromeses en sostenibilitat, entre



Rubén Ruiz
Director general d'Aigües de Barcelona

d'altres. Aquest fet ens ha permès treballar el full de ruta de manera sòlida per garantir una transició col·lectiva i col·laborativa.

A més, des d'Aigües de Barcelona, hem reforçat la regeneració de l'aigua tractada com a mesura immediata per donar resposta a l'emergència hídrica. A través de la innovació i les aliances, la companyia ha dissenyat projectes dirigits a potenciar models circulars com Recaigua, un punt de recàrrega intel·ligent d'aigua subterrània per a reg i neteja de carrers a Gavà, el pla de reducció i aprofitament energètic de fangs o el de generació d'energia a l'EDAR del Baix Llobregat. Tot i així, només amb la implicació de les administracions públiques podrem dur a terme aquest tipus d'iniciatives.

5. Els clients són un grup de relació estratègic per a Aigües de Barcelona. Com s'ha treballat en un context tan complex com l'actual, a nivell social i també econòmic, per seguir millorant la relació i el diàleg amb els clients de la companyia?

A Aigües de Barcelona, vam iniciar l'any passat un procés de transformació de l'àmbit de clients per situar-los al centre de l'activitat i de les nostres decisions. En aquest sentit, estem potenciant una atenció més inclusiva i plural, incorporant un servei de videointerpretació en llengua de signes, l'atenció telefònica i presencial en altres idiomes com el xinès mandarí, l'àrab, l'urdú o l'anglès, o l'ús de mascaretes higièniques reutilitzables amb finestra transparent a les oficines d'atenció al client, per afavorir la comunicació amb les persones amb discapacitat auditiva.

Així mateix, per a situacions de vulnerabilitat econòmica, l'objectiu és garantir que totes les persones que poden requerir algun dels ajuts disponibles els coneguin i els puguin sol·licitar de manera senzilla i àgil. Aigües de Barcelona ha impulsat una nova tarifa social com a mecanisme estructural amb la mateixa finalitat que el Fons de

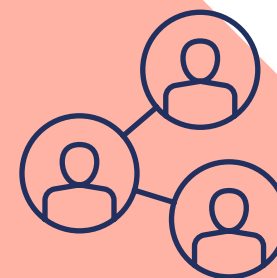
Solidaritat: facilitar el pagament del rebut de l'aigua de les llars en situació de vulnerabilitat.

A més, hem reforçat el diàleg continu com a eina per conèixer de prop les necessitats i expectatives de tots els grups de relació, incorporant-les en el disseny dels plans estratègics de la companyia. N'és una mostra el Fòrum de Diàleg, celebrat al novembre amb més de 40 associacions i entitats locals, amb l'objectiu de fomentar l'escolta activa i la proximitat amb aquestes entitats per trobar punts en comú i avançar en la recuperació social i econòmica.

6. Pel que fa a la lluita contra la pandèmia de la covid-19, quines són les principals mesures adoptades durant l'any passat?

A Aigües de Barcelona, hem seguit activant totes les mesures necessàries de prevenció per fer front a la covid-19 i, de fet, fem un seguiment periòdic dels índexs d'incidència acumulada, amb la finalitat d'adaptar l'operativa als diferents escenaris. Com a servei essencial, hem de ser molt curosos amb la gestió de la pandèmia i, per això, hem intentat anar un pas més enllà pel que fa a les mesures de control del virus.

Arran de la crisi sanitària, s'ha transformat el model de treball per tal de garantir la seguretat, salut i benestar dels treballadors i treballadores, amb mesures com l'acord de treball a distància, la flexibilitat o el reforç de la digitalització.



Hem reforçat el diàleg continu com a eina per conèixer de prop les necessitats i expectatives de tots els grups de relació, incorporant-les en el disseny dels plans estratègics de la companyia

Fites destacades de l'any

Sostenibilitat i Neutralitat Climàtica

2021

Inici de l'**Agenda AB2030 d'Aigües de Barcelona** amb la posada en marxa de 10 projectes transversals i multidisciplinaris on participen més de 90 persones. Aquests projectes han de permetre assolir els reptes i objectius 2030 de la companyia.

Nova Política de Sostenibilitat amb objectius socials i mediambientals.



Adhesió de la companyia als **Compromisos d'Acció Climàtica de la Generalitat**, on es compromet a presentar el seu full de ruta amb objectius quantitatius i un calendari de reducció d'emissions per assolir la neutralitat abans del 2050.



Nova Política d'acció climàtica amb objectius ambiciosos que donen resposta tant als continguts de l'Acord de París i l'agenda climàtica global com als Compromisos d'Acció Climàtica de la Generalitat de Catalunya, contrastada amb 18 institucions, entitats rellevants en sostenibilitat, agents de l'activisme socioambiental i municipis.



La companyia ha valoritzat el **97,26%** dels residus gestionats a les depuradores d'aigües residuals (EDAR) i el **62,01%** dels residus gestionats a les estacions de tractament d'aigua potable (ETAP).

Recaigua: aigua regenerada a Gavà amb l'objectiu de demostrar la viabilitat de la reutilització de l'aigua per a usos municipals, reg i neteja viària o per a la neteja de vehicles. S'ha instal·lat un dispensador d'aigua automatitzat amb un volum total estimat de 11.000 m³ anuals.



La **petjada de carboni*** d'Aigües de Barcelona el 2021 ha estat de 81.105,82 tones de CO₂ equivalents.

Durant l'exercici 2021 la companyia ha invertit **7,6 milions d'euros en accions destinades al medi ambient**. A més a més, ha incorregut en diverses despeses amb l'objectiu de protegir i millorar en aquest àmbit, per un import total d'11,7 milions d'euros.



Tallers virtuals "**Comprenem per actuar pel clima**": 122 persones treballadores s'han format en els vincles causa-efecte del canvi climàtic i els vincles per poder generar accions de mitigació i adaptació, tant individuals com collectives.



Nou càlcul de valor social integrat d'Aigües de Barcelona, que ha permès posar de manifest l'impacte en la generació de riquesa i d'ocupació d'Aigües de Barcelona a l'àrea metropolitana de Barcelona, a Catalunya i al conjunt d'Espanya.



Implicació social i empoderament

Interna

Actuacions encaminades a la igualtat d'oportunitats i la millora de les condicions de treball de les persones treballadores.

2,50% de la plantilla amb diversitat funcional



3,52% bretxa salarial entre homes i dones (2 punts menys que el 2020)

Nou pla d'igualtat que assegura el tracte no discriminatori, just i imparcial en tots els àmbits de l'organització:

- Dones al Consell d'Administració 40%
- Dones al Comitè de Direcció 50%
- Dones en càrrecs directius i de comandament 39,15%



Nou model de treball: *smart working* basat en una redefinició dels espais, cultura organitzativa, processos i amb el paraigua de la tecnologia adaptada al nou model.

- 92 mesures encaminades a facilitar l'equilibri entre la vida professional i personal.
- 67,41% de la plantilla en modalitat treball a distància.

Externa

Actuacions encaminades a facilitar l'accés a l'aigua i al sanejament a tota la ciutadania, així com a crear valor per a la societat en general.



Nova Tarifa Social, que aporta un ajut estructural per a les persones en situació de vulnerabilitat i suposa un increment de la bonificació, que passa del 50% al 100% de la quota de servei i dels preus dels trams 1 i 2 del concepte 'subministrament d'aigua'.

Inclusió i diversitat en l'atenció al client: Aigües de Barcelona amplia els idiomes d'atenció al client. Del català i castellà, passem a tenir també anglès, mandarí, àrab i urdú, així com llenguatge de signes, per poder arribar a més persones.



Durant el 2021, Aigües de Barcelona ha destinat a la societat **1,9 milions d'euros** i ha donat suport a **199 iniciatives** que han arribat a més de 600.000 ciutadans, a través de les nostres campanyes de sensibilització i els nostres programes educatius.*

(*) Segons metodologia London Benchmarking Group (LBG)

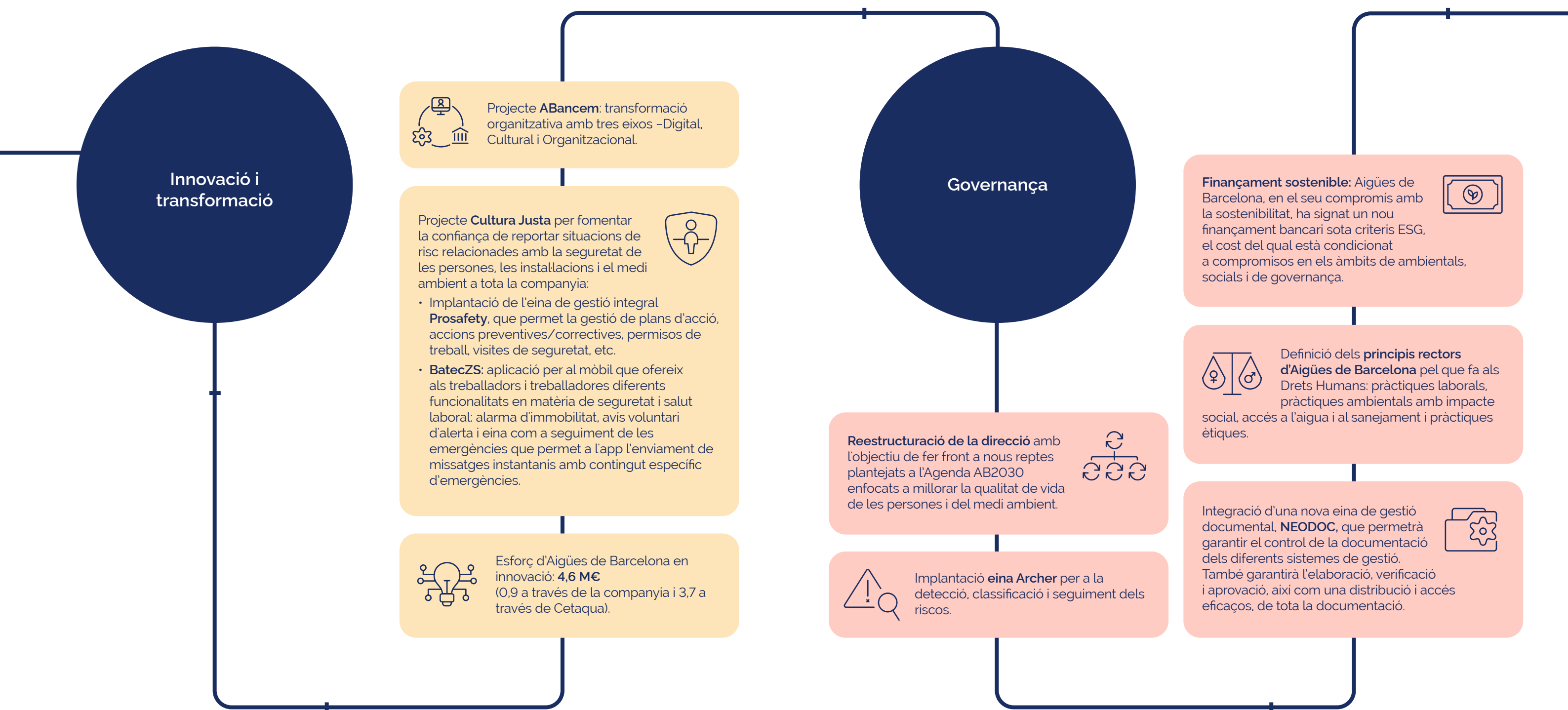
Projecte **ONA** en col·laboració amb Creu Roja, per empoderar persones vulnerables, combinant la cobertura estable de les necessitats bàsiques amb un programa específic de millora de l'ocupabilitat i el desenvolupament de competències, per a la inserció laboral final. Actualment s'han iniciat quatre programes amb 120 persones inscrites.



6a edició del programa **Beques Joves Talents**, amb 25 alumnes amb expedients acadèmics brillants però greus dificultats econòmiques.

Projecte **A-porta**, en col·laboració amb la CONFAVC, que busca empoderar i formar els veïns dels municipis de Viladecans (barri de la Montserratina), Gavà (barris de Can Espinós i Ausiàs March) i Sant Feliu de Llobregat (barri de Can Calders) per donar a conèixer les ajudes en l'àmbit del subministrament de serveis bàsics entre el veïnat.





Transparència i escolta activa

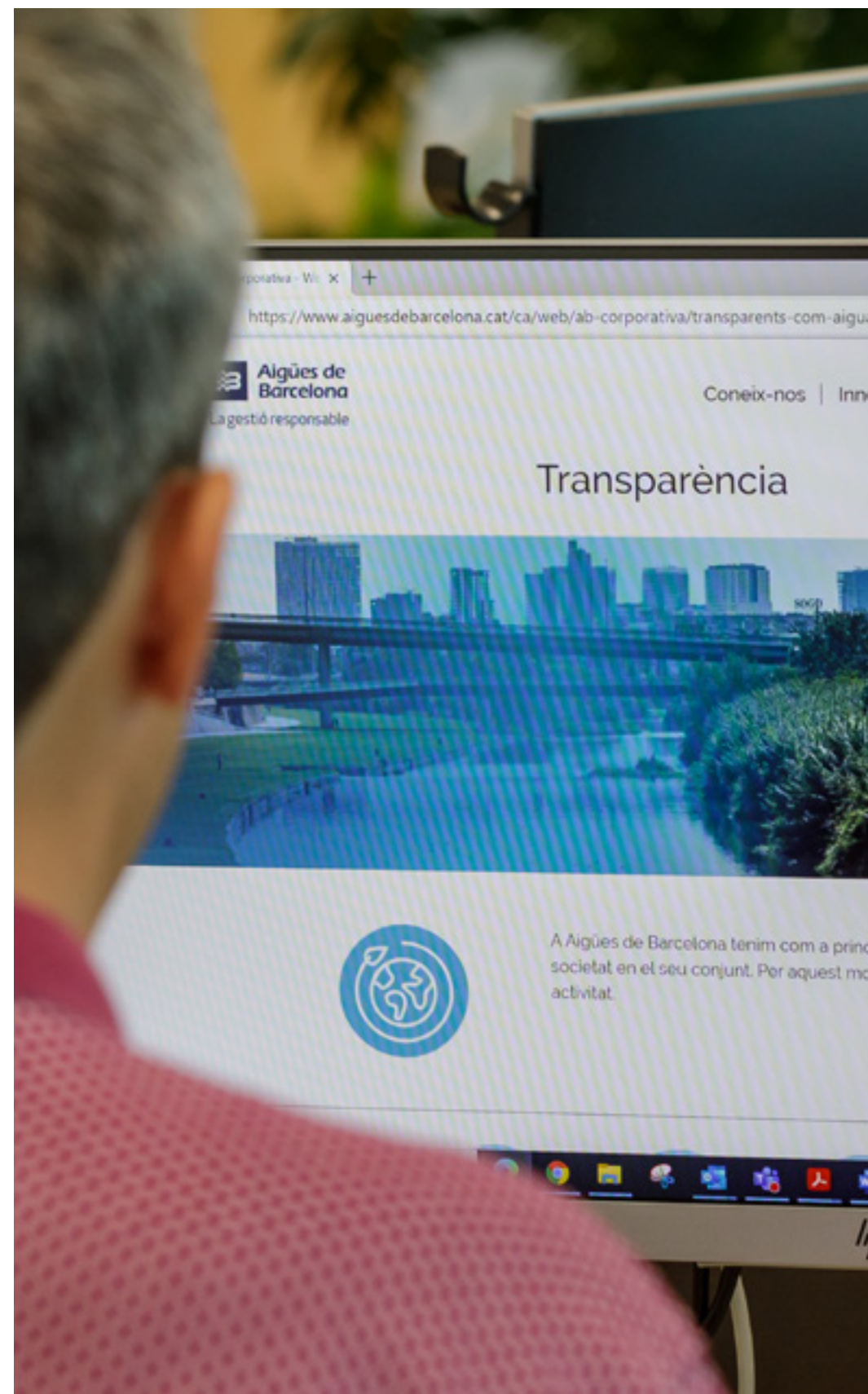


El **Portal de Transparència** ha estat auditat externament, de forma voluntària, per la Càtedra Ethos de la Universitat Ramon Llull amb un resultat d' ELEVAT ++ (72%). L'informe d'auditoria reconeix i valora l'esforç comunicatiu i la disposició d'un portal específic de transparència per a tots els grups de relació de la companyia amb informació ben organitzada, clara, intuïtivament accessible i amb una adequada lògica de progressiu aprofundiment.

Nova estratègia de **diàleg i reflexió** i redefinició dels grups de relació de la companyia.

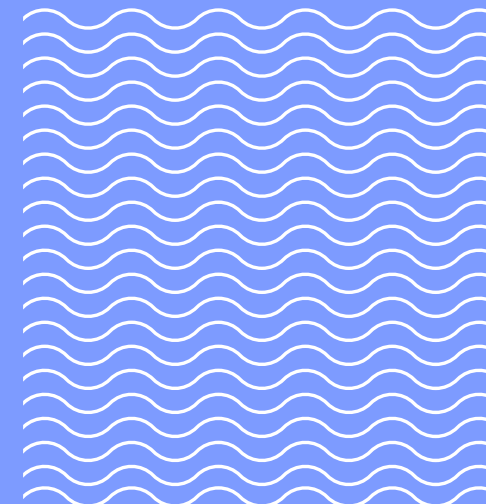
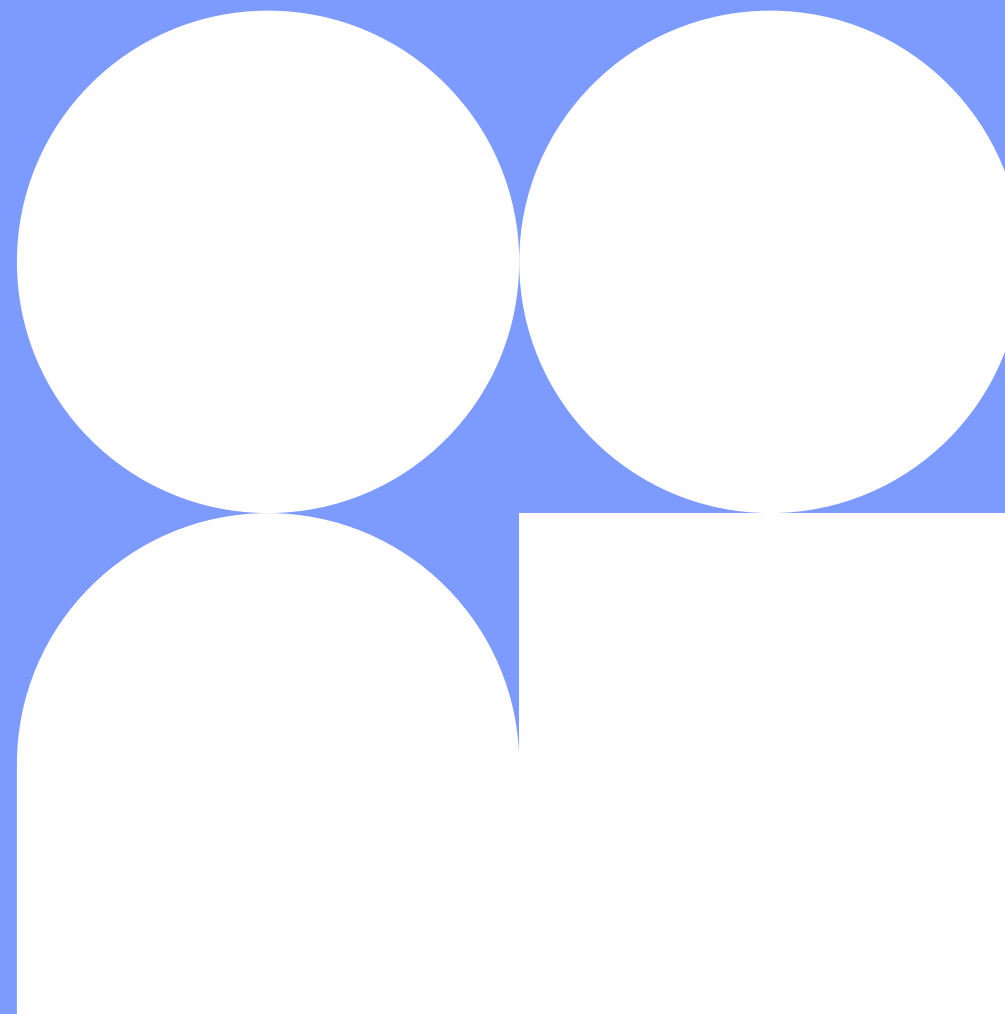
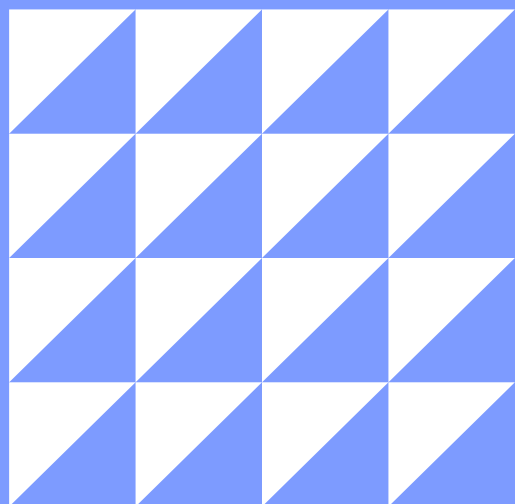


Processos de diàleg i cocreació. S'han dut a terme 28 processos de diàleg amb els grups de relació que han ajudat a fer evolucionar l'anàlisi de materialitat duta a terme el 2020. Així mateix, s'han integrat, dins dels projectes de transformació i Agenda AB2030, processos de cocreació que han enriquit el seu desenvolupament i facilitat la seva posada en marxa.





02



UNA SÒLIDA GOVERNANÇA



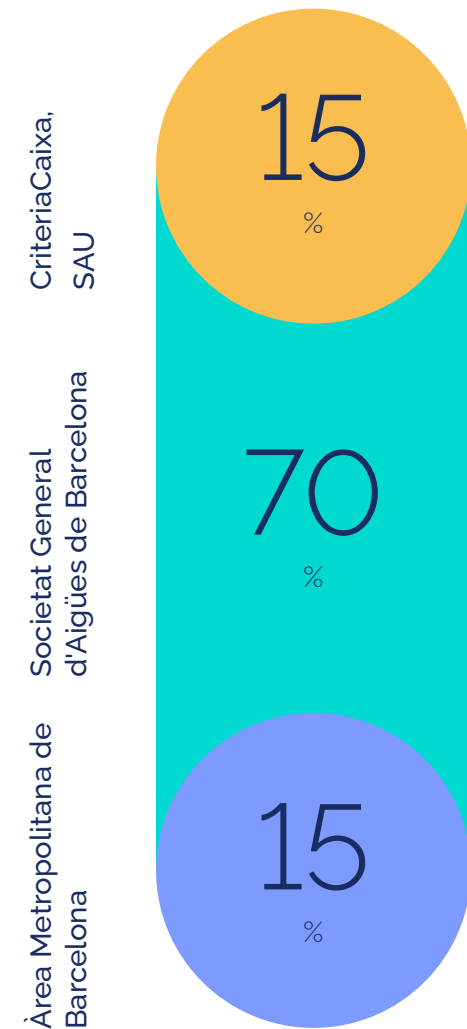


UN MODEL DE GOVERNANÇA ÈTIC I TRANSPARENT

A Aigües de Barcelona estem compromesos amb l'ètica i la transparència, criteris que han d'estar presents en tots els nostres processos. Disposem d'eines per garantir el bon govern, el diàleg i la proximitat, la responsabilitat social i el respecte pels drets humans.

L'any 2013, la companyia es va constituir com a Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. Una societat publicoprivada que busca aprofitar les sinèrgies i la cooperació entre l'empresa privada i l'Administració pública en benefici de la societat i el medi que ens envolta.

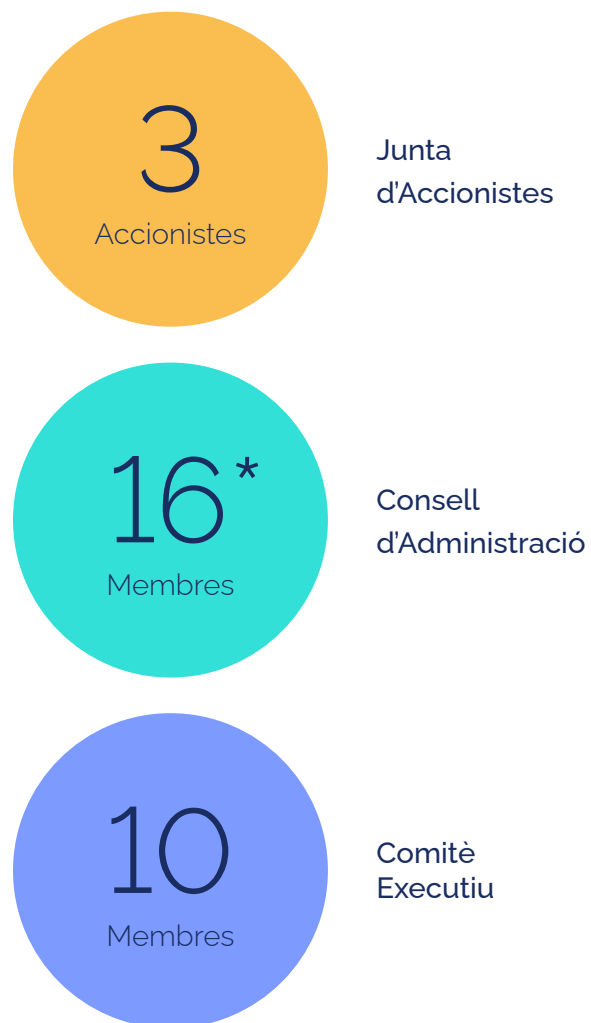
Composició accionarial



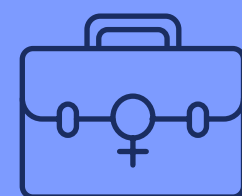
Governança

El Bon Govern és una prioritat d'Aigües de Barcelona i és el compromís dels màxims òrgans de govern, els accionistes, el Consell d'Administració i el Comitè Executiu (COMEX).

Òrgans de govern



(*) A 31 de desembre de 2021, i en data d'aquest informe, hi ha una vacant sense cobrir al Consell d'Administració.



Consell d'Administració paritari. El 40% dels membres són dones.



Consell d'Administració

El Consell d'Administració d'Aigües de Barcelona **el componen 16 membres** nomenats per la Junta General d'Accionistes, a proposta dels seus accionistes:

Òrgans de govern





Composició del Consell d'Administració

President
Àngel Simon

Vicepresident
Manuel Cermerón

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

Consellers i conselleres

Narciso Berberana

Asunción Martínez

Jordi Parés

Marta Colet

Carmen Marull

Miquel Roca

Montserrat Colldeforns

Clara Navarro

Jordi Ros

Jordi Serra

Marta Palacio

Ciril Rozman

Secretari no conseller
José Maria de Paz

Vicesecretari no conseller
Alejandro Jiménez

Durant l'any 2021, el Consell d'Administració ha donat seguiment al seu objectiu de continuar diversificant 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, i s'ha superat l'objectiu previst per al 2021, el 30%, d'acord amb el conveni signat el 2017 amb el Ministeri d'Igualtat.

A la reunió del Consell, portada a terme al setembre de 2021, es va informar que es llançaria un qüestionari de diversitat del Consell, a fi de progressar en les millores pràctiques de Govern corporatiu.

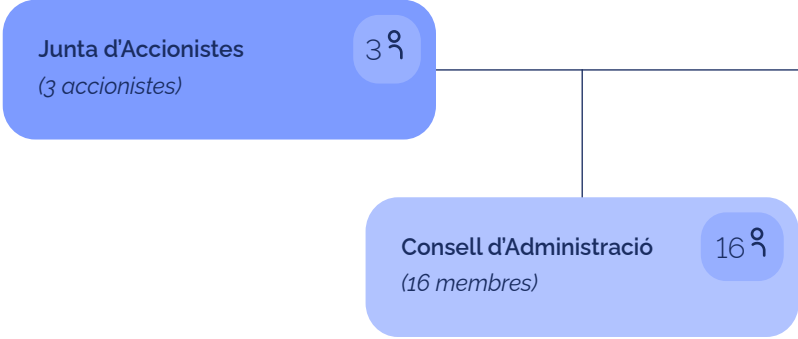
A més, cal destacar que durant el darrer any, la Comissió de Comptes i la Comissió d'Ètica, Compliment i Govern corporatiu han estat presidides per conselleres: Marta Palacio i Asunción Martínez, respectivament.





Comissions del Consell d'Administració

Comissions del Consell que informen, a través dels seus respectius presidents, a les reunions del Consell d'Administració.



Aigües de Barcelona disposa de **8 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 7 de no executives que treballen sobre diferents eixos com l'ètica, el compliment i el Govern corporatiu, els comptes, la participació social i la sostenibilitat.

L'any 2020 es van constituir les comissions d'Acció Social, d'Innovació i de Recursos i Infraestructures Hidràuliques. L'aprovació dels seus respectius reglaments va ser acordada pel Consell a la reunió de març del 2021.

Així mateix, el Consell d'Administració va aprovar **al novembre de 2021** la constitució d'una **nova comissió: la Comissió d'Estratègia**.



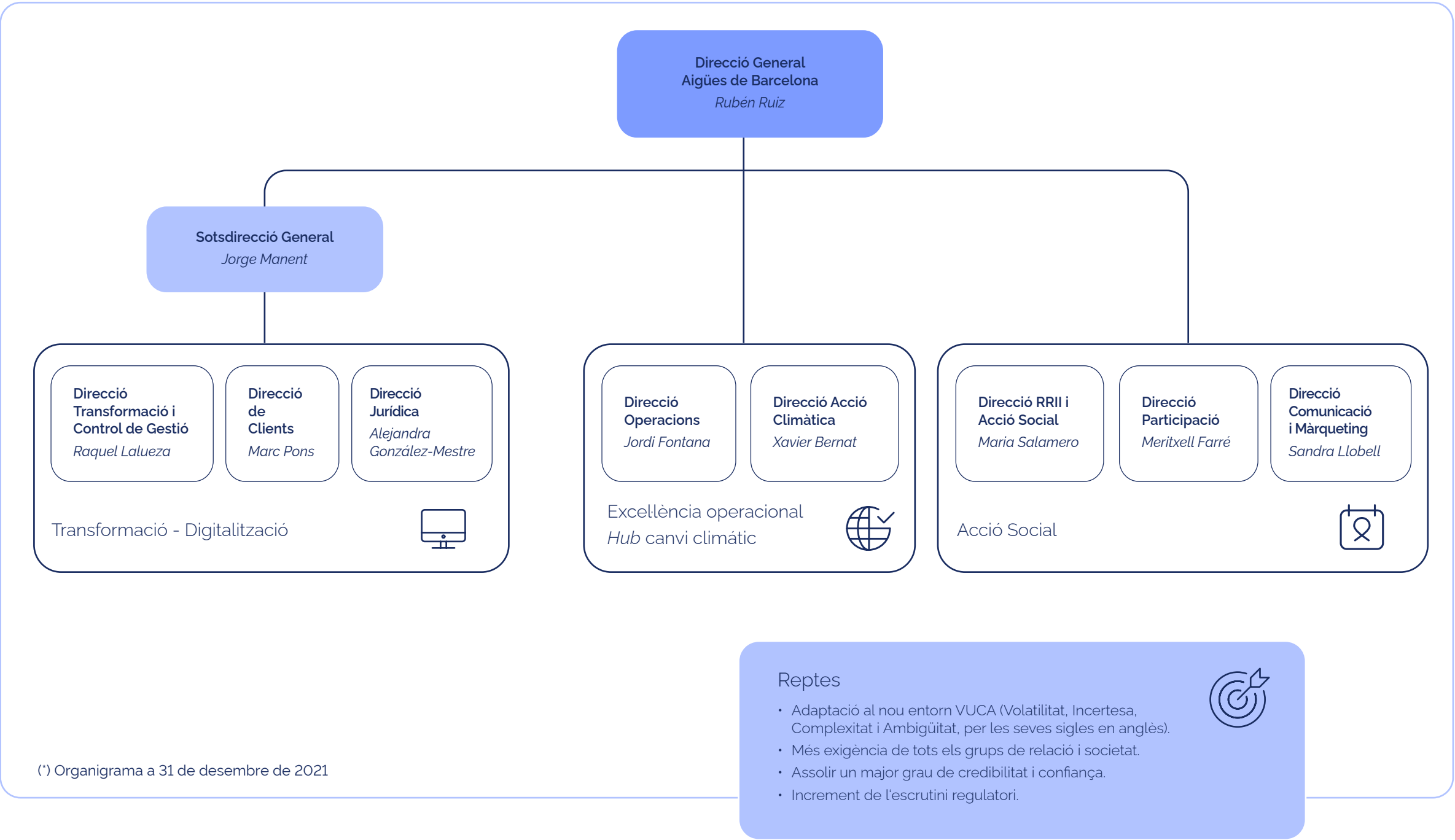
Estructura directiva

El Comitè de Direcció d'Aigües de Barcelona té com a funció principal donar compliment a les polítiques i acords que emanen del Consell d'Administració de l'empresa. Aquest Comitè de Direcció **estableix estratègies a llarg termini i garanteix la viabilitat econòmica de la companyia**, així com **l'excel·lència del servei i la màxima qualitat de l'aigua**.

A més, **executa les polítiques operatives i les actuacions** en cadascun dels seus àmbits per assolir els objectius establerts.

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

Composició de l'estructura directiva



Gestió de riscos

Hem reafirmat els procediments i mecanismes que calen per dur a terme una bona gestió dels riscos en els àmbits econòmic, ambiental, social i de governança. D'aquesta manera, podem prendre decisions estratègiques per tal de prevenir-los.

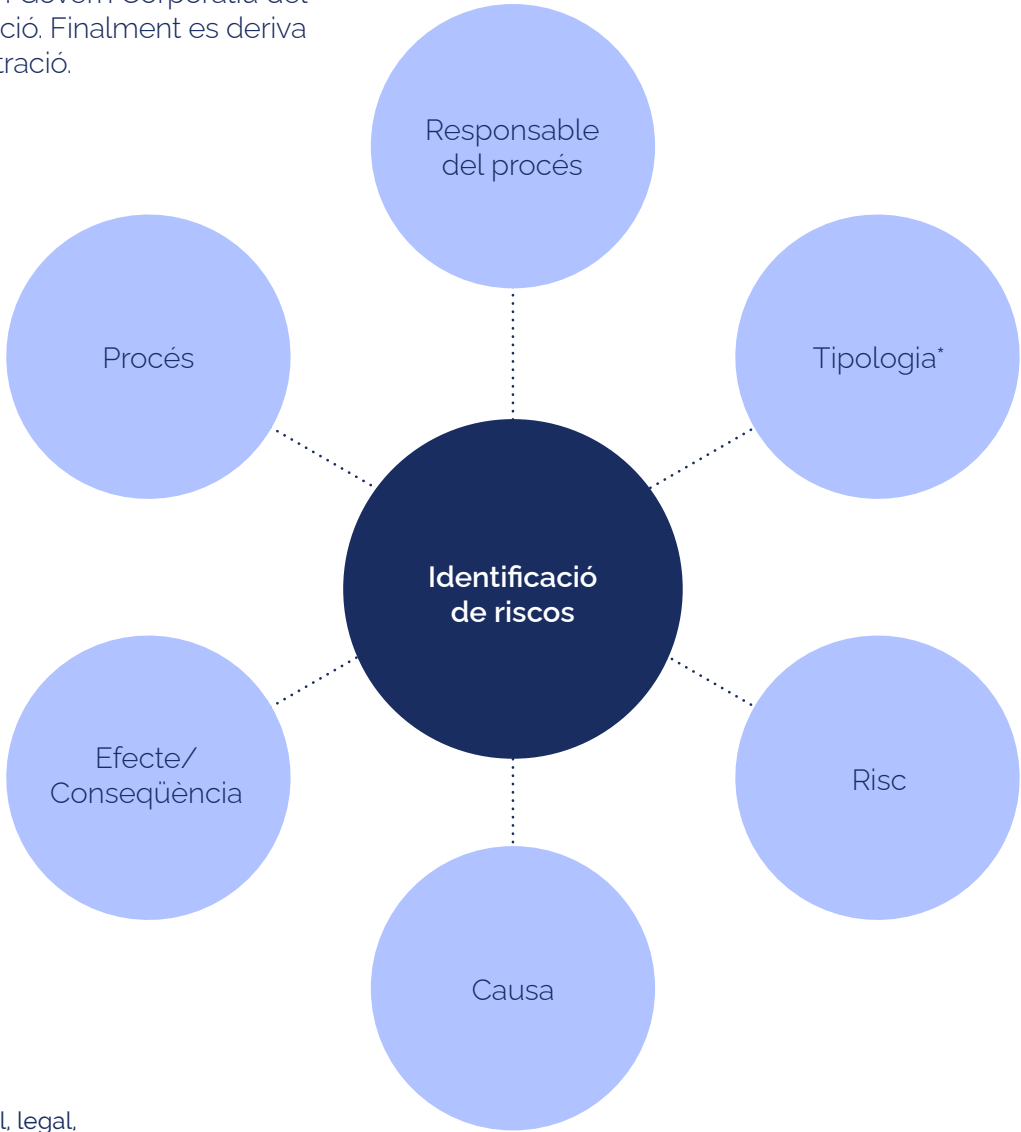
	Riscos estratègics	Canvis en la demanda del volum d'aigua derivats de la variació en el nombre de clients, aspectes climàtics, canvis econòmics, incidència de noves tecnologies, canvis en la normativa i la legislació i la capacitat de la companyia per salvaguardar la reputació d'acord amb els seus valors.
	Riscos financers	Derivats de les fluctuacions dels tipus de canvi i interès, l'impagament de clients i el no-compliment de les normatives financeres, entre d'altres.
	Riscos operatius	Tenen a veure amb la contractació, els sistemes de control de processos i qualitat, la productivitat, les errades en la cadena de subministrament i l'absència de plans de contingència. Estan inclosos els riscos relacionats amb desastres naturals, danys causats als actius i riscos de responsabilitat civil.

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

- Hi ha dos nivells d'avaluació:
- **Nivell 1**
Avaluació dels processos de la companyia. Al menys una vegada l'any.
 - **Nivell 2**
Avaluació global a nivell estratègic.

Mapa de riscos

Recull els riscos considerant tant l'impacte com la probabilitat d'ocurrència. Es presenta a la Direcció General perquè l'aprovi, i posteriorment, a la Comissió d'Ètica, Compliment i Govern Corporatiu del Consell d'Administració. Finalment es deriva al Consell d'Administració.



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

Avaluació del risc

S'avalua el risc des dels següents eixos:

Legal/regulatori

Reputacional

Financer

Mediambiental

Servei

Persones

Cultura de la prevenció de riscos empresarials

Durant el 2021, s'ha dut a terme un important impuls dins de l'organització en la gestió de riscos i resiliència operativa sota el marc de la normativa ISO 22301:2019 de Gestió de Continuitat. Destaquen les següents fites:

Principals fites cap a la Resiliència Operativa

Nou Pla de Gestió d'Incidents i Emergències (PGIE)

- Reenfocament amb una visió més transversal
- Consolidar l'estat de prealerta de sequera

Realització de l'anàlisi d'impacte en el negoci (BIA)

- 20 àrees, 113 activitats
- Priorització d'impactes

Pla Ampliació Abast del Sistema

- Objectiu certificació cicle integral 2023
- 2021 Formació equips de treball

Anàlisi Riscos

- Nova governança basada en l'ISO 31000
- Implantació eina Archer (27 avaluacions per procés)

Impuls revisió plans de Continuitat

- Proveïdor, Tecnologia. Personal...
- Collectors



Sistema de Gestió Integrada (SGI)

És la base del model de millora continuada d'Aigües de Barcelona. L'SGI ens permet ser més eficients a l'hora d'administrar els diversos sistemes de gestió implantats i certificats a l'organització, així com identificar de manera coordinada quins són els principals impactes que genera la nostra activitat i els principals riscos operacionals als quals s'enfronta.

Sistemes de gestió operacionals

Disposem de sistemes de gestió de les principals àrees que afecten dos aspectes bàsics per a la nostra activitat: la qualitat del nostre servei i la qualitat de l'aigua subministrada. D'aquesta manera, podem establir processos i mesures de seguiment que ens n'asseguren el màxim compliment.





Auditories internes i externes

El procés d'auditoria assegura el compliment de 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.

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



Els auditors interns pertanyen al Grup Agbar, a excepció del Sistema de Gestió de la Continuitat i del Sistema de Gestió de Seguretat de la Informació durant l'exercici 2021 SGE 21, que s'audita a través d'una empresa externa.

S'ha confeccionat 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 definint les correccions i accions correctives que evitin que es tornin a repetir.

Eines de gestió

MIDENET

El Sistema de Gestió Integrada constitueix la base sobre la qual impulsar un procés de millora continua que satisfaci els nostres clients, sigui respectuós amb el medi ambient i consolidi els resultats empresarials, assegurant que l'activitat es desenvolupa de forma segura, sostenible i valorada satisfactòriament per la societat, l'Administració i la resta dels grups de relació. En aquest sentit, Aigües de Barcelona disposa de MIDENET, eina que permet fer una gestió integral de l'estratègia de l'organització amb un seguiment acurat de tots els plans de gestió que ens permet donar resposta a l'estratègia i objectius de l'organització.

SALEM

El Sistema de Gestió Integrada abasta tots els nivells, les activitats i les funcions de la nostra organització. El seu compliment ha de suposar la referència obligada quan es desenvolupen les activitats, les responsabilitats i els compromisos, incloent els contractuals i legals. En referència als requisits legals i reglamentaris, la companyia es manté completament al dia a través del servei SALEM, que proporciona els requisits específics aplicables a l'organització tenint en compte les activitats desenvolupades.

NEODOC

2021

Durant l'exercici 2021, s'ha integrat una nova eina de gestió documental, NEODOC, que es farà efectiva al llarg del 2022. Aquesta eina permetrà garantir el control de la documentació dels diferents sistemes de gestió, assegurant l'elaboració, verificació i aprovació, així com una distribució i accés eficaços. Suposa una millora qualitativa respecte a l'actual eina de gestió documental i facilita el seu ús tant als usuaris com als administradors.

PROSAFETY

2021

Al llarg del 2021, s'ha consolidat la implantació de PROSAFETY, una altra nova eina que, mitjançant mecanismes d'acció específics, permet assegurar la gestió i seguiment de les no-conformitats reals i potencials dels diferents sistemes de gestió.

Ètica i transparència

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

Ens trobem en un context on la sostenibilitat i els criteris ambientals, socials i de governança (ESG) continuen guanyant pes en les agendes polítiques i empresarials, i on els líders empresarials internacionals aposten clarament per models que generin impacte positiu i que donin resposta als grans reptes de l'Agenda 2030 de Nacions Unides.

En els últims anys, hi ha hagut un increment del nombre d'empreses que voluntàriament donen dades i reporten en temes de gestió climàtica, aigua i biodiversitat. Així mateix, a dia d'avui hi ha una demanda en augment de mostrar més transparència a tots els nivells.

A Aigües de Barcelona, treballem en un model de gestió empresarial basat en la integritat i la responsabilitat social. Creiem, per damunt de tot, en el compliment de la normativa, la gestió ètica i la transparència; els tres pilars de la nostra cultura empresarial.

D'acord amb aquesta responsabilitat i per tal de configurar un marc ètic i un sistema de prevenció de comissió de delictes, adoptem obligacions que van més enllà de la legislació i que a la pràctica es configuren a través de tres instruments clau:

- **Codi ètic.** Estableix els valors, els principis, els comportaments ètics i el respecte dels drets humans a la companyia.
- **Compliance Officer.** És la figura responsable del compliment de la normativa. Nomenada específicament pel Consell d'Administració el 2016 i reelegida el 2020, vetlla per prevenir i minimitzar les conductes contràries a l'ètica, el risc de comissió de delictes i l'incompliment normatiu penal al si de l'organització. El 2021 la *Compliance Officer* va passar a dependre directament de la Direcció General d'Aigües de Barcelona.
- **Model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals.** Es basa en tres principis: prevenir i combatre possibles actes il·licits per part dels professionals d'Aigües de Barcelona, actuar en tot moment dins del codi ètic i la normativa interna, i impulsar i fer arrelar una cultura preventiva basada en el principi de tolerància zero de tots els professionals, amb independència del seu nivell jeràrquic.





CONTINUEM MILLORANT EL NOSTRE MARC ÈTIC

Si bé el 2020 vam procedir a la revisió tant del model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals com del mapa de riscos penals, el 2021 hem realitzat una actualització atesos els canvis organitzatius d'Aigües de Barcelona. Les principals mesures adoptades han estat les següents:

- Creació del Comitè de Riscos Generals d'Aigües de Barcelona, de la qual forma part la Compliance Officer/DPO (delegada de protecció de dades, per la sigla en anglès).
- Incorporació de la visió de riscos penals en el sistema de gestió de riscos generals d'Aigües de Barcelona com a conseqüència del canvi de metodologia d'avaluació de riscos.
- Realització d'autoavaluació de la Compliance Officer/DPO a nivell de control intern corporatiu.
- Proposta de protocol de diligència deguda amb clients, socis de negoci i subcontractistes rellevants.
- Disposem d'un seguit de polítiques que reforcen la nostra cultura ètica i transparent, com ara:
 - Política sobre conflictes d'interès, aprovada al març de 2020 pel Consell d'Administració.
 - Política de relacions amb autoritats i funcionaris públics
 - Política d'actuació en el sector privat i conflictes d'interès
 - Política de patrocini, mecenatge i col·laboració
 - Política de seguretat de la informació i ús de les TIC
 - Política de compliment ambiental
 - Política de compliment fiscal

Canal ètic

El nostre canal ètic atén consultes o denúncies, tant internes com externes, sobre qualsevol tipus de comportament sospitós de no complir amb la normativa d'Aigües de Barcelona en aquest àmbit. Aquest mecanisme de comunicació es complementa amb un protocol d'investigacions relatives a incompliments de les polítiques internes que respecta cinc principis bàsics: celeritat, confidencialitat, presumpció d'innocència, objectivitat i respecte als drets fonamentals.

Comunicacions rebudes per la Compliance Officer el 2021

21 Total comunicacions	11 Consultes vinculades a procediments d'aprovació de patrocinis i mecenatges
	7 Consultes relacionades amb conflictes d'interès
	3 Altres (invitacions, regals, atencions)

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

Durant el 2021, el 100% dels treballadors i treballadores de nou ingrés han rebut la documentació d'ètica i compliment mitjançant el manual de benvinguda.

Transparència

Aigües de Barcelona, amb ferma voluntat i cultura de transparència, aplica la normativa vigent (la que ens és aplicable) i, de manera voluntària, amplia la informació de continguts "no obligatoris" a través del Portal de Transparència i les diferents memòries (Innovació, Sostenibilitat, Explotació, etc.) que la companyia publica anualment. Durant el 2021, s'han implementant millores i actualitzacions de la informació al Portal, <http://transparencia.aiguesdebarcelona.cat/>, amb l'objectiu d'apropar la nostra activitat d'una manera clara i transparent als nostres grups de relació, entre ells la ciutadania.

Enguany, el Portal de Transparència de la companyia ha estat auditat externament una vegada més per la Càtedra Ethos de la Universitat Ramon Llull, experts en matèria d'ètica aplicada. El resultat de l'auditoria ha estat ELEVAT ++ (72%), un percentatge que ha crescut substancialment respecte del resultat de la primera auditoria, duta a terme al desembre de 2018 (50%).



Respecte pels drets humans

A Aigües de Barcelona, estem compromesos amb el respecte i la protecció de tots els drets humans reconeguts internacionalment en tots els nostres àmbits d'actuació. Assumim aquesta responsabilitat per tal de no ser còmplices de cap tipus d'abús o vulneració d'aquests drets al llarg de la nostra cadena de valor. Això inclou els nostres treballadors i treballadores, proveïdors, col·laboradors, socis, els ciutadans i la societat en general. A més, formem part de la Red Española del Pacto Mundial des del 2016, i anualment formalitzem el nostre compromís amb els 10 principis de la xarxa, en la qual els drets humans estan molt presents.

Principis rectors

Pràctiques laborals



1. **Respecte** a la diversitat i **no discriminació**
2. **Llibertat d'associació i negociació** col·lectiva
3. **Seguretat i salut laboral**
4. **Condicions de treball** justes i favorables

Accés a l'aigua i al sanejament



L'accés a l'aigua i el sanejament són drets fonamentals imprescindibles per a la salut i per garantir una vida digna, segons recull de manera implícita l'article 25 de la Declaració Universal dels Drets Humans, i Aigües de Barcelona ha situat aquest dret al centre de les seves decisions i prioritats.

1. Dur a terme una **gestió eficient i sostenible** de l'aigua
2. Buscar **fonts innovadores i alternatives de captació**
3. **Conscienciar** les persones sobre la necessitat de fer-ne un consum responsable
4. Assegurar el **correcte funcionament de la xarxa** de sanejament i un **retorn de l'aigua al medi** d'acord amb la normativa legal vigent
5. **Garantir l'accés a l'aigua** a tothom, en especial a les persones en situació de vulnerabilitat

Pràctiques ambientals amb impacte social



És fonamental garantir el dret a viure en un ambient sa i sostenible, i per tant, el dret a l'aire net, un clima estable, una biodiversitat pròspera i ecosistemes saludables, per establir les bases sobre les mesures que aborden els grans reptes ambientals que el planeta afronta.

1. Promoure **un entorn sa i protegir el medi ambient**
2. **Gestionar de manera sostenible** les fonts de captació d'aigua
3. **Reduir les emissions** de gasos d'efecte hivernacle, que contribueixen a l'escalfament global
4. **Preservar el capital natural** i promoure'n la sensibilització

Pràctiques ètiques



1. **Dret a la privacitat:** les dades recopilades sobre les persones treballadores, socis comercials o clients són tractades amb respecte i conforme als requeriments de seguretat i compliment normatiu establerts per la legalitat vigent en cada moment
2. **Integritat:** tolerància zero amb la corrupció. A través de l'establiment d'un model de compliance penal, estructura ètica, accions de difusió, formació i conscienciació



ESTRATÈGIA TRANSFORMADORA AMB VISIÓ DE FUTUR

A Aigües de Barcelona, treballem conjuntament amb els diferents grups de relació per tal de donar solucions efectives i reals als reptes ambientals, socials i de governança, que en permetin la creació de valor compartit. Tenim una raó de ser que va més enllà de prestar un servei excel·lent i gestionar de manera responsable un recurs tan vital com és l'aigua. Per això, tenim clar el nostre propòsit "Amb l'impuls de l'aigua canviem el futur", treballem per a les persones fent de les ciutats un millor lloc per viure.

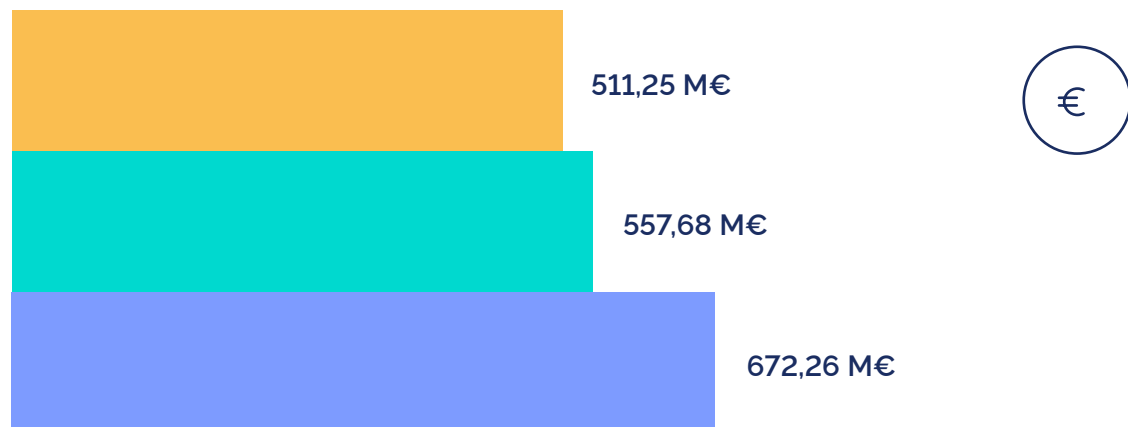
Creació de valor compartit

La gestió responsable dels recursos econòmics que portem a terme a Aigües de Barcelona assegura el creixement de la companyia i, al mateix temps, genera impactes positius al nostre entorn. Estem convençuts que la gestió econòmica ha de garantir un escenari favorable per a l'organització, que incorpori la sostenibilitat com a valor d'èxit.

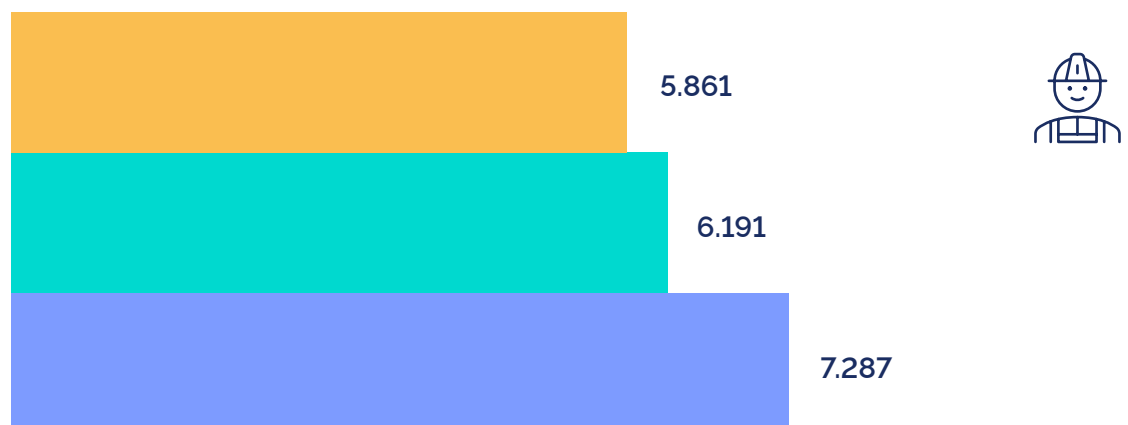
Resultats impacte socioeconòmic



Contribució en milions d'euros



Contribució en ocupació



Des del punt de vista econòmic, l'any 2021 continua estant impactat econòmicament per dues qüestions: una tarifa que en els darrers sis anys s'ha vist rebaixada en tres ocasions i congelada en tres més, i la pandèmia de la covid-19, que ha continuat impactant per segon any tant socialment com econòmicament:

- Malgrat la recuperació econòmica que parcialment s'ha donat, no s'han recuperat els volums de consum d'aigua que hi havia previs a la pandèmia, amb bona part dels clients industrials i comercials encara per sota dels volums de 2019. Entre d'altres, sectors vinculats amb el turisme encara es veuen fortament impactats per un nombre de visitants molt inferior als nivells anteriors a la covid-19.
- Costos fruit de l'operativa covid-19, tant en la continuació de les mesures ja implantades l'any 2020 (tests covid, neteges, etc.) com en la implantació d'eines per al teletreball i de mesures preventives a les oficines administratives, amb poca presència durant la pandèmia.
- Durant l'any 2021, s'ha anat recuperant el procés reglat de gestió del deute. No obstant, donat que la seva gestió plena no s'ha donat des de l'inici d'any, els nivells de morositat segueixen sent alts.
- S'ha observat un canvi en el patró de comunicació dels clients, que el 2020, durant la pandèmia, van incrementar la seva comunicació per la via telefònica i han continuat fent-ho, amb el corresponent impacte en una major despesa d'aquest canal.



Els Objectius de Desenvolupament Sostenible, dins el nostre full de ruta

Contribució directa



Contribució complementària



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

La nostra contribució l'hem definida a través de tres eixos d'acció que impacten sobre diversos ODS:

- **Pensa en global, actua en local:** estratègies prioritàries per a Aigües de Barcelona que aborden reptes globals a partir de problemes locals.
- **Solucions específiques:** estratègies emmarcades dins el pla d'acció de l'Agenda d'Aigües de Barcelona 2030^(*), que desenvolupen solucions específiques i replicables per abordar reptes concrets.
- **Aliances com a motor:** col·laboracions amb altres actors per multiplicar l'impacte i donar resposta a diversos ODS de manera directa o indirecta.

(*) L'agenda AB2030 està desenvolupada al capítol 10. Una mirada al futur, pàgina 137.

Escoltem i col·laborem amb els nostres grups de relació

L'organització ha de tenir en compte els grups de relació perquè, en molts casos, són els encarregats de manera directa o indirecta que la companyia sigui sostenible en el temps. Es per això que durant el 2021 hem tornat a reflexionar i redefinir els grups de relació més estratègics per a la companyia, fixats per les Nacions Unides.





Fomentem el diàleg amb els nostres grups de relació, amb l'objectiu de generar valor per a tots ells. És la nostra estratègia per assolir valor compartit. El nivell de participació està estretament relacionat amb el grau de confiança i aquest s'assolirà mitjançant la comunicació, el respecte i la tolerància.

Vertebrem la nostra estratègia en l'escolta activa dels diferents grups de relació, un dels fonaments de la continuïtat i sostenibilitat de l'excel·lència del servei. **És clau incorporar les necessitats i expectatives dels grups de relació al disseny dels plans estratègics.**

Objectius

Promoure la seva participació en projectes específics.

Fer passos qualitatius significatius per **incrementar la seva proximitat, relació i confiança**. D'aquesta manera prenen part assumint un rol, responsabilitat i compromís per al desenvolupament d'accions.

Fomentar el respecte i tolerància entre persones de diferents creences, idees, valors, nacionalitats, etc.

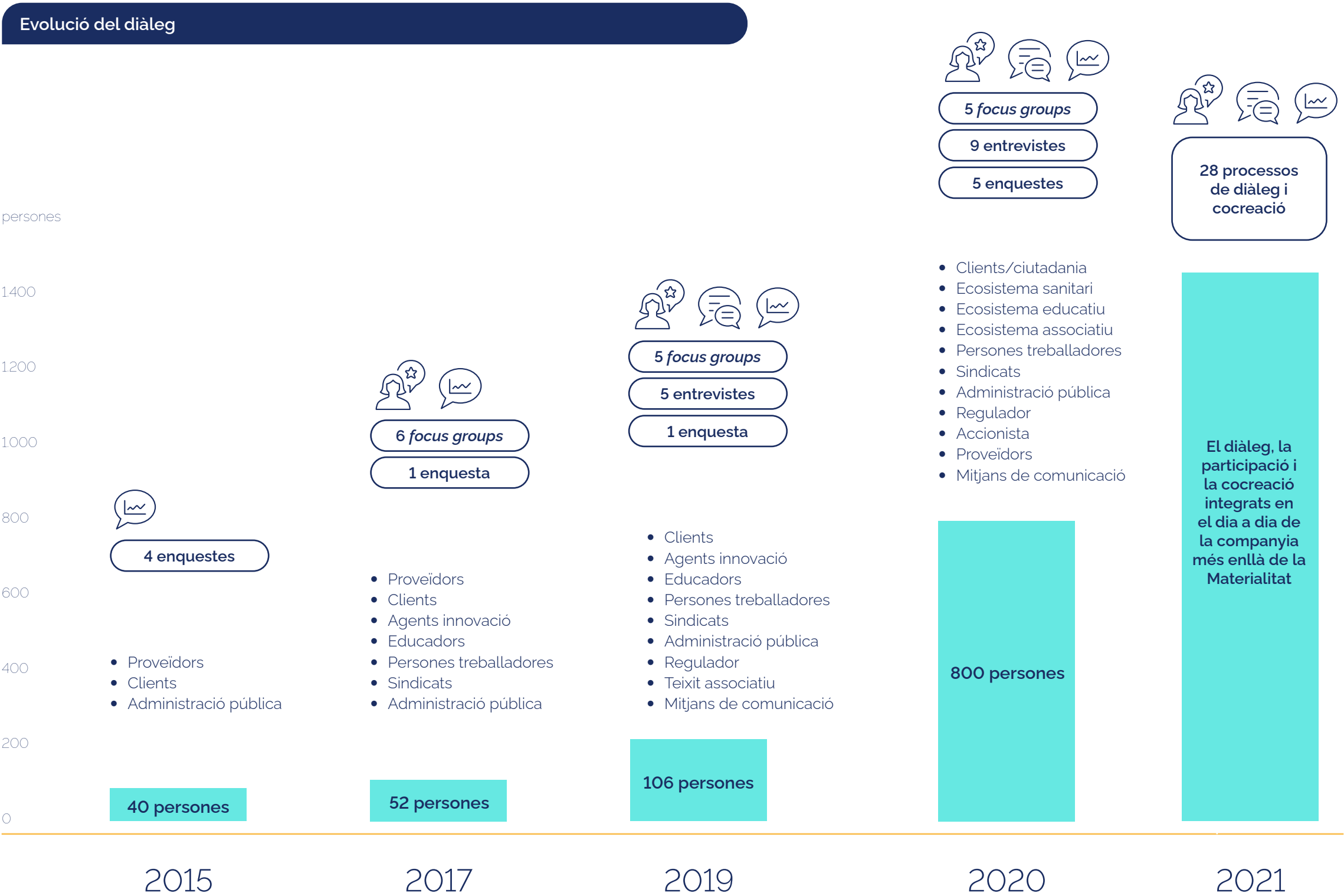
Facilitar pensaments i reflexions.

Impulsar acords i crear relacions de confiança.

Sensibilitzar sobre el valor de l'aigua i la seva gestió.

Incrementar la sensibilització i conscienciació, sense les quals és difícil promoure la participació dels nostres grups de relació en projectes i accions específiques.

Evolució del diàleg



Eines de diàleg

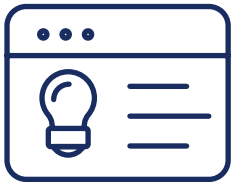
Anàlisi de Materialitat

La materialitat ens permet identificar els temes en matèria de sostenibilitat econòmica, social, ambiental i de governança més rellevants per als grups de relació i per a l'organització en general.

A Aigües de Barcelona portem a terme cada dos anys una revisió dels temes materials per a la companyia. L'últim anàlisi de materialitat es va realitzar el 2020 i, per tant, les conclusions que se'n van derivar han seguit vigents durant tot l'exercici.

Tot i això, al llarg del 2021 hem continuat apropant-nos a les necessitats i expectatives dels nostres grups de relació duent a terme diversos processos de diàleg envers ells, que ens han ajudat a evolucionar l'anàlisi de materialitat i a seguir identificant temes a tenir en compte de cara a properes revisions. Així mateix, s'han integrat, dins dels projectes de transformació i Agenda AB2030, processos de cocreació que han enriquit el seu desenvolupament i facilitat la seva posada en marxa.

Processos de diàleg i cocreació		
	Amb la societat	• Fòrum de diàleg amb més de 40 representants d'entitats socials • Disseny de la prova pilot de la campanya de Mercats amb La Boqueria • Disseny de la campanya de restauració amb el gremi de restauració • Fòrum de diàleg amb el tercer sector
	Amb l'Administració pública	• 74 Taules de treball dins el marc del pacte social amb els diferents Ajuntaments de l'àrea metropolitana de Barcelona • 10 Sessions de cocreació amb ajuntaments per l'actualització dels Portals Municipals » 10 sessions externes » Més de 15 tècnics municipals participant activament al procés. » 5 Ajuntaments (Gavà, el Papiol, l'Hospitalet de Llobregat, Sant Climent, Sant Feliu) » 2 Sessions de Cocreació dins del projecte Territori Social amb els ajuntaments de Montcada i Reixac i Sant Boi
	Amb proveïdors	• Dinàmiques de design thinking per aixecar necessitats en neutralitat climàtica amb 5 proveïdors.
	Amb clients	• Sessions de cocreació per al projecte de la nova factura, amb clients, entitats i associacions locals. • Entrevistes amb usuaris finals per testear el nou disseny del home de la Web. • Sessions de cocreació amb el Sector Electrodomèstics, Immobiliari i Assegurances i salut.
	Amb regulador	• Sessions de cocreació amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona per acordar nous indicadors Acord Marc



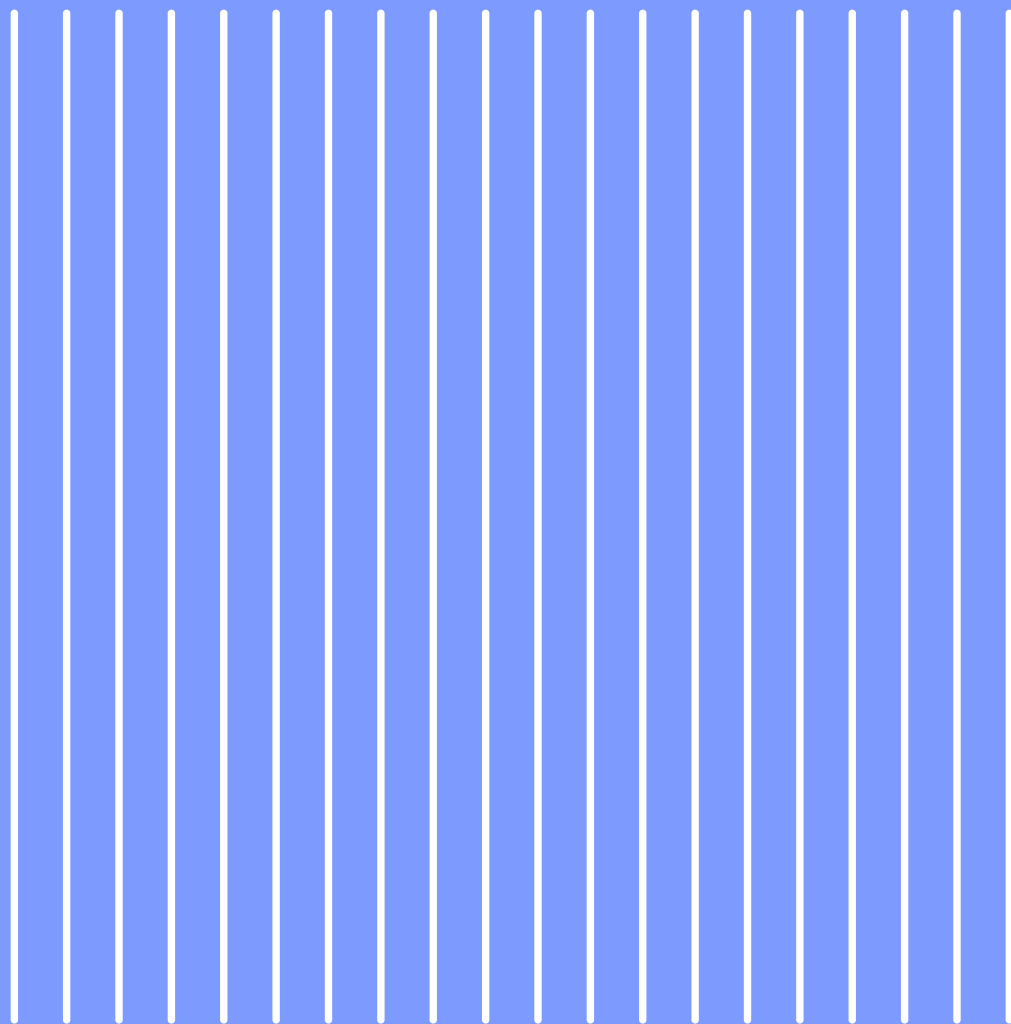
El 2021 s'han dut a terme 28 processos d'ideació i cocreació amb els grups de relació

Amb l'objectiu de millorar la Governança i control del diàleg i participació s'ha treballat en el disseny d'una eina que permetrà recollir en una única plataforma els contactes i projectes que Aigües de Barcelona manté amb els grups de relació. Es preveu que la nova eina estigui implantada a principis de l'any 2022.

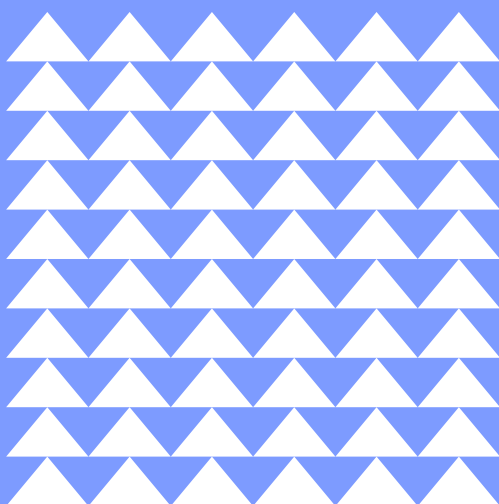
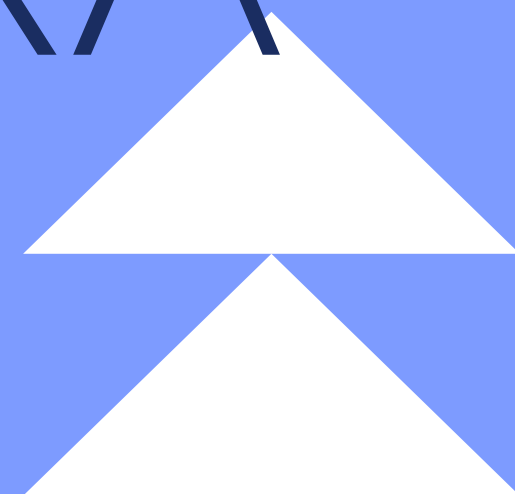


03

LA



NOSTRA ACTIVITAT



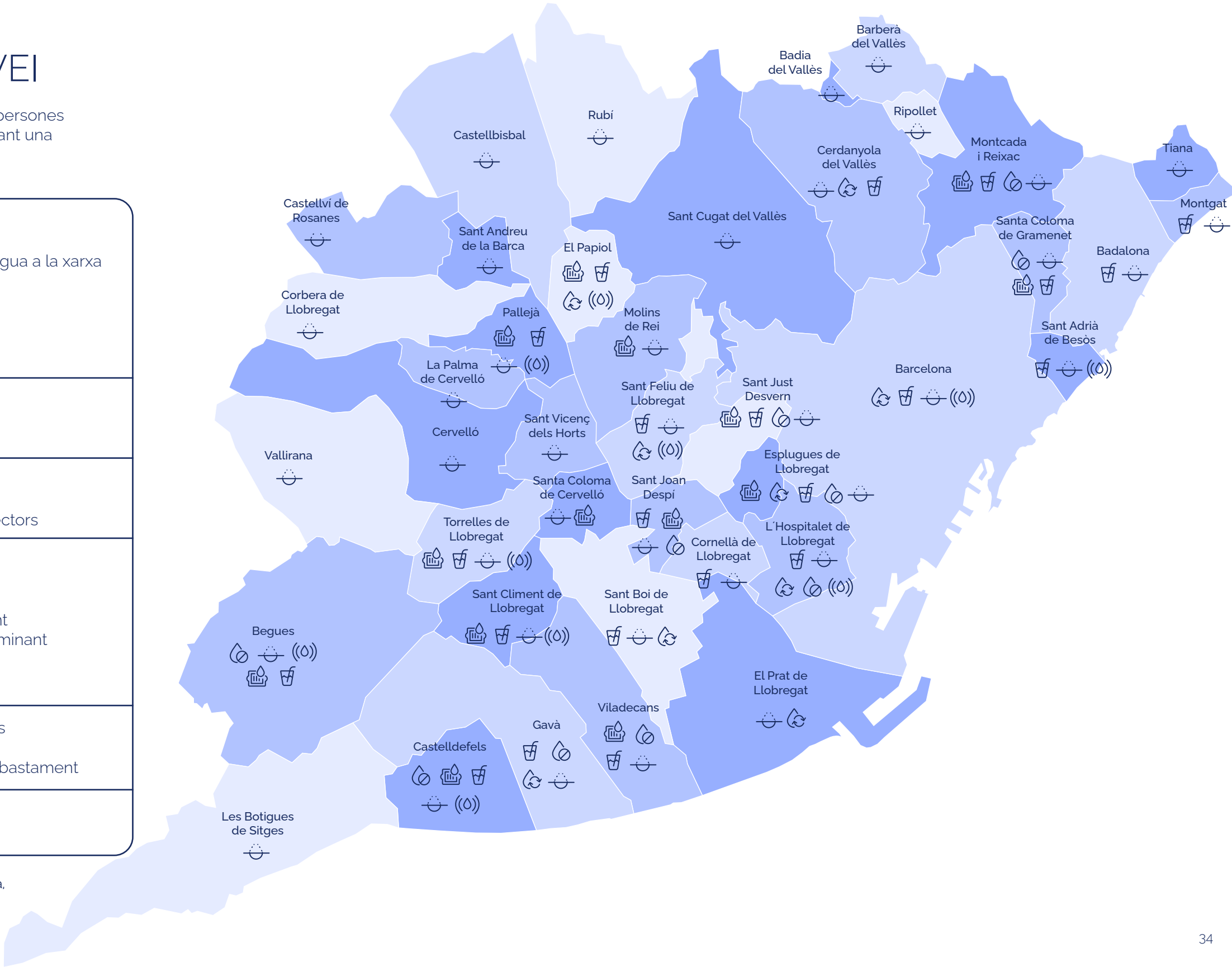


L'ACTIVITAT: GESTIÓ I SERVEI

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

	Aigua potable	23 municipis servits 2.964.777 habitants servits 188,21 hm³ volum lliurat d'aigua a la xarxa 6 ETAP 4.716,85 km de xarxa 83 dipòsits 73 centrals de bombament 129 vàlvules reguladores
	Aigua per a usos no potables	9 municipis servits
	Clavegueram	14 municipis servits 456.908 habitants servits 1.298,82 km de xarxa i collectors
	Aigües depurades	40 municipis servits* 3.435.115 habitants servits 7 EDAR 39 estacions de bombament 3.898.416,84 càrrega contaminant equivalent (HE) 249,49 hm³
	Telemesura	1,5 milions de registres diaris 109 estacions remotes 5.600 sensors a la xarxa d'abastament
	Aigua regenerada	37,99 hm³

(*) Inclou els municipis que no pertanyen a l'àrea metropolitana de Barcelona, però connectats a la xarxa de collectors metropolitans.



GESTIONEM EL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA

Gestionem el cicle de l'aigua basant-nos en l'excel·lència del servei i en la innovació constant, des del moment de la seva captació i potabilització fins a la depuració i el retorn al medi natural. Ara, a més, avancem en la reutilització de l'aigua depurada per tancar el cicle i augmentar el volum de recursos hídrics disponibles.

El nostre model de gestió públicoprivada, mitjançant el qual portem aquesta aigua saludable a gairebé 3 milions de persones de l'àrea metropolitana de Barcelona, és una referència en l'àmbit internacional.

Aigües de Barcelona aposta per l'aigua regenerada

USOS



Ambientals



Ciutats

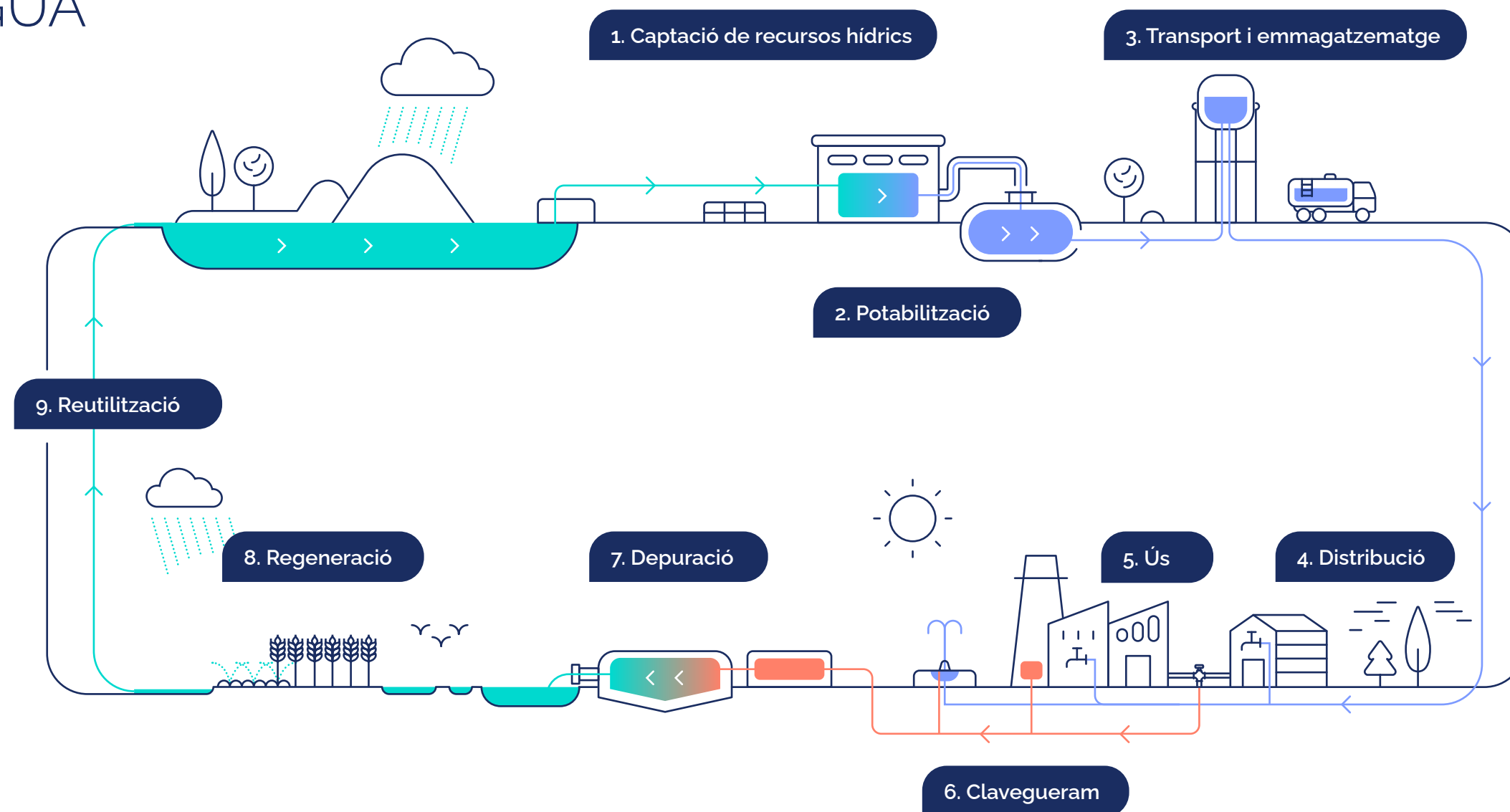
(reg de carrers, parcs...)



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 dessalada). La realitat actual de la situació de l'aigua a Catalunya, amb períodes de pluges irregulars i reserves limitades d'aigua a les conques internes, així com la creixent demanda d'aigua per a finalitats tant domèstiques com 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 consumeixen 530 milions de litres d'aigua potable, l'equivalent a més de 200 piscines olímpiques. A Aigües de Barcelona donem resposta a aquesta necessitat proveint-nos de recursos procedents de fonts superficials (dels rius i embassaments), subterrànies (aquífers 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. Mitjançant 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. 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 captem aigua procedent d'un petit aquífer. Es potabilitza a l'estació de tractament 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. Aquífer del delta del riu Llobregat: l'aigua captada d'aquest aquífer 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.
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 sofisticades.

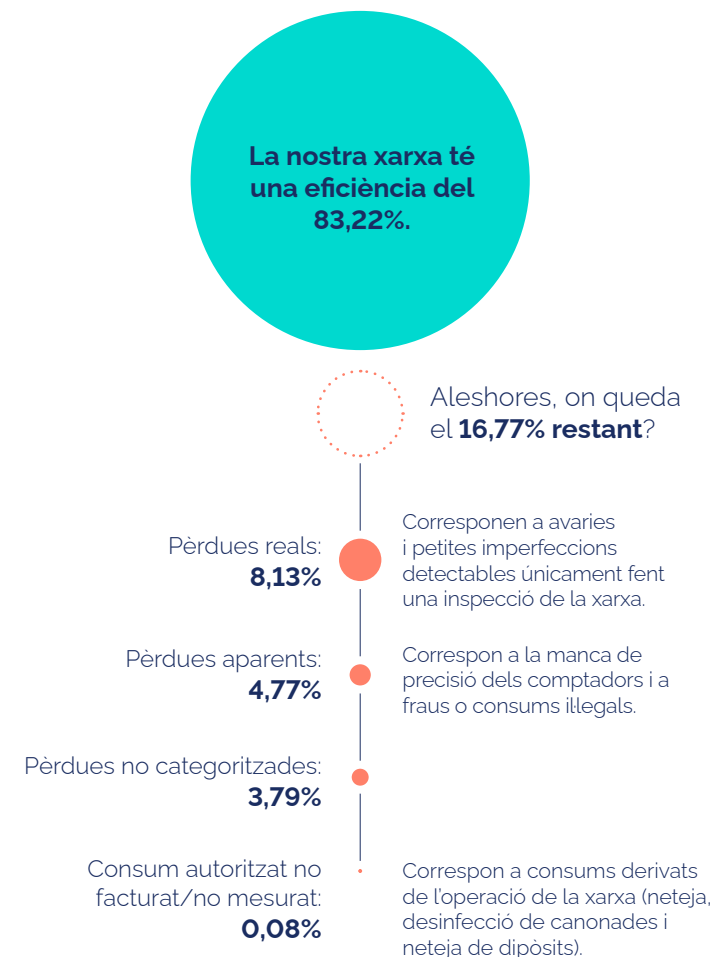
Aigua gestionada



TRANSPORT I EMMAGATZEMATGE

Una vegada potabilitzada, distribuïm l'aigua en la quantitat necessària perquè es rebi amb prou pressió les 24 hores del dia, 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.

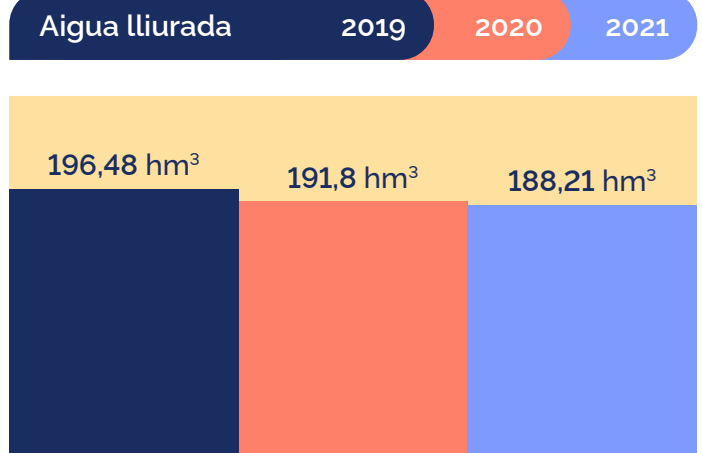
Tanmateix, l'eficiència de la xarxa es converteix també en un aspecte clau per assegurar que el recurs de l'aigua es gestioni de la manera més responsable possible i se n'eviti al màxim el desaprofitament.



DISTRIBUCIÓ INTEL·LIGENT

Per optimitzar la distribució de l'aigua i assegurar una gestió responsable del seu cicle integral disposem del Centre de Control Operatiu, que supervisa 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 de l'aigua, des de la captació fins al moment de servir-la a les llars amb total garantia sanitària.

Optimitzem l'eficiència hidràulica de la xarxa i reduïm les pèrdues d'aigua 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 prioritització d'actuacions de renovació de la xarxa i la instal·lació d'elements de mesura del consum.



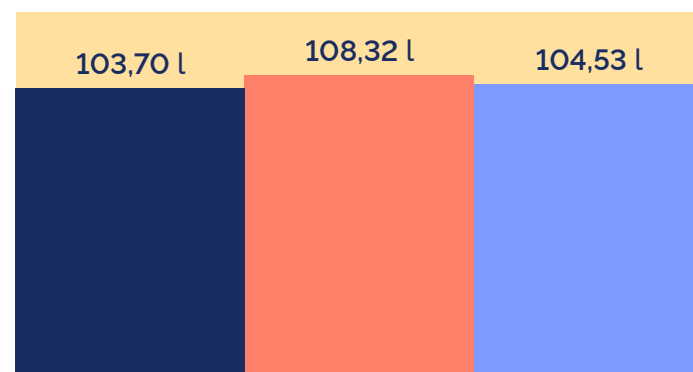


CONSUM

Independentment de l'origen o procés aplicat, l'aigua que arriba a les cases supera de molt la normativa sanitària més estricta establerta per l'Organització Mundial de la Salut, la Unió Europea i les autoritats sanitàries del país.



Per persona i dia a l'àrea metropolitana de Barcelona:

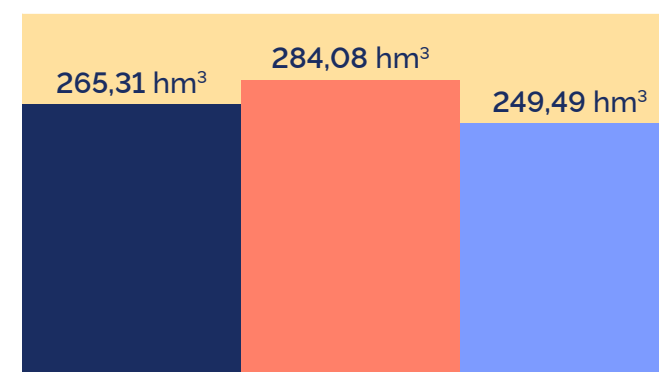


CLAVEGUERAM

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.

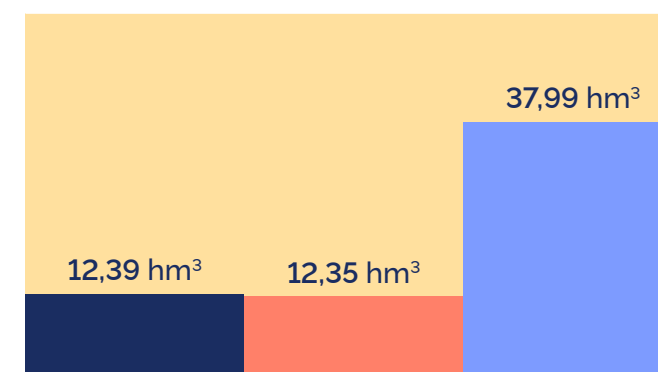
DEPURACIÓ

Consisteix a eliminar les impureses i residus de l'aigua usada. És el pas previ a retornar-la al medi natural o destinar-la a usos secundaris.



REUTILITZACIÓ PER A DIVERSOS USOS O RETORN AL MEDI NATURAL

Es basa a donar a l'aigua depurada altres usos secundaris, com el reg de jardins, la neteja de la via pública o l'alimentació de fonts ornamentals. Aquests usos no requereixen la mateixa qualitat que l'aigua potable, per al consum humà. L'aigua depurada que no es reutilitza retorna al riu o al mar mitjançant conduccions especials o emissaris submarins, intentant alterar el mínim possible els sistemes naturals.



El nostre model de gestió publicoprivada, a través del qual portem l'aigua a prop de 3 milions de persones, és un referent internacional



UNA AIGUA DE QUALITAT

Malgrat el seu gust, el clor és un signe de qualitat de l'aigua. Tot i així, el sabor i l'olor de l'aigua de l'aixeta són cada vegada millors gràcies a avançades tècniques de tractament, com l'osmosi inversa.

Obrir l'aixeta de casa i poder beure aigua sense cap mena de risc és un privilegi del qual, en moltes ocasions, no som conscients. Tot i això, no totes les aigües que arriben a la nostra llar tenen el mateix gust i olor, aspecte que ve determinat per dos factors: l'origen, que depèn del tipus de minerals que conté el riu pel qual circula, i el nivell de clor present.

Quant a l'origen, dependrà del riu en qüestió. L'aigua que procedeix del Llobregat té una mineralització elevada, que adquireix donat el seu recorregut per una conca salina. La sal, com a potenciador natural del sabor, realça el gust de clor. En canvi, l'aigua procedent de la conca del riu Ter compta amb una concentració salina moderada i és rica en calci i bicarbonats, substàncies més agradables al gust.



El control de qualitat, assegurat

L'aigua és l'aliment que més es controla al món, ja que s'examina de manera contínua durant tot el seu recorregut, des que surt de les plantes de potabilització fins que arriba a les llars.

Una mateixa normativa comunitària regula la qualitat de les aigües de consum en tots els països de la UE, la Directiva 98/83/CE. Al mes de desembre de 2021 es va aprovar la seva revisió a través de la Directiva (UE) 2020/2184 i es va iniciar el procés de transposició. Aquesta norma, basada en les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut (OMS), s'articula a Espanya a través del Reial Decret 140/2003, que estableix el control dels paràmetres que s'han de mesurar. Aigües de Barcelona realitza tots aquests controls (i altres d'addicionals, superant així el que dicta la llei) al seu laboratori.

La companyia disposa de la certificació alimentària ISO 22000, de sistemes de gestió de la innocuïtat dels aliments, **que assegura la garantia sanitària de l'aigua i l'equipara a qualsevol altre aliment**.

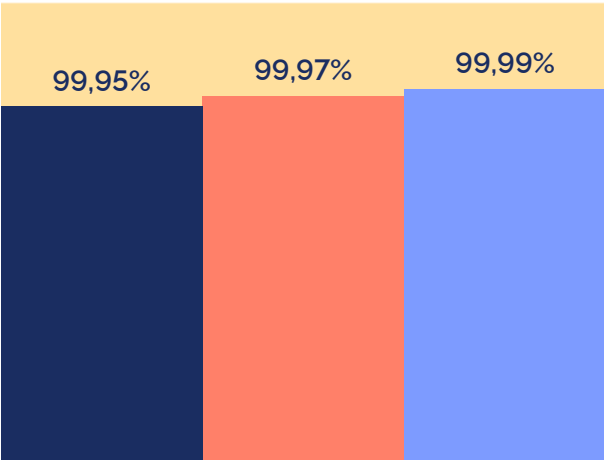
Uns recursos punters

El laboratori d'Aigües de Barcelona, de referència internacional, està acreditat per la norma ISO 17025 de Requeriments generals per a la competència dels laboratoris d'assaig i calibratge. Es tracta del màxim estàndard internacional de competència tècnica pel que fa a laboratoris d'anàlisi.

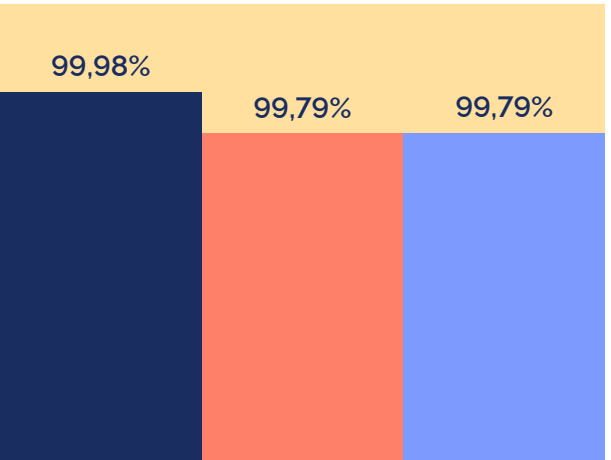
Comptem amb un equip d'especialistes en el tast d'aigua –únic a Espanya i dels pocs que hi ha al món– que duu a terme estudis específics sobre gust i olor de les aigües per controlar-les i millorar-les. Complim amb el 100% dels paràmetres amb rellevància sanitària i realitzem més de 1.155 controls diaris de la qualitat de l'aigua.

Control de qualitat de l'aigua 2019 2020 2021

Grau de compliment dels paràmetres (sense impacte sanitari)

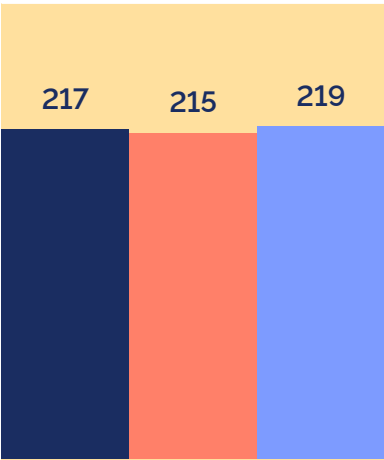


Qualitat fisicoquímica de l'aigua: determinacions fisicoquímiques conformes / total de determinacions fisicoquímiques per al control de la qualitat de l'aigua

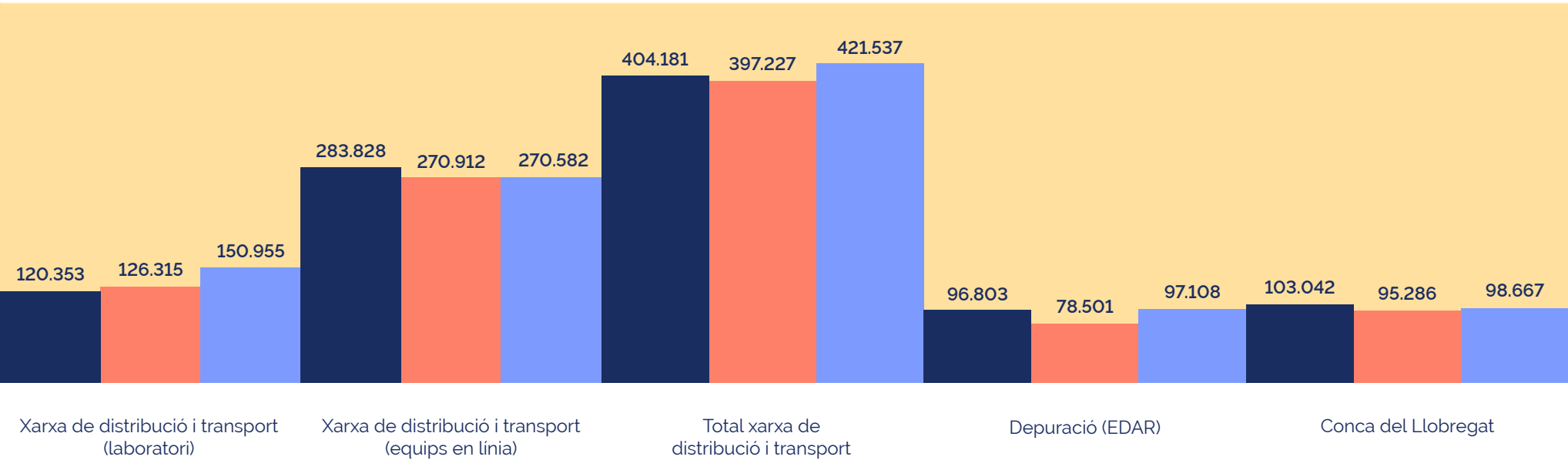


Qualitat microbiològica de l'aigua: determinacions microbiològiques conformes / total de determinacions microbiològiques per al control de la qualitat de l'aigua

Nombre d'analitzadors en línia a la xarxa



Controls realitzats





PRINCIPALS CANVIS I INICIATIVES

Covid-19: control
dels SARS-CoV-2 i
virus a les aigües



El laboratori d'Aigües de Barcelona ha mantingut la vigilància sistemàtica del nivell de presència del virus SARS-CoV-2 molecular a les aigües residuals mitjançant tècniques avançades de biologia (RT-qPCR). El mètode d'anàlisi, desenvolupat en col·laboració amb la Universitat de Barcelona i Cetaqua (Centre Tecnològic de l'Aigua), es va instaurar el 2020. Les principals accions dutes a terme el 2021 han estat les següents:

- Control de les 2 grans depuradores i dels seus principals col·lectors d'aportació per tal de poder fer un seguiment del nivell de circulació del virus.
- Control setmanal dels municipis de Cornellà, l'Hospitalet i Badalona (part de l'any).
- Estandardització de les metodologies d'anàlisi i compartiment de la informació amb els reguladors i les autoritats sanitàries i municipals a través del projecte de recerca de Suez "Reveal".
- 2 publicacions en revistes científiques internacionals de referència –*Water Research* i *Applied and Environmental Microbiology*– sobre els avenços portats a terme i informació obtinguda des de l'inici de la pandèmia covid-19.
- Manteniment i ampliació del control d'altres virus en el cicle integral de l'aigua a través del conveni de recerca amb la Universitat de Barcelona, vigent des de fa 40 anys (Grup de Virus Entèrics).

Sanitation Safety Plans en depuració (aigües regenerades)



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

Després de la tasca de desenvolupament d'aquest sistema per a les aigües regenerades i de la seva implantació a les ERA de Gavà i el Prat durant els anys anteriors, enguany s'ha iniciat la seva implantació a l'ERA de Sant Feliu.

Complementàriament, a través del projecte de recerca "Regireu" (convocatòria RIS3CAT), **s'ha validat un equip online per a la monitorització de la qualitat microbiològica de l'aigua**, generant-se informació que ha permès verificar per primera vegada que una EDAR/ERA compleix amb les exigències del nou Reglament Europeu sobre la qualitat de les aigües regenerades destinades a rec. L'estudi s'ha portat a terme a l'EDAR de Gavà-Viladecans.

Adaptació a la futura Directiva Europea d'Aigües de Consum



Al desembre de 2020 va ser finalment aprovada la nova Directiva (UE) 2020/2184 sobre la Qualitat de les Aigües de Consum. Ja aleshores, Aigües de Barcelona portava anys treballant en la implantació de les diferents novetats (nous requeriments). Enguany, **per tal de seguir avançant-nos a possibles noves normatives, hem posat en marxa una sèrie d'iniciatives:**

- Control sistemàtic dels diferents nous compostos regulats, anys abans que siguin legalment exigibles.
- Instal·lació d'un sistema de dosificació de permanganat potàssic al pretractament de l'ETAP de Sant Joan Despí, que permet complir amb possibles valors futurs més restrictius que els fixats per la Directiva per als clorats.
- Projecte de la millora del tractament existent als pous Les Estrelles, per garantir que es podran complir amb total seguretat els límits fixats a la Directiva per a nous contaminants contemplats, especialment compostos de la família dels PFAS (substàncies perfluoralsquilades i polifluoroalquilades).

Avaluació dels nivells de microplàstics



S'ha avançat en el **projecte de Doctorat Industrial sobre microplàstics** que es va iniciar el 2020 conjuntament amb el CSIC. A banda d'aprofundir en l'avaluació del nivell d'aquestes partícules en el cicle integral de l'aigua, se centra en la posada a punt de noves tècniques analítiques avançades que permetin controlar-les al mateix laboratori d'Aigües de Barcelona.

Concretament, durant el 2021 s'ha desenvolupat un **mètode per poder identificar i quantificar microplàstics directament al nostre laboratori**, mitjançant piròlisi acoblada a cromatografia de gasos amb espectrometria de masses, tècnica que a més permet quantificar la massa/concentració de cada tipus de plàstic. Això fa possible el control dels microplàstics abans que la legislació el requereixi en aigües naturals.

A més, s'ha publicat un article sobre la presència de microplàstics a les aigües del riu Llobregat i l'eliminació d'aquests al llarg del tractament en l'ETAP de Sant Joan Despí a *Environmental Science and Pollution Research*, revista científica internacional de referència i se n'ha remès una segona revisió, en aquest cas sobre els resultats obtinguts de l'estudi de microplàstics al llarg de la xarxa d'abastament d'aigua potable a l'àrea metropolitana de Barcelona.

Investigació sobre la presència de nanopartícules



Algunes agències de salut europees han inclòs les nanopartícules dins dels llistats de substàncies prioritàries de control, motiu pel qual cal disposar de dades per avaluar el seu impacte en el nostre entorn. Per aquest motiu, **Aigües de Barcelona ha reprès el projecte "Nanoaqua"**, proposat fa un temps per la mateixa companyia, en col·laboració amb Suez i la Universitat de Santiago de Compostela.

"Nanoaqua" consisteix en la posada a punt de tècniques d'anàlisi per a la determinació de nanopartícules de titani i argent i en la seva aplicació sobre mostres del cicle integral de l'aigua, per tal d'obtenir les primeres dades sobre la seva presència i concentració en les seves diferents fases. En finalitzar el projecte, les tècniques d'anàlisi que ha desenvolupat la Universitat de Santiago seran transferides al laboratori d'Aigües de Barcelona.

Una de les eines més rellevants per garantir la qualitat de l'aigua mitjançant tècniques molt avançades és la DOMA (Determinació d'Orígens en Mescla d'Aigua), que facilita la capacitat de reacció davant de possibles incidències en la qualitat de l'aigua als dipòsits a través de la mesura en temps real dels percentatges d'aigua de cada origen. Els resultats, combinats amb altres paràmetres i l'aplicació de models matemàtics i tècniques de *machine learning*, permeten una resposta més ràpida en casos de detecció d'incidències.



Gestió dels clients

Sabem que el recurs que gestionem és un dret fonamental imprescindible per a la salut i per garantir una vida digna als nostres clients. Per aquesta raó, els clients són un grup de relació estratègic i, com a tal, els situem al centre de les nostres decisions i prioritats. I, tot i que ja des del 2012 estem al costat dels més vulnerables, ajudant-los amb el Fons de Solidaritat, durant la crisi sanitària viscuda durant l'any 2020 vam ampliar les ajudes ja existents a famílies vulnerables, pimes, autònoms i hospitals de campanya. Quant al 2021 en particular, cal destacar el llançament del Pla d' Acció Social, que té la voluntat de continuar ampliant les ajudes a aquests col·lectius.

Els nostres clients



1.251.724
llars



8.190
indústries



48.900
comunitats de veïns



141.943
comerços



10.246
serveis municipals

Els clients d'Aigües de Barcelona

Amb la voluntat d'estar en tot moment propers a les **necessitats dels nostres clients**, refermem el compromís amb ells donant-los un lloc prioritari a la nostra estratègia, focalitzant tots els esforços a garantir una **experiència òptima** a través de qualsevol dels nostres canals d'atenció al client. La nostra prioritat és tractar tots els problemes que els sorgeixin i oferir-los **solucions ràpides, eficaces i de proximitat**.

Per tal d'aconseguir un servei inclusiu i divers que englobi els diferents col·lectius, a més del català i el castellà, s'ha implantat **l'atenció en 4 idiomes més: anglès, mandarí, àrab i urdú**, en els canals principals (telèfon i oficines). A més, s'ofereix el **servei de videointerpretació per a persones sordmudes i la factura en Braille**.

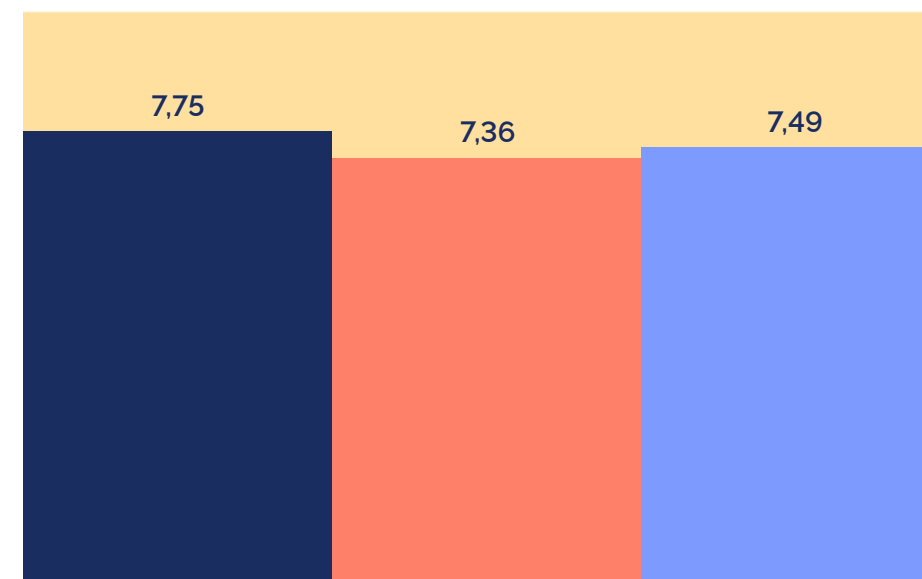
Escoltem els nostres clients

Aigües de Barcelona es preocupa d'avaluar de forma continuada el servei que presta. Aquesta avaluació ens ajuda tant a detectar els aspectes i atributs més importants per als clients com a la contínua implementació de millores en els processos.



El 2021 hem obtingut un índex de satisfacció dels clients de 7,49 sobre 10

Evolució satisfacció dels clients (índex) 2019 2020 2021



Segons l'enquesta Òmnibus, un 40,09% dels residents a l'àrea metropolitana de Barcelona considera que l'aigua de l'aixeta és bona per beure, mentre que un 55,9% opinen el contrari. Els que fan una valoració positiva de l'aigua de l'aixeta augmenten 3,5 punts percentuals respecte de la darrera onada.

En preguntar si consideren que l'aigua de l'aixeta té garanties sanitàries, un 74,3% dels entrevistats diu que sí té garanties, i un 19,2% considera que no. Un 6,4% no es posiciona.

El 84,5% dels residents utilitzen l'aigua de l'aixeta per cuinar, el 50,7% la fa servir per preparar cafè o infusions i un 36,3% l'usa per beure. Un 32,3% declara fer-la servir per als tres usos suggerits, però un 31,1% només la fa servir per cuinar. A més, un 14,3% diu que no la fa servir per cap dels usos suggerits.

Referent a com creu l'enquestat que funciona el servei de subministrament d'aigua al seu municipi, el resultat és que un 22,5% considera que molt bé, un 60,3% bé i un 12,7% ni bé ni malament.

Respecte a si els usuaris coneixen quins conceptes s'inclouen en la factura de l'aigua, el resultat ha estat que el 77% creu que la factura inclou IVA i un 75% el subministrament d'aigua, un 67,9% que inclou el cànon de l'aigua i un 55,2% la TMTR. Un 52,5% són els que contemplen la taxa de clavegueram, el 46% la taxa de recollida de residus i un 14,3% no sap contestar què inclou la factura de l'aigua.

Què inclou la factura de l'aigua

El subministrament d'aigua és un procés complex que, des d'Aigües de Barcelona, desenvolupem amb eficiència per garantir la qualitat, la seguretat i la continuïtat de l'aigua que consumeixen els nostres clients, duent a terme una gestió responsable del cicle integral de l'aigua.

A més del que es paga pel subministrament i consum d'aigua, la factura inclou impostos dels ajuntaments, de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i de l'Agència Catalana de l'Aigua vinculats al cicle integral de l'aigua i, més enllà de l'aigua, per a la gestió de residus.

40%



Subministrament d'aigua

26% gestió d'Aigües de Barcelona
14% compra d'aigua a ATL i d'altres

Captació, potabilització i distribució de l'aigua potable.

13%



Cànon de l'aigua

Tribut de l'Agència Catalana de l'Aigua. Contribueix al finançament de la gestió d'obres hidràuliques per a l'abastament als municipis i el sanejament d'aigües residuals.

7%



Taxa de clavegueram

Taxa dels ajuntaments per al manteniment de les xarxes de clavegueram municipal.

19%



Taxa de tractament de residus

Taxa de l'Àrea Metropolitana de Barcelona per a la correcta gestió dels residus.

16%



Taxa de recollida de residus

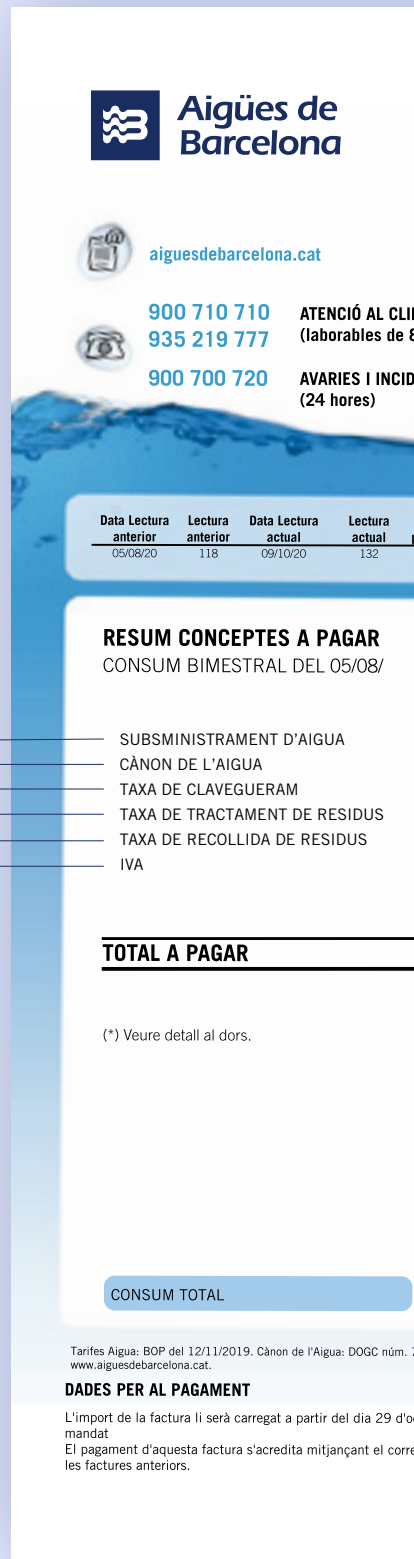
Taxa de l'Ajuntament de Barcelona per finançar la recollida de residus generats als domicilis particulars del municipi de Barcelona.

5%



IVA

L'Agència Tributària aplica un 10% al subministrament d'aigua i al cànon de l'aigua.



Canals d'atenció al client

L'omnicanalitat és un fet distintiu d'Aigües de Barcelona, que posa a disposició dels clients diferents canals d'atenció, de manera que pugui atendre totes les tipologies d'usuaris actuals i donar la millor resposta quan el client així ho necessiti.

Canals d'atenció

Un **centre d'atenció telefònica gratuït per atendre les avaries**, amb servei permanent (24 hores al dia, 7 dies a la setmana).

Un **centre d'atenció telefònica per realitzar totes les gestions de caire comercial** amb tota la comoditat i sense necessitat de desplaçar-se. Atén de dilluns a divendres de 8 a 20 hores.

4 oficines d'atenció presencial, per oferir als clients que ho desitgin un tractament adaptat a les seves necessitats.

L'Àrea de Clients de la web, un espai on realitzar tots els tràmits i gestions de manera ràpida i senzilla.

La mateixa web, un canal per a l'autogestió amb continguts clars i de caire divulgatiu que inclou una eina molt útil, el Xatbot, que permet interactuar amb un bot intel·ligent que facilita respostes a les preguntes dels clients.

L'app de l'Àrea de Clients, per gestionar tots els tràmits del contracte des del mòbil.

Web corporativa | Web Aigües de Barcelona | Instal·lacions

ESP | CAT Registrat Accedeix

Aigües de Barcelona
La gestió responsable

El teu servei d'aigua | L'aigua de la teva ciutat | Explora, educa i participa | Contacte

Cerca...

Accedeix al teu compte

Particulars **Empreses**

Emplena els camps que tenen un asterisc (*)

NIF / NIE (*)

Contrasenya (*)

Entrar en el meu compte Obtenir contrasenya

Donar-me d'alta online



Si necessites ajuda o suport, contacta amb nosaltres



El teu servei de l'aigua

Tota la informació sobre el servei i gestions online



L'aigua a la teva ciutat

Coneix millor l'aigua que portem a casa teva



Explora i participa-hi

Suma't a les nostres propostes i activitats



Contacte

Contacta amb nosaltres quan ho necessitis

L'aigua de la teva ciutat

Contacte

Qualitat de l'aigua

Política de Privacitat

Oficina en xarxa

Seu Social:

Carrer General Batet 1-708028

Barcelona

Política de Cookies

Avis Legal

Política de Videovigilància

Web corporativa

Mapa web

La teva factura i consum

El teu contracte

Incidències i reclamacions

Idees d'estalvi

Configuració de Galletes



AIGÜES DE BARCELONA. Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.





Una atenció més propera i privada a les oficines

El nou model d'oficina d'atenció al client d'Aigües de Barcelona **pretén millorar l'experiència dels usuaris**, adaptant-se a les seves necessitats i creant espais en els quals es pugui dur a terme una atenció propera i amb més privacitat.

L'oficina d'atenció al client inaugurada el 2020 a Badalona és un bon exemple, ja que reflecteix el tipus de relació i tracte que volem proporcionar als nostres clients. La seva creació va ser un procés participatiu i la plantilla es va implicar en la presa de decisions. Al mateix temps, responent al compromís de la companyia amb les persones amb discapacitat, es va crear un espai 100% accessible, més ampli i diàfan. A més de millorar l'accés de llum natural, es va apostar per l'ús de fusta sostenible i per naturalitzar l'espai amb plantes i instal·lar una font d'aigua de l'aixeta.

L'Oficina en Xarxa: una comunicació àgil

L'Oficina en Xarxa (OFEX), que el 2020 es va integrar a la web d'Aigües de Barcelona, aporta uns clars avantatges per als clients.

Disseny més intuïtiu.
Altes de subministrament i canvis de titularitat sense necessitat de registrar-se.
Introducció d'adreces assistides i validades.
Informació més extensa sobre el procés de sol·licitud d'instal·lacions noves.

Requeriments

TOTAL
1.695.897 requeriments



Índex de satisfacció dels clients



Requeriments per canal



Oficina en Xarxa
400.485



Oficines físiques
55.225



Atenció telefònica
991.077



Correu electrònic
171.681



Altres canals
77.429

Requeriments per tipologia



Consultes
706.361



Reclamacions comercials
13.224



Reclamacions tècniques
47.037



Sol·licituds
929.275

Reclamacions ateses en menys de 10 dies



ACCIONS RELLEVANTS

Oficines d'Atenció al Client



Consolidem el sistema de gestió de cites prèvies.

- Regulem els tràmits a realitzar-se a les oficines amb la intenció de centrar-nos en l'atenció personalitzada i en el tractament de casos que requereixen més dedicació per part dels nostres agents, com ara les reclamacions i els ajuts al pagament de factures o les noves instal·lacions.
- Dirigim els tràmits més automatitzats cap a canals digitals.
- Prioritzem l'atenció a col·lectius en situació de vulnerabilitat o gent gran, amb cita prèvia o sense.
- Retornem a l'aforament complet d'agents i de clients a les oficines.

Atenció no presencial



- Mantenim un índex elevat de **trucades telefòniques** tot i la situació post-pandèmica.
- Implantem **mesures dirigides a complir amb les expectatives** dels nostres clients, com ara la informació del temps d'espera previst de les seves trucades.
- Apostem per conèixer de forma immediata la **satisfacció del client** amb el servei rebut mitjançant la incorporació d'avaluacions ràpides posteriors a les trucades.

Inclusió i diversitat



Més idiomes: a més del català i el castellà, també atenem els clients en anglès, mandarí, àrab i urdú per poder arribar a un major nombre de persones.

- **Espais lliures de barreres:**
 - » Físiques: oficines 100% accessibles.
 - » Auditives: instal·lació de bucles magnètics i atenció amb videointerpretació per a persones sordes, gràcies a un acord amb FESOCA (Federació de Persones Sordes de Catalunya).
 - » Visuals: factures en Braille.

Web i Àrea de Clients



- Major divulgació del **Xatbot** com a espai de resolució de dubtes.
- Migració de **l'entorn OFEX** a l'únic univers de navegació de la web d'Aigües de Barcelona.
- Consolidem les **videotrucades** com a nou canal, permetent una atenció personalitzada idèntica a la rebuda a una oficina sense que el client hagi de desplaçar-se.

Anticipació i autogestió



- **Materials divulgatius per a l'autogestió:** vídeos tutorials per comprendre tràmits dificultosos i saber gestionar-los de forma autònoma, com ara:
 - » Detecció de fuites davant un excés de consum
 - » Canvi de titular
 - » Alta de subministrament
- **Comunicacions prèvies al tall de subministres planificats** a través de correus electrònics i SMS a clients donats d'alta de l'Àrea de Clients de la web.

Enquestes de satisfacció



Aigües de Barcelona es preocupa d'avaluar de forma continuada el servei que presta, doncs ho considera una eina imprescindible per a la contínua implementació de millores en els seus processos i de detecció de quins aspectes i atributs són més importants per als clients. La companyia duu a terme els següents tipus d'enquestes:

- **Servei en general.** Es copsa la percepció dels clients sobre diferents aspectes, incloent-hi els seus hàbits de consum, la percepció sobre l'aigua o el nivell de satisfacció cap al servei que reben, i es classifiquen els diferents atributs per l'ordre de prioritats que els atorguen.
- **Servei d'atenció telefònica.** Constitueix el canal majoritari per on s'adrecen els clients, amb aproximadament un pes del 70%. En aquest cas es determina el nivell de qualitat percebuda, tant avaries com gestions comercials, diferenciant-les segons el grup al qual pertanyin.
- **Servei a les oficines d'atenció presencial.** Es mesura la percepció del client sobre el tracte rebut i serveix per avaluar atributs com ara l'eficiència en la resolució de la gestió, la proactivitat, l'orientació al client i la comunicació emprada.
- **Servei de l'Àrea de Clients de la web.** S'avalua la percepció dels usuaris d'aquest canal, per tal d'identificar punts forts i detectar possibles aspectes a millorar, segons la gestió realitzada i la facilitat per dur-la a terme a través del portal.
- **Servei d'avisos de l'Àrea de Clients de la web.** Es mesura la percepció dels usuaris del canal que han rebut avisos (per exemple, sobre un excés de consum o quan hi ha interrupció del subministrament) per tal de detectar punts forts o accions de millora.

La Carta de Compromisos

Els nivells d'eficiència en el servei prestat per Aigües de Barcelona no només constitueixen ràtios de seguiment de caire intern per a la millora continua, sinó que també es posen en coneixement dels clients. Aquest exercici de transparència es realitza a través de la Carta de Compromisos d'Aigües de Barcelona, que contempla les següents clàusules:

- **Instal·lació de l'equip de mesura de l'aigua en un màxim de 4 dies laborables.**
- **Gestions comercials més habituals (canvi de titular, duplicats de factures, actualització de dades...) realitzades de forma immediata.**
- **Compliment de cites concertades per a tasques en instal·lacions interiors.**
- **Lectura del comptador sense error.**
- **Avís immediat per excés de consum.**
- **Resposta en un màxim de 24 hores a reclamacions sobre la qualitat de l'aigua.**
- **Resposta a reclamacions en un màxim de 10 dies.**

D'aquesta manera, Aigües de Barcelona valoritza la qualitat del servei que presta més enllà de l'estricta compliment del Reglament del Servei, assumint una responsabilitat explícita i incorrent, en cas de no fer-ho, en una indemnització econòmica per als clients, en alguns casos fins i tot de manera proactiva, sense necessitat que aquests ho demanin.

El defensor del client

Entre les funcions del *Customer Counsel* o defensor del client, hi ha 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. També proposa a l'empresa actuacions de millora de procediments a partir de l'anàlisi dels casos tractats, protegint d'aquesta manera els drets de les persones consumidores.

Reclamacions totals



**100% dels
clients coberts
per la carta de
compromisos**

Telemesura



Aigües de Barcelona disposa de **861.648 comptadors equipats amb telemesura**, de manera que gairebé el **60% dels clients disposa d'aquest servei**. Tenim l'objectiu de cobrir tot el parc de comptadors amb telemesura de cara a l'any 2030.

La telemesura aporta beneficis a nivell global gràcies a una activa gestió hidrica, ja que, al tenir un major control sobre el consum de l'aigua, ajuda a fer-ne un ús més eficient, i també permet als usuaris disposar de més informació referent al consum.



Compromesos amb la innovació

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

Som referents

La voluntat de consolidar Barcelona com un **referent en innovació i gestió eficient del cicle de l'aigua** ens ha portat a liderar un ecosistema d'activitat en R+D+I.

Ens mou el compromís amb la innovació, la qual cosa ens posiciona com a referent en l'ecosistema d'innovació de l'àrea metropolitana de Barcelona. **Tots els projectes** de les nostres línies de recerca **fomenten la generació de valor** social, econòmic i ambiental.

En aquest àmbit, allò que ens impulsa és ser un referent en els processos d'innovació i transformació. **Aportem valor a l'activitat** a partir del coneixement i la innovació de la gestió del cicle integral de l'aigua i el seu impacte. Apostem per la transversalitat, la col·laboració, els resultats tangibles i el compromís amb la societat.

La nostra tasca de recerca i innovació es realitza principalment a través de **Cetaqua**, el Centre Tecnològic de l'Aigua, que **promou la investigació, el desenvolupament tecnològic i la innovació dels processos del cicle integral de l'aigua**.

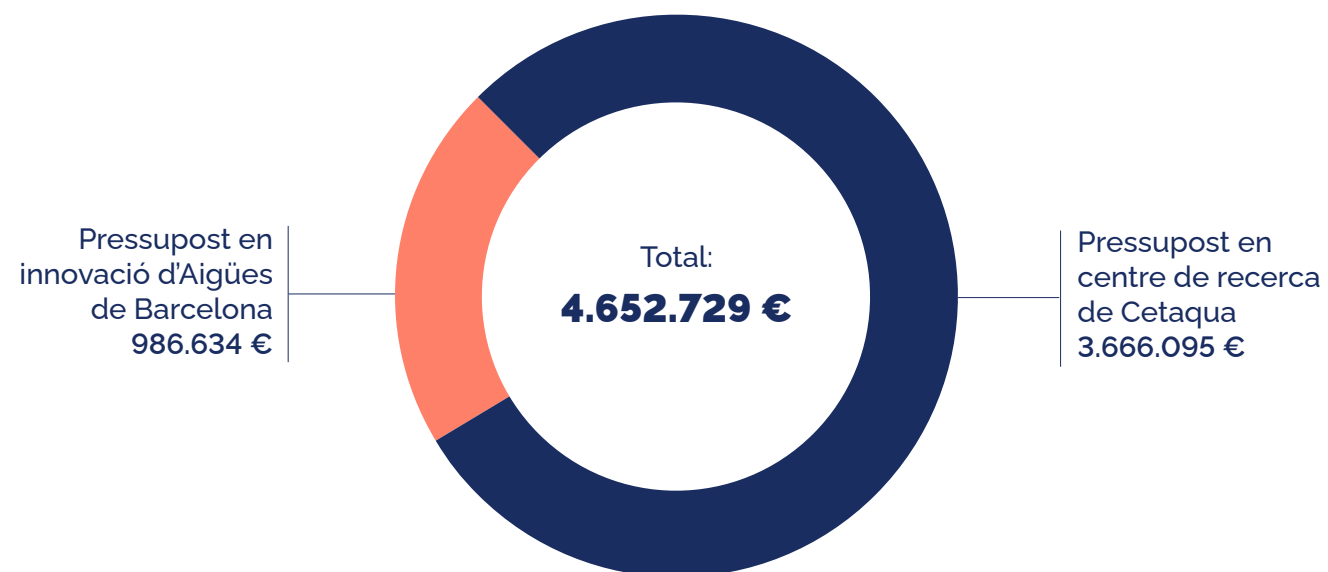
Línies d'investigació, desenvolupament i innovació

Les 6 línies d'investigació en les quals treballem estan dirigides a fomentar la generació de valor social, econòmic i ambiental en tots els projectes d'innovació. Això converteix la companyia en un agent actiu en l'ecosistema innovador de la ciutat de Barcelona i la seva àrea metropolitana.

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



Esforç en R+D+I



Aliances i col·laboracions

Col·laborem activament amb diferents actors de l'ecosistema d'innovació i treballem conjuntament en la realització de diferents projectes duts a terme l'any 2021.



Empreses i *start-ups* establertes a l'àrea metropolitana de Barcelona



Universitats i centres d'investigació



Entitats públiques



Associacions



Actuacions destacades

Espais col·laboratius.

Trobades digitals.

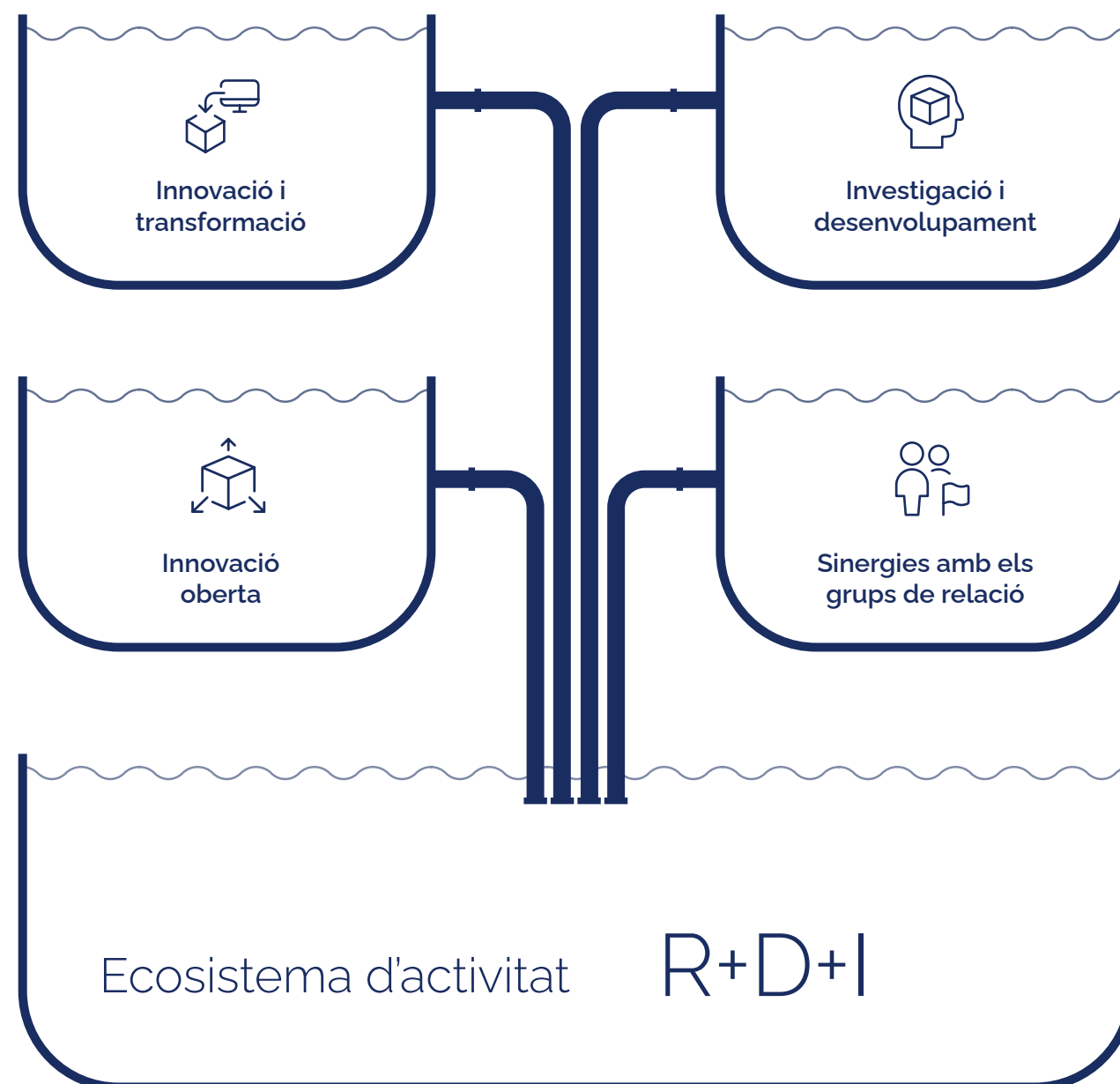
Durant el 2021, s'han realitzat 3 *innovation coffees* i 9 *knowledge coffees* on han participat més de 211 treballadors i treballadores.

Difusió global del coneixement.

Destaquen 2 iniciatives:

Programa "Hackaton" 2021: edició en format digital per explorar la tecnologia de la telelectura.

Jornada dedicada a les ciutats sostenibles amb la qual Aigües de Barcelona i Ship2B Foundation van donar el tret de sortida al cicle de jornades de "Colideratge i Innovació Social a la Smart City del segle XXI".



Programes d'innovació

Els programes d'innovació són les plataformes o mecanismes que s'utilitzen per poder executar els projectes.

Tipologia de programes



Innovació i transformació

- Xarxa InnovAB
- *Influencers* digitals



Recerca i desenvolupament

- Cetaqua
- Laboratori de qualitat
- Doctorats industrials



Innovació oberta

- Tech4climate
- Start4big
- Altres col·laboracions

Xarxa InnovAB

Des dels seus inicis, Aigües de Barcelona ha estat immersa dins d'un procés constant d'adaptació a un entorn canviant. Per aquesta raó, la innovació sempre ha format part de la nostra identitat.

Ara, més que mai, apostem per l'esperit innovador i la intel·ligència col·lectiva. Estem convençuts que aquesta és la manera de continuar sent un referent en el cicle integral de l'aigua a nivell mundial i que aquest és el camí per seguir generant valor social, econòmic i ambiental a través dels nostres processos i iniciatives.

Un dels exemples més evidents d'aquesta filosofia de treball és la Xarxa InnovAB, on intraprenedors i intraprenedores d'Aigües de Barcelona participen de manera voluntària per buscar solucions comunes a problemàtiques reals de l'organització. Durant el 2021 s'han treballat tres projectes relacionats amb Seguretat i Salut Laboral:

Tester en continu: cerca de dispositiu que permeti una lectura en continu de la possible presència de tensió en bateries. Durant el 2021 s'ha format els inspectors d'instal·lacions per tal que verifiquin aquesta mesura complementària a la de tensió en continu.

Clau de clauer: modificació de la clau de clauer actual (útil per a l'obertura i tancament de vàlvules de distribució de la xarxa hidràulica) per millorar l'ergonomia i l'esforç muscular durant la seva manipulació. Actualment s'estan realitzant proves en camp amb noves eines i adaptacions a l'actual clau de clauer amb l'objectiu de comprovar in situ el seu funcionament, la millora ergonòmica i la reducció de l'esforç, obtenint uns primers resultats satisfactoris.

Manipulació de tapes: cerca de solucions de millora ergonòmica per minimitzar la problemàtica existent durant la manipulació de tapes circulars de diàmetre 80 cm degut a l'elevat risc de sobreesforços i de fatiga física que representa aquesta tasca. El treball desenvolupat durant l'any 2021 ha consistit en el disseny d'un prototip de tapa que incorpora un sistema assistit d'ajuda pneumàtica en l'obertura i tancament de la tapa per millorar les condicions ergonòmiques de la tasca.



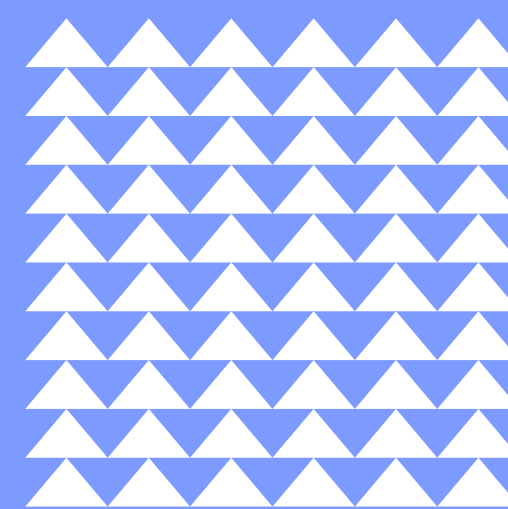
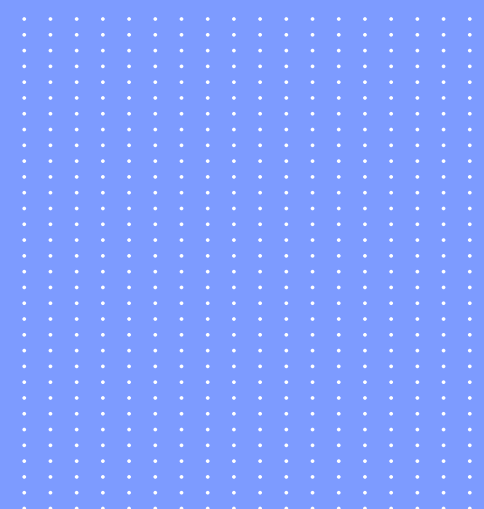
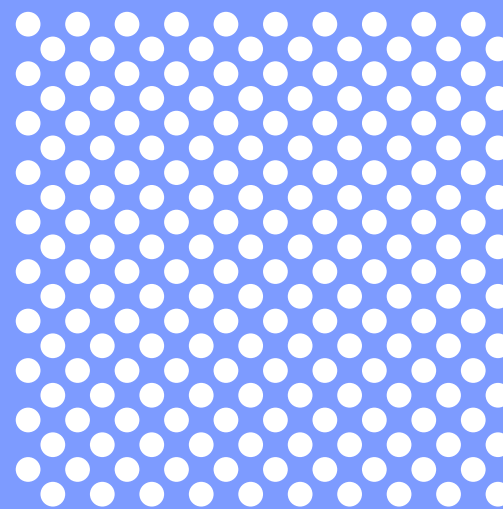
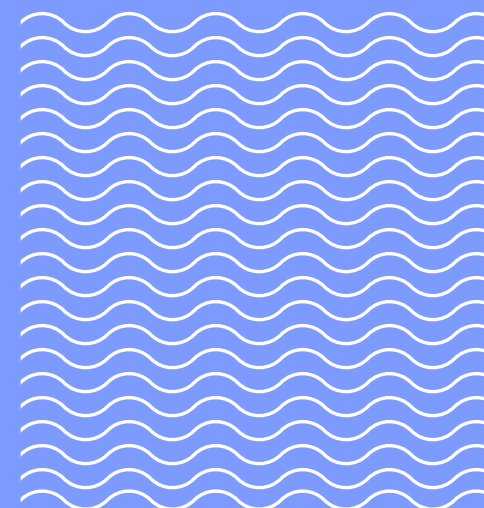
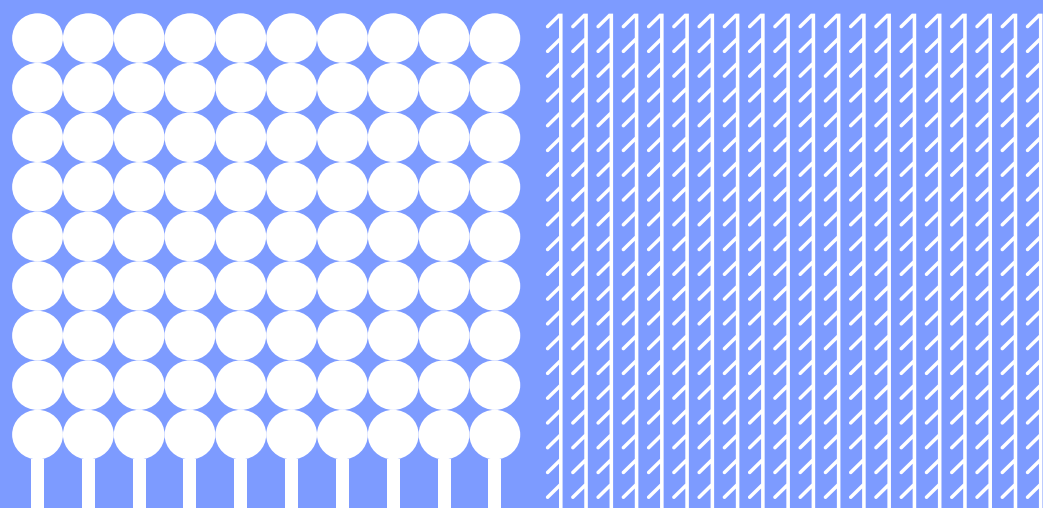
"Des de l'àrea d'Innovació i Coneixement, treballem per mantenir-nos com a referència de tots els processos de transformació de l'organització. La nostra voluntat és continuar sent el punt de trobada de totes les iniciatives que ens han de permetre construir l'Aigües de Barcelona del demà"

Catalina Balseiro

Directora d'Innovació i Coneixement
d'Aigües de Barcelona



04



IMPACTE

CLIMÀTIC



COMPROMÍS I EIXOS D'ACTUACIÓ

La pandèmia de la covid-19 ha posat de manifest l'estreta relació entre la salut del planeta i la salut de les persones.

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

Un altre repte majúscul és la necessitat d'adaptar-nos a les conseqüències irreversibles de l'emergència climàtica, així com garantir que la transició necessària cap a models neutres i resilients es dugui a terme de manera justa i compresa pels diferents agents de la societat.



Som conscients que **l'emergència climàtica afecta directament la gestió d'un recurs escàs com és l'aigua** i, per aquest motiu, l'afrontem de forma directa i contundent. El règim de pluges i temperatures que caracteritza el clima mediterrani, la capacitat limitada dels rius de les conques internes de Catalunya i l'augment progressiu de la demanda d'aigua fan perillar la garantia de subministrament, que anirà en augment si no se'n redueix el consum i no es disposa de nous recursos.

L'emergència climàtica **ens afecta a tots i totes és una responsabilitat compartida** entre les administracions, les empreses i la ciutadania.

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

la companyia està adherida al Programa d'acords voluntaris per a la reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic i als Compromisos d'Acció Climàtica de la Generalitat de Catalunya.

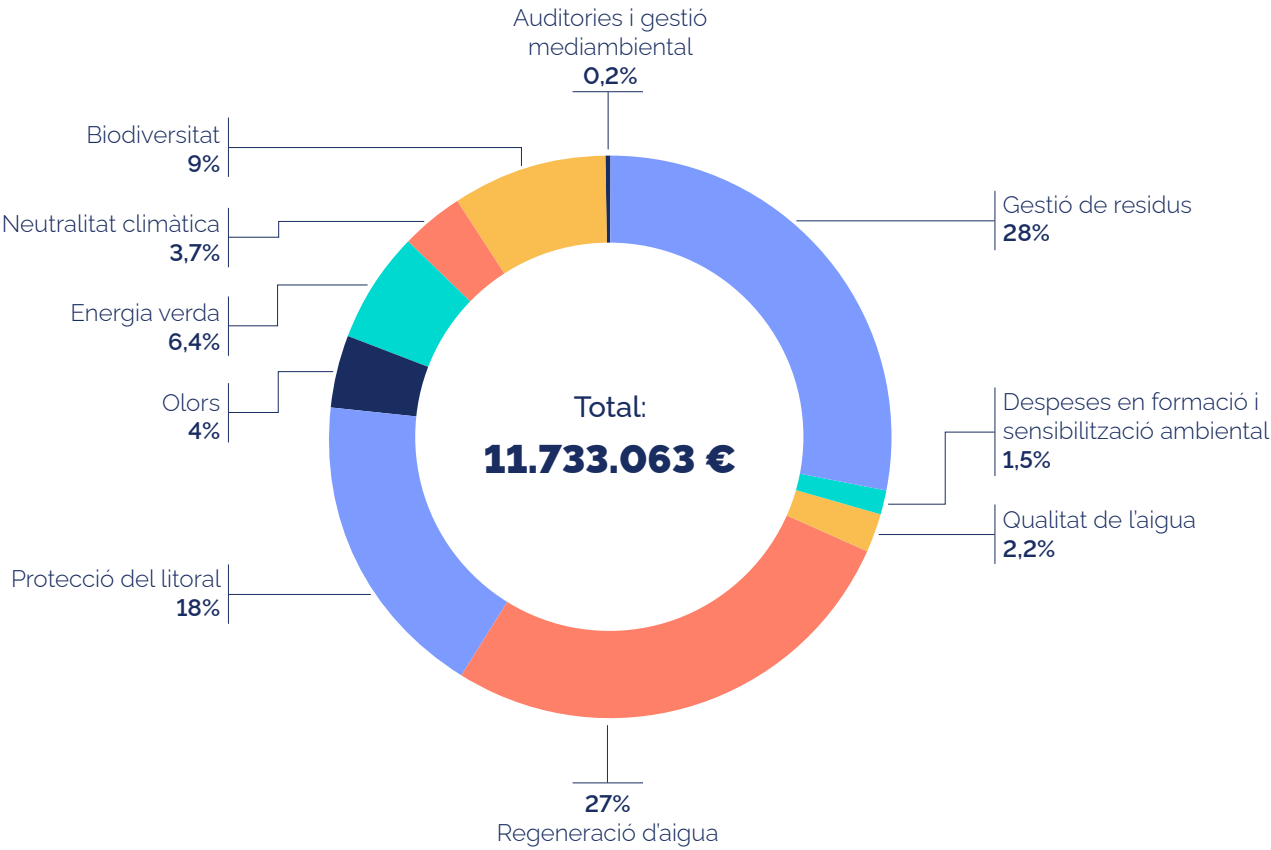
Durant el 2021, la companyia ha elaborat i publicat la nova Política d'acció climàtica aprovada pel Consell d'administració. Amb aquesta política la companyia assumeix un lideratge actiu envers l'acció climàtica, cooperant amb els grups de relació i el territori. Així mateix, planteja objectius ambiciosos que donen resposta tant als continguts de l'Acord de París i l'agenda climàtica global com als Compromisos d'Acció Climàtica de la Generalitat de Catalunya.

Els eixos d'aquesta política d'acció climàtica són la neutralitat climàtica (reducció, captura i compensació de les emissions), adaptació al canvi climàtic (resiliència i capital natural) i capacitat i implicació (interna i externa).

Eixos d'actuació

1		Neutralitat climàtica	Reducció, captura i compensació de les emissions
2		Adaptació al canvi climàtic	Resiliència i Capital natural
3		Transició justa	Capacitació i implicació (interna i externa)

Despesa ambiental



En aquesta línia, durant l'exercici 2021 la companyia ha invertit 7,6 milions d'euros en accions destinades al medi ambient i, a més a més, ha incorregut en diverses despeses amb l'objectiu de millorar en aquest àmbit i protegir-lo, per un import total d'11,7 milions d'euros

Una gestió eficient i sostenible

Per tal de dur a terme una gestió de l'aigua excellent, **ens comprometem a:**

- **Gestionar de forma eficient i sostenible**, buscar fonts innovadores i alternatives de captació i conscienciar les persones sobre la necessitat de fer-ne un consum responsable.
- **Treballar per** tenir una xarxa eficient i per **reduir el volum de fuites**.
- **Garantir** i posar en valor **la seva qualitat, protegir les masses d'aigua i avançar en la gestió global dels recursos hídrics**.



Neutralitat climàtica

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

L'objectiu d'Aigües de Barcelona és liderar un canvi profund i sistèmic **cap a una societat més sostenible**, basada en l'Agenda 2030, que garanteixi la salut i la supervivència del planeta i les persones.

Un full de ruta ambiciós

Amb aquesta finalitat, durant el 2021, hem dissenyat un full de ruta per assolir la neutralitat climàtica des d'ara fins al 2050. I ho volem fer a partir de palanques de reducció, captura i compensació d'emissions, sumant en aquest camí nous agents al canvi perquè, només així, podem ajudar a accelerar la transició col·lectiva.

El full de ruta per a la neutralitat climàtica ha estat treballat de la mà de persones i empreses expertes en emergència climàtica amb una planificació basada en la reducció i captura de les emissions de gasos d'efecte hivernacle. Serà comunicat al conjunt de l'organització i a l'entorn i actualitzat periòdicament per assegurar l'assoliment dels objectius d'aquesta política.

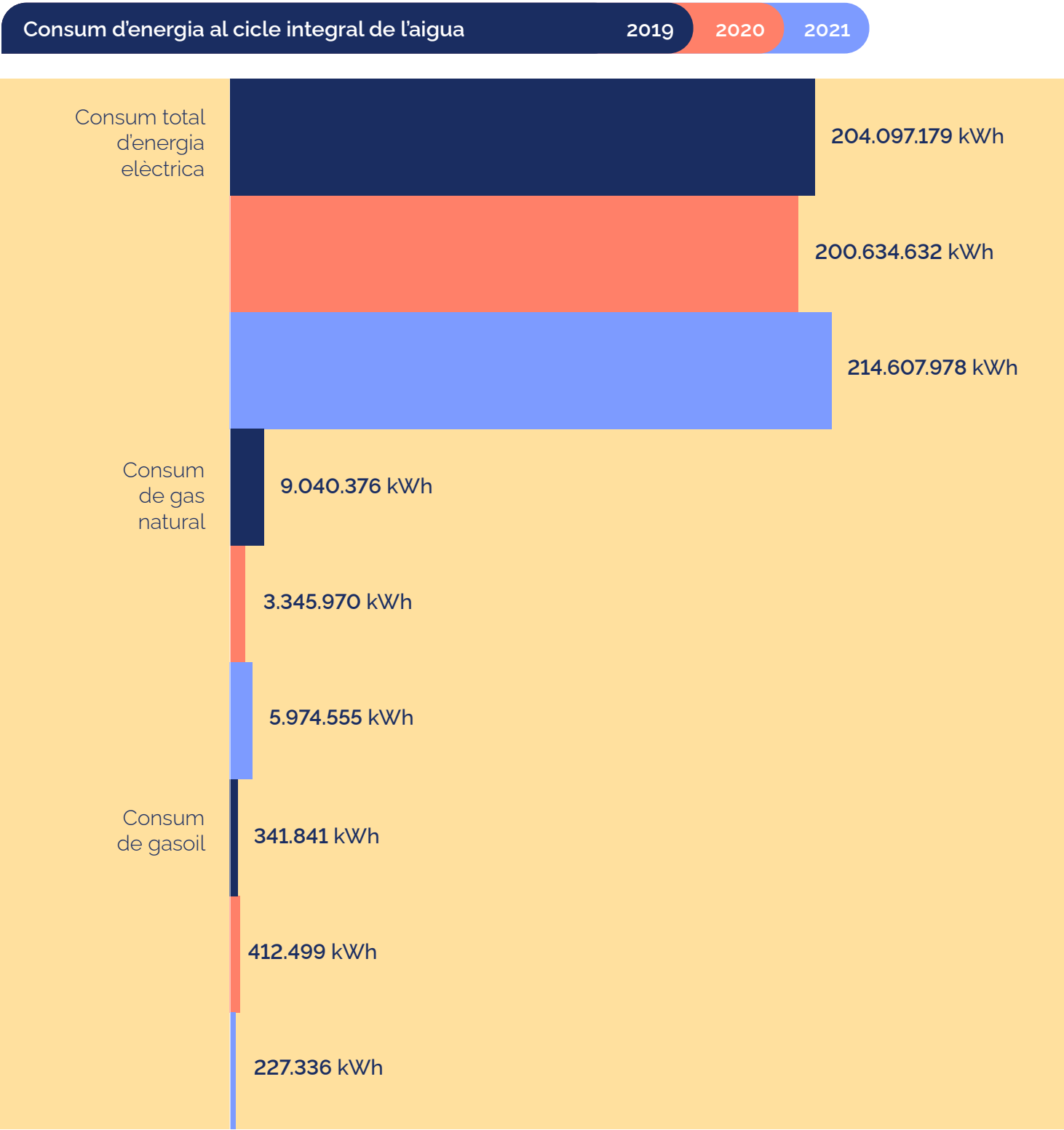
Aquesta guia ha estat **contrastada de manera oberta amb 18 agents externs: 8 institucions, 4 agents experts en canvi climàtic, 4 empreses compromeses en sostenibilitat, 2 d'activisme ambiental i social**; rebent una percepció molt positiva del nivell d'ambició i credibilitat, la prioritat de les palanques, l'horitzó temporal i el desplegament de projectes.

NEUTRALITAT OBERTA AMB LA NOSTRA CADENA DE VALOR

A Aigües de Barcelona volem avançar cap a la neutralitat climàtica de manera oberta amb la cadena de valor. Es per això que **encetem un espai pioner d'acció climàtica per a la reducció col·lectiva d'emissions**.

A partir de sessions de treball i a través de la participació i les aliances amb els nostres proveïdors, **volem dissenyar i desenvolupar noves accions per tal de reduir i contribuir a mitigar les emissions indirectes de la companyia** i, a la vegada, impulsar la neutralització col·lectiva d'emissions al territori.

Amb el focus de neutralitzar el 55% de la petjada corresponent a tractament de residus, materials i matèries primeres i compra d'aigua, aquest 2021 hem iniciat el treball per a la neutralitat oberta amb 6 agents clau de la cadena de valor, on hem detectat a través de dinàmiques grupals reptes i necessitats per abordar conjuntament i facilitar la reducció d'emissions indirectes. Hem identificat potencials solucions que desplegarem en forma de projectes a partir del 2022.



Reducció de les emissions

Treballem per la millora continuada i **per assolir l'objectiu de neutralitzar**, respecte **les emissions del 2019, el 55% de les emissions el 2030, el 88% el 2040 i el 100% el 2050**, eliminant la majoria de les emissions reduïbles abans del 2040. S'hi inclouen tant les emissions directes com les indirectes significatives.

A Aigües de Barcelona, creiem essencial sumar nous agents al canvi per accelerar la transició col·lectiva envers una neutralitat climàtica oberta. També cooperar amb els grups de relació i establir aliances sectorials, especialment amb els agents de la cadena de valor, així com amb la resta d'agents del territori. En aquest sentit, són essencials els àmbits empresarial, investigador, les administracions públiques i el tercer sector.



Petjada de carboni segons activitat

Emissions totals

81.105,82 t CO₂ - eq

Abast 1

10.385,95
t CO₂ - eq

Abast 2

3.077,61
t CO₂ - eq

Abast 3

67.642,26
t CO₂ - eq

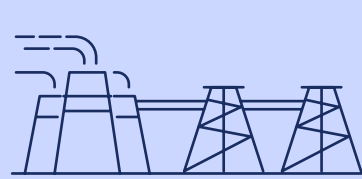
Emissions directes

- Crema de combustibles
- Flota de vehicles
- Gasos fluorats
- Emissions de procés de les estacions depuradores d'aigües residuals



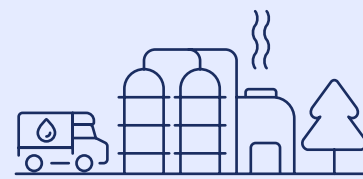
Emissions indirectes

- Electricitat consumida (comprada) de la xarxa



Altres emissions indirectes

- Viatges i desplaçaments d'empresa i in itinere
- Transport de materials, reactius i residus
- Disposició final dels residus
- Emissions dels efluent de les depuradores
- Compra d'aigua en alta

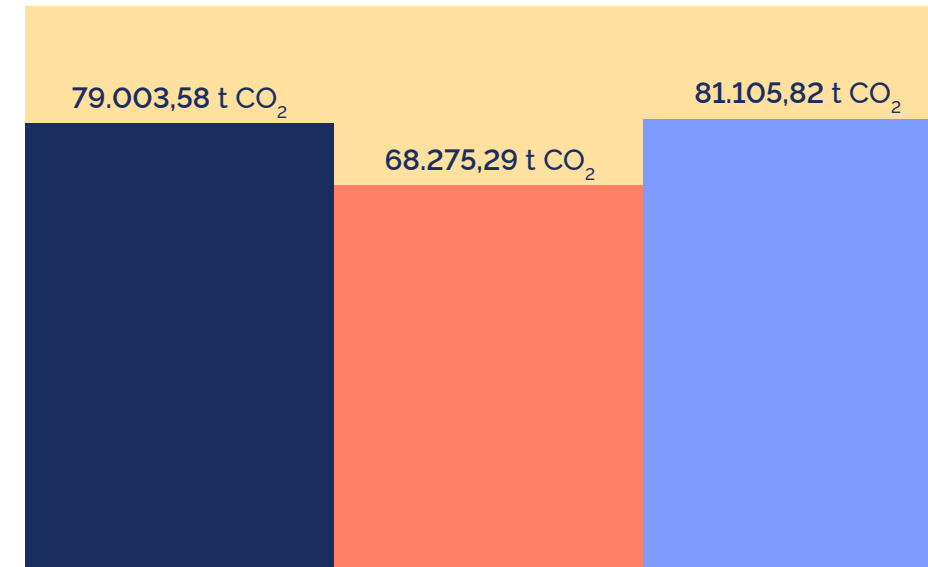


Petjada de carboni

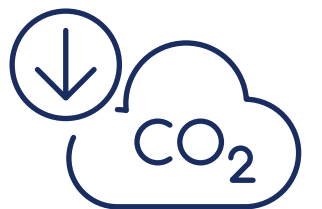
2019

2020

2021



Emissions directes + indirectes



La petjada de carboni d'Aigües de Barcelona el 2021 ha estat de 81.105,82 t CO₂ equivalents

Hem reduït les emissions de CO₂ en un 10,43% respecte del 2019, excloent la integració de la línia de fangs

Adaptació al canvi climàtic

La prevenció, l'estalvi i l'eficiència, juntament amb la reutilització, són les principals estratègies per adaptar-se als canvis que està patint el clima.

Volem contribuir a la **resiliència davant el canvi climàtic de les ciutats** a través de l'impuls al desplegament de solucions urbanes sostenibles, reconeixent el valor del capital natural i treballant per a la seva preservació i regeneració.

Resiliència cap a les *Green cities*

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

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

En aquest sentit **l'ETAP Sant Joan Despí és una de les estacions de tractament d'aigua potable més resilients de tota Europa, doncs s'ha anat adaptant al llarg dels anys des de** la seva posada en marxa al 1955 a la qualitat de l'aigua del riu Llobregat i a les successives modificacions de les directives d'aigües de consum, tenint com a resultat un tractament molt complet. La versatilitat d'aquest tractament ha permès fer front a nombrosos episodis de contaminació que cada vegada es van incrementant en la seva freqüència d'aparició degut a l'increment de les pluges torrencials.

Recursos hídrics alternatius per a la millora ambiental

La demanda creixent d'aigua i el canvi climàtic amenacen la sostenibilitat dels recursos hídrics. **Per garantir en el futur el subministrament d'aigua potable a l'àrea metropolitana de Barcelona és imprescindible regenerar i reutilitzar l'aigua.**

L'aigua regenerada s'obté aplicant un tractament addicional a l'aigua ja depurada i s'utilitza per a diversos usos que no requereixen d'aigua potable:

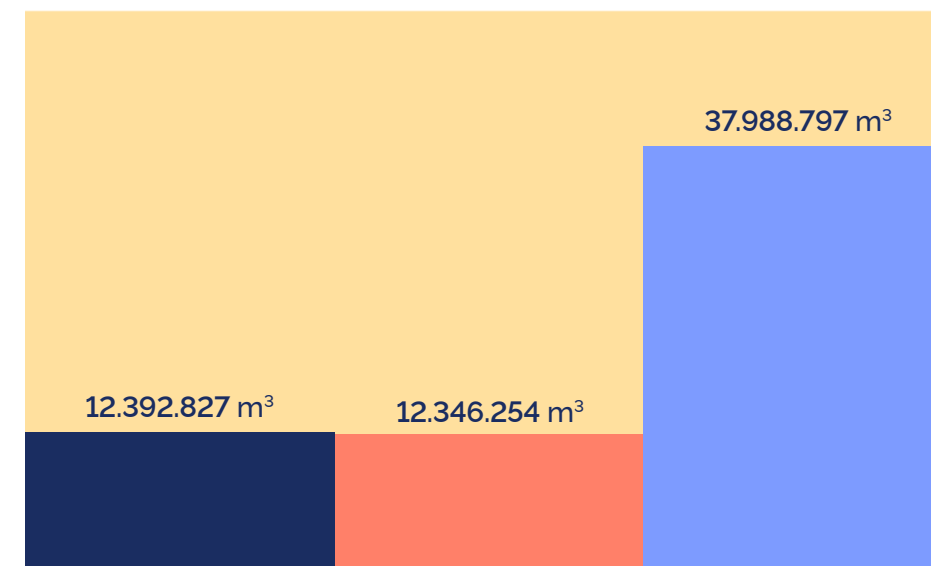
- **Ús ambiental** (manteniment de cabal del riu Llobregat, recàrrega d'aqüífers contra la intrusió salina i manteniment d'aiguamolls i millora dels espais naturals associats a la llacuna de la Murtra).
- **Ús urbà** (reg de zones verdes).
- **Ús recreatiu** (reg de camps de golf a Santa Coloma de Cervelló).
- **Ús agrícola** (Canal de la Infanta, el Rec Vell de Sant Vicenç dels Horts i el Parc Agrari del Baix Llobregat a Gavà i Viladecans).

Utilitzant l'aigua regenerada s'allibera aigua potable per a altres usos, principalment el domèstic, optimitzant i flexibilitzant la gestió de l'aigua i millorant les condicions ambientals dels rius. La reutilització de les aigües és essencial per garantir en el futur l'abastament de l'àrea metropolitana i una mesura obligada en països de l'arc mediterrani condicionats pels fenòmens meteorològics extrems, com les sequeres i les pluges torrencials.

Usos aigua regenerada

Aigua regenerada el 2021 37,99 hm³	99,3% Medi ambient 	0,4% Agricultura 	0,3% Recreatiu
---	----------------------------------	--------------------------------	------------------------------

Evolutiu producció aigua regenerada 2019 2020 2021





Amb la voluntat d'incrementar l'ús de recursos hídrics alternatius –en especial l'aigua regenerada–, incrementar la resiliència hídrica local, disminuir la tensió dels recursos hídrics naturals i augmentar la sostenibilitat i la garantia de subministrament del servei d'aigua potable, així com el tancament del cicle hídric, s'estan impulsant diverses iniciatives, com per exemple:

Aigua regenerada per la millora ambiental del tram final del riu Llobregat

Durant el 2021, l'ERA de l'EDAR del Baix Llobregat ha funcionat en règim B2 a petició de l'ACA.

Recaigua; aigua regenerada a Gavà

Installació d'un dispensador d'aigua automatitzat per demostrar la viabilitat de la reutilització de l'aigua per a usos municipals, reg i neteja viària, així com per a la neteja de vehicles amb un volum total estimat de 11.000 m³ anuals.

La companyia el 2022 seguirà treballant per aflorar i desplegar nous usos per l'aigua regenerada i així contribuir de manera estructural a l'adaptació als efectes irreversibles del canvi climàtic i al dèficit hídric del territori.

Energia eficient i renovable

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

En aquest sentit, cal destacar que des de l'any 2011 la millora en continu de l'eficiència energètica es suporta segons els estàndards de la ISO 50001 amb diverses iniciatives que es realitzen en diferents àmbits de l'empresa.

Actualment es disposa de quatre instal·lacions de producció d'energia renovable: 3 instal·lacions amb cogeneració mitjançant biogàs a les EDARs i una planta fotovoltaica a l'ETAP de Sant Joan Despí.

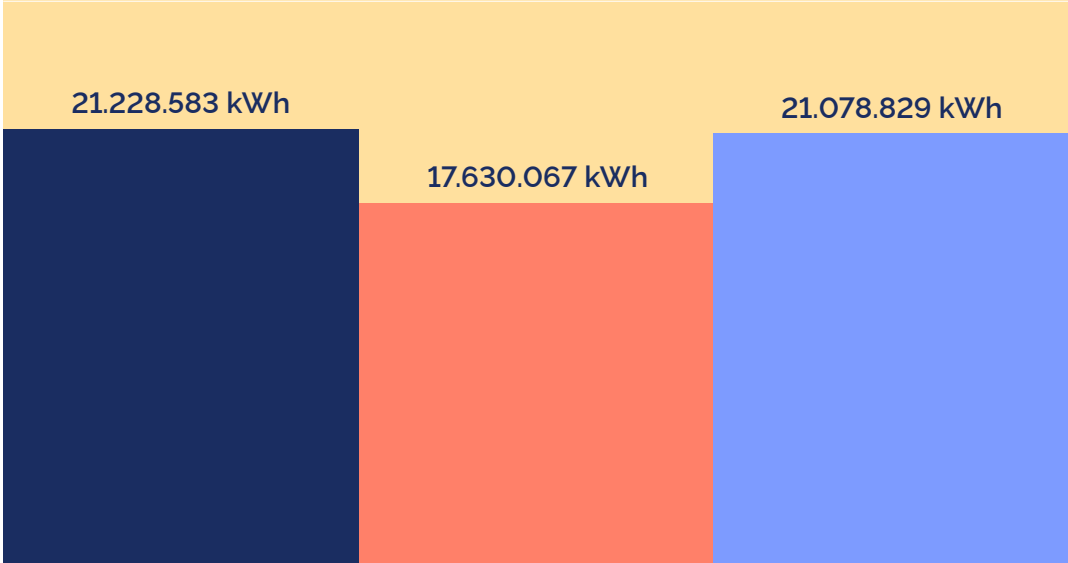
Amb l'objectiu d'augmentar la producció d'energia renovable i l'autosuficiència energètica, al 2020 es va realitzar un pla d'aixecament d'oportunitats de generació d'energia mitjançant fotovoltaica, amb un total de 21 instal·lacions de fotovoltaica previstes en els 5 propers anys i una generació anual prevista d'11 GWh/any. En aquesta línia, al 2021 s'han iniciat 7 d'aquests projectes, en particular en 4 estacions de bombament d'aigua residual, 2 dipòsits de la xarxa d'abastament i 1 de les nostres oficines.

Energia elèctrica produïda amb fonts renovables el 2021 (kWh)

Energia elèctrica produïda per cogeneració mitjançant biogàs	20.740.588
Producció d'energia elèctrica d'origen fotovoltaic	210.812
Aportació de les plaques solars tèrmiques en oficines	127.429

Energia produïda amb fonts renovables

2019 2020 2021



Mobilitat sostenible

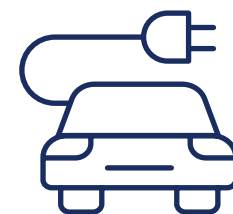


El canvi climàtic i les seves conseqüències directes sobre la salut és un dels grans reptes del planeta, tal i com queda recollit en els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible. Aquest problema es viu sobretot a les ciutats, on actualment resideix el 55% de les persones de tot el món, una xifra que s'incrementarà en un 13%, segons les Nacions Unides.

El transport, en totes les seves formes, és un sector amb un gran consum d'energies fòssils i altes emissions de gasos d'efecte hivernacle. Per això, en el camí cap a una mobilitat sostenible i neta, les

ciutats juguen un paper cabdal per impulsar l'ús de formes d'energia verda que evitin l'escalfament global i ajudin a millorar la qualitat de l'aire, objectius necessaris per preservar la salut de les persones.

Aigües de Barcelona, fermament compromesa amb la mobilitat sostenible com a part del seu pla estratègic de transició ecològica, contribueix a la reducció d'emissions i de la contaminació de l'aire a l'àrea metropolitana de Barcelona. Per aquest motiu, al 2021, la companyia es va sumar a la Setmana Europea de la Mobilitat, centrada en la "Mobilitat sostenible, saludable i segura".



La petjada de carboni associada a la flota l'any 2021 ha estat de 253,50 t CO₂ equivalent

La flota de vehicles elèctrics

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, pensats per ser utilitzats en vies urbanes i interurbanes, amb una autonomia mitjana de 130 quilòmetres.

La progressiva implantació del cotxe elèctric a la flota de vehicles d'Aigües de Barcelona ha arribat al 2021 a 154 vehicles 100% elèctrics; projecte que s'emmarca dins l'estratègia de Desenvolupament Sostenible d'Aigües de Barcelona.

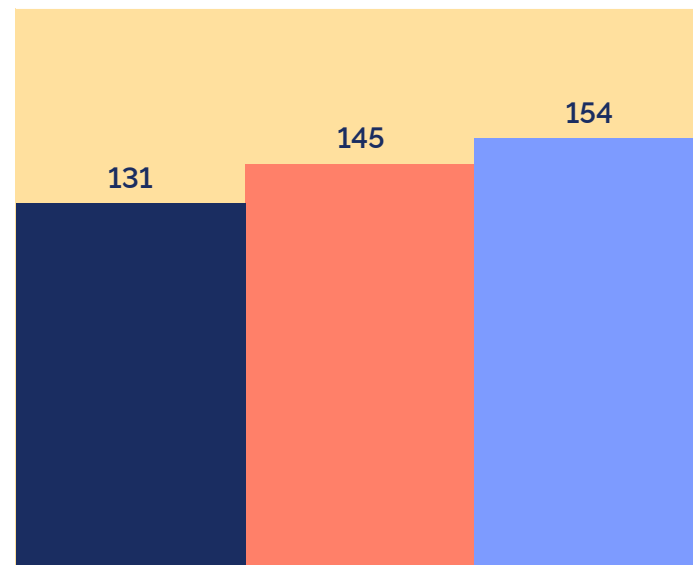
L'electrificació de la flota ha de contribuir a minimitzar l'impacte ambiental, reduir les emissions contaminants i la contaminació acústica, especialment a la ciutat de Barcelona, on un dels objectius principals és la millora de la qualitat de l'aire.

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

- **Una reducció del consum de combustible** respecte l'any 2020 de 3.759,86 litres anuals
- **Una reducció d'emissions CO₂** respecte l'any anterior de 10,67 tones anuals
- **Estalvi d'energia**
- Una **reducció** significativa **dels sorolls** (contaminació acústica)



Vehicles elèctrics 2019 2020 2021



Des del compromís de la companyia per avançar cap a una transformació cultural en el sí de l'organització, s'ha promogut una nova mobilitat sostenible com a motor de canvi, amb l'objectiu de reduir la petjada de carboni. Des d'aquesta voluntat, la companyia ha iniciat al novembre de 2021 la campanya BiciEmpresa, posant a disposició dels treballadors i treballadores cinc bicicletes elèctriques per desplaçar-se preferentment in itinere.

Estratègia basada en l'economia circular

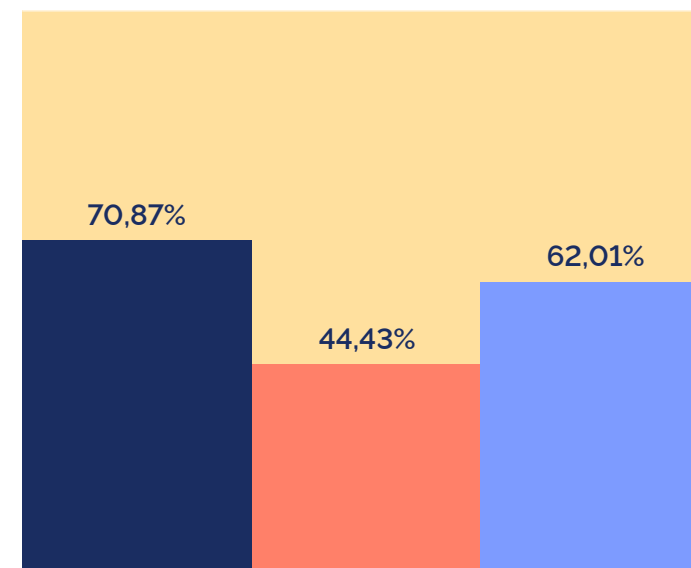
Tanquem el cicle mitjançant estratègies d'economia circular, tot minimitzant el consum de recursos i els impactes en el medi. A Aigües de Barcelona **prioritzem l'optimització de tots els recursos** necessaris per dur a terme l'activitat i **donem un segon ús als residus que poden esdevenir un recurs energètic més net.**

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

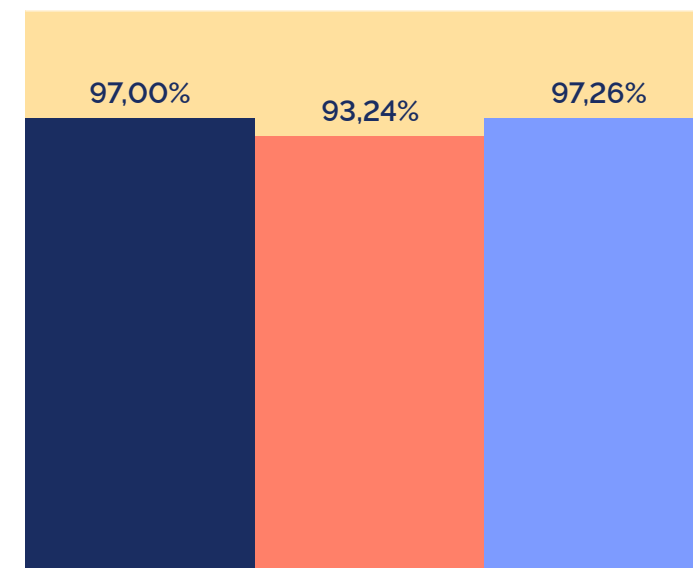


El 2021, la companyia ha valoritzat el 97,26% dels residus gestionats a les depuradores (EDAR) i el 62,01% dels residus gestionats a les estacions de tractament d'aigua potable (ETAP).

Valorització de residus 2019 2020 2021



Residus valoritzats
ETAP



Residus valoritzats
EDAR



Ecofactories, paradigma de circularitat al cicle de l'aigua

Amb el pas del temps és més evident que les crisis ambientals són part del camí que tenim per davant. Els esdeveniments climàtics, cada cop més adversos, són l'advertiment de que cada vegada és més important protegir el planeta.

Sovint oblidem que tots els recursos que genera la Terra són finits, i que totes les nostres accions com a habitants del de la mateixa tenen, en major o en menor mesura, repercussió sobre aquesta. Per tant, esdevé necessària una transformació del progrés econòmic humà dins dels límits ecològics de la Terra.

El present model econòmic d"extreure, produir, desaprofitar" està arribant ja al límit de la seva capacitat física i biològica. L'economia circular és una alternativa que busca redefinir què és el creixement, amb èmfasi en els beneficis per a tota la societat. Recolzada per una transició cap a fonts renovables d'energia, el model circular crea capital econòmic, natural i social i es basa en tres principis:

	Eliminar residus i contaminació des del disseny
	Mantenir productes i materials en ús
	Regenerar sistemes naturals

"Aigua amb 1.000 vides" busca impulsar la regeneració de l'aigua i l'economia circular com a elements clau per al desenvolupament sostenible del territori metropolità.

El sanejament és un procés clau per garantir la qualitat de l'aigua que es retorna al medi, ja que assegura la salut de les persones i la preservació del medi. A més, les aigües residuals són una font sostenible d'aigua regenerada per a ser reutilitzada en diferents usos, d'energia, de nutrients i d'altres

recursos. **Volem evolucionar les depuradores d'aigües residuals convertint-les en Ecofactories**, aplicant els principis de l'economia circular, en instal·lacions generadores de nous recursos, assolint la neutralitat energètica, amb un impacte ambiental i social positiu i aportant valor compartit.

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.

El projecte Ecofactories forma part dels projectes estratègics de l'Agenda AB2030 i treballa a partir del codisseny, la cocreació, compartir experiències i la generació de valor per assolir els següents objectius:

- 1. Regeneració del 100% de l'aigua tractada**
 - 2. Autosuficiència energètica (0 kwh d'energia consumida procedent de fonts externes)**
 - 3. 0 residus a l'abocador (transformem els residus en recursos)**
 - 4. Creació de valor sostenible**
 - 5. Impacte ambiental i social positiu**

Algunes de les actuacions que s'enquadren dins d'aquest projecte són la valorització dels residus de garbellament i sorres de sanejament, que actualment es dipositen en un abocador, o l'upgrading del biogàs per a la producció de biometà.

Capital natural

Treballem per a la conservació i la millora dels hàbitats naturals implicats en el cicle de l'aigua –fluvials, litorals, marins i zones humides– **i la seva biodiversitat**, així com per minimitzar la nostra petjada climàtica.

Donat que **la biodiversitat és clau per al manteniment de la qualitat de les fonts d'aigua**, la voluntat de conservar-la s'ha inclòs en els objectius de gestió de totes les instal·lacions del cicle integral de l'aigua, especialment aquelles que estan situades a la Xarxa Natura 2000 (zones protegides o amb presència d'espècies amenaçades).



Vigilància de la xarxa de sanejament en alta i protecció del litoral

Evitar els impactes negatius en el medi marí és també una prioritat. Per això, estem treballant per ser cada vegada més eficients i ràpids en la resposta davant de possibles incidents que afectin la qualitat de les aigües marines.

Per tal d'**evitar o minimitzar els abocaments** en temps sec no autoritzats, hi ha sensors de nivell a totes les plantes i bombaments associats i sobreeixidors de la xarxa de sanejament, comunicats amb un Sistema d'automatització i control industrial (SCADA) connectat a una alarma les 24 hores i els 365 dies de l'any que genera un avís als responsables.

Aigües de Barcelona realitza la **vigilància i el control de la xarxa metropolitana**. En cas de produir-se un abocament, **desenvolupa una gestió correctiva**.

Durant el 2021 **s'han instal·lat tecnologies pilot de retenció de sòlids en 9 sobreeixidors de la xarxa de sanejament** en alta de l'AMB. L'objectiu d'aquestes tecnologies és retenir part dels residus sòlids que s'aboquen al mar pels sobreeixidors en temps de pluja. El pilot permetrà comparar entre diferents tecnologies existents i determinar quines instal·lar durant els propers anys, cosa que permetrà donar compliment als requeriments del RD. 1290/2012.

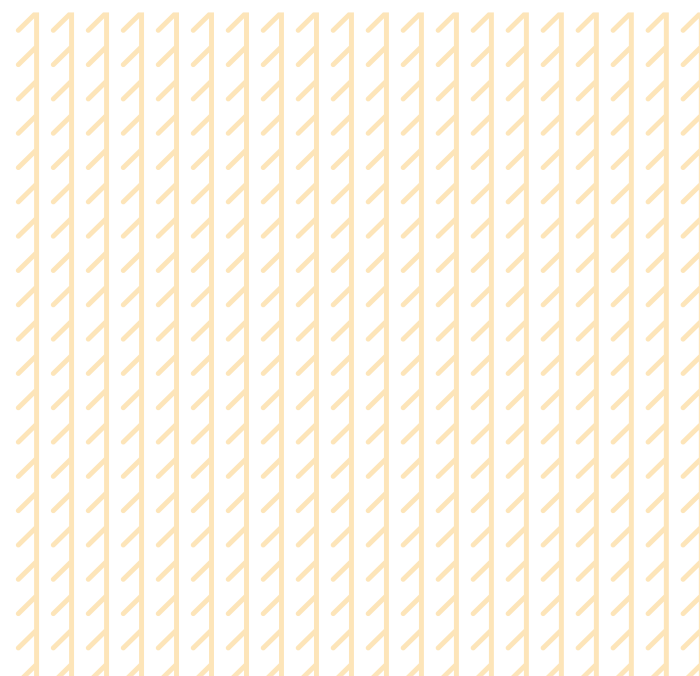


Biodiversitat

Una de les línies d'acció més desenvolupades a Aigües de Barcelona en els últims anys és el foment i la preservació de la biodiversitat a les nostres instal·lacions. Per tal de naturalitzar les instal·lacions del cicle de l'aigua, hem impulsat algunes actuacions com:

- **Elaboració de diagnòstics i plans d'acció** de biodiversitat
- **Ús d'espècies vegetals autòctones** en la jardineria
- **Gestió ecològica** de les zones verdes
- **Afavoriment de la fauna útil i control d'espècies invasores**, a través del desplegament del programa "STOP Invasores", que inclou una metodologia i eines pròpies per capacitar el personal de les nostres instal·lacions respecte a com identificar aquestes espècies, reportar-ne les observacions i dur a terme plans de control ad hoc
- **L'eliminació total de l'ús de productes químics** de caràcter fitosanitari (herbicides, insecticides o plaguicides, entre d'altres) en totes les instal·lacions, ja que comporten uns nivells de toxicitat elevats, tant per als animals com per a les persones, i són una de les principals causes de la pèrdua d'insectes pol·linitzadors. Han estat substituïts per productes ecològics no tòxics i per tècniques alternatives naturals, sostenibles i respectuoses amb el medi ambient.

Amb l'objectiu de reduir l'impacte negatiu de la nostra activitat sobre el capital natural i potenciar els impactes positius, l'organització continua realitzant autoavaluacions sobre l'estat de conservació de la biodiversitat en aquelles instal·lacions ubicades en espais sensibles o protegits, per obtenir així una diagnosi i marcar un pla d'actuació adaptat a les característiques especials d'aquestes plantes (EDAR Vallvidrera i Begues, complementant així l'estudi realitzat al 2020 a l'EDAR Gavà-Viladecans).



Sensibilització sobre protecció i millores de la biodiversitat



Durant el 2021, s'han realitzat webinars mensuals –anomenats Café BiObserva– on experts en fauna i flora fan divulgació orientada als voluntaris del programa BiObserva, i s'han dut a terme cursos específics de capacització per als voluntaris de BiObserva Stop invasores. A més, s'ha treballat en una campanya de repartiment

entre les instal·lacions de depuració i potabilització de caixes niu, menjadores, abeuradors i adhesius per a les finestres dels edificis per evitar impactes d'ocells, i s'ha realitzat una formació d'experiències pràctiques de manteniment del verd sense herbicides.





Transició justa

La transició ecològica ha de ser justa. Des d'Aigües de Barcelona movem el coneixement i la capacitat d'aquest perquè persones i entitats puguin abordar aquesta transició.

Objectius de capacitat i implicació

1. Incorporar l'acció climàtica en la planificació estratègica, en la presa de decisions i en l'anàlisi i gestió de riscos.
2. Comunicar de forma transparent l'evolució dels indicadors d'acció climàtica.
3. Divulgar el coneixement i els aprenentatges adquirits i facilitar el procés d'acció climàtica al nostre entorn.
4. Promoure l'interès dels professionals de l'organització pel canvi climàtic, a través de la capacitat i la sensibilització.
5. Estimació de l'impacte climàtic de 1798, projectes d'inversió en abastament, sanejament i transversals i incorporació dels criteris climàtics en la presa de decisions de projectes d'inversió en abastament.

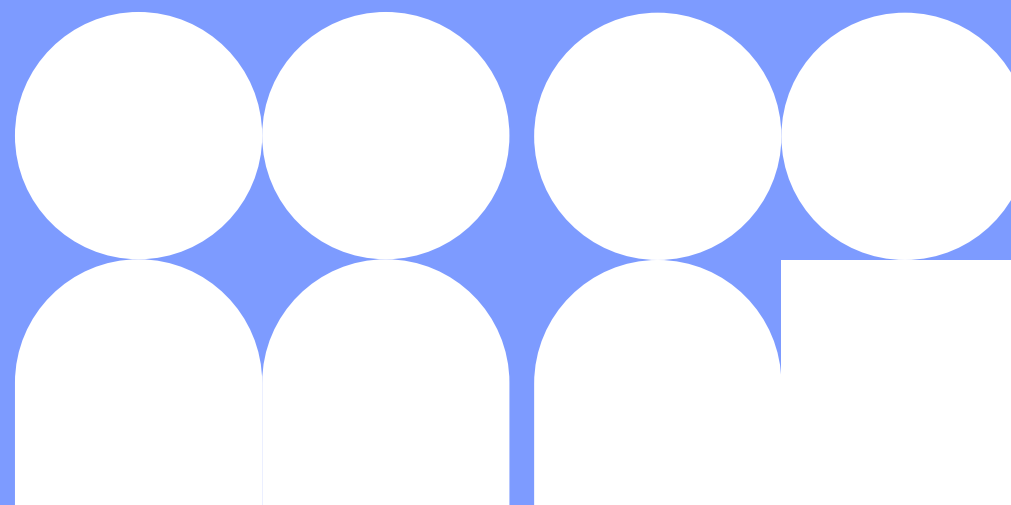
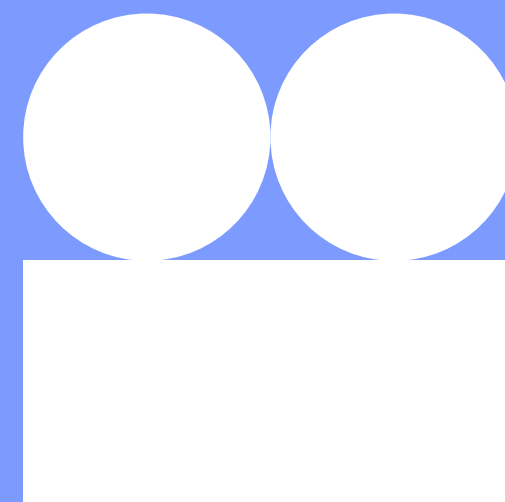
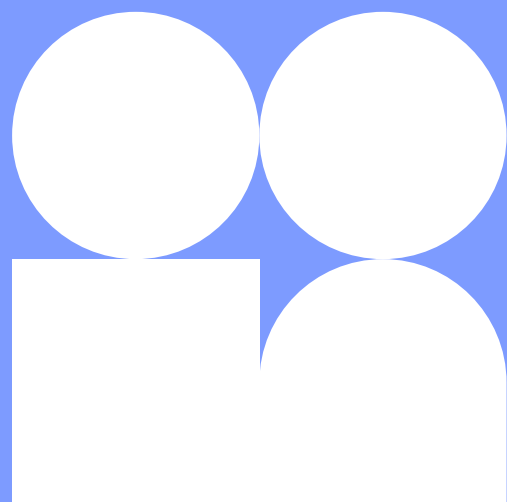
Sensibilització i capacitat interna

De les 140 persones treballadores d'Aigües de Barcelona convocades, **122 van participar durant el mes d'octubre en els tallers virtuals "Comprenem per actuar pel clima"**, on es van explicar els vincles causa-efecte del canvi climàtic i el coneixement necessari d'aquests per poder generar accions de mitigació i adaptació, tant individuals com collectives.

Creació del canal #MedFutures al web d'Atlas of the Future per compartir solucions exemplars per al clima desplegadas a la Mediterrània.

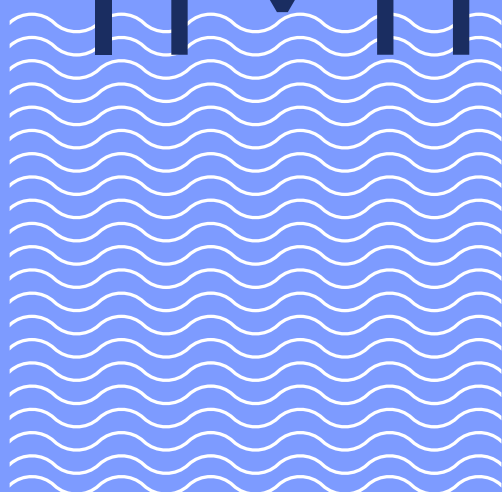


05



IMPACTE

SOCIAL



UN EQUIP EXCEL·LENT I COMPROMÈS



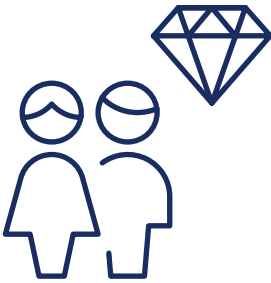
Per a Aigües de Barcelona, l'equip humà és una prioritat. **Mantenir la implicació i l'adaptabilitat de totes les persones que formen part de la companyia** és el resultat del treball permanent per posar en valor i **fomentar el benestar i el talent de les persones, la formació i la cultura de l'equitat,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

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

La nostra tasca és prestar un servei essencial, com és l'aigua, i garantir que sigui de la mateixa qualitat de sempre. Aquest any, a causa de la pandèmia de la covid-19, s'ha adaptat el procediment de treball a les noves realitats, acord en el que ha contribuït tota la plantilla.

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 tenim oportunitats, en el nostre dia a dia, de prendre decisions integrant els valors de la solidaritat: quan comprem, quan contractem o quan ens relacionem.

La nostra plantilla



Les persones que treballen a Aigües de Barcelona són l'actiu més valuós de la companyia i el pilar essencial per al desenvolupament de l'activitat

Entorn de treball igualitari i divers

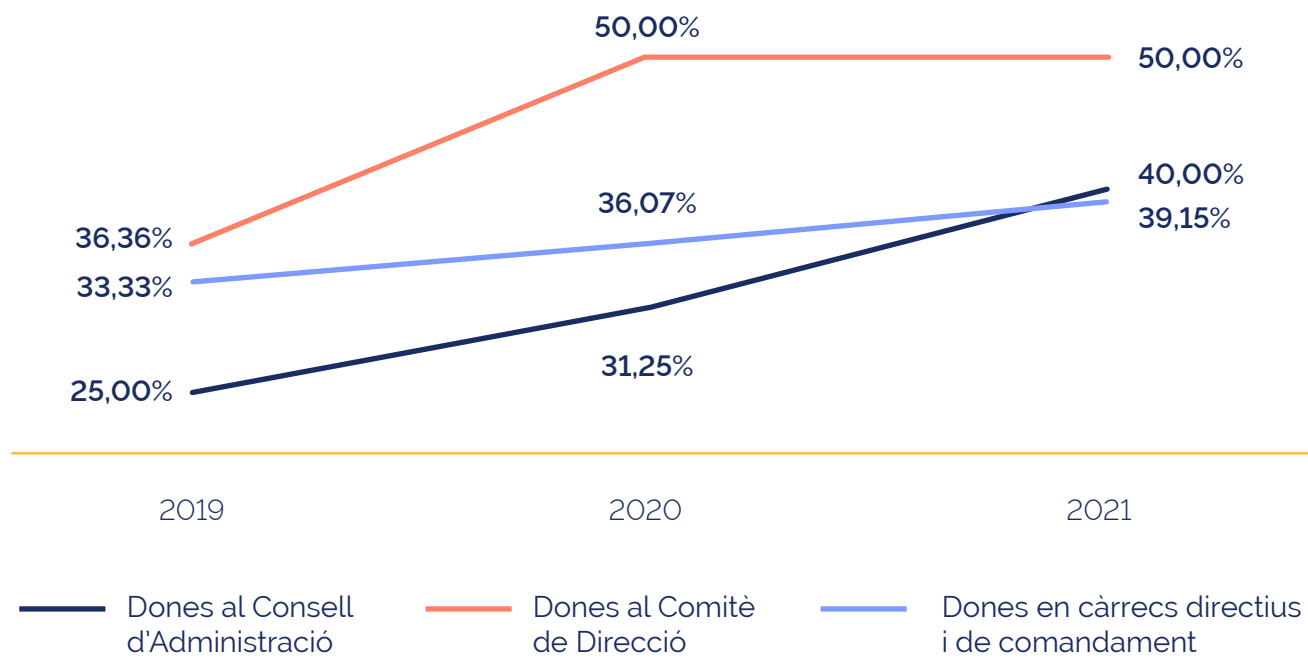
A Aigües de Barcelona comptem amb d'un pla d'igualtat d'oportunitats que assegura el tracte no discriminatori, just i imparcial en tots els àmbits de l'organització. Els nostres objectius en aquest àmbit són els següents:

- **Consolidar**, en la cultura interna, **el valor de la igualtat** entre dones i homes.
- Progressar en la **presència equilibrada de dones i homes** en l'organització.
- Garantir **l'accés igualitari a la formació** interna.
- Promoure la **igualtat retributiva** de dones i homes.
- **Sostenir**, en la cultura de l'organització, el valor de **l'equilibri de les diferents esferes de la vida**.
- Consolidar, de manera transversal, els criteris de **comunicació inclusiva i no sexista**.
- Vetllar per un entorn saludable i lliure de riscos amb perspectiva de gènere.
- Assegurar un **entorn de treball lliure d'assetjament**.



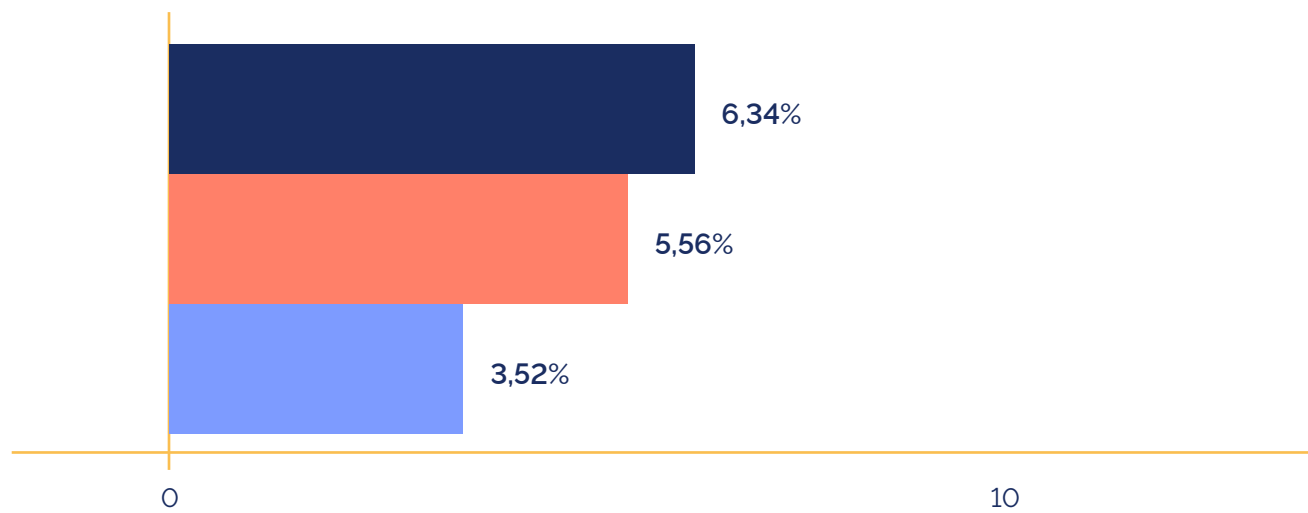


Igualtat



Bretxa salarial

2019 2020 2021

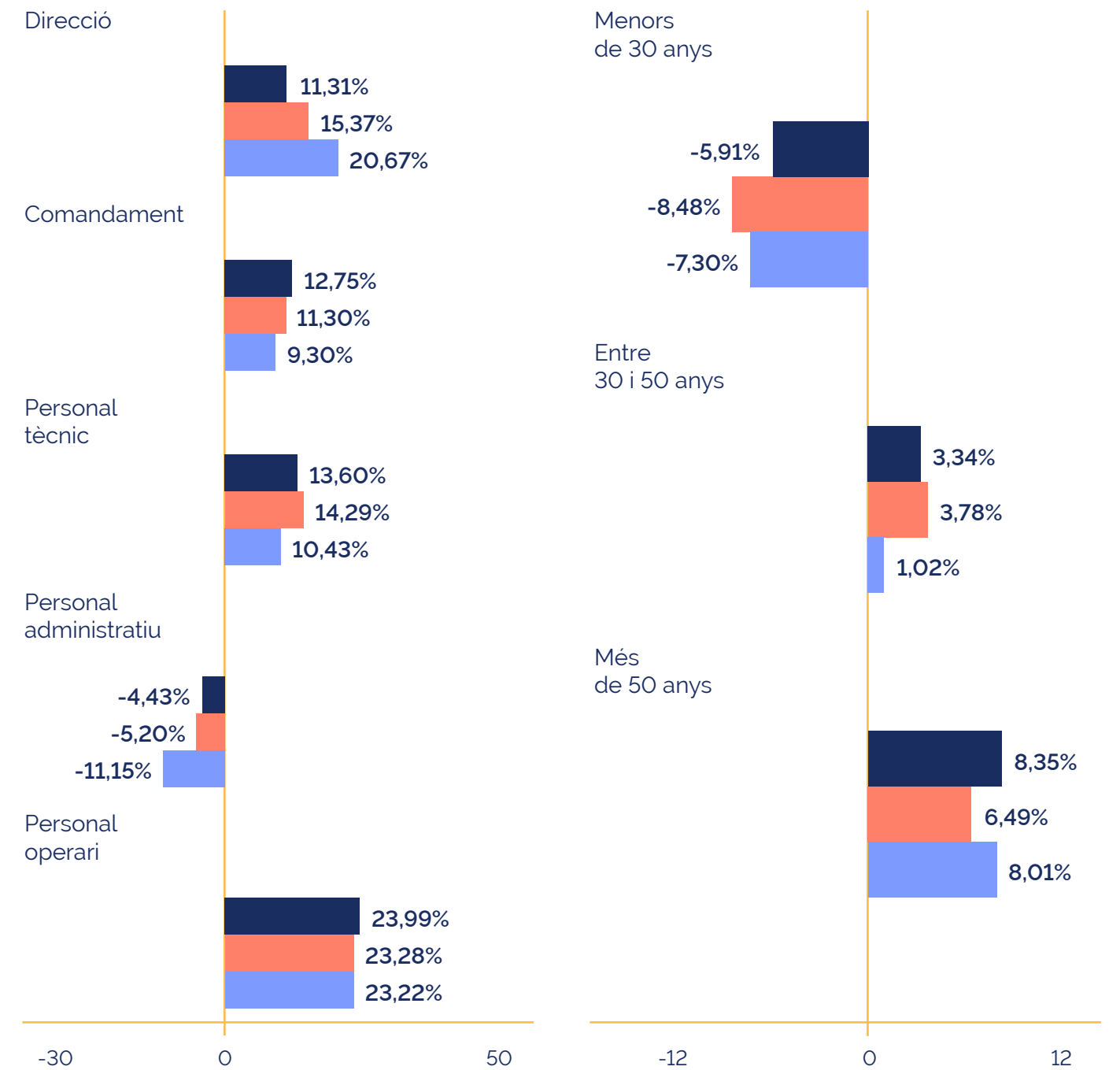


Bretxa salarial

2019 2020 2021

Bretxa salarial per ocupació

Bretxa salarial per edat



Prevenió
de l'assetjament

A Aigües de Barcelona considerem qualsevol forma de violència com un atemptat contra la dignitat de les persones i, per tant, una violació dels drets fonamentals. Per aquest motiu, des del 2014 disposem d'un protocol d'actuació en cas d'assetjament que ha estat actualitzat amb data d'1 de juny de 2021. Destaquem com a **novetats en aquest nou protocol la incorporació de l'assetjament per mitjans telemàtics o ciberassetjament**, entès com qualsevol comportament hostil contra una persona a través de les TIC, i l'assetjament per expressió o identitat de gènere a la feina.

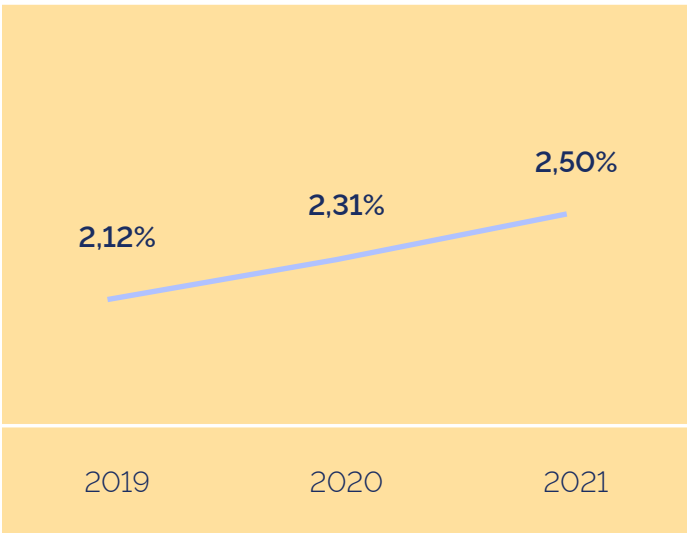
Volem aconseguir un entorn de treball productiu, segur i respectuós per a totes les persones. Per això, declarem que l'assetjament per raó de sexe,

psicològic, moral o mobbing, per mitjans telemàtics o qualsevol altra conducta d'abús d'autoritat o assetjament discriminatori no seran permesos ni tolerats en cap circumstància, i seran sancionats amb contundència.

Disposem d'una bústia de consultes o denúncies relatives a l'assetjament. Aquestes consultes o denúncies es posaran en coneixement de la Comissió de Seguiment del Protocol d'Actuació en Matèria d'Assetjament i es tractaran amb total confidencialitat. L'adreça és bustiadenunciaassetjament@aiguesdebarcelona.cat

Durant els últims 3 anys no s'han rebut denúncies d'assetjament; per tant, no ha calgut activar el protocol d'assetjament.

Persones amb diversitat funcional



Integració de persones
amb diversitat funcional

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

Conciliació personal,
familiar i laboral

Aigües de Barcelona treballa amb la convicció de tenir un entorn de treball on totes les persones percebin que poden aconseguir progressivament les seves metes de manera equilibrada tant en l'àmbit personal com en el familiar i el professional.

Aigües de Barcelona, com a Empresa Flexible i Responsable (EFR), ofereix al seu equip **92 mesures encaminades a facilitar l'equilibri entre la vida professional i personal:**

	47 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



Nou model de treball: transformació i Smart Working



Durant el 2021 s'ha treballat en un nou model d' *smart working*, amb l'objectiu de dotar els nostres treballadors i treballadores dels recursos necessaris per desenvolupar la seva feina de manera completament autònoma.

Model amb 4 eixos

1.

Eix cultura.
Nou rol del líder, treball per projectes i estructura menys piramidal.

Actuacions 2021

- Formacions en comunicació en entorns virtuals i lideratge Smart Working.
- Comitè Acceleració (Comitè de Transformació Cultural), amb focus en la transformació cultural: compostat per 67 persones de tots els àmbits i nivells de l'organització. Té com a objectiu compartir experiències en iniciatives de canvi per desenvolupar la cultura de la millora continua i el canvi.

2.

Eix processos.

Actuacions 2021

- Projecte oficina sense paper i digitalització.

3.

Eix tecnologia.

Actuacions 2021

- Dotació dels equips i la formació necessària per teletreballar.
- Formació en tecnologies digitals a tota la plantilla que, arran de la pandèmia, ha passat a teletreballar.

4.

Eix espais.

Actuacions 2021

- Eliminació de la majoria dels despatxos per crear una oficina diàfana, sense taules assignades i nous espais col·laboratius.
- S'amplia l'accés al pàrquing a totes les persones treballadores de la seu de la companyia.

ABancem: transformació organitzativa



El setembre del 2020, Aigües de Barcelona defineix una nova organització entorn a 4 pilars estratègics: Pacte Social, compromís amb la ciutadania, excel·lència operativa i digitalització i innovació. Fruit d'aquesta nova organització, s'estructura el programa de transformació ABancem, que gira entorn a tres eixos:

Model amb 3 eixos

1.

Transformació Digital

Per l'eficiència dels processos i l'eliminació de burocràcies.

2.

Transformació Cultural

Impulsant un nou model de lideratge i de treball envers a l'agilitat i l'empoderament dels empleats.

3.

Transformació Organitzativa

On la transversalitat i l'eliminació de sitges són els principals focus.

En el marc de la Transformació Organitzativa, amb data d' 1 de juliol de 2021, es va implantar una nova organització dual, permetent donar resposta a la transformació sense deixar de banda l'excel·lència operativa. Aquesta organització dual s'estructura en dos eixos:

- Gestió de l'operativa, garantint l'excel·lència i eficiència, així com un servei de qualitat a la ciutadania
- Carrils d'acceleració, focalitzats en el desenvolupament dels projectes de transformació digital, amb l'objectiu de contribuir a la millora de la relació amb l'entorn

Formació

Afavorim el desenvolupament professional

Aigües de Barcelona és un bon lloc per treballar, on les persones se senten valorades i incentivades i poden potenciar la seva formació i el seu desenvolupament tant personal com professional.

La nostra plantilla rep formació continuada, que establim amb la perspectiva de dotar-la de coneixements útils per dur a terme la seva tasca i per fer-ho amb l'ús de les metodologies i les eines més capdavanteres, **garantint objectivitat i igualtat de condicions**, alhora que identifica les competències professionals de cada persona treballadora i les seves àrees de millora.

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

Aquest any s'ha executat una campanya de comunicació per difondre l'estructura ètica, a través de píndoles i correus electrònics informatius, i s'ha realitzat una enquesta sobre estructura ètica

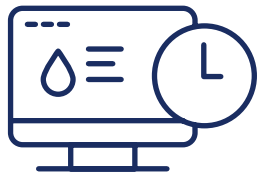
entre els professionals d'Aigües de Barcelona per conèixer el grau d'implantació i percepció actuals.

També durant el 2021 s'han realitzat 8 comunicacions sobre ètica i compliment als treballadors, i hem continuat desenvolupant formació relativa al nostre marc ètic.

Així mateix, es porta a terme formació específica dirigida a conscienciar directius i administradors sobre les diferent matèries que afecten el compliment normatiu, així com jornades presencials i online sobre medi ambient i innovació, contractació, econòmic-financer, salut i seguretat laboral, RRHH, drets humans, protecció dels actius, conflictes d'interès i relacions amb administracions.

Concretament, el 2021 s'ha tornat a impartir el curs sobre gestió de conflictes per la Federació Catalana de Voluntariat. S'han emprat els continguts prèviament adaptats per tal d'impartir-lo via telemàtica mitjançant una webinar, i afermar així el nostre compromís de suport i col·laboració amb aquesta entitat.

*Hores de formació 2021: 27.751,12
24,7 h per persona treballadora/any*



Formació per a la generació d'ocupació de qualitat

Cicles formatius

Aigües de Barcelona referma el seu compromís amb la generació d'ocupació de qualitat, el desenvolupament de l'economia local i les aliances per fer front als reptes de futur col·laborant en:

- El Cicle Formatiu de Grau Superior de l'Aigua de l'Institut Esteve Terradas de Cornellà de Llobregat, en el model dual. Els alumnes combinen la formació teòrica amb 912 hores de pràctiques a la companyia.
- El Cicle Formatiu de Grau Mitjà de l'Aigua de l'Institut Rubió i Tudurí, a Barcelona. La participació es tradueix en:
 - » Definició curricular dels continguts dels temaris.
 - » Suport al professorat, per exemple, amb visites a les instal·lacions d'Aigües de Barcelona.
 - » Impartició, per part de professionals, de l'organització d'alguna matèria tècnica.

Pràctiques a Aigües de Barcelona

Sobren pràctiques en els camps de CP Xarxes, FP Dual, FP laboratori, Cicles formatius i Universitats.

Doctorats Industrials

La proposta de col·laboració d'Aigües de Barcelona amb el Pla de Doctorats Industrials de la Generalitat de Catalunya presenta les següents particularitats:

- Resolució de problemes aplicats.
- Accés dels estudiants a prototips.
- Investigació col·laborativa i aplicada.
- Formació específica a la indústria o a les noves oportunitats de carrera.
- Participació de professionals qualificats del sector de l'aigua.

Cada projecte té una durada de tres anys. 6 estudiants ja s'han doctorat a Aigües de Barcelona i, durant el 2021, 2 estudiants més han treballat en la seva tesi.

Seguretat i salut laboral

El compromís amb la seguretat i salut laboral és una qüestió cabdal a Aigües de Barcelona. Per aquest motiu, la màxima seguretat en el treball és un valor assumit i integrat en la cultura de la companyia i ha d'aprofitar-se l'excel·lent oportunitat que ens ofereix el marc normatiu actual per tal de donar un impuls decidit a l'acció preventiva amb la finalitat de:

- **Fomentar** una autèntica **cultura de la prevenció**, entenent amb això la cultura organitzativa, plenament participativa, amb un enfocament positiu que asseguri el compliment efectiu i real de les obligacions preventives i proscrigui el compliment merament formal o documental d'aquestes.
- Reforçar la necessitat **d'integrar de manera eficient i en termes de sostenibilitat la prevenció de riscos laborals (PRL)** en els sistemes de gestió de l'empresa a tots els nivells organitzatius.
- **Adequar les noves formes d'organització del treball a la normativa de PRL.**





A més de complir amb els requisits contemplats en les diferents normatives, hem apostat per establir un sistema de gestió de la seguretat i salut laboral per tal de proporcionar llocs de treball segurs i saludables, prevenir les lesions i el deteriorament de la salut del personal i millorar de manera continua el desenvolupament de la seguretat i salut laboral en el lloc de feina. Disposem de procediments i metodologies per a l'avaluació dels riscos associats a:

- 1. **Installacions.**
- 2. **Activitats realitzades en els centres de treball d'Aigües de Barcelona** per part de personal propi, personal d'empreses contractistes o visitants.
- 3. **Agents físics, químics i biològics i/o relacionats amb les condicions de treball** que puguin estar presents en l'entorn de treball.

Consulta, participació i comunicació

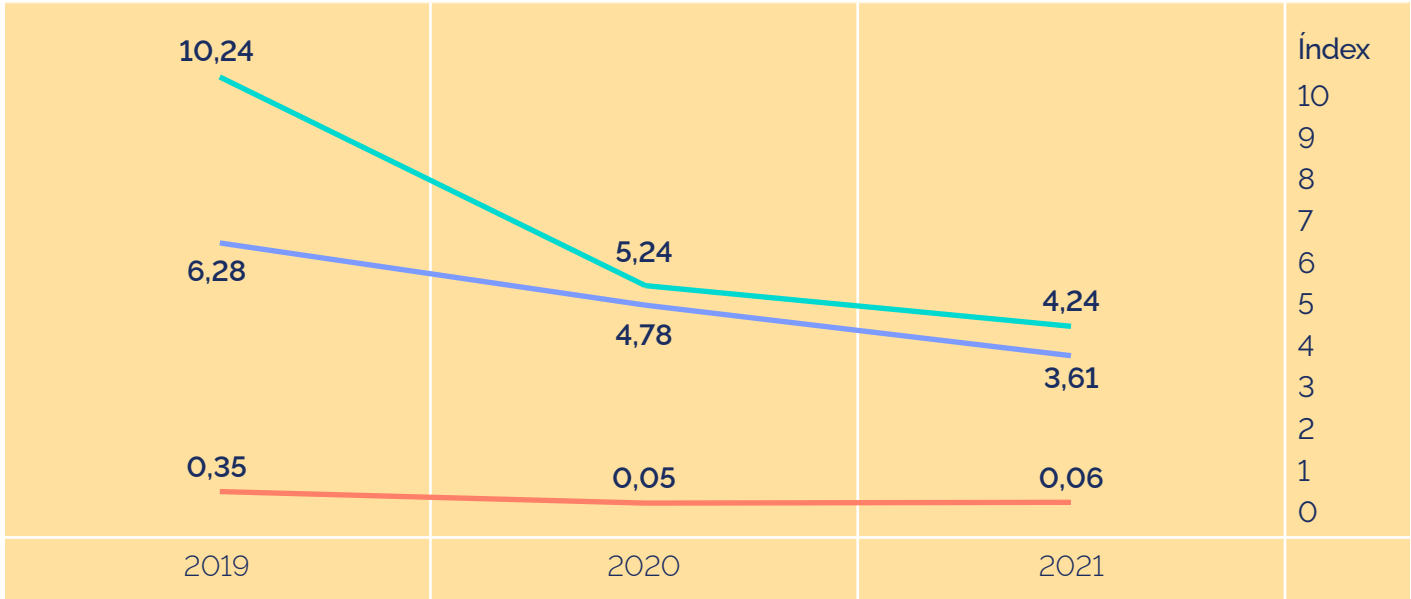
Posem a l'abast de totes les persones treballadores mecanismes de comunicació perquè puguin informar, als i les responsables dels seus centres de treball i al Servei de Prevenció, dels esdeveniments detectats amb un possible impacte sobre la seguretat laboral. En base a aquestes comunicacions es fa una anàlisi de la situació per buscar solucions que permetin minimitzar i/o eliminar la situació perillosa, així com fer extensiu a la resta de l'organització aquelles bones experiències observades.

Tenim constituïts 11 comitès de seguretat i salut laboral (CSSL), formats de manera paritària per persones delegades de prevenció i representants

de l'empresa, i on participen membres del Servei de Prevenció. Són òrgans destinats a tractar, comunicar i informar sobre els aspectes en matèria de seguretat i salut laboral que afecten a l'organització.

Les persones treballadores, a través dels comitès, tenen accés a la informació necessària, especialment sobre tot el que es refereix als aspectes del procés productiu que puguin tenir incidència en la salut de la plantilla. També a la informació sobre riscos reals o potencials, les estadístiques sobre els índexs d'absentisme i les seves causes, així com una relació dels accidents de treball i els estudis que s'elaborin sobre el medi ambient de treball.

Seguretat i salut laboral



— Índex de freqüència — Índex d'absentisme — Índex de gravetat

Hàbits saludables i benestar emocional

La Direcció d'Aigües de Barcelona continua compromesa amb tot allò que contribueixi a fomentar el desenvolupament professional i el benestar dels seus treballadors i treballadores, millorant les seves condicions de treball. Per aquest motiu segueix promocionant uns hàbits saludables a través de la plataforma Hàbits Saludables, que té la vocació de garantir la qualitat de vida de les persones treballadores. Durant l'any 2021, aquesta plataforma ha operat de manera virtual publicant articles i recomanant accions i consells adreçats a la plantilla.

En el context de la pandèmia, la companyia ha ofert serveis de suport en salut emocional i aspectes psicosocials mitjançant un servei de psicologia que ha donat resposta a tots els casos

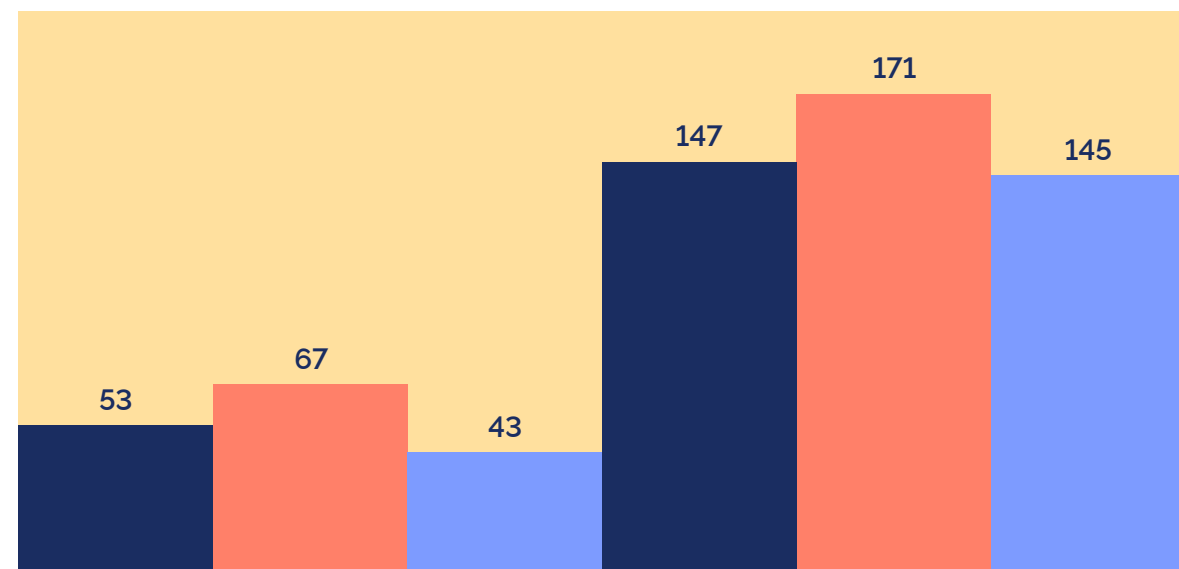
que, bé per iniciativa pròpia o derivats del servei mèdic, han sol·licitat suport emocional.

L'afluència de casos del 2021 s'ha vist minorada amb la retirada progressiva de les restriccions i l'aixecament de l'estat d'alarma. Aquesta nova etapa, però, ha donat pas a nous motius de consulta relacionats amb el retorn progressiu a les oficines i la reorganització dels patrons laborals i personals.

La majoria dels treballadors i treballadores que sol·liciten suport emocional pertanyen a l'equip d'oficines i personal sensible. Per contra, el col·lectiu d'operaris que ha hagut de mantenir el seu treball de camp o presencial no acusa tant la baixada de les restriccions.

Evolutiu nivell assistencial

2019 2020 2021



Nombre de persones

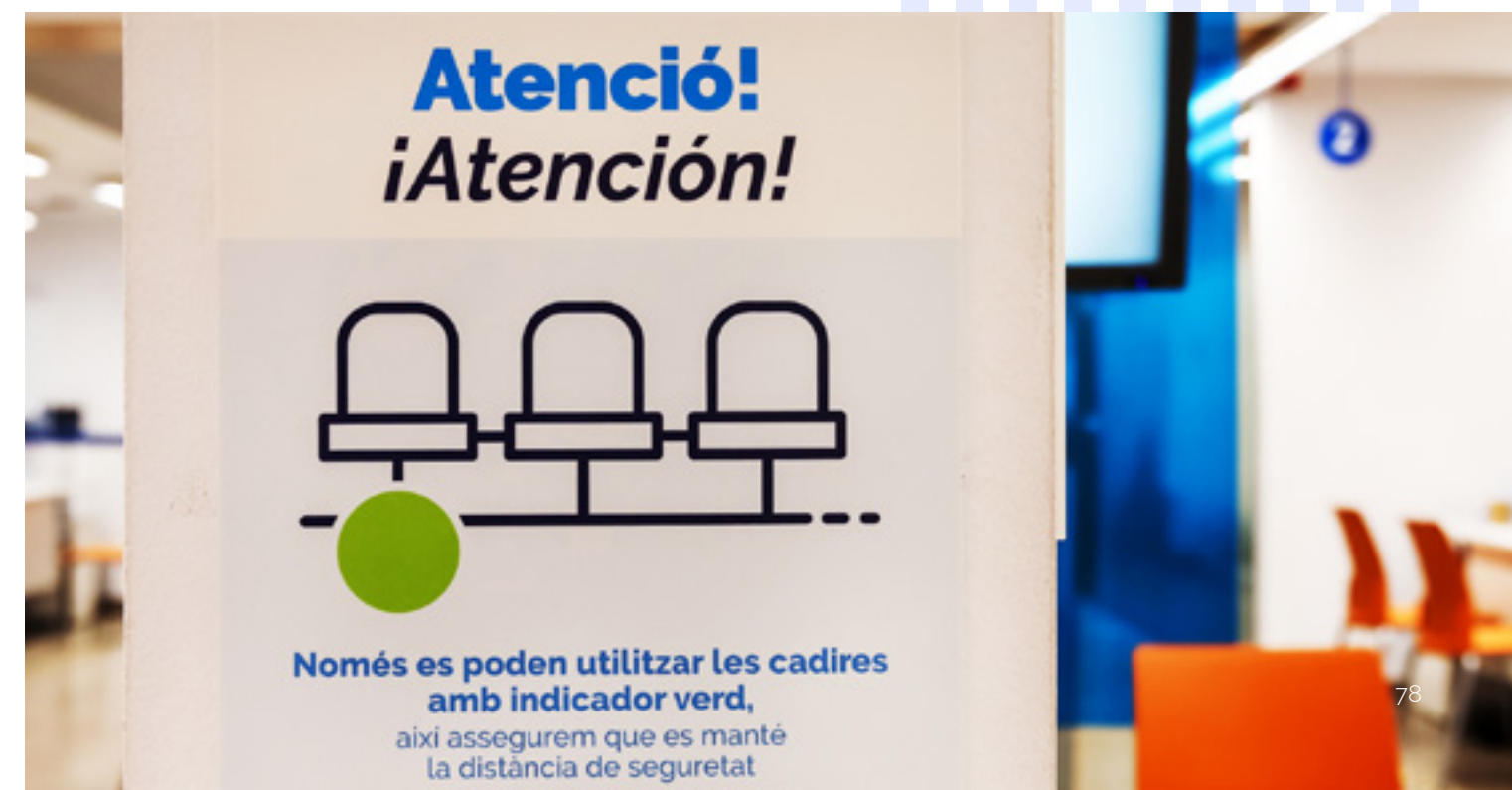
Nombre de visites

Protecció contra la covid-19

Els estàndards de protecció aplicats per Aigües de Barcelona per treballar de manera segura es basen en les recomanacions establertes per les autoritats competents (el Ministeri de Sanitat i l'Organització Mundial de la Salut).

Aigües de Barcelona realitza un constant seguiment dels índex d'incidència acumulada, tant a nivell de Catalunya com d'Espanya, i, en general, de l'evolució de la pandèmia a fi de poder adaptar la seva operativa als diferents escenaris generats per la covid-19.

Durant l'any 2021 s'ha continuat treballant amb intensitat en les mesures de protecció, realitzant una desescalada de forma conscient i segura d'acord amb l'estat d'immunitat de les persones treballadores gràcies a la vacunació.



Formació en seguretat i salut laboral

El Servei de Prevenció participa en l'activitat formativa en matèria de seguretat i salut laboral, tant detectant les necessitats requerides per a cada col·lectiu de persones treballadores i organitzant les sessions a impartir, com duent a terme la pròpia activitat formadora a través dels recursos personals propis o externs.

Al llarg del 2021 s'han efectuat diverses accions formatives relacionades amb les temàtiques de seguretat associades a les diferents activitats. **Els cursos ofereixen als treballadors/res 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 laboral.** Les activitats es realitzen dins la jornada laboral i són majoritàriament de caire teòric-pràctic presencial.

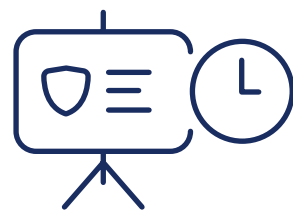
Per avaluar l'eficiència de la formació es realitza un test final corregit per la persona formadora. En cas que el resultat de l'avaluació no hagi estat satisfactori, es reforcen aquells aspectes que no hagin quedat consolidats, avaluant novament l'eficàcia.

En el cas dels cursos presencials s'ha afegit la part relativa a la gestió enfront la pandèmia covid-19 i els plans de tornada a la normalitat: grups reduïts i estables, ús de mascaretes i manteniment de la distància social, realització de test d'antígens en cas necessari, prioritant en tot moment el desenvolupament dels cursos en espais oberts o suficientment ventilats.

Realitat virtual



Com a novetat, s'ha establert una **modalitat formativa amb tecnologia de realitat virtual** que permet submergir-se en una simulació i recrear un entorn on poder posar en pràctica els conceptes teòrics. Es va aplicar a la sessió "10 Regles que salven - Objectiu zero accidents greus i mortals", orientada al personal d'oficines. Han rebut aquesta formació un total de 233 persones.



**11.228 hores
impartides de
formació de seguretat
i salut laboral**

Cultura Justa. Si et mulles, tothom hi guanya!

A Aigües de Barcelona **creiem en la transformació cultural** en l'àmbit de la seguretat de les persones, el medi ambient i les instal·lacions. Sabem que una cultura justa és aquella en la que les persones que conformen l'organització comuniquen sense temor riscos, errors o incompliments de les normes durant les operacions, i confien en la resposta de l'organització.

La finalitat del projecte Cultura Justa és crear un clima de confiança que permeti comunicar i conèixer els esdeveniments, d'alt potencial i gravetat (HIPO o High Potential, per les seves sigles en anglès), que podrien posar en risc la nostra activitat, amb l'objectiu de fer més segures i eficaces les operacions. Per a això, **la comunicació** d'allò que pot anar malament **és clau**.

La implantació de la Cultura Justa a tota l'organització serà una realitat l'any 2022 i es començarà a estendre als treballadors externs a partir de 2023.

Política de Cultura Justa

1



Reconeixement i exemplaritat de les bones pràctiques en seguretat.

2



Reporting i informació transparent en un clima de confiança.

3



S'admet el dret a l'error dels treballadors de l'organització.

4



Independència de l'equip d'estudi i anàlisi dels riscos i esdeveniments.

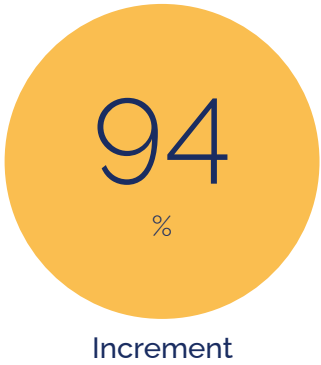
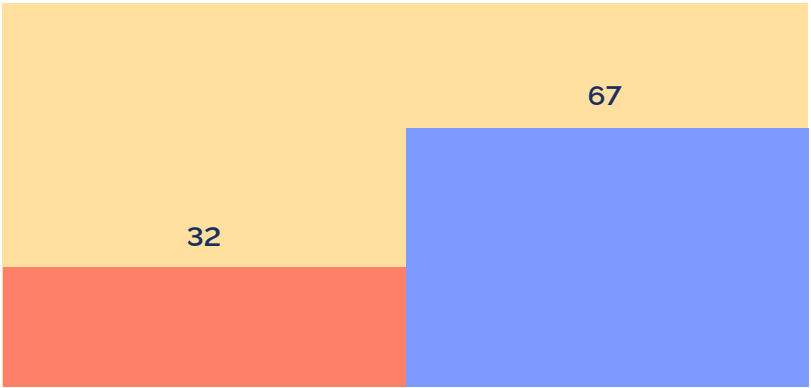
5



Reprovaçió equitativa dels comportaments inacceptables.



Comunicats de risc d'alta severitat (HIPO) 2020 2021



Formació	
Tallers	630 participants
Curs online Talent'up	1.100 participants

Entorn relacional i dialogant

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

Escoltem, analitzem, dialoguem i donem resposta als nostres treballadors i treballadores i els seus representants, creant marcs efectius de comunicació responsable que ens permetin conèixer les seves necessitats i expectatives. El 2017 es va acordar el primer conveni col·lectiu d'Aigües de Barcelona, que cobreix el 100% de la plantilla. Aquest estableix els procediments d'informació, consulta i negociació amb la representació legal de les persones treballadores.

Aigües de Barcelona articula el diàleg amb els professionals a través de dos canals diferenciats:

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

A més de participar en les negociacions de condicions de treball, participen activament en diverses comissions com: seguiment de la marxa de l'empresa, seguretat i salut laboral, afers socials, igualtat i formació, així com altres comissions que es puguin requerir segons el moment i el context, com la comissió de seguiment d'evolució de la covid-19 sorgida arran de la pandèmia actual.

Canal "Ambaixadors", un projecte iniciat el 2017 que pretén, mitjançant un grup de 30 treballadors, fomentar una comunicació de proximitat, creant un canal bidireccional entre els treballadors i la direcció amb l'objectiu de traslladar la informació necessària relativa a l'empresa o les opinions i necessitats del personal.



Projectes destacats

Dinars amb la Direcció



Trobades entre la Direcció General i la Direcció de Persones i Organització amb els joves talents (menors de 35 anys), amb l'objectiu de conèixer-los i avançar en la proximitat de la Direcció amb tota l'organització. El 2021, s'han realitzat 3 dinars amb 12 participants.

Sessions Diàleg amb el conseller delegat



Visites del conseller delegat a les diferents instal·lacions d'Aigües de Barcelona per conèixer les persones que integren l'empresa i poder transmetre, en primera persona, els objectius de l'organització i els neguits dels empleats. El 2021, s'han realitzat un total de 11 sessions –4 d'elles online– amb la participació de 92 persones.

Esmorzars amb la part social



L'objectiu dels quals és que la Direcció General conegui a tots els representants dels treballadors de la companyia.

Comissions paritàries amb la Representació Legal dels Treballadors (RLT)



Estan regulades a l'actual conveni col·lectiu i les més rellevants són les següents:

- **Comissió de Seguiment Marxa Empresa.** Formada per la Direcció de l'empresa i el Comitè intercentres.
- **Comissió d'Igualtat d'Aigües de Barcelona.** És l'encarregada d'efectuar el seguiment i l'avaluació de cadascuna de les mesures i accions del Pla d'Igualtat.
- **Comissió Paritària de Classificació Professional (CPCP).** Es compon de 6 persones representants nomenades per la Direcció i 6 nomenades pel Comitè intercentres. Es responsabilitza de la classificació dels llocs de treball i de la participació als processos de selecció i la cobertura de vacants.
- **Comissió Paritària de Formació Professional (CPFP).** Formada per la Direcció de l'empresa i el Comitè intercentres, s'encarrega de desenvolupar el pla de formació professional pels treballadors d'acord amb les actuacions i formacions pactades.
- **Comitè intercentres de Seguretat i Salut Laboral (CISSL).** És de caràcter paritari i està format per 13 persones representants de la plantilla escollides entre les persones integrants dels comitès de seguretat i salut laboral dels centres de treball. Es reuneix trimestralment i les seves competències i facultats són les que determina la legislació vigent en matèria de Seguretat i Salut.

Enquestes a la plantilla



Sobre hàbits d'assistència, aparcament, restaurant i hubs

Dirigida al personal del centre de treball de Collblanc, té l'objectiu de seguir avançant en els reptes de transformació positiva i en el projecte ABancem per conèixer l'opinió i els hàbits relacionats amb quatre aspectes: assistència al centre de treball, aparcament, restaurant i hubs, per tal de codissenyar els diferents aspectes del Pla de Retorn a Collblanc i identificar propostes de millora de l'edifici.

Índex de Salut Organitzacional

Té la finalitat d'identificar els punts forts a desenvolupar i les oportunitats de millora, així com els obstacles que impedeixen assolir fites.

Clima

Com a part del procés de millora contínua a Aigües de Barcelona, l'opinió de les persones treballadores resulta cabdal. Per aquest motiu, periòdicament es realitza una enquesta de clima a la plantilla amb l'objectiu de poder avaluar directament el grau de satisfacció laboral.

La de 2021 és la **tercera enquesta de clima que es porta a terme a la companyia**. Aquest any s'han inclòs preguntes estructurals per poder comparar els resultats amb els d'estudis anteriors, a més de noves preguntes adaptades a les necessitats i interessos actuals de l'empresa.

Respecte del resultat global, cal destacar que **l'índex de satisfacció general (un 7,9) ha estat el més elevat des de 2015**. Així, el resultat ha sigut positiu, donat que el 84% dels participants han atorgat notables i excel·lents en la seva satisfacció amb l'empresa. D'altra banda, el **grau de participació global ha estat d'un 61%**.

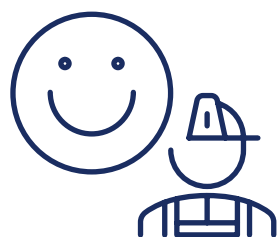
Les principals **conclusions** de l'enquesta han estat les següents:

- Es fomenta i valora el treball en equip i, cada cop més, **les persones treballadores se senten ben valorades i compreses** per part dels responsables.
- Les **bones condicions de feina** són un dels principals punts forts de l'empresa.

- El procés de transformació no s'ha aturat arran de la pandèmia: **l'organització continua sent innovadora, impulsant la flexibilitat i promovent la sostenibilitat**.
- Tot i què la pandèmia ha suposat un abans i un després en les maneres de treballar, les **persones treballadores** s'han sentit **recolzades i acompanyades** tant per l'empresa com pel seu responsable immediat.
- Les noves **formes de treball més flexibles** i, més concretament, el teletreball són canvis ben valorats per les persones treballadores.

Respecte els **aspectes a millorar**, cal seguir treballant en:

- El **desenvolupament professional** de les persones.
- Una **formació** interna ajustada a les necessitats del lloc de feina.



*Índex de satisfacció dels
treballadors: 7,9*

ACCÉS A L'AIGUA



L'accés a l'aigua és un dret humà indispensable per a una vida digna i ha d'estar a l'abast de tothom. A Aigües de Barcelona som conscients de la dificultat d'accés d'algunes persones a aquest necessari recurs, una situació que s'ha vist agreujada els dos últims anys a causa de la pandèmia per covid-19. Aquest escenari ha fet incrementar el nombre de persones que s'han vist en situació de vulnerabilitat.

Les persones en situació de vulnerabilitat acostumaven a fer les gestions de manera presencial. Degut a les mesures covid, a les nostres oficines vam implantar la cita prèvia l'any 2020.

Bonificacions i ajudes

Per tal de garantir el subministrament a les persones en situació de vulnerabilitat, atorguem bonificacions i ajudes mitjançant tres eines fonamentals:

1. Gestió d'impagats domèstics durant la pandèmia

El Reial Decret 8/2020 va disposar la prohibició de suspendre el subministrament d'aigua als consumidors vulnerables a partir de l'abril de 2020. Posteriorment, el Reial Decret 11/2020 va establir que, fins al 30 de setembre d'aquell any, no es podia suspendre el subministrament d'aigua a cap consumidor domèstic.

Tot i així, **encara que Aigües de Barcelona podia haver engegat el procés de gestió d'impagats a l'octubre de 2020, per prudència i seguint la nostra filosofia de protegir sempre les persones en situació de vulnerabilitat, no es va iniciar fins al gener de 2021**, aplicant-se als clients domèstics. Això va fer que afloessin noves situacions de vulnerabilitat desconegudes amb anterioritat.

Tenir parat el circuit d'impagats pràcticament un any va fer que moltes llars no paguessin durant el 2020 el rebut de l'aigua, acumulant factures, cosa que va comportar que la morositat creixés de manera preocupant. Al reiniciar el circuit d'impagats el 2021 i començar a suspendre el subministrament a aquelles persones que no tenien cap problema econòmic, vam observar que tampoc hi havia capacitat de fer front a la totalitat del deute de cop, de manera que **hem augmentat les mesures de flexibilitat del pagament** per poder ajudar aquestes famílies a eixugar el deute contret.

2. Altes sense dret d'ús

Respecte de l'any 2020, el 2021 van augmentar les altes de subministrament de persones sense dret d'ús sobre l'habitatge, la majoria a la ciutat de Barcelona. No obstant, si bé el 2020 van ser degudes majoritàriament al fet que l'estat d'emergència decretat des del govern de l'Estat va fer que les fonts públiques es deixessin sense subministrament, el 2021 les noves situacions afloren perquè es comencen a realitzar talls de subministraments que no han estat identificats com a vulnerables.

3. La nova Tarifa Social

La creació del Fons de Solidaritat va suposar un pas endavant de la companyia per protegir les persones que més ho necessitaven; ja que no existia cap mecanisme públic de protecció. Gairebé una dècada després, en el marc del Pla d'Acció Social, **Aigües de Barcelona ha impulsat una nova Tarifa Social, com a mecanisme estructural** que té la mateixa finalitat que el Fons de Solidaritat, és a dir, facilitar que les llars en situació de vulnerabilitat puguin fer front al pagament del rebut de l'aigua.

Aquesta nova Tarifa Social, que va entrar en vigor el 4 d'agost de 2021, aporta un ajut estructural a les persones en situació de vulnerabilitat. En concret,



23 convenis de pobresa energètica amb ajuntaments

suposa un increment de la bonificació, que passa del 50% al 100% de la quota de servei i dels preus dels trams 1 i 2² del concepte "subministrament d'aigua", i beneficia els següents col·lectius:

- **Famílies amb tots els seus membres a l'atur.**
- **Persones que percebin una pensió mínima.**
- **Persones i unitats familiars que acreditin que es troben en situació de vulnerabilitat econòmica, d'acord amb el que estableix la normativa vigent, o a les quals s'hagi reconegut, per mitjà d'un informe dels serveis socials de l'administració local competent, la situació de risc d'exclusió residencial.**

Durant el 2021 s'ha renovat el conveni signat amb l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat i estan en tràmits de renovació els de Barcelona, l'Hospitalet de Llobregat i Gavà.

² El volum d'aigua inclòs en els trams 1 i 2 es considera el consum sostenible i responsable que ha de fer una llar, segons l'OMS.

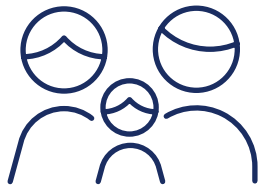
Projecte Vulnerability



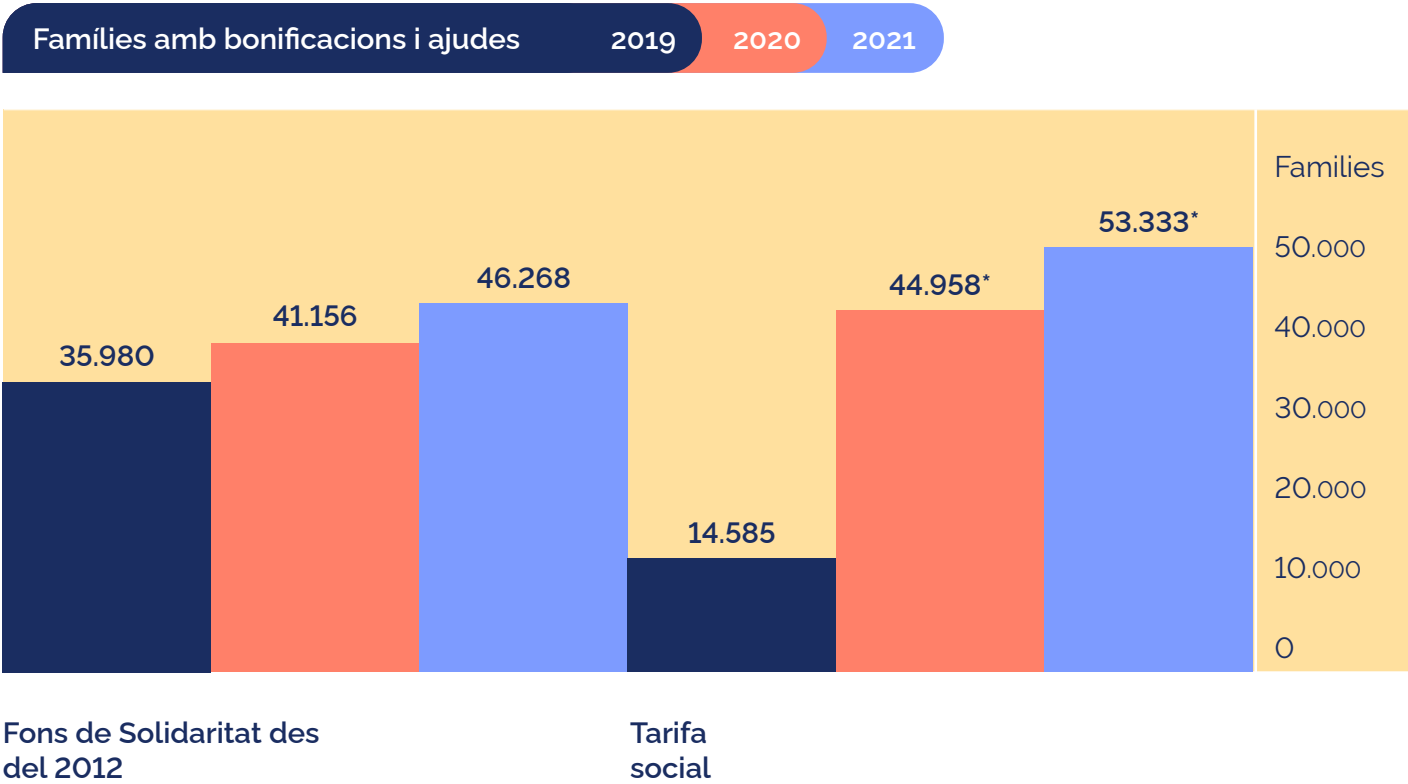
Iniciativa que s'ha dut a terme amb la col·laboració de Cetaqua amb el doble objectiu de crear una eina predictiva que ens permeti detectar possibles situacions de vulnerabilitat per zones geogràfiques, així com poder tenir una solució de segmentació dels clients en funció del seu comportament de pagament. Aquesta segmentació permetrà:

- Definir accions a realitzar en cadascun d'aquests segments orientades a la protecció de barris on la vulnerabilitat econòmica sigui més punyent.
- Recuperar deute allà on la vulnerabilitat no sigui present.

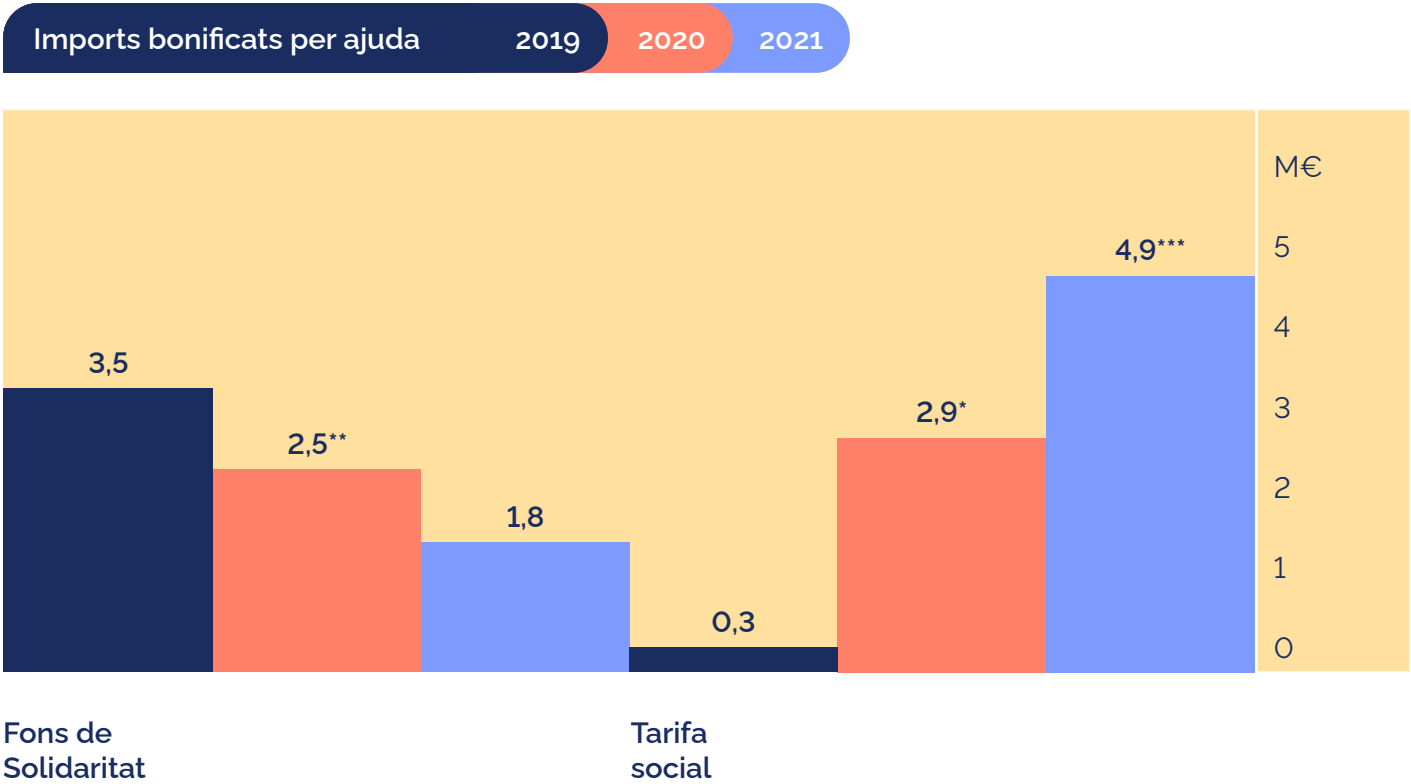
Quant a la metodologia utilitzada, s'han integrat les dades que coneixem dels hàbits de pagament dels clients amb les dades socioeconòmiques de què es disposa en obert.



53.333 famílies s'han beneficiat de la nova tarifa social el 2021



(*) En data 01/01/2020 es va introduir una millora en la tarifa social pel que fa al nombre de beneficiaris, per tal que les unitats familiars que es trobin en situació d'exclusió residencial o de vulnerabilitat apreciada pels serveis socials municipals passin a ser beneficiàries de la tarifa social.



(*) En data 01/01/2020 es va introduir una millora en la tarifa social, incrementant la bonificació del 25% al 50% del concepte subministrament d'aigua.
(**) Això ha provocat una reducció de l'aportació econòmica al Fons de solidaritat el 2020 respecte del 2019.
(***) El 4 d'agost de 2021 entra en vigor una millora de la tarifa social, incrementant la bonificació del 50% al 100% de la quota de servei i dels preus dels trams 1 i 2 del concepte 'subministrament d'aigua'

ALIANCES PER CONSTRUIR UN FUTUR SOSTENIBLE



Seguint les directrius de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides per al desenvolupament sostenible, ens esforcem per 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.

Entenem que només des de la implicació i el **treball conjunt d'empreses, administracions, ciutadania i comunitat educativa i científica**, serà possible generar visions de futur compartides i **acords fermes i amb capacitat transformadora**.

En aquesta línia, formem part de nombroses associacions públiques i privades i participem en diferents projectes i iniciatives a escala local amb l'objectiu de compartir el nostre coneixement i experiència. **Creiem en la força de les aliances per generar més valor i assolir fites més ambiciosos.**

Pacte Social

La crisi sanitària, econòmica i social provocada per la covid-19 ha augmentat la vulnerabilitat, accentuant la desigualtat i incrementant el nombre de persones i famílies que se situen dins el llindar de la pobresa.

Aigües de Barcelona proposa, als diferents municipis on opera, **un Pacte Social per respondre als principals desafiaments** que afronta la societat i contribuir a la recuperació després de la pandèmia. D'aquesta manera, continuant amb el model de col·laboració publicoprivada, la companyia posa a la disposició de les administracions públiques la seva capacitat, experiència i coneixement per impulsar iniciatives de reconstrucció en un moment en què aquesta col·laboració és més necessària que mai.



***Durant el 2021,
s'han dut a terme
74 taules de treball del
Pacte Social amb els
ajuntaments. 9 taules
dins l'eix de Solidaritat,
24 d'ocupació i 30 de
Reconstrucció verda***

Eixos d'actuació

	Solidaritat	Oferir un suport directe per garantir l'accés a l'aigua a totes les persones en situació de vulnerabilitat.
	Ocupació	Crear ocupació "verda" i smart de qualitat i afavorir una transició justa, fonamentada en la protecció dels drets humans, la igualtat d'oportunitats i la inclusió.
	Reconstrucció verda	Impulsar la transició ecològica cap a un model de producció i consum sostenible, més local i resiliència.

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 ambiciosos. Algunes d'aquestes associacions són:





ACCIÓ SOCIAL, CULTURAL I EDUCATIVA

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

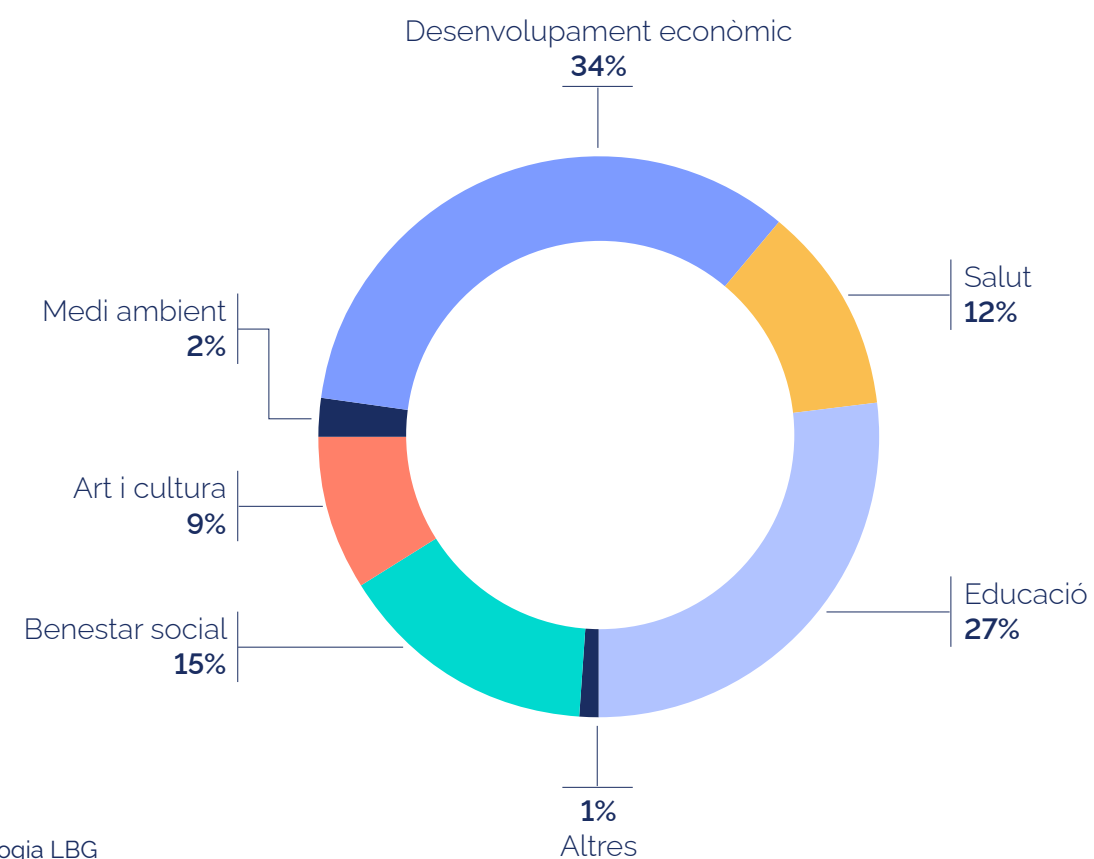
L'ampli programa d'acció social, educació i sensibilització amb impacte directe en el medi d'Aigües de Barcelona té com a objectiu **donar suport als col·lectius més vulnerables** i, alhora, educar i sensibilitzar sobre la importància del **consum responsable** de l'aigua i dels efectes del canvi climàtic a l'àrea metropolitana de Barcelona.

Som els gestors d'un recurs valuós i escàs a la regió mediterrània. Gràcies a l'augment de la conscienciació de la població en els darrers anys, l'àrea metropolitana de **Barcelona és un dels nuclis de població europeus amb menys consum d'aigua per persona i dia: 104,53 litres.**

Durant el 2021, el nostre compromís amb l'acció social ha donat suport a **199 iniciatives**, amb les quals hem arribat a **més de 600.000 ciutadans** a través de les nostres campanyes de sensibilització i els nostres programes educatius, on **compartim el nostre coneixement i transmetrem a la societat els valors de respecte pel medi ambient i els recursos que ens ofereix el planeta.** A més, podem afirmar que, durant el 2021, **145 organitzacions** s'han beneficiat de la nostra acció social.

Tipologia dels projectes

**1,9M€
destinats
a acció
social***



(*) Segons metodologia LBG

Aportació per ODS

ODS		%
 1 FI DE LA POBRESA	1. Fi de la pobresa	4,5
 10 REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS	10. Reducció de desigualtats	8
 11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES	11. Ciutats i comunitats sostenibles	3
 15 VIDA TERRESTRE	15. Vida d'ecosistemes terrestres	0,2
 17 ALIANÇA PELS OBJECTIUS	17. Aliances per assolir els objectius	12
 3 SALUT I BENESTAR	3. Salut i benestar	13
 4 EDUCACIÓ DE QUALITAT	4. Educació de qualitat	27
 5 IGUALTAT DE GÈNERE	5. Igualtat de gènere	2
 6 AIGUA NETA I SANEJAMENT	6. Aigua neta i sanejament	0,3
 8 TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC	8. Treball decent i creixement econòmic	30
TOTAL		100,0

L'acció social té com a **objectiu la transformació social**, és a dir, **l'empoderament i millora de l'autonomia i les condicions de vida** de les persones en situació de vulnerabilitat en els territoris on actuem.

A Aigües de Barcelona volem contribuir, des de l'acció social, a la solidaritat, la generació d'ocupació amb una mirada social –com a instrument decisiu en la millora de la qualitat de vida de les persones en risc d'exclusió en l'àmbit territorial metropolità– i la reconstrucció verda, per impulsar la transició ecològica cap a un model de producció i consum sostenible, més local i resilient.

El Pla Director d'Acció Social 2021-2023 focalitza el propòsit d'Aigües de Barcelona de contribuir a l'ocupació amb una mirada social com a instrument decisiu en la millora de la qualitat de vida de les persones en risc d'exclusió en l'àmbit territorial metropolità.



Del Fons de Solidaritat a l'acció social

Aigües de Barcelona és molt conscient del context actual, marcat per la pandèmia, amb molta gent patint les conseqüències d'aquesta crisi econòmica, social i sanitària. **Ara toca posar esforços en la recuperació i reconstrucció postcovid**; hem de mirar endavant.

Per aquest motiu, estem treballant per impulsar el diàleg i el pacte social que ens permetin encarar la recuperació, posant el focus en tres eixos: solidaritat, ocupació de qualitat i reconstrucció verda i inclusiva. **Volem** anar un pas més enllà **i actuar com un agent transformador social i sostenible**, perquè tots dos conceptes van de la mà. Això es tradueix en la nostra estratègia d'acció social, amb la qual reinvertirem progressivament els esforços iniciats amb el Fons de Solidaritat en accions de caire social dirigides a fomentar l'ocupabilitat, reduir les desigualtats i promoure una societat més justa.

Projecte ONA

Està impulsat per Aigües de Barcelona, juntament amb Creu Roja, i té dos anys de durada. El seu objectiu és reduir la situació de vulnerabilitat de persones usuàries de la Tarifa Social d'Aigües de Barcelona, combinant la cobertura de les necessitats bàsiques amb un programa específic de millora de l'ocupabilitat i desenvolupament de competències, per a la inserció laboral final. Aquesta inserció busca complir amb l'ODS 8 a través del treball decent i



de qualitat. A més, s'avalua l'impacte social assolit i es mesura si disminueix la dependència de la Tarifa. Es pretén que les persones que hi han participat puguin deixar de dependre d'aquesta bonificació una vegada comptin amb ingressos suficients que els permeten una vida digna a través d'un treball de qualitat.

L'any 2021 ha finalitzat la fase d'intervenció del primer programa pilot, iniciat el 2020 a la ciutat de Barcelona, en el qual **han participat 38 persones**.

Amb el projecte ONA s'ha desenvolupat una metodologia escalable i replicable en altres territoris, així com una millora de l'anàlisi de la vulnerabilitat i el disseny d'itineraris de transformació social a través de l'ocupació.

El desplegament territorial efectuat durant el 2021 per aquest projecte **té un impacte sobre un total de 200 persones**, de les quals, a desembre 2021, n'hi havien 120 inscrites als 4 programes iniciats:

- **ONA Cornellà de Llobregat: 52 persones en procés de participació**
- **ONA L'Hospitalet de Llobregat: 36 persones inscrites (10 pendents d'inscripció final)**
- **ONA Santa Coloma de Gramenet: 32 persones inscrites**
- **ONA Sant Adrià de Besòs: en procés de selecció**



Programa Beques Joves Talents



El 2021 es va iniciar la 6a edició d'aquest programa, i són ja **25 els i les joves amb expedients acadèmics brillants**, però amb greus dificultats econòmiques, que **hi participen o hi han participat**.

Els estudis universitaris es cursen a les universitats públiques –UPC, UB, UAB i UPF– i les beques inclouen, a més de despeses i matrícules, un acompanyament pedagògic dels estudiants, mentoria i acompanyament de les famílies.

Aquest curs s'han graduat els primers 3 joves becats que van rebre el reconeixement en un acte celebrat a L'Àgora Agbar el 30 de setembre de 2021, en el qual també van assistir els altres companys i companyes del programa. Una de les estudiants graduades ha iniciat una etapa laboral a Aigües de Barcelona; els altres 2 graduats reben assessorament per part de Gestió del talent Corporatiu.

Així mateix, s'ha iniciat un programa Alumni, d'abast per a tots els estudiants i exestudiants del programa, que serà autogestionat pels propis becats i becaades amb el suport d'Aigües de Barcelona.



Projecte A-porta



Es tracta d'una iniciativa de la Confederació d'Associacions Veïnals de Catalunya (CONFAVC) que busca empoderar i formar els veïns 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 ha fet emergir la figura dels "picaportes": veïns que s'encarreguen d'anar porta per porta al seu barri per informar els altres veïns de les diferents possibilitats que tenen d'estalviar en els rebuts dels subministraments bàsics, com ara l'aigua. El projecte A-porta es va iniciar l'any 2016 a

Ciutat Meridiana de Barcelona, i s'ha desplegat a altres barris de la ciutat i en municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona –fins i tot en alguns que en són aliens. Aigües de Barcelona hi collabora, juntament amb els ajuntaments, com a projecte social singular.

El 2021 s'han iniciat **3 programes** amb el suport d'Aigües de Barcelona **als municipis de Viladecans (barri de la Montserratina), Gavà (barris de Can Espinós i Ausiàs March) i Sant Feliu de Llobregat (barri de Can Calders), arribant a una mitjana de 300 llars per municipi.**



Projecte Territori Social



Es tracta d'un projecte propi d'alt impacte social qualitatiu. Cofinançat amb els ajuntaments i de dos anys de durada, té com a objectiu cocrear iniciatives de transformació social al territori amb els consistoris i líders comunitaris dels municipis per tal de lluitar contra l'atur de llarga durada de persones en situació de vulnerabilitat.

El desplegament territorial ha estat **als municipis de Montcada i Reixac i Sant Boi de Llobregat:**

- **Territori Social Montcada i Reixac:** Programes Dones amb Empenta i Montcada Inclou
- **Territori Social Sant Boi de Llobregat:** Participació, disseny i creació d'un parc urbà per a pràctica esportiva inclusiva per part d'adolescents

Col·laboracions i aliances amb entitats del tercer sector



L'any 2021 Aigües de Barcelona ha formalitzat aliances amb entitats del territori de l'àrea metropolitana de Barcelona, per a un total de **23 projectes socials finalistes** d'organitzacions del tercer sector, en els reptes de **foment de l'ocupació de qualitat/ millora de l'ocupabilitat (20)** i en la **generació de benestar social (3)**, així com 2 projectes singulars relacionats amb la **integració de persones refugiades amb 2 ajuntaments de l'àrea metropolitana (Sant Boi de Llobregat i Viladecans)**. Durant el 2021 s'ha acollit i han participat en aquests projectes finalistes **570 persones**, alguns dels quals tenen continuïtat mig any 2022 (curs escolar). Cal afegir-hi les més de 1.800 persones en risc d'exclusió social i alta vulnerabilitat beneficiades en el projecte de serveis d'higiene (Gimnàs Social Sant Pau).

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

Compromís amb la cultura i l'educació

L'element vertebrador del nostre compromís amb la cultura i l'educació és el **Museu d'Aigües de Barcelona**, **un agent de referència, dinàmic i en contínua evolució per a la difusió del coneixement sobre els valors relacionats amb la cultura de l'aigua**.

Durant el 2021 ha continuat la **digitalització de l'oferta educativa i divulgativa per a tot tipus de públic**: educatiu (activitats específiques per educació infantil, primària, secundària i batxillerat i cicles formatius de grau mitjà i superior), familiar i general.

La Central Cornellà, on s'ubica el Museu, és una instal·lació en funcionament, motiu pel qual, des de l'esclat de la crisi sanitària de la covid-19, com a mesura preventiva i a diferència d'altres museus, el Museu de les Aigües roman tancat temporalment, per tal de minimitzar riscos en aquestes instal·lacions estratègiques de subministrament. El Museu ha respost a aquesta situació donant un nou impuls a la digitalització de totes les activitats i recursos educatius, per tal de possibilitar que aquests continguts estiguin disponibles per a tothom, sempre i davant de qualsevol eventualitat.



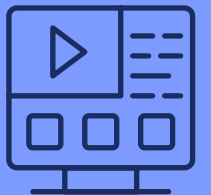
47.302 participants en les activitats digitals



30.252 infants i joves han participat en el programa educatiu escolar digital



639.576 visualitzacions dels continguts digitals divulgats a través de YouTube, Facebook o Instagram





Durant l'últim any, el Museu de les Aigües ha dut a terme la creació de la nova pàgina web i ha fet un important salt en innovació educativa digital. A més, a l'octubre es van reprendre les visites escolars presencials a l'ETAP de Sant Joan Despi.

Iniciatives de proximitat

BANC DE RECURSOS

Des de fa anys, col·laborem amb el Banc de Recursos proporcionant material d'oficina. El 2021 s'han entregat des d'Aigües de Barcelona 66 portàtils, 61 ordinadors de sobretaula/servidors, 37 monitors/TV i 9 telèfons mòbils, cosa que ha suposat un estalvi ecològic de 37.934 kg de CO₂.

Les entitats socials de Catalunya que han rebut aquest material treballen en diversos àmbits, com ara la inserció laboral de dones i de col·lectius en risc, el de la gent gran, les drogodependències o l'educació especial, entre d'altres.

ESPAI AIGUA

Esdeveniment itinerant dirigit a infants de 3 a 12 anys en el qual poden descobrir l'anomenat cicle antròpic de l'aigua i com, entre tots, podem tenir cura d'aquest recurs tan valuós.

MARATÓ DE TV3

Per cinquè any consecutiu, hem estat al costat de La Marató de TV3 i Catalunya Ràdio, dedicada el 2021 a la salut mental. Des de la nostra voluntat per fomentar els hàbits sostenibles i respectuosos amb el medi ambient, vam repartir 4.000 cantimplors i 1.000 gots compostables per als voluntaris, col·laboradors i convidats. També un any més, un grup de treballadors de la companyia van participar com a voluntaris en aquest esdeveniment solidari.

SCIENCE COOKING WORLD CONGRESS

En el marc de la restauració sostenible, la companyia ha participat en el Science Cooking World Congress 2021, amb la instal·lació d'un punt d'avituallament en el congrés i una ponència sobre qualitat d'aigua de l'aixeta impartida per Miquel Paraira, director de Qualitat de l'Aigua a la companyia.

CURSES I ESDEVENIMENTS ESPORTIUS

Durant el 2021, la companyia ha patrocinat 12 curses locals on ha posat a l'abast dels participants punts d'avituallament d'aigua amb gots compostables i opció de càrrega d'ampolles i cantimplors.



Pla de Voluntariat 2021-2023

El voluntariat corporatiu a Aigües de Barcelona contribueix a fomentar la unió entre l'equip humà i a incrementar la motivació, la satisfacció i l'empatia, de manera que aconseguim talent compromès. D'aquesta manera, també reafirmem el nostre compromís amb el territori.

El programa de voluntariat està alineat tant amb l'estratègia de la companyia com amb les necessitats del territori i les motivacions dels treballadors.

Aigües de Barcelona ha treballat, conjuntament amb el Comitè de Voluntariat, el Pla de Voluntariat Corporatiu 2021-2023, alineat amb l'estratègia 2030 de la companyia i on s'integren les expectatives de les entitats i les persones voluntàries.

Voluntariat social

Voluntariat ambiental

Programa Ajudant els que Ajuden



Al 2021 hem renovat el conveni amb la Federació Catalana de Voluntariat Social (FCVS), plataforma de referència del voluntariat social a Catalunya. Es tracta del tercer conveni signat i el seu objectiu és ajudar a les entitats receptores a millorar les activitats que realitzen els seus voluntaris des del punt de vista de mesures de seguretat i salut. El programa recull tres tipus d'activitats:

- **Píndoles formatives impartides a les entitats interessades que formen part de la FCVS**, per oferir coneixements i pautes a seguir per millorar la seguretat i salut de les persones voluntàries a l'hora de realitzar determinades accions.
- **Acreditació de competències**: facilitem que les persones voluntàries de les entitats de la FCVS amb una dedicació notòria puguin acreditar les seves competències desenvolupades a través del voluntariat, acompanyant-les i assessorant-les pels processos de recerca de feina.
- **Premi Lluís Martí**: seguim patrocinant i formant part del jurat del Premi Lluís Martí. En concret, amb el Premi Aigües de Barcelona a la construcció de la millor comunitat local socialment responsable (de l'àrea metropolitana de Barcelona), dotat amb 1.500 €.

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 i del mentoring.

BiObserva



Projecte on els treballadors voluntaris registren l'**observació d'aus** que després seran utilitzades com a bioindicadors. A banda d'aquestes accions, s'estan instal·lant **caixes refugi** per afavorir certes espècies de rapinyaires en regressió, com el mussol comú i el xot, o espècies amenaçades, com l'eríç clar, abans freqüent en aquest entorn.



COMPROMESOS AMB ELS PROVEÏDORS LOCALS

Cadena de
subministrament: un
model responsable i
sostenible

Vetllem pel desenvolupament de pràctiques responsables a la cadena de valor mitjançant processos transparents, objectius i imparcials amb les empreses proveïdores. Al mateix temps, **fem extensius els nostres compromisos compartint amb ells les bones pràctiques i valors**. Amb això aconseguim que s'adaptin a les nostres necessitats tècniques, de qualitat i productivitat, i també als nostres **criteris de sostenibilitat**. Per aconseguir-ho ens regim pels documents que configuren el marc ètic de relació amb els proveïdors.



Cadena de subministrament

Valor global generat en la cadena de subministrament

276
M€

Compra local

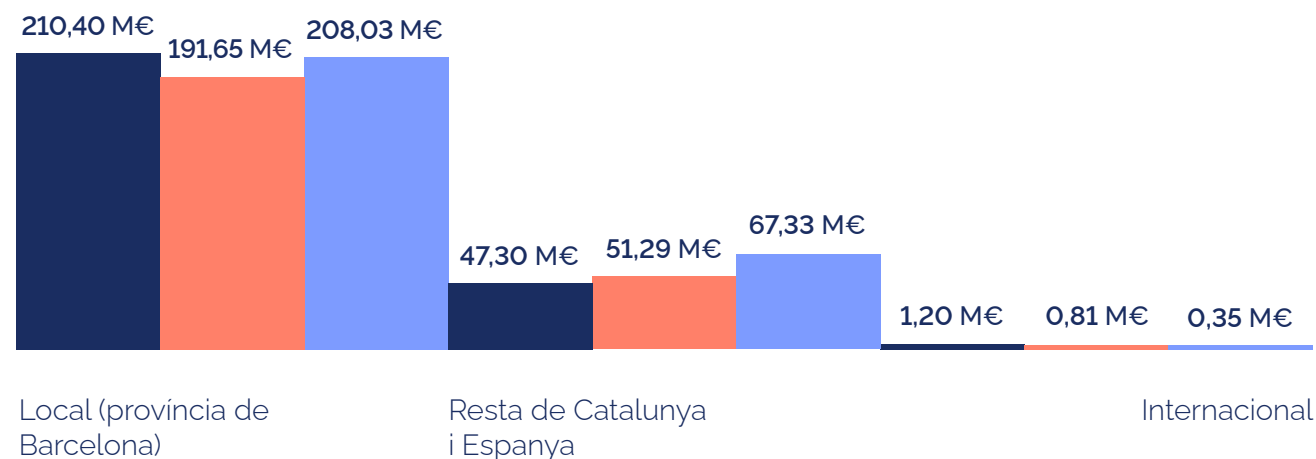
71,1
%

Volum de compres (M€)

2019

2020

2021

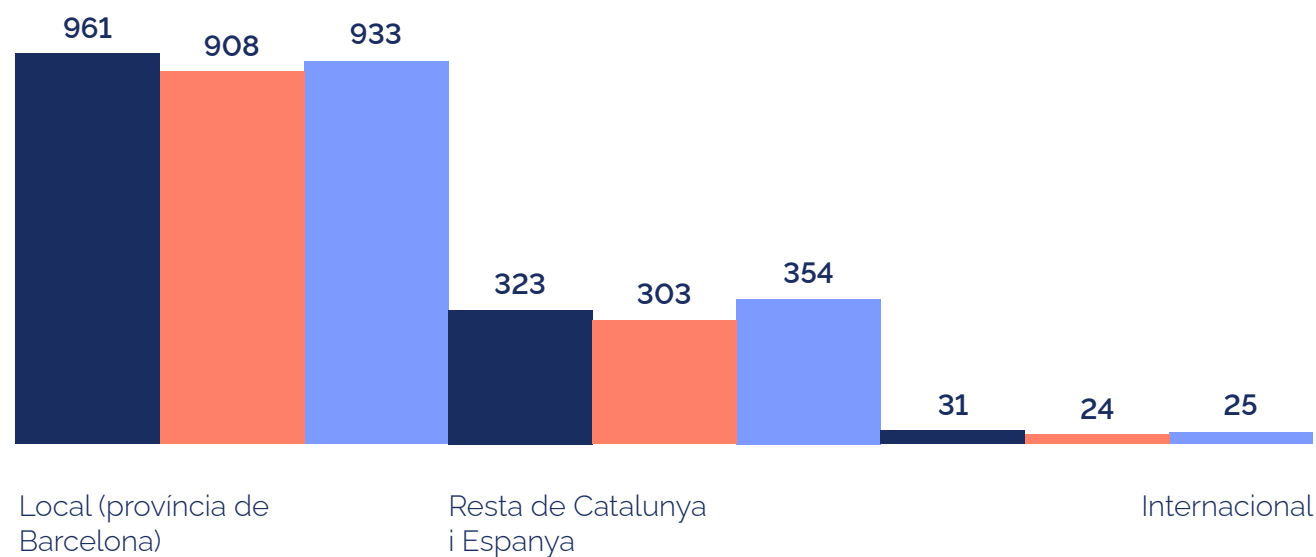


Nombre de proveïdors

2019

2020

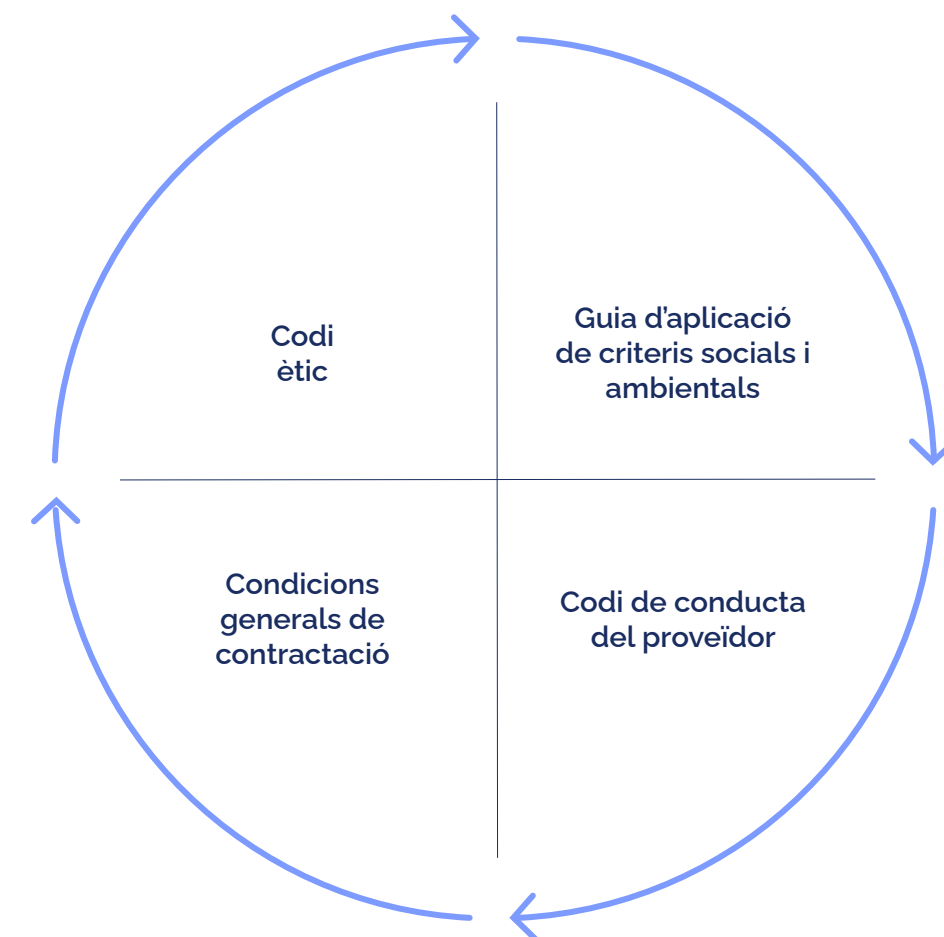
2021



Codi de conducta del proveïdor

Som conscients de la necessitat d'estendre els nostres valors a la cadena de subministrament, ja que és una part essencial del marc ètic de la companyia. Per aquesta raó, 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 2017 es va aprovar un protocol de bones pràctiques relatives a l'ètica en les relacions comercials.

Marc ètic de relació amb els proveïdors



Principals aspectes dels contractes i condicions generals de contractació

Desenvolupament sostenible i estructura ètica

Es responsabilitza al proveïdor de conèixer i complir tant els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides com de respectar els valors i compromisos de la Política de Desenvolupament Sostenible de la companyia. Així mateix, el proveïdor accepta complir el codi de conducta. Facilitem l'accés als diferents documents esmentats a través de la pàgina web: <http://www.aiguesdebarcelona.cat/ca/proveïdors>

Avaluació de l'acompliment

El proveïdor és sotmès a un control i seguiment de tots els aspectes contractuals i s'efectua una avaluació periòdica del seu compliment. Entre els paràmetres que es tenen en compte destaquen els terminis d'entrega, les reclamacions operatives o de qualitat, el nivell de servei, el grau d'aportació de documentació de Coordinació d'Activitats Empresariales (CAE), la solvència tècnica i econòmica, la qualificació a RePro (Procés de Qualificació de Proveïdors de Xarxa Elèctrica) i la valoració de la seva responsabilitat social corporativa.

Compra local

Per a nosaltres, és essencial fomentar un model comercial basat en la proximitat amb l'objectiu de crear beneficis, tant econòmics com socials i ambientals en el nostre entorn. És per això que **el 71,1% dels nostres proveïdors són de la província de Barcelona.**

Compres amb criteris de sostenibilitat

La companyia està duent a terme el projecte Compra sota criteris de sostenibilitat. Durant el 2021, s'han incorporat **criteris de selecció o valoració socials, ambientals i d'eficiència energètica en 60 procediments de licitació, un 54% del total licitat.**

Gestió de proveïdors

El registre de proveïdors garanteix que aquests compleixen amb uns mínims criteris de sostenibilitat (reputació, qualitat, medi ambient, salut financera i seguretat i salut en el treball), els quals es validen mitjançant la plataforma Achilles.

**Volum de compra
certificada en RSC:
80,8%**



***Durant el 2021, ens
hem fixat com a
objectiu la promoció
de la certificació
ISO 9001, ISO14001
i ISO45001 dels
proveïdors***





06

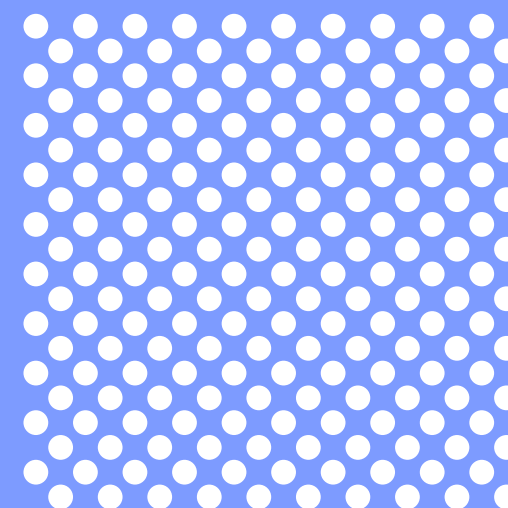
UNA



MIRADA

AL

FUTUR



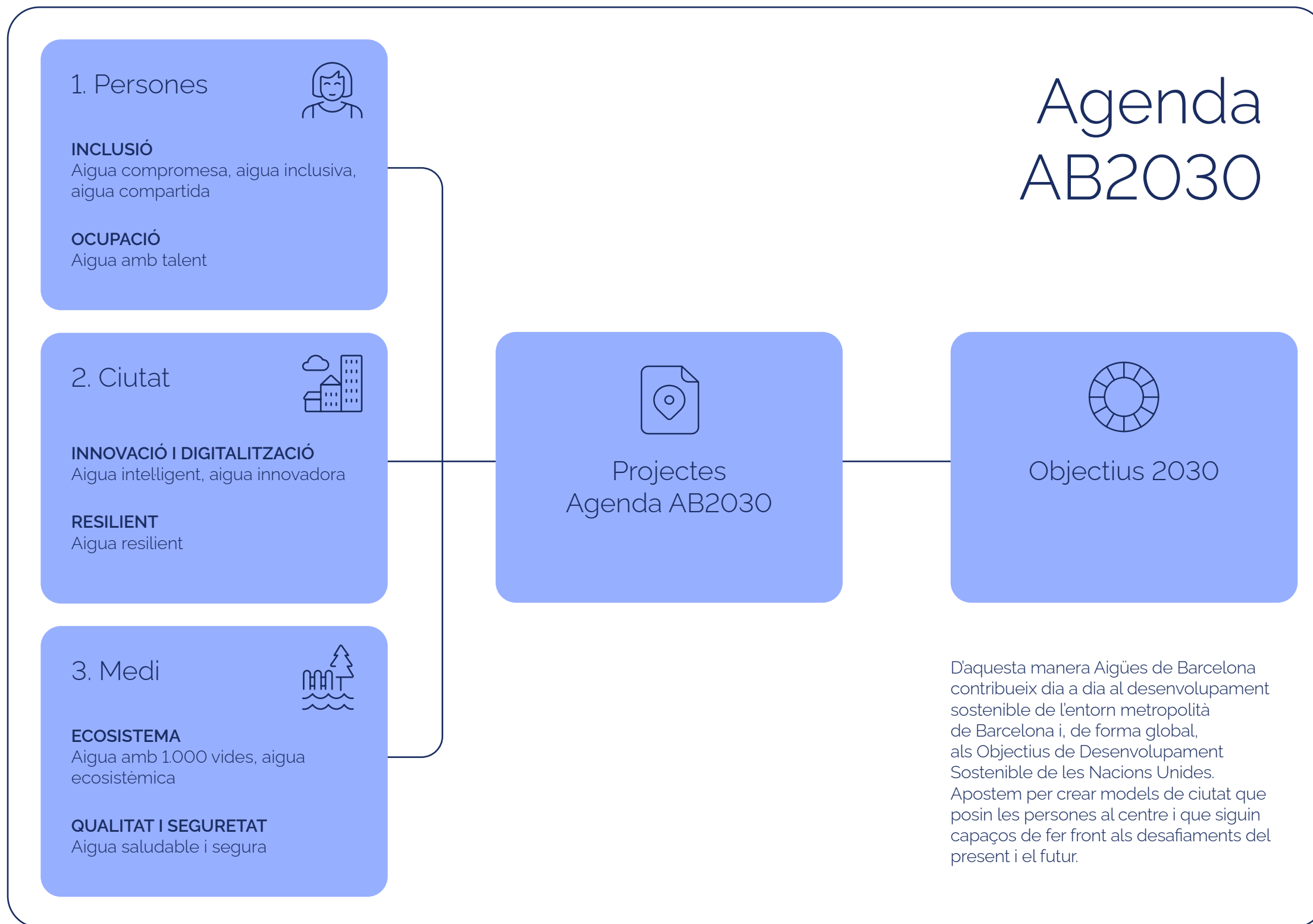


UNA MIRADA AL FUTUR: AGENDA AIGÜES DE BARCELONA 2030

Aigües de Barcelona aposta clarament per models que generin impacte positiu i donin resposta als grans reptes de l'Agenda 2030 de Nacions Unides. Amb aquest horitzó, des de la companyia s'ha elaborat un full de ruta que serveixi com a guia per als propers 10 anys: l'Agenda Aigües de Barcelona 2030.

Aquesta nova estratègia s'ha realitzat a partir de les necessitats i expectatives dels nostres grups de relació, així com d'un procés de cocreació interna amb equips transversals i multidisciplinaris que també ha comptat amb la participació de diversos col·laboradors externs.

Concretament, l'Agenda AB2030 s'articula a partir de 3 àmbits principals: les persones, la ciutat i el medi, i cadascun té els seus eixos corresponents.



Nous reptes per al 2030

El propòsit d'aquest nou pla és crear valor social, ambiental i econòmic, amb principis orientadors que donin resposta a les necessitats dels nostres diferents grups de relació i que tinguin en compte els Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides.

Aquest nou model, que pretén abordar la reconstrucció econòmica, té **4 fonaments**:

Pacte social, per assolir una recuperació sostenible, compartida i equitativa.

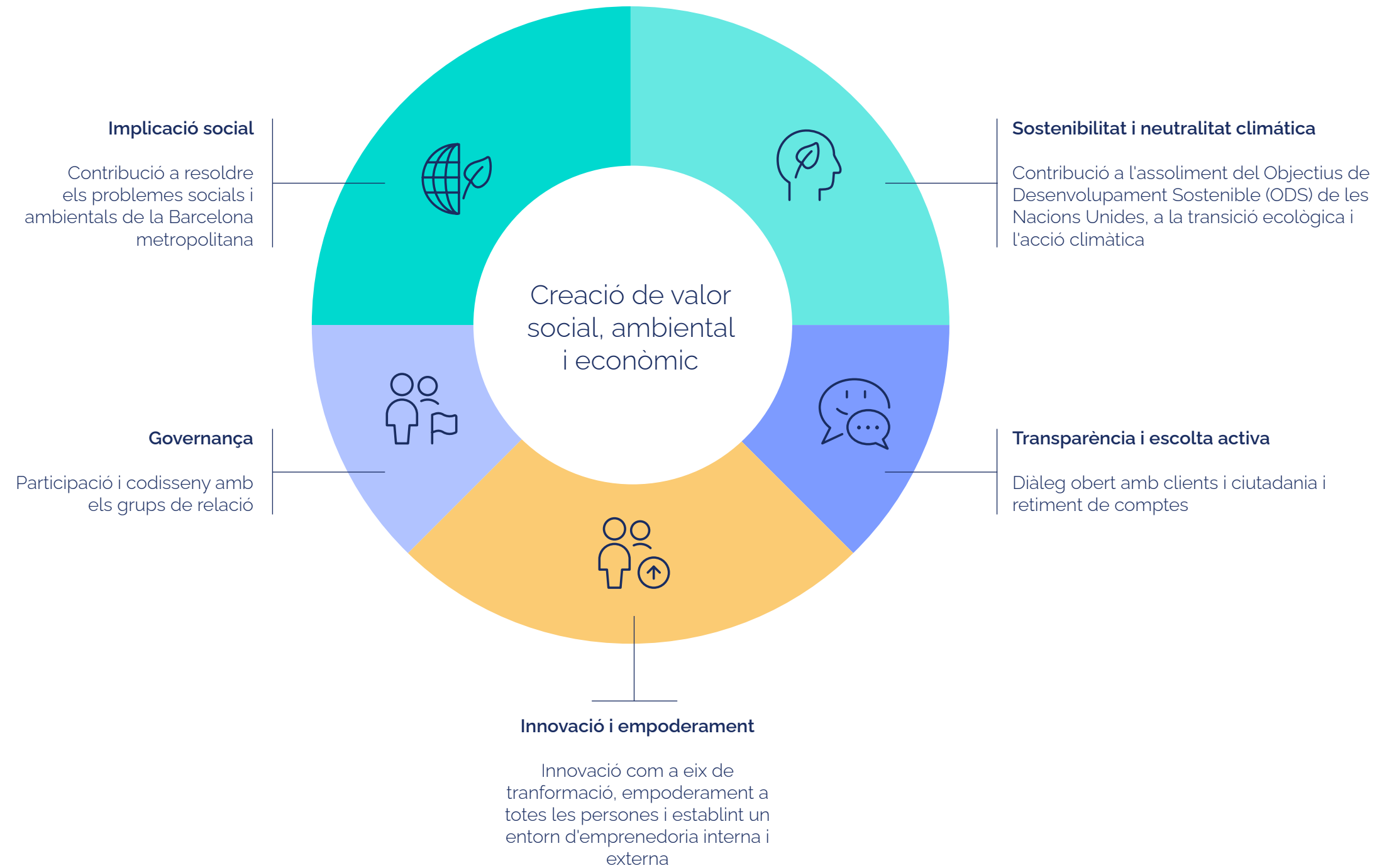
Compromís amb la ciutadania, fomentant la **implicació social, el diàleg i la transparència** amb els clients i la ciutadania.

Excel·lència operativa, per tal de garantir la competitivitat i la sostenibilitat a mitjà i llarg termini.

Transformació, digitalització i innovació, que ens converteixin en referent en el cicle integral de l'aigua gràcies a la diferenciació.

PRINCIPIS ORIENTADORS DE L'AGENDA D'AIGÜES DE BARCELONA 2030

L'Agenda està formada per cinc principis orientadors, que busquen la creació de valor social, ambiental i econòmic.





OBJECTIUS DE L'AGENDA AB2030

L'Agenda AB2030 s'estructura a partir dels Objectius Estratègics 2030, el Pla estratègic 2030 d'Aigües de Barcelona, cocreat durant l'any 2020, i els 10 projectes estratègics de l'Agenda AB2030 que s'han definit a partir de les necessitats aflorades durant el procés de cocreació del Pla Estratègic 2030.

Objectius

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 presa de decisions.

Impulsar el codisseny i la col·laboració oberta entre l'administració, les empreses i la ciutadania com una oportunitat per fer front als reptes de la Barcelona metropolitana en l'horitzó 2030.





Objectius estratègics AB2030

ÀMBIT	EIX ESTRATÈGIC	OBJECTIU 2030	INDICADOR	2021
Persones	Aigua compromesa Assumim la nostra responsabilitat amb els reptes locals i globals i envers la societat	Assolir un 80% del volum de compra total direccionable sota criteris de sostenibilitat el 2030	% de compra amb criteris de sostenibilitat	39%
		Mantenir la inversió en Acció Social (LBG) per sobre d' 1,5 M€	Inversió anual en Acció Social (criteris LBG)	1,9M
		Assolir 100% d'accessibilitat als canals d'atenció al client presencials i digitals	Oficines d'atenció al client amb segell d'accessibilitat	0
			Segell AA a la web (incorporant Àrea Clients) i renovar certificació anualment	No
	Aigua inclusiva i solidària	Detecció d'un 20% de vulnerabilitat de manera proactiva	Increment anual de famílies vulnerables detectades a partir de l'anàlisi de patrons de comportament (retard en el pagament de les factures, periodificació constant, frau...)	0%
	Aigua de proximitat Afavorim la participació i la interrelació amb els grups de relació i la ciutadania	Establir mínim 20 processos anuals de cocreació amb els nostres GR	Processos participatius o de cocreació oferts als nostres GR sobre aspectes o presa de decisions d'AB, els quals donin resposta a necessitats o expectatives	28

Els objectius estratègics d'Aigües de Barcelona 2030 són els objectius que la companyia s'ha marcat assolir l'any 2030. El 2021 és, en molts casos, el primer any que es mesuren i, per tant, el punt de partida.

ÀMBIT	EIX ESTRATÈGIC	OBJECTIU 2030	INDICADOR	2021
Persones	Aigua amb talent Fomentem el desenvolupament professional i personal	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	39,15%
			Paritat de dones en posicions tècniques	35,48%
			Paritat en tots els òrgans de governança	49%
		Mantenir la sinistralitat en la bona tendència dels darrers anys	Índex de freqüència x Índex de gravetat	1,37%
		100% d'Implantació de mesures d' <i>smart working</i> i benestar a tota la plantilla que en pugui gaudir	% de la plantilla en <i>smart working</i>	67,41%
			Índex de satisfacció de les persones treballadores (mesurat a les enquestes de clima)	7,9
		Incrementar la capacitat de generar ocupació directa, indirecta, induïda a través de la mateixa activitat de la companyia i dels diferents programes que promouen l'ocupabilitat	% d'increment anual de la capacitat de generar ocupació (directa, indirecta, induïda) per part d'Aigües de Barcelona (a partir del càlcul del Valor Social Integrat i tenint en compte la col·laboració amb <i>start-ups</i>)	12,58%



ÀMBIT	EIX ESTRATÈGIC	OBJECTIU 2030	INDICADOR	2021
Persones	Aigua amb talent Fomentem el desenvolupament professional i personal	Incrementar la capacitat de generar ocupació directe, indirecte, induïda a través de la pròpia activitat de la companyia i dels diferents programes que promouen la ocupabilitat	% de treballadors que participen en programes que promouen l'ocupabilitat	5,72%
Ciutat	Aigua intel·ligent Contribuïm al desenvolupament de l'smart city habitada per ciutadans intel·ligents	Promoure els serveis amb valor afegit que repercutixin en una gestió eficient de dades a disposició de la smart city	% d'implantació de la telemesura	59,95%
			Nre. de casos d'ús executats i a disposició dels grups de relació a partir de la dada	1
		Implantar la mobilitat sostenible en més del 50% dels desplaçaments (desplaçaments in itinere i desplaçaments in mission)	Ecomobilitat in itinere d'etapes de desplaçaments efectuades en mitjans de transport sostenibles	37,00%
	Aigua innovadora Liderem un ecosistema d'activitat en R+D+I, amb voluntat de consolidar Barcelona com un referent en innovació i gestió eficient del cycle de l'aigua	Maximitzar la digitalització en la relació amb els clients sense deixar ningú enrere	% de transaccions amb els clients a través de canals digitals	33,74%
			% clients alta OFEX	34,55%
			% contractes no domèstics digitalitzats	63,96%
		Realitzar un esforç en R+D+I anual igual o superior a 4,6 M€	M€ anuals destinat a R+D+I	4,65 M€

ÀMBIT	EIX ESTRATÈGIC	OBJECTIU 2030	INDICADOR	2021
Ciutat	Aigua resilient al canvi climàtic Aportem experiència i recursos per a la consolidació d'una infraestructura verda i blava metropolitana adaptada als escenaris climàtics futurs	Alliberar recursos d'aigua potable incrementant anualment un 10% els m³ d'aigua regenerada utilitzada Any base 2020, 3.103.500m³	% d'increment anual de m³ d'aigua regenerada que permeten alliberar recursos d'aigua potable	62,69%
		Assolir una eficiència del 85,5% a la xarxa d'abastament el 2026	Rendiment tècnic hidràulic de la xarxa d'abastament (eficiència de la xarxa d'abastament)	83,22%
Medi	Aigua amb 1.000 vides Tanquem el cycle mitjançant estratègies d'economia circular, tot minimitzant el consum de recursos i els impactes al medi	Aplicar els principis de l'economia circular en la gestió de residus: reducció del 35% S'ha d'eliminar de la producció de fangs i la valorització del 50% dels residus que s'envien a abocador	% de residus que es valoritzen respecte dels que s'envien a abocador o dipòsit controlat	0%
			% de la reducció de la producció dels fangs	0%
		Convertir les depuradores en ecofactories el 2030, d'acord amb les seves capacitats tecnològiques	Nre. d'EDARs convertides en ecofactories	2
		Assolir un 70% d'abastament d'aigua de l'àrea metropolitana de Barcelona a partir de recurs hídic local	% de recurs local (Conca Llobregat + Conca Besòs) respecte del total de recursos utilitzats en l'abastament d'aigua	67%

ÀMBIT	EIX ESTRATÈGIC	OBJECTIU 2030	INDICADOR	2021
Medi	Aigua ecosistèmica Treballem per la conservació i millora dels hàbitats naturals implicats en el cicle de l'aigua –fluvials, litorals, marins, zones humides– i la seva biodiversitat, així com per minimitzar la nostra petjada climàtica	Naturalitzar el 100% dels nostres espais, preservant el medi natural i la biodiversitat de les nostres instal·lacions	m² naturalitzats / total m² instal·lacions d'Aigües de Barcelona	24,48%
		Reduir un 55% la petjada de carboni el 2030 (any base 2019)	% de reducció de petjada de carboni respecte de l'any 2019	-2,66%
	Aigua saludable i segura Garantim la millor qualitat de l'aigua per al consum humà	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 (i RD de transposició) pel que fa al control de nous contaminants	% nous paràmetres controlats	*
			% nous paràmetres complint VP*	*
		Millorar la percepció organolèptica de l'aigua per part de la ciutadania	% de la ciutadania que considera que l'aigua de l'aixeta és bona per beure**	40,9%
		Increment anual de 4 centres d'afluència ciutadana que ofereixen aigua de l'aixeta com a primera opció	Nre. de centres d'afluència ciutadana que ofereixen aigua de boca com a primera opció (hospitals, caps, ajuntaments, centres esportius, mercats, centres assistencials)	1

(*) El càlcul dels nous indicadors comporten una preparació prèvia per adaptar-se a la nova Directiva (UE) 2020/2184, bàsicament l'adquisició d'equips, formació i posada a punt de noves metodologies d'anàlisi. Es preveu que això es vagi finalitzant al llarg del 1r trimestre de 2022 i, a partir d'aquest moment, ja es podrà fer l'avaluació trimestral dels indicadors. Malgrat no poder disposar de la dada fins al 2n trimestre de 2022, hem considerat imprescindible posar aquest objectiu en termes d'aigua saludable i segura, i com a objectiu per mantenir l'excel·lència en la garantia sanitària de l'aigua.

(**) Aquest indicador es mesura a partir de l'enquesta OMNIBUS de Gesop, en qual preguntem als ciutadans "creus que l'aigua de l'aixeta és bona per beure?" Darrera dada disponible és d'octubre de 2021.





Projectes 2021-2022 de l'Agenda AB2030

Àmbit persones

Àmbit ciutat

Àmbit medi

Programa Transparència diàleg i proximitat



- Generar confiança en els nostres grups de relació i retre comptes a través de la transparència.
- Cocrear amb ells a través del diàleg amb escolta activa i proximitat.
- Anticipar els riscos.
- Legitimar el nostre paper com agent important en la transformació del nostre entorn, per fer-lo un millor lloc per viure.

Aigua 360



Generar un espai 360° d'atenció al client, tenint especial cura dels col·lectius més vulnerables i oferint un espai de cocreació, sensibilització i proximitat amb tots els grups de relació per tal de contribuir al desenvolupament de la metròpolis Barcelona.

Pla d'acció social



Transversalitzar l'acció social dins de tots els àmbits de la companyia, a través de diferents accions en què els professionals d'Aigües de Barcelona prenguin partida per fer-ho possible.

Transformació positiva



Crear una cultura de lideratge i sensibilitat sostenible amb la implicació de tots els professionals d'Aigües de Barcelona.

Smart Water 4 Smart City



Posar a disposició dels grups de relació les dades de la gestió del cicle de l'aigua per aportar valor a la *Smart City Barcelona* en els diferents àmbits: *Smart Cities*, *Smart Citizen*, *Smart Homes*, *Smart Infrastructures*, *Smart Aliances*, *Smart Administration*.

Blue Hub



Creació d'un espai d'innovació i transferència de coneixement que permeti l'atracció de talent

Aigua regenerada, aigua de futur



Impulsar amb determinació l'aprofitament de recursos hídrics alternatius per a usos en què no es requereix la qualitat de l'aigua potable. Avançar en serveis que contribuiran a mitigar els impactes del canvi climàtic i a promoure activitats referents de l'economia circular.

Ecofactories



Evolucionar les depuradores d'aigües residuals en Ecofactories mitjançant l'aplicació dels principis de l'economia circular, aconseguint instal·lacions autosuficients energèticament, transformant els residus en productes, i integrant-les en el seu entorn social i natural.

Transició Turquesa



Crear nous indicadors ESG que ens permetin mesurar l'impacte de la companyia per tal d'incorporar-los en la presa de decisions.

Neutralitat Climàtica

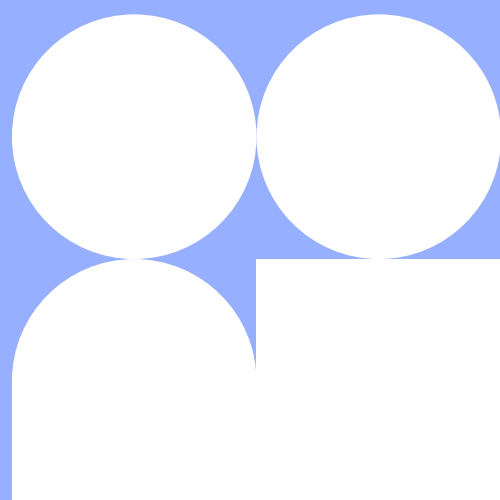
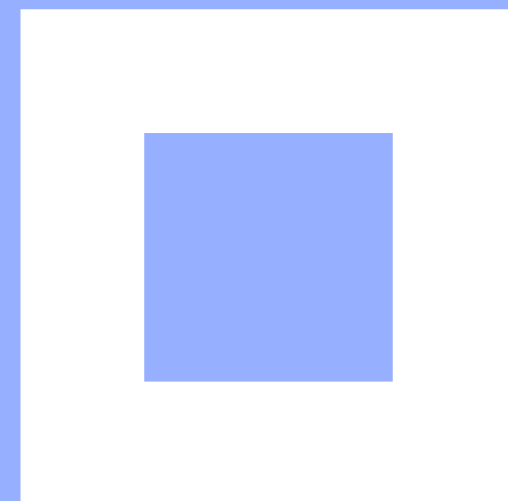
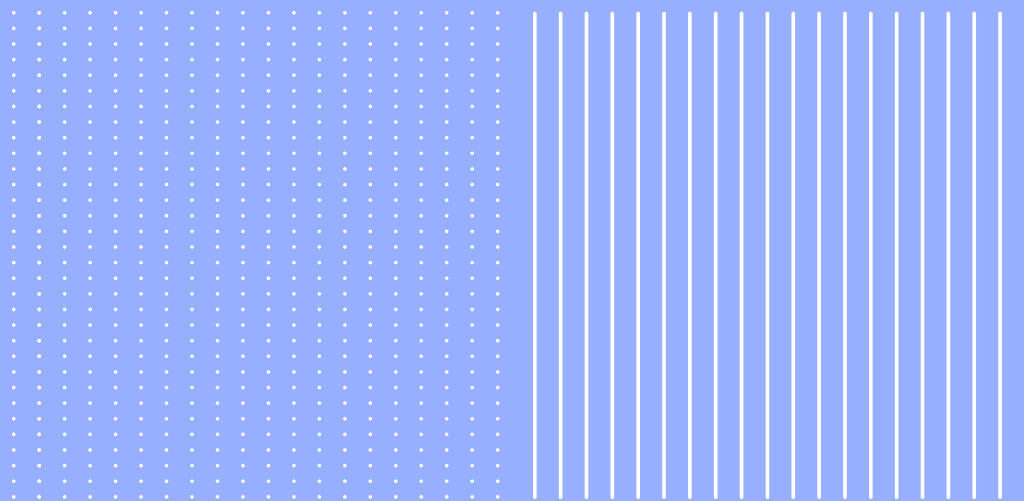
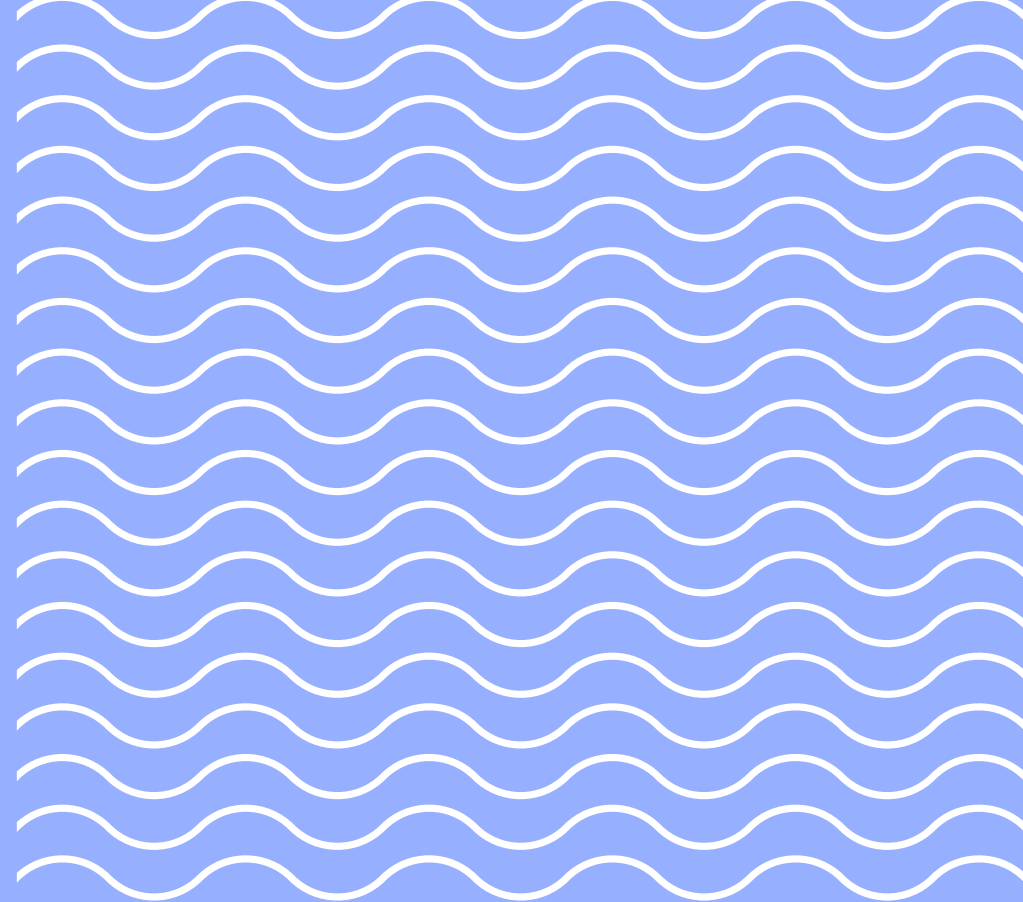
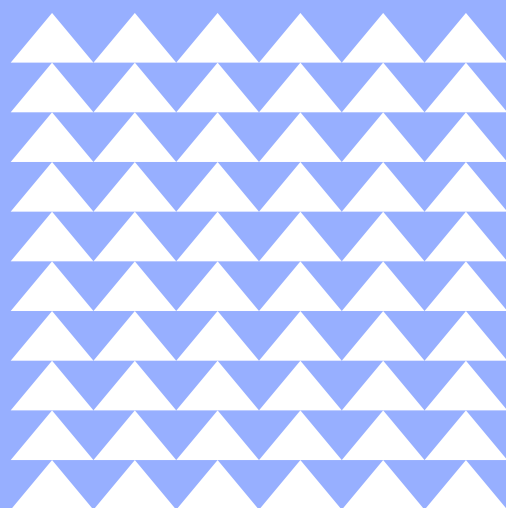


Lideratge i generació de nou valor compartit i creixement a través de la neutralització oberta d'emissions.

Compres sota criteris de sostenibilitat



Es defineixen criteris tant socials com mediambientals amb la nostra cadena de subministrament.



MEMÒRIA ANUAL 2021

2022 © Aigües de Barcelona