



Memòria anual 2020

1

Sobre Aigües
de Barcelona

2

Valor
compartit

3

L'equip humà,
talent que es
compromet

4

Responsables
amb el medi
ambient

5

Implicats amb
la societat





1



6 | **Sobre Aigües
de Barcelona**

1

Sobre Aigües
de Barcelona

2



11 | **Valor
compartit**

2

Valor
compartit

3



28 | **L'equip humà, talent
que es compromet**

3

L'equip humà,
talent que es
compromet

4



38 | **Responsables amb
el medi ambient**

4

Responsables
amb el medi
ambient

5



48 | **Implicats amb
la societat**

5

Implicats amb
la societat

L'aigua és un dels elements més afectats per l'emergència climàtica, i per això som un dels sectors pioners en les propostes d'adaptació i mitigació del canvi climàtic, aplicant coneixement i tecnologia per dotar-nos d'infraestructures hídriques més resilients i per seguir avançant cap a un desenvolupament més sostenible. Això és encara més rellevant en l'època actual, en la qual l'aigua ha estat un element essencial per concretar solucions a la crisi sanitària provocada per la COVID-19.

En un escenari cada vegada més globalitzat, amb creixement de les expectatives socials de la ciutadania cap a les empreses en un entorn d'incertesa, és imprescindible la voluntat de servei i la innovació constant per concretar respostes als reptes als quals ens enfrontem com a societat, treballant de manera més propera amb els nostres grups de relació.

Europa ha assentat les bases de la reconstrucció amb els fons del programa Next Generation EU. La col·laboració publicoprivada és clau com a motor d'aquesta reconstrucció, com a base per mobilitzar recursos financers i executar les inversions necessàries i realment transformadores per garantir els nivells imprescindibles de benestar.

Voldria esmentar els tres eixos que ha assenyalat la UE com a prioritaris per als fons europeus, perquè ens ajudaran a sortir de la crisi amb un model més sostenible. Aigües de Barcelona pot aportar molt com a companyia en cadascun d'ells: en l'eix de la salut, amb la qualitat de l'aigua o el control de la presència de la COVID-19 en aigües residuals; en l'eix de la transició ecològica, amb la reutilització o la depuració, i en l'eix de la digitalització, amb el monitoratge de les xarxes, la telelectura o el control de la qualitat de l'aire.

En el context de crisi sanitària actual, les empreses hem demostrat un cop més ser actors socials rellevants: formem part dels engranatges fonamentals per remuntar aquesta situació i superar els reptes. És imprescindible que seguim donant forma a un nou contracte social com a marc de treball per al progrés de la societat.

Com a companyia ja ho estem fent; es tracta de consolidar un entorn estable, atorgant seguretat i confiança, basat en els compromisos amb els nostres diferents grups de relació (el personal de l'empresa, la cadena de proveïdors, els accionistes...), amb el treball de qualitat, l'acció social, el desenvolupament sostenible, la innovació; en definitiva, amb el fet de garantir a la ciutadania la millor gestió d'un servei essencial com és l'aigua.

Proposem un gran pacte social que doni resposta als nous reptes emergents i que garanteixi una recuperació econòmica sostenible amb el paper essencial de les empreses com a part de la solució. Aquest pacte s'ha de basar en tres eixos: la solidaritat, l'ocupació de qualitat i la reconstrucció verda.



Àngel Simon

President del Consell
d'Administració d'Aigües
de Barcelona

En aquest sentit, l'acció social és un vector fonamental de l'estratègia d'Aigües de Barcelona, amb el focus posat en les persones en situació de vulnerabilitat. Estem molt compromesos en la millora de la qualitat de vida de les persones i contribuïm positivament a les comunitats on operem, encara més en aquests moments excepcionals.

El nostre compromís en aquest context és generar treball de qualitat, verd i equitatiu que permeti donar impuls a una transició ecològica cap a un model sostenible, local i resilient. Cal una cultura del treball fonamentada en la igualtat d'oportunitats, l'accessibilitat i la inclusió, així com en la flexibilitat, la digitalització i el desenvolupament de talent. Només des del treball de qualitat i inclusiu és possible crear ocupació verda.

El desafiament del canvi climàtic ens impulsa a invertir en infraestructures que ens permetin incrementar la resiliència, també en l'entorn urbà. En aquest sentit, les infraestructures verdes serveixen de suport a l'ecosistema en el qual estan ubicades i afavoreixen els cicles que ens ofereix la natura. Estic convençut que aquesta crisi sanitària accelerarà la transició ecològica.

El full de ruta per avançar ens el proporcionen les Nacions Unides amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible. Dels 17 objectius inclosos, n'hi ha un que toca directament Aigües de Barcelona, el número 6: Aigua i sanejament per a tothom. Amb tot, necessitem especialment l'objectiu número 17, que és el de revitalitzar les aliances per assolir els altres objectius, la qual cosa constata que tots ens hi hem d'implicar: les administracions públiques, el sector privat i la societat en general.

Transparència, coneixement i rigor són elements imprescindibles en el lideratge d'un projecte comú per avançar en un nou model de desenvolupament sostenible, amb l'impuls i l'acord de tots. Cadascú ha d'actuar des de la seva responsabilitat, sense deixar ningú enrere. Només podrem fer-ho des de la força de les aliances.

1

Sobre Aigües
de Barcelona

2

Valor
compartit

3

L'equip humà,
talent que es
compromet

4

Responsables
amb el medi
ambient

5

Implicats amb
la societat

L'any 2020 ha estat un any excepcional en el qual hem hagut de fer front a grans reptes com la pandèmia originada per la COVID-19, que hem superat amb totes les garanties gràcies a l'esforç col·lectiu de tots els professionals de la companyia. La crisi actual ens ha deixat nombrosos aprenentatges i ha fet aflorar les nostres fortaleeses. Hem demostrat capacitat d'anticipació i resiliència en tot moment, per exemple, amb l'adaptació immediata del procediment per preservar la salut i la seguretat de la plantilla i, a la vegada, continuant subministrant aigua amb la mateixa qualitat de sempre.

La crisi sanitària ha tingut un gran impacte en el sistema econòmic i social. En aquest àmbit, el compromís d'Aigües de Barcelona amb l'acció social i amb les persones en situació de vulnerabilitat ve de lluny. Ens podem remuntar al 2012, quan, abans que fos per llei, la companyia va crear un fons de solidaritat pioner per ajudar aquestes famílies: mai no hem tallat l'aigua a ningú per raons econòmiques. Des del 2014, oferim també una tarifa social que suposa una reducció en l'import del servei de l'aigua i bonificacions per a les llars amb més de tres persones. En temps recents hem reforçat aquestes mesures.

Així mateix, l'aigua s'ha mostrat com un element cabdal per fer front als reptes presents i futurs. Presents, per la seva estreta relació amb la salut i la higiene, com una eina clau per lluitar contra el virus. I també per la seva capacitat per preveure'n l'evolució amb el monitoratge de les aigües residuals, cosa que pot ajudar a prevenir nous rebrots.

Darrere d'un gest tan senzill com obrir l'aixeta de l'aigua hi ha tot un procediment que permet el subministrament continu d'aigua de qualitat; hi ha gestió, professionals, tecnologia, inversió, coneixement, vocació de servei... Hi ha manteniment d'infraestructures, hi ha l'optimització de la gestió d'un bé escàs amenaçat pel canvi climàtic, hi ha, com apuntava, ajudes i suport a un seguit de reptes socials.

La gestió de l'aigua és, doncs, un procés complex que necessita de l'expertesa de l'operador privat i de la regulació de l'Administració. Només a través de la cooperació entre el sector públic i el privat podem seguir oferint el millor servei, fruit de l'eficiència, l'experiència i la gestió responsable.



Rubén Ruiz

Director general d'Aigües de Barcelona

Davant de tots aquests reptes, el 2020 hem estructurat un nou model organitzatiu per seguir avançant-nos a les diverses realitats, amb el nou Comitè Executiu paritari que ens permet abordar la reconstrucció i donar impuls al pacte social. D'aquesta manera, per tal d'impulsar aquesta transformació i contribuir als reptes i propòsits de l'Agenda 2030 d'Aigües de Barcelona, seguim potenciant l'equitat, millorant la qualitat de vida de les persones i contribuint a un ecosistema urbà sostenible, resiliència i pròsper. Volem seguir treballant per consolidar-nos com a referents del cicle integral de l'aigua.

Durant aquest any també hem estat treballant l'Agenda 2030 d'Aigües de Barcelona, el full de ruta del desenvolupament sostenible de la companyia. Aquesta Agenda 2030 s'està definint mitjançant un procés de cocreació intern per tal d'apropar-nos més a la ciutadania i ser més àgils, i alhora ens prepara per a la crisi estructural que suposa el canvi climàtic que afectarà de ple Barcelona i la seva àrea metropolitana. És una iniciativa que contribueix al desenvolupament sostenible i alhora permet reforçar la posició de la companyia com a referent mundial en la gestió del cicle integral de l'aigua i potenciar els nostres valors: el talent, el diàleg, la innovació, la responsabilitat, el compromís amb la comunitat i l'excel·lència. Els nous reptes necessitaran nous recursos i impulsos de tots els professionals. Nosaltres, a través de la transformació i la innovació, estem preparats.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat



Aquest document presenta la visió estratègica i prospectiva de la companyia, així com els resultats de l'exercici 2020 en relació amb cada un dels nostres grups de relació i el medi que ens envolta. Perquè l'aigua aporta valor a les nostres vides. I ho fa gràcies a les seves característiques i propietats naturals. L'aigua ens inspira i ens guia.

A Aigües de Barcelona som capaços de generar i aportar valor a la societat. Disposem d'una estratègia que ens guia cap al futur sent capaços d'actuar amb immediatesa i fermesa davant d'un present incert com el que hem viscut durant aquest 2020.

El 2020 ha estat, doncs, un any de grans desafiaments i canvis importants en la manera en què vivim, treballem i gestionem els serveis bàsics. La crisi provocada per la COVID-19 ha plantejat un nou escenari mundial i una amenaça per a la humanitat que ha desencadenat la pitjor crisi sanitària, social i econòmica d'aquest segle.

Una de les principals evidències d'aquest 2020 és que la transformació digital ha estat una peça clau en la gestió de la pandèmia. Les solucions tecnològiques ens han permès adaptar la manera de treballar al context actual d'aïllament i distanciament. A Aigües de Barcelona les solucions són robustes, fiables i segures i han afavorit l'èxit operatiu.

1

Sobre Aigües
de Barcelona

2

Valor
compartit

3

L'equip humà,
talent que es
compromet

4

Responsables
amb el medi
ambient

5

Implicats amb
la societat



Sobre Aigües de Barcelona

1

Sobre Aigües
de Barcelona

2

Valor
compartit

3

L'equip humà,
talent que es
compromet

4

Responsables
amb el medi
ambient

5

Implicats amb
la societat

Apostem per la col·laboració publicoprivada per a una gestió responsable de l'aigua

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

La companyia es va crear el 1867 i, des d'aleshores, ha contribuït al desenvolupament i al progrés de la ciutat de Barcelona i la seva àrea metropolitana garantint l'accés a l'aigua de qualitat, el benestar i la salut de les persones i la gestió sostenible dels recursos hídrics.

La dedicació, el coneixement i l'experiència d'Aigües de Barcelona en la gestió d'un bé essencial com és l'aigua permeten garantir també l'excel·lència dels nostres serveis.



1

Sobre Aigües
de Barcelona

2

Valor
compartit

3

L'equip humà,
talent que es
compromet

4

Responsables
amb el medi
ambient

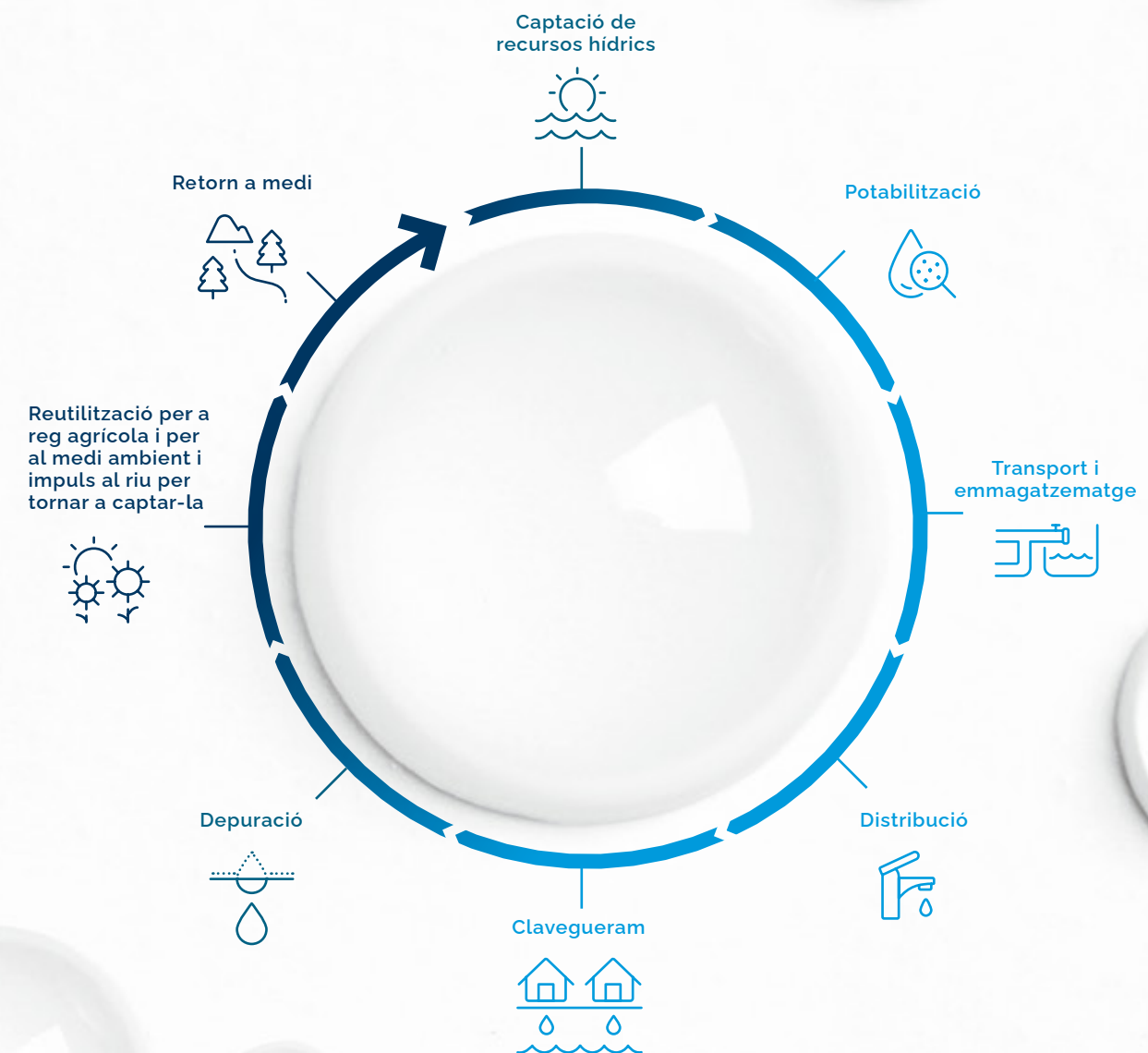
5

Implicats amb
la societat

Referents en la gestió del cicle integral de l'aigua

Aigües de Barcelona proveeix d'aigua prop de 3 milions de persones de la Ciutat Comtal i de la seva àrea metropolitana mitjançant una gestió integral del cicle de l'aigua de referència a tot el món.

El cicle integral de l'aigua



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

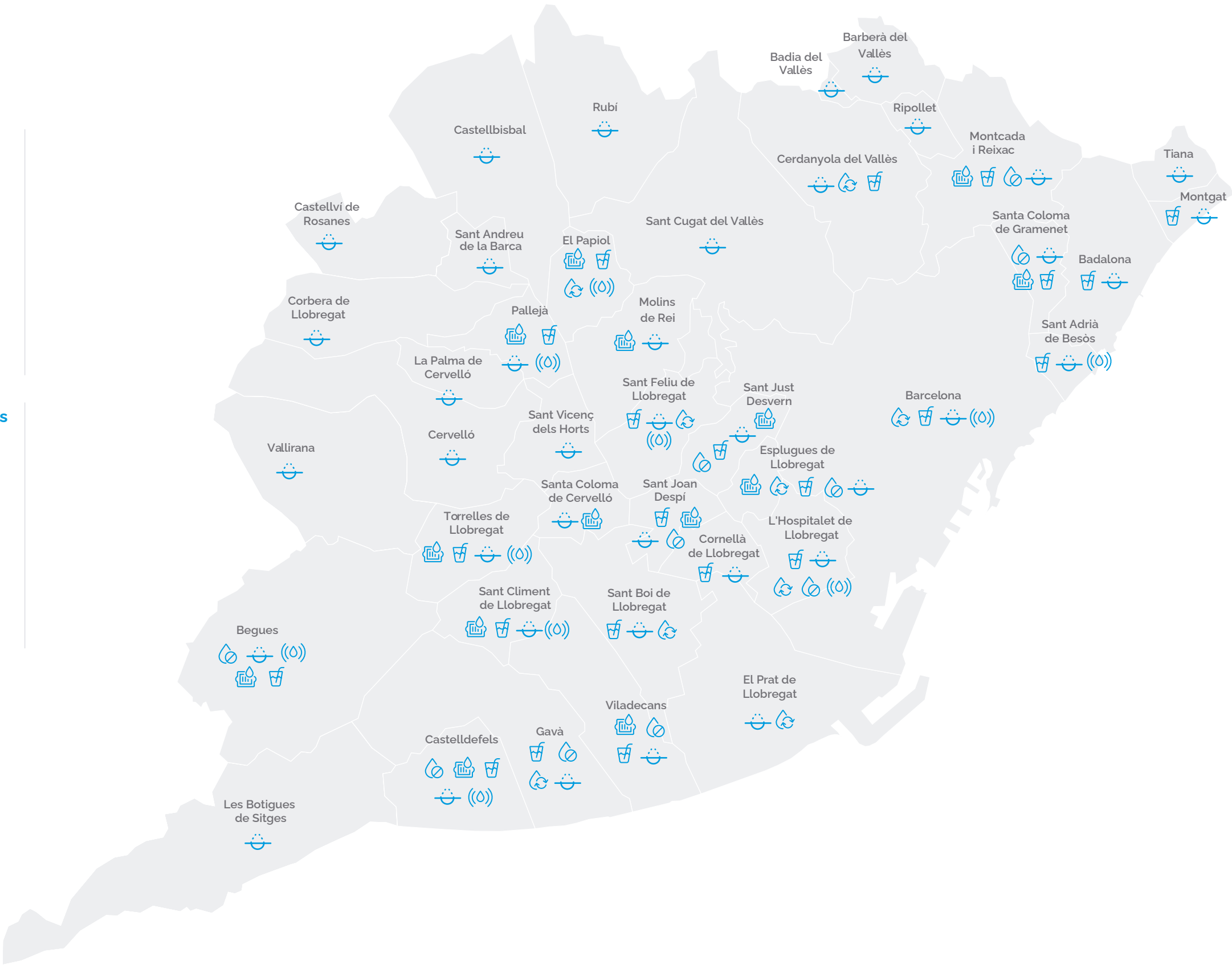
Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat

La nostra activitat

Aigua potable  23 Municipis servits 2.964.777 Habitants servits 191,80 hm³ Volum d'aigua lliurat a la xarxa 6 ETAP explotades per Aigües de Barcelona 4.702,90 km Xarxa 83 Dipòsits 73 Centrals de bombament 138 Vàlvules reguladores	Aigües depurades  40 Municipis servits (*) Inclou els municipis que no pertanyen a l'àrea metropolitana de Barcelona però que estan connectats a la xarxa de col·lectors metropolitans 3.435.115 Habitants servits 7 Depuradores 39 Estacions de bombament 4.058.071 HE Càrrega contaminant equivalent 284,08 hm³ Volum d'aigua depurada	Clavegueram  14 Municipis servits 457.842 Habitants servits 1.298,82 km Xarxa i col·lectors Aigua per a usos no potables  10 Municipis servits
Reutilització  4 Municipis servits 12,35 hm³ Volum d'aigua reutilitzada	Telecontrol  1,5 Milions de registres diaris 113 Estacions remotes 5.600 Sensors a la xarxa d'abastament	



Fites destacades

Gener	Febrer	Març – Maig	Juny	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
– Inauguració de la nova oficina d'atenció al client de Badalona, un nou model d'oficina totalment accessible que millora l'experiència dels clients. – Consolidació de la prova pilot d'aigua regenerada per a la millora ambiental del tram final del riu Llobregat. – Aigües de Barcelona participa com a ponent en la 1a Cimera Catalana d'Acció Climàtica.	– El temporal Glòria afecta Catalunya, i Aigües de Barcelona gestiona aquest episodi amb el mínim d'incidències. – Establiment d'acords sobre flexibilitat i desconexió digital dels treballadors i treballadores amb la part social. – Participació en les jornades del Dia Internacional de la Dona i la Ciència. – Reconeixement go!ODS a l'exposició <i>The Zone of Hope</i>, atorgat per la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial i la Fundació Rafael del Pino, per la seva contribució a la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides.	– El 14 de març, el Govern espanyol anuncia l'estat d'alarma com a mesura excepcional per contenir la pandèmia per coronavirus. – Presència permanent de personal operari a les instal·lacions potabilitzadores i depuradores, amb autocaravanes i en torns de 12 h durant 7 o 15 dies. – Més de 600 persones treballadores passen de modalitat presencial a teletreball i reben formació en eines digitals. – S'estenen els tests PCR al personal operatiu de manera constant i contínua. – Es prioritzen els pagaments a proveïdors a fi d'evitar ERTO.	– Ampliem les ajudes ja existents a famílies vulnerables amb ajudes a pimes, autònoms i hospitals de campanya. – Donació d'equips informàtics a diferents hospitals a través de la UPC perquè els pacients ingressats puguin contactar amb les seves famílies. – Col·laboració amb l'engageda de l'hospital de campanya de Barcelona. – Posada en marxa d'activitats educatives sobre l'aigua a les xarxes socials amb el divulgador científic Dani Jiménez. – Adhesió a la campanya #JoEmCorono.	– Represa de l'activitat a les oficines d'atenció al client amb cita prèvia. – Represa de les obres i les feines al carrer i de l'activitat, per torns, a les oficines. – Desenvolupament de City Sentinel, la innovadora solució que Aigües de Barcelona posa a disposició dels municipis, que que monitorea les aigües residuals i és capaç d'anticipar possibles rebrotos de COVID-19.	– Designació del nou director general d'Aigües de Barcelona i del nou Comitè Executiu. – Digitalització del Museu de les Aigües i de tots els seus programes educatius. – Posada en marxa d'un nou programa d'FP Dual de l'aigua. – Inici, a La Boqueria, d'un pla de divulgació de la qualitat de l'aigua de l'aixeta als mercats.	– Realització d'una anàlisi de materialitat que inclou, per primera vegada, el sector sanitari.	– Aprovació del nou Consell d'Administració, més divers i igualitari que mai. – Creació, en col·laboració amb Barcelona Oberta, de la iniciativa "Reactivem el comerç local"; lliurament de la targeta Reactivem a tota la plantilla. – S'inaugura la nova seu d'Aigües de Barcelona a Badalona. – Tancament del pla d'acció Aigües 2020 i aprovació de la nova Agenda 2030 d'Aigües de Barcelona.

Mesures d'Aigües de Barcelona per garantir el subministrament d'aigua durant l'estat d'alerta

La qualitat i la seguretat de l'aigua potable durant i després de l'estat d'alerta decretat el 14 de març del 2020, per fer front a l'expansió del coronavirus COVID-19, han estat garantides en tot moment.

Aigües de Barcelona, en coordinació amb les autoritats i d'acord amb les seves orientacions, ha implantat un seguit de mesures preventives encaminades a protegir la seguretat sanitària de tota la plantilla, així com a assegurar el funcionament normal de les instal·lacions en què opera, ja siguin plantes de depuració, de potabilització o de subministrament.

També s'han pres les decisions que calia per disposar del material necessari i suficient per assegurar la qualitat del subministrament amb totes les garanties que habitualment s'apliquen.





1

Sobre Aigües
de Barcelona

2

Valor
compartit

3

L'equip humà,
talent que es
compromet

4

Responsables
amb el medi
ambient

5

Implicats amb
la societat

Valor compartit

Contribuïm significativament al desenvolupament sostenible de l'entorn metropolità de Barcelona

A Aigües de Barcelona fem una gestió responsable de la nostra activitat i apliquem criteris de sostenibilitat econòmica, social i ambiental en la nostra gestió del dia a dia. Els valors que ens representen com a companyia són la responsabilitat, l'excel·lència, el diàleg, el talent i la innovació.



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat



L'essència de l'aigua. Creació de valor

INPUTS

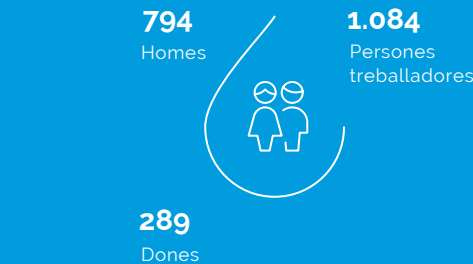
Capital industrial



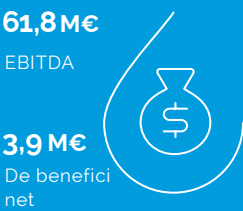
Capital tecnològic



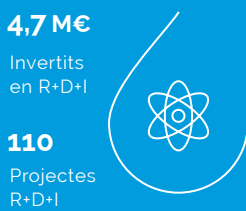
Capital humà



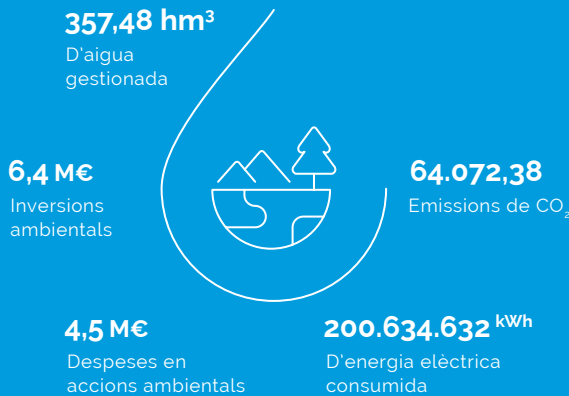
Capital financer



Capital intel·lectual



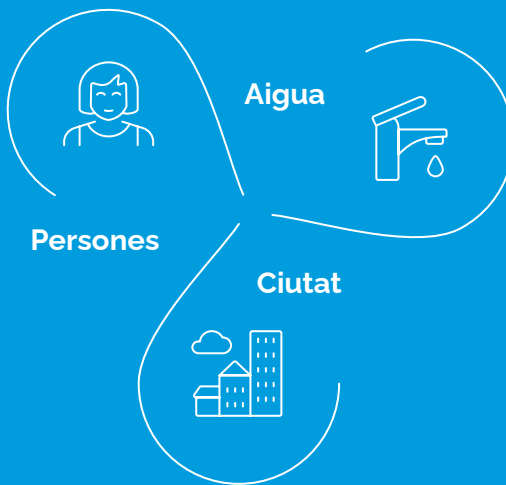
Capital natural



Capital social



ESTRATÈGIA AMB PILARS SÒLIDS



Missió

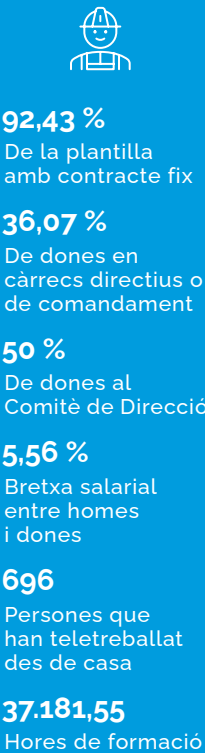
Contribuir significativament al desenvolupament sostenible de l'entorn metropolità de Barcelona. Estar compromesos amb les persones, tenir cura de l'aigua i fer ciutat.

Valors

- Talent
- Diàleg
- Innovació
- Responsabilitat
- Excellència

CREACIÓ DE VALOR

Persones treballadores



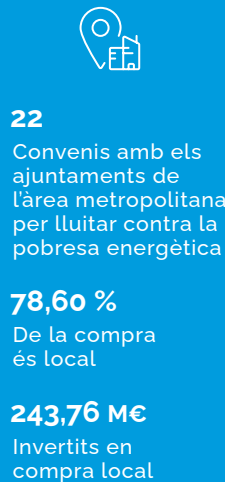
Comunitat local



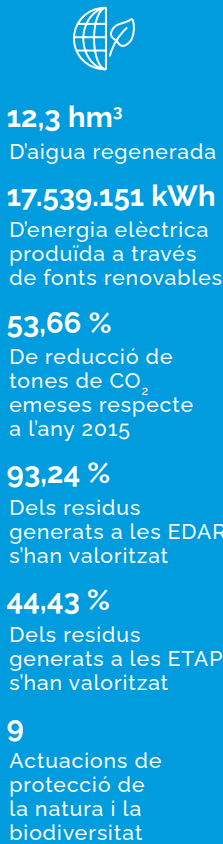
Clients



Aliances amb el territori



Impacte en el medi ambient



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

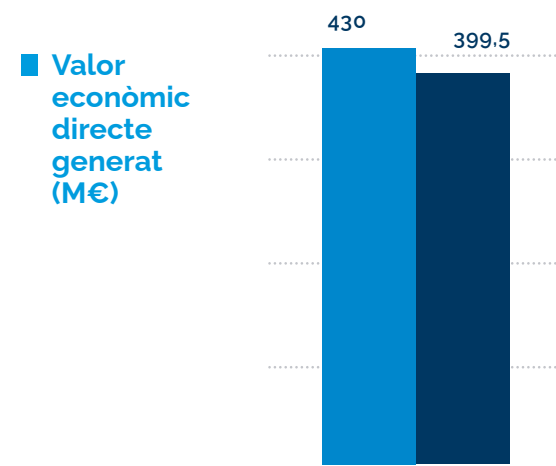
Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat

Creació de valor sostenible

A Aigües de Barcelona portem a terme una gestió responsable dels recursos econòmics, que assegura el creixement de l'organització i genera impactes positius al nostre entorn. Entenem que la gestió econòmica ha de garantir un escenari favorable per a l'organització, que incorpori les qüestions de sostenibilitat com a vector d'èxit.

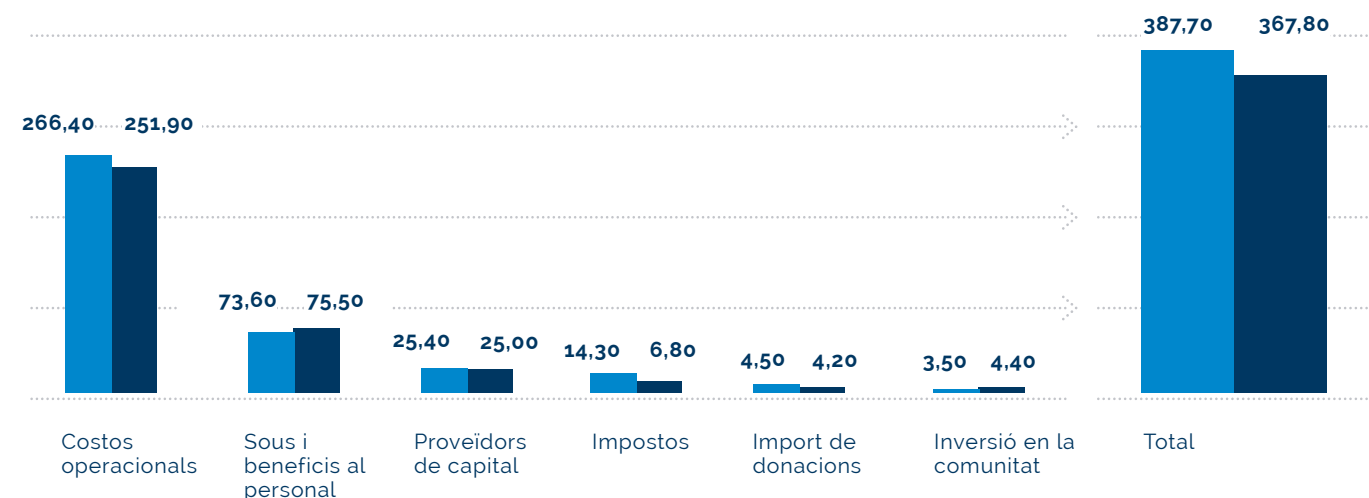


Valors 2019 Valors 2020

■ Valor econòmic distribuït (M€)

22,20 M€ Benefici net 2019

3,88 M€ Benefici net 2020



Des del punt de vista econòmic, l'any 2020 ha estat marcat per dues qüestions: la reducció de la tarifa de l'aigua, aprovada el desembre del 2019 i aplicada el 2020, i la pandèmia de la COVID-19, un fet imprevisible que impacta des del març en tres aspectes:

- Descens del consum d'aigua en els àmbits comercials i industrials, més acusat que l'increment del consum domèstic derivat del confinament domiciliari.
- Augment de costos fruit del procediment COVID-19: digitalització no progressiva d'àrees d'operacions, implantació d'eines per al teletreball, neteja d'instal·lacions i vehicles, aplicació de mesures preventives i testos COVID-19 o el confinament del personal de les instal·lacions crítiques per gestionar la demanda d'aigua.
- Derivat de la pandèmia, degut a la impossibilitat legal de dur a terme el procés reglat de gestió del deute, el seu volum s'ha acumulat i, en conseqüència, la morositat s'ha multiplicat.

Malgrat aquests impactes, Aigües de Barcelona ha seguit reforçant el compromís amb la societat i les persones mantenint la inversió en acció social, destinant 1,9 milions d'euros (segons LBG, metodologia per al mesurament, la gestió i la comunicació de l'acció social empresarial) a accions d'educació, sensibilització, desenvolupament local, salut i benestar de la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona i 2,5 milions d'euros al Fons de Solidaritat per a ajuts a famílies en situació de vulnerabilitat.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat

Un model de governança ètic i transparent

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

Òrgans de govern



Accionariat



Consell d'Administració

Composició vigent el 31 de desembre del 2020. Recull els acords adoptats per la Junta d'Accionistes del 15 de juny del 2020 i el 18 de novembre del 2020 i pel Consell d'Administració de les respectives reunions posteriors.

President

Àngel Simon

Vicepresident

Manuel Cermeron

Conseller delegat

Albert Martínez

En nom de la Societat General d'Aigües de Barcelona, SA

Secretari no conseller

José M.^a de Paz Arias

Vicesecretari no conseller

Alejandro Jiménez

Consellers i conselleres

Narciso Berberana

Felipe Campos

Marta Colet

Montserrat Colldeforns

Ramon Folch

Asunción Martínez

Clara Navarro

Marta Palacio

Jordi Parés

Miquel Roca

Jordi Ros

Ciril Rozman

Jordi Serra



Comissions del Consell d'Administració

Junta d'Accionistes
(3 accionistes)

Consell d'Administració
(16 membres)

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

Comissió Executiva
(5 consellers)

Té delegades totes les facultats del Consell d'Administració, menys la legal estatutàriament indelegable.

Comissió d'Ètica, Compliment i Govern Corporatiu
(3 consellers)

Vetllar, sense interferir en les competències pròpies de la Compliance Officer, pel compliment dels valors i normes de conducta del codi ètic i la normativa interna de la societat, i perquè el model d'organització i gestió inclogui mesures de vigilància i control idònies per prevenir, detectar i gestionar riscos penals. Vetllar pel seguiment de les regles de Bon Govern corporatiu i pel compliment normatiu. Vetllar per la identificació i gestió dels riscos no atribuïts a altres comissions del Consell.

Comissió de Comptes
(5 consellers)

Contribuir a una adequada verificació dels sistemes d'informació i control extern per part de l'auditor de comptes d'Aigües de Barcelona i les seves filials, vetllant per una adequada elaboració i presentació de la informació financera.

Comissió de Participació Social
(3 consellers)

Promoure el debat i iniciar les accions necessàries per millorar i reforçar les relacions laborals, portar a terme accions dirigides al desenvolupament professional i personal dels treballadors d'Aigües de Barcelona mitjançant l'impuls de la formació, i promoure la relació institucional amb tercers i amb els grups de relació que es consideri oportú.

Comissió de Sostenibilitat
(4 consellers)

Tutelar la política de sostenibilitat de la companyia i contribuir a integrar-la en tots els seus estaments, així com en les relacions amb els grups de relació. Fomentar el coneixement i la sensibilització de les 3 dimensions –equitat social, viabilitat econòmica i preservació ambiental– i posar en valor la gestió unitària i integrada de les diverses fases del cicle integral de l'aigua, impulsant de manera proactiva l'adopció de totes aquelles iniciatives que potencien la satisfacció de les necessitats presents sense comprometre les de les generacions futures.

Comissió d'Acció Social
(2 consellers, 2 convidats)

Comissió d'Innovació
(3 consellers)

Comissions constituïdes segons els acords de Consell d'Administració del 18 de novembre de 2020.

Quant a aquestes noves comissions, el seu reglament se sotmetrà a aprovació de Consell en la reunió de març de 2021.

Comissió de Recursos i Infraestructures Hidràuliques
(2 consellers, 1 convidat)

Memòria anual de les activitats d'aquestes 4 comissions no executives, que es presenta i se sotmet a aprovació del Consell d'Administració de la Societat, així com la seva proposta de Pla d'acció per a l'exercici següent.



2 — Valor compartit

Estructura directiva



Nova direcció per a nous reptes

El Consell d'Administració d'Aigües de Barcelona va aprovar el 2020 una reestructuració de la Direcció amb l'objectiu de fer front als nous reptes plantejats a l'Agenda Aigües de Barcelona 2030, per abordar la reconstrucció econòmica i donar impuls a un pacte social.

Fonaments del nou model:

Pacte social, per a 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.

Excellència operativa, com a garantia de competitivitat i sostenibilitat a mitjà i llarg terminis.

Transformació, digitalització i innovació, que permetin ser referents en el cicle integral de l'aigua gràcies a la diferenciació.

Ètica i transparència

El compliment de la normativa, la gestió ètica i la transparència són les bases del model empresarial d'Aigües de Barcelona. La configuració d'un marc ètic i d'un sistema de prevenció de comissió de delictes s'estableix a través dels instruments següents:



Codi ètic. Estableix els valors, els principis, els comportaments ètics i el respecte dels drets humans a Aigües de Barcelona.



Compliance officer (responsable de compliment normatiu). 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.



Model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat

Canal ètic

Disposem d'un canal ètic com a mecanisme de comunicació interna i externa per fer consultes o denunciar qualsevol tipus de comportament poc ètic.

9

Consultes vinculades a procediments d'aprovació de patrocinis i mecenatges

+

4

Consultes relacionades amb conflictes d'interès

+

1

Consulta relacionada amb l'acceptació d'una invitació a un esdeveniment cultural

14

Comunicacions rebudes per la *compliance officer* el 2020



Transparència

El 2020 hem seguit treballant en l'àmbit de la transparència i hem creat un grup de treball intern, transversal i multidisciplinari, per tal de fer un diagnòstic de l'estat de situació en matèria de transparència i per determinar formalment la nostra cultura i ecosistema de transparència amb els grups de relació d'Aigües de Barcelona.

El projecte té dues línies de treball:

- 1. Determinar formalment la cultura i l'ecosistema de transparència de la companyia i seguir enfortint el diàleg amb els grups de relació.**
- 2. Identificar i protegir els interessos rellevants per a la companyia. Es continuen implementant millores i actualitzacions de la informació al portal de transparència, que el 2020 ha superat una detallada auditoria realitzada per la Càtedra Ethos de la Universitat Ramon Llull.**

Respecte pels drets humans

A Aigües de Barcelona ens comprometem amb el respecte i la protecció de tots els drets humans reconeguts internacionalment en tots els nostres àmbits d'actuació. Assumim el compromís i la responsabilitat d'assegurar-ne el respecte i la protecció amb l'objectiu de no ser còmplices de cap tipus d'abús o vulneració d'aquests drets al llarg de la nostra cadena de valor, incloent els nostres empleats, proveïdors, col·laboradors, socis, els ciutadans i la societat en general.

D'acord amb aquest compromís, fomentem una cultura de respecte dels drets humans i prenem accions voluntàries encaminades a contribuir positivament a protegir-los, tant a través de la inversió social estratègica com d'accions filantròpiques o mitjançant aliances i altres accions col·lectives.

Model responsable i sostenible en la cadena de subministrament

Considerem primordial 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 78,60 % dels nostres proveïdors són de la província de Barcelona.

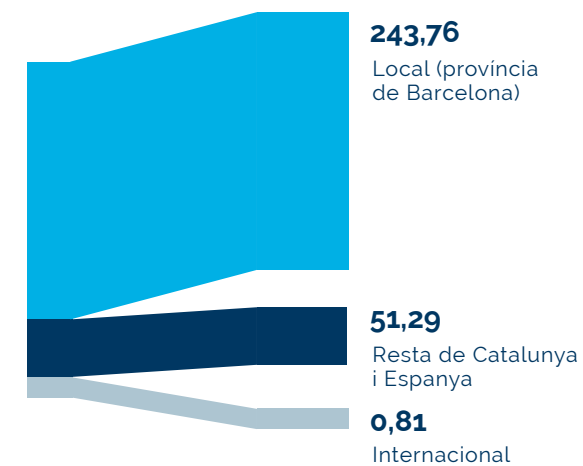
296 M€

De valor global generat en la cadena de subministrament

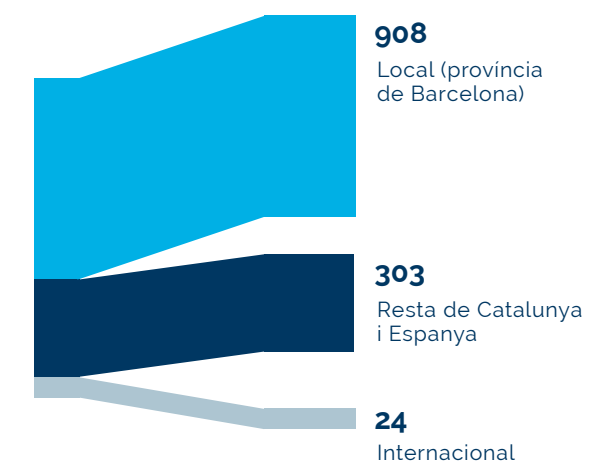
78,6%

De compra local

Volum de compres (M€)



Nombre de proveïdors



Vetllem pel desenvolupament de pràctiques responsables en la cadena de valor mitjançant processos transparents, objectius i imparcials amb les empreses proveïdores, alhora que estenem els nostres compromisos compartint amb elles les bones pràctiques i els valors que ens defineixen. Així, els proveïdors s'adapten a les nostres necessitats tècniques, de qualitat i productivitat, però també als nostres criteris de sostenibilitat.

Per aconseguir-ho ens regim pels documents que configuren el marc ètic de relació amb els proveïdors.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

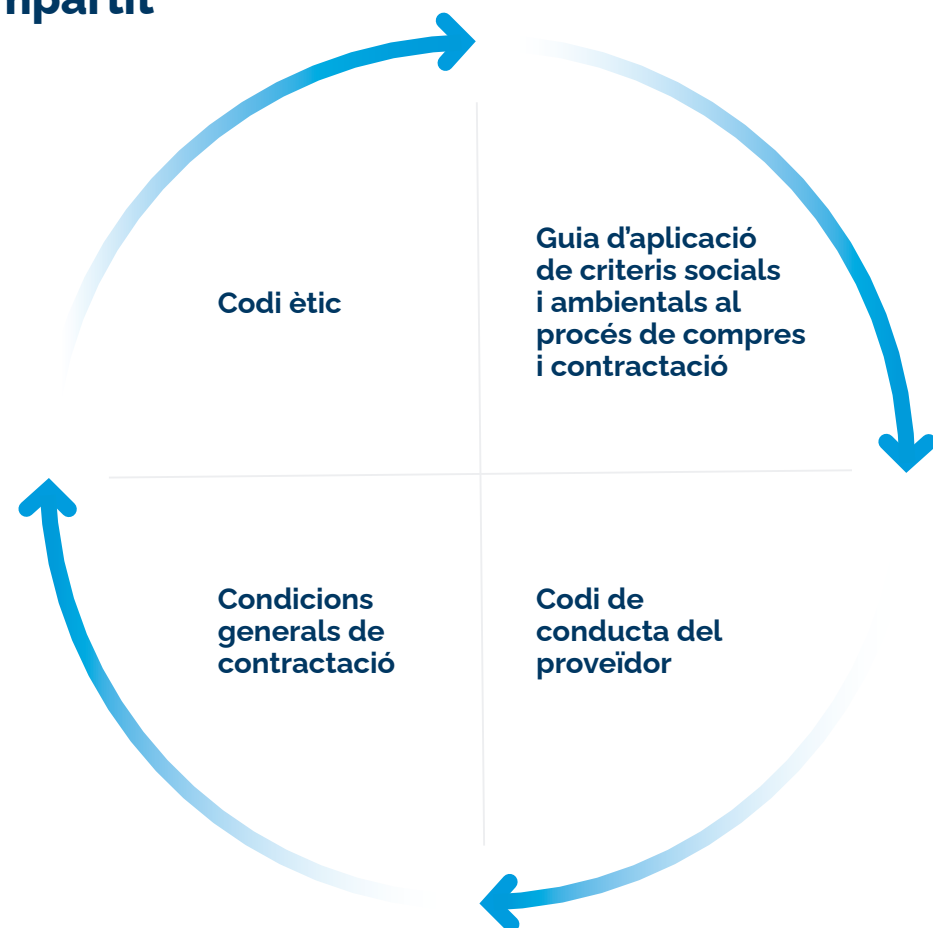
Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat

2 — Valor compartit

■ Marc ètic de relació



Màxima implicació de la cadena de subministrament

L'impacte de la pandèmia ha desencadenat la necessitat d'una major col·laboració amb el teixit proveïdor. Durant les primeres setmanes del confinament, ens vam posar en contacte amb els proveïdors més crítics per a la companyia per tal d'assegurar que el subministrament dels materials i productes necessaris per al correcte desenvolupament de l'activitat no es veiés afectat, donat que prestem un servei essencial.

Es van enviar 224 comunicacions als principals proveïdors, i la continuïtat del servei al llarg dels primers mesos va ser possible gràcies a la seva implicació.

Durant el 2020, s'han incorporat criteris de valoració social, ambiental i d'eficiència energètica en 35 dels procediments de licitació

El 83 % del volum de compra del 2020 ha estat certificat en RSC, superant l'objectiu marcat en el pla d'acció Aigües 2020 (74,47 %)

Estratègia transformadora amb visió de futur

A Aigües de Barcelona treballem junt amb els diferents grups de relació per tal de donar solucions efectives i reals als reptes ambientals i socials, creant així, cadenes de valor.



Estratègia d'Aigües de Barcelona 2015-2020, tancant un cicle

Orientats sempre al benefici comú, l'estratègia de sostenibilitat Aigües 2020 ens ha acompanyat durant 5 anys marcant el nostre full de ruta i creant una base sòlida per a una gestió eficient i sostenible de l'aigua en benefici de tots els agents.

A les portes del 2021, hem fet balanç i podem dir que hem assolit el 89,47 % dels objectius marcats el 2015. Hem assolit fites molt importants en els tres àmbits, Persones, Ciutat i Aigua, i en aquells que, malgrat els esforços, no hem assolit l'objectiu, hem determinat diferents plans d'acció que ens permetran assolir-los en el futur.

Així, doncs, seguim treballant per millorar l'Aigua No Registrada (ANR). La situació de confinament d'aquest 2020 no ens ha permès dur a terme els plans de manteniment tal com estan establerts i, malgrat que no hem assolit el percentatge d'energia verda produïda en el còmput del període 2015-2020, sí que ho hem assolit.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat

	Objectiu	Indicador	2018	2019	2020	Tancament cicle 2016-2020
Garantir l'accés a l'aigua a les persones en situació de vulnerabilitat.	Garantir l'accés a l'aigua a totes les famílies de l'àrea metropolitana en situació de vulnerabilitat econòmica.	Nombre de famílies acollides a BFS, tarifa social o mesures de flexibilitat de pagament	35.675	42.838	47.526	
Gestionar el servei de manera transparent basant-nos en el diàleg amb els nostres grups de relació.	Millorar un 5 % la percepció global de la satisfacció amb la feina a Aigües de Barcelona de l'any 2015 (7,4).	Índex de satisfacció de les persones treballadores	--	7,60	* --	
	Millorar un 5 % el nivell de satisfacció pel servei ofert per Aigües de Barcelona de l'any 2015 (7,1).	Índex de satisfacció dels ciutadans	7,73	7,75	**7,36	
	Millorar un 10 % la satisfacció dels proveïdors en la seva relació amb Aigües de Barcelona de l'any 2016 (6,8).	Índex de satisfacció dels proveïdors	7,20	7,50	7,90	
	Augmentar un 10 % el volum de compra realitzada amb criteris de sostenibilitat (RSC) de l'any 2015 (67,70 %).	Volum de compra amb criteris de RSC	66,38 %	51,00 %	83,00 %	

(*) El 2020 no s'ha realitzat enquesta de clima a les persones treballadores.
(**) L'índex de satisfacció dels ciutadans ha estat tots els anys per sobre de l'objectiu establert, excepte el 2020, degut a un augment de les reclamacions en context de pandèmia. Així, doncs, l'objectiu del cicle s'ha complert.

Promoure un entorn de treball equitatiu, equilibrat i saludable.	Assolir un valor del 35 % de dones en càrrecs directius o de comandament.	Percentatge de dones en càrrecs directius o de comandament	33,33 %	33,33 %	36,07 %	
	Reduir un 20% l'índex de gravetat d'accidents de l'any 2015 (0,51).	Índex de gravetat d'accidents	0,27	0,35	0,05	
	Reduir un 20 % l'índex de freqüència d'accidents de l'any 2015 (13,43).	Índex de freqüència	7,54	10,24	5,24	
	Ampliar les mesures de benestar personal al 70 % de la plantilla.	Percentatge de treballadors que gaudeixen de mesures de benestar personal	63,29 %	62,91 %	**61,77 %	
	Promoure l'emprenedoria i l'intercanvi d'experiències entre els treballadors.	Percentatge de treballadors que participen en projectes d'innovació i coneixement	24,00 %	26,38 %	***45,57 %	

(**) Durant els darrers anys s'han implantat moltes mesures de benestar personal, malgrat que no queden reflectides en aquest index, ja que inclou el col·lectiu operari (plantilla subjecta a torns).
(***) Aquest % inclou les persones treballadores que participen en les xarxes d'intraprenedoria InnovAB i Influencers Digitals; en projectes de finançament públic; com a Core Team en els entorns de col·laboració del Grup Suez, i en les sessions de transferència de coneixement i cultura de la innovació emmarcades com a Innovations Coffee, Knowledge Coffee, i webinars GeCon.

	Objectiu	Indicador	2018	2019	2020	Tancament cicle 2016-2020
Gestionar el recurs de manera eficient, sostenible i innovadora.	Millorar la capacitat de resposta davant d'un episodi de sequera.	Volum d'aigua introduïda al sistema (litres/h./dia)	182,83	184,22	177,24	
	Reduir el volum de fuga equivalent al consum anual d'una població de 60.000 habitants.	Reducció de l'Aigua No Registrada en habitants equivalents (125 litres/h./dia)	32.386	17.001	* --	
	Millorar la percepció de la ciutadania respecte a l'ús de l'aigua regenerada.	Recursos alternatius: capacitat de retorn d'aigua prepotable	2,14 %	8,10 %	7,12 %	

(*) L'empitjorament de l'indicador de reducció de l'ANR durant el 2020 s'ha degut a diverses circumstàncies; durant la situació de pandèmia, i especialment durant el període d'emergència, es va reduir notablement l'activitat preventiva de recerca de fuites, així com la recerca de frauds i la renovació de canonades, escomeses i comptadors.

	Objectiu	Indicador	2018	2019	2020	Tancament cicle 2016-2020
Reduir les nostres emissions de CO₂.	Reduir un 10 % l'emissió de tones de CO ₂ respecte de l'any 2015 (138.270.15 t CO ₂ equivalents).	Percentatge de reducció de tones de CO ₂ emeses respecte a l'any 2015 (138.270.15 t)	40,60 %	41,20 %	*53,66 %	
	Augmentar un 10 % l'energia verda generada respecte a la generada l'any 2015 (16.178.032 kWh).	kWh generats d'energia verda	18.842.120	21.228.583	17.539.151	
	Reciclar el 50 % de les terres generades a les obres de canalització.	Percentatge de sorres reutilitzades respecte al total	17,00 %	85,78 %	81,50 %	
Desenvolupar accions per adaptar-nos a les conseqüències del canvi climàtic en el nostre àmbit d'actuació.	Promoure accions que millorin la biodiversitat de l'entorn metropolità de Barcelona.	Nombre de projectes que fomentin la biodiversitat	13	9	9	
	Mantenir-se entre les cinc grans ciutats europees amb menys consum domèstic.	Consum domèstic per habitant i dia (litres/h./dia)	103,44	103,77	109,24	
	Desenvolupar aliances amb administracions locals i organitzacions socials i ambientals.	Nombre de convenis, projectes, aliances i col·laboracions vigents (LBG)**	82	148	82	

(*) Tenint en compte que Aigües de Barcelona està adherida als acords voluntaris de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic, el valor de la petjada es calcula amb factors d'emissió de 2019, publicats el març-abril de 2020. El valor de la petjada definitiu amb factors de 2020 s'inclourà a la Memòria de sostenibilitat que la companyia publica dins l'any en curs. (**) Metodologia London Benchmark Group.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

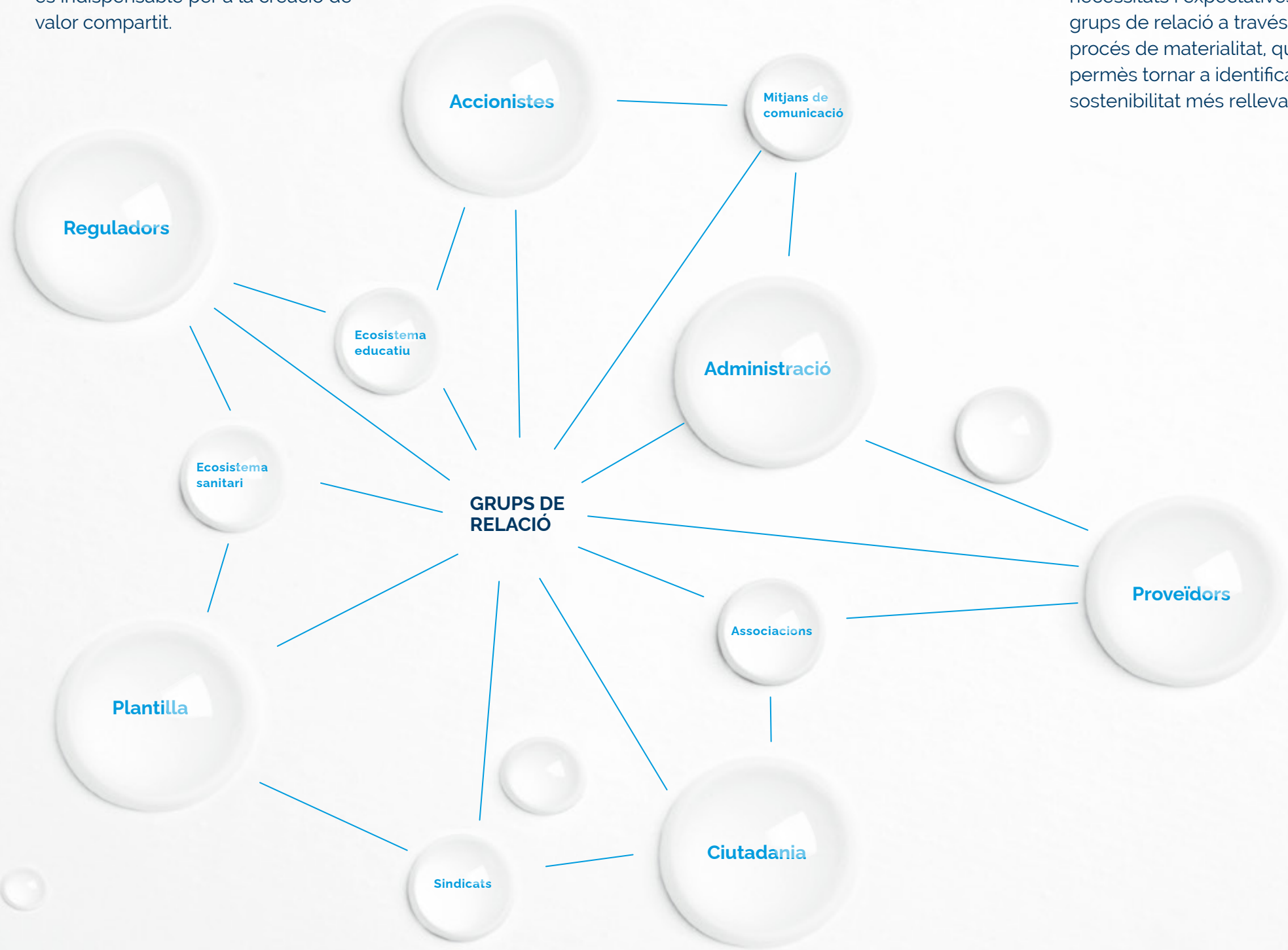
5

Implicats amb la societat



Escolta activa, diàleg i gestió responsable

Aigües de Barcelona vol generar valor per a tots els seus grups de relació. El diàleg permanent amb aquests grups és indispensable per a la creació de valor compartit.



El 2020, i en un context molt complicat de pandèmia mundial, una vegada més, hem volgut apropar-nos a les necessitats i expectatives dels nostres grups de relació a través d'un nou procés de materialitat, que ens ha permès tornar a identificar els temes de sostenibilitat més rellevants.

Consultes amb els nostres grups de relació

9 Entrevistes personals

5 Focus grup



684 Enquestes

Focus grup



Ecosistema sanitari: hospitals, centres d'atenció primària, etc.

Ecosistema associatiu: entitats del tercer sector, associacions veïnals, entitats ambientals, etc.

Ecosistema educatiu: escoles, instituts, universitats, etc.

Persones treballadores
Clients i ciutadania

Entrevistes



Reguladors: Agència Catalana del Aigua i Àrea Metropolitana de Barcelona

Accionista: CriteriCaixa

Administració pública: Agència de Salut Pública de Barcelona i Centre de Coordinació Operativa de Catalunya

Enquestes



Mitjans de comunicació

Clients
Proveïdors

Administració pública

Persones treballadores



		Clients	Ecosistema educatiu	Sindicats	Persones treballadores	Ecosistema sanitari	Ecosistema associatiu	Mitjans de comunicació	Proveïdors	Administracions públiques	Accionistes	Reguladors
Cultura organitzacional	Bon govern i transparència						●	●	●	●		●
	Gestió del risc i continuïtat del servei			●	●		●	●	●	●	●	
	Ètica i <i>compliance</i>		●				●	●	●	●	●	
	Transparència en la gestió del servei					●		●	●	●		
Medi	Qualitat de l'aigua potable	●			●			●	●	●		
	Propietats organolèptiques de l'aigua	●	●	●	●	●			●			
	Reutilització de l'aigua tractada			●		●		●	●	●	●	●
	Disponibilitat de l'aigua	●		●	●	●				●		●
	Gestió dels impactes de fenòmens climatològics derivats del canvi climàtic i adaptació	●	●	●	●	●		●			●	●
Ciutat	Conscienciació i sensibilització sobre l'ús sostenible de l'aigua	●	●			●		●		●		●
	Eficiència energètica	●		●		●	●	●	●	●		
	Mitigació dels efectes del canvi climàtic, reducció i compensació de les emissions de CO ₂	●		●		●	●	●	●	●		●
	Residus i economia circular		●				●				●	
	Gestió preventiva dels impactes derivats dels vessaments al mar	●	●	●		●	●	●	●			
	Preservació de la biodiversitat	●	●	●		●	●		●	●		
Persones	Claredat de la factura			●				●		●		
	Garantia del subministrament del servei d'aigua als usuaris en situació de vulnerabilitat		●	●		●	●	●	●	●	●	
	Mesures de flexibilitat horària i teletreball			●	●		●					
	Compensació i prestacions a la plantilla			●				●			●	
	Seguretat i salut	●		●		●			●		●	

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

Lequip humà, talent que es compromet

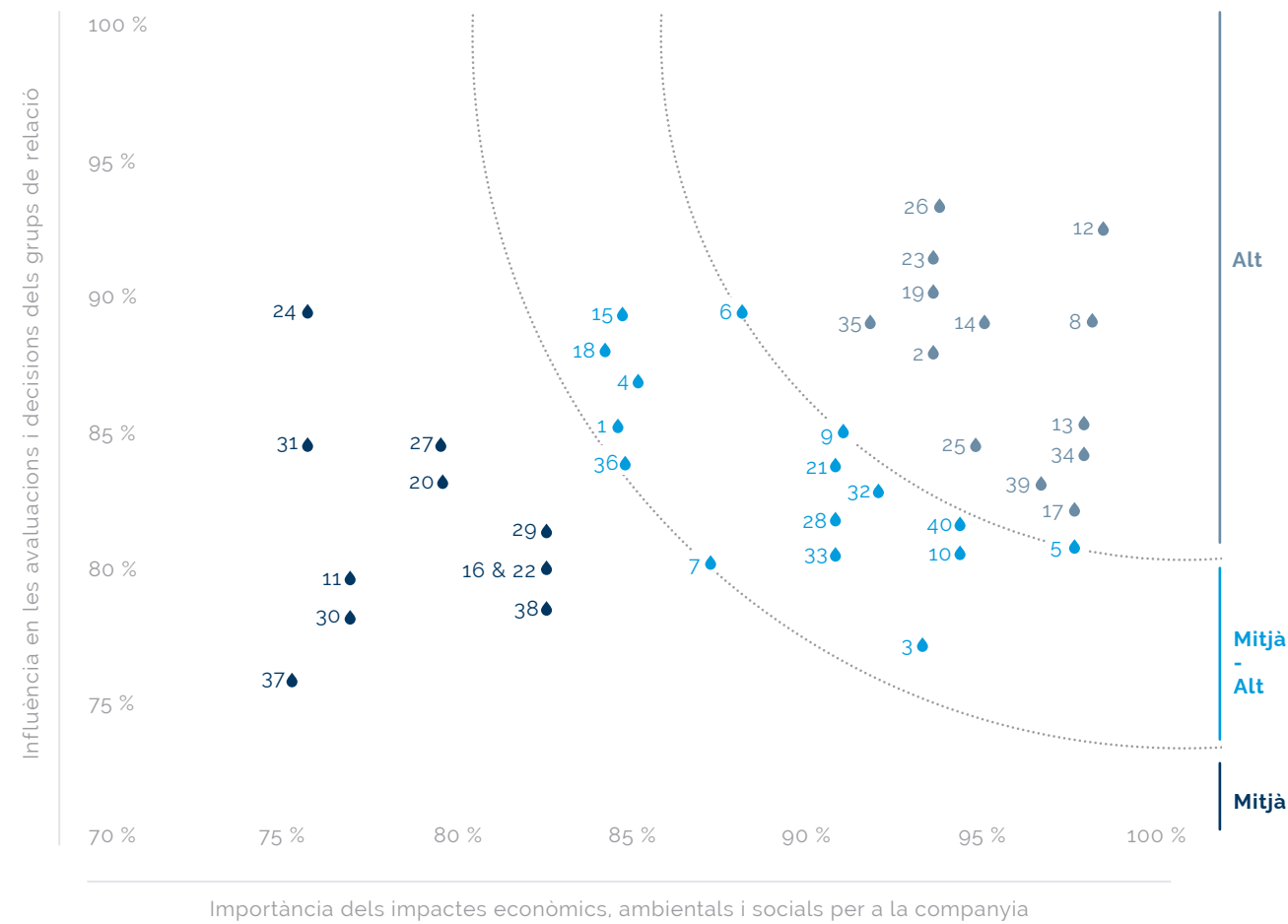
4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat

Matriu de materialitat



- | | | | |
|----|---|----|--|
| 12 | Reutilització de l'aigua tractada | 32 | Formació i desenvolupament dels nostres professionals |
| 13 | Disponibilitat de l'aigua | 28 | Satisfacció dels usuaris |
| 8 | Qualitat de l'aigua potable | 4 | Ètica i <i>compliance</i> |
| 26 | Garantia del subministrament del servei d'aigua als usuaris en situació de vulnerabilitat | 15 | Conscienciació i sensibilització sobre l'ús sostenible de l'aigua |
| 14 | Gestió dels impactes de fenòmens climatològics derivats del canvi climàtic i adaptació | 33 | Captació de talent |
| 23 | Gestió preventiva dels impactes derivats dels abocaments a la mar | 3 | Gestió de la comunicació i la reputació |
| 19 | Mitigació dels efectes del canvi climàtic, reducció i compensació de les emissions de CO ₂ | 7 | Gestió publicoprivada de l'aigua |
| 34 | Diversitat i igualtat | 18 | Eficiència energètica |
| 17 | Sostenibilitat de les inversions | 1 | Bon govern i transparència |
| 39 | Ocupabilitat | 36 | Diàleg i relació amb les persones treballadores |
| 2 | Gestió del risc i continuïtat del servei | 24 | Preservació de la biodiversitat |
| 25 | Claredat de la factura | 22 | Col·laboració en la identificació en les aigües residuals del COVID-19 o altres indicadors |
| 9 | Propietats organolèptiques de l'aigua | 29 | Gestió de dades i ciberseguretat |
| 35 | Seguretat i salut laboral | 16 | Transferència de coneixements i innovació |
| 5 | Viabilitat financera i a llarg termini | 27 | Mesures de flexibilitat horària i teletreball |
| 40 | Desenvolupament de la comunitat local | 38 | Aliances i col·laboracions |
| 10 | Tecnologies intel·ligents | 31 | Mesures de conciliació a empleats |
| 6 | Transparència en la gestió del servei | 20 | Minimització de l'impacte de les operacions |
| 21 | Residus i economia circular | 11 | Eficiència en les xarxes de distribució de l'aigua |
| | | 30 | Compensació i prestacions als empleats |
| | | 37 | Relació amb els proveïdors i gestió responsable de les compres |

Contribuïm a la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides

Les Nacions Unides han definit 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) per a l'any 2030. Aigües de Barcelona hi contribueix de manera activa.

Contribució d'Aigües de Barcelona als ODS

- CD Contribució directa
- CC Contribució complementària

Eixos d'acció

Pensa globalment, actua localment.

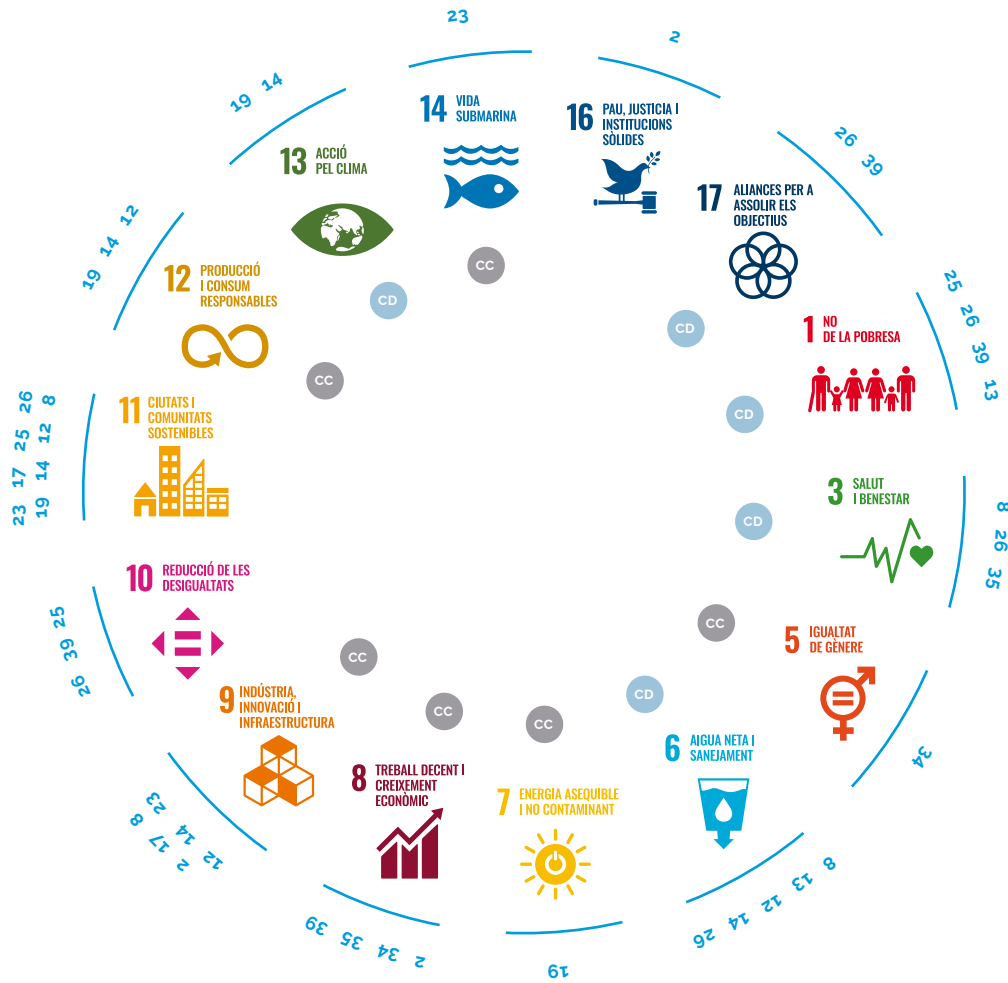
Estratègies prioritàries per a Aigües de Barcelona que tracten reptes globals a partir de problemes locals.

Solucions específiques.

Estratègies emmarcades dins del pla d'acció Aigües 2030 que desenvolupen solucions específiques i reproduïbles per tractar reptes concrets.

Aliances com a motor.

Col·laboracions amb altres actors per multiplicar l'impacte i donar resposta a diversos Objectius de Desenvolupament Sostenible de manera directa o indirecta.



Temes materials

- | | | | |
|----|--|----|---|
| 12 | Reutilització de l'aigua tractada | 19 | Mitigació dels efectes del canvi climàtic, reducció i compensació de les emissions de CO ₂ |
| 26 | Garantia de subministrament del servei d'aigua als usuaris en situació de vulnerabilitat | 34 | Diversitat i igualtat |
| 8 | Qualitat de l'aigua potable | 2 | Gestió del risc i continuïtat del servei |
| 13 | Disponibilitat de l'aigua | 17 | Sostenibilitat en les inversions |
| 14 | Gestió i adaptació als impactes dels fenòmens climatològics derivats del canvi climàtic | 39 | Ocupabilitat |
| 23 | Gestió preventiva dels impactes derivats dels abocaments a la mar | 35 | Seguretat i salut laboral |
| | | 25 | Claredat de la factura |

Agenda Aigües de Barcelona 2030

Amb el compromís de millorar la qualitat de vida de les persones i contribuir a un ecosistema biodivers, resilient i pròsper, el 2020 hem treballat en l'elaboració de l'Agenda 2030 d'Aigües de Barcelona, que esdevindrà l'eix vertebrador de l'estratègia de la companyia per als propers anys; i en línia amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible fixats per les Nacions Unides, ens ha de permetre afrontar els grans reptes actuals i futurs.

L'Agenda s'ha elaborat a partir de les necessitats i expectatives dels nostres grups de relació (anàlisi de materialitat) i d'un procés de cocreació interna amb equips transversals i multidisciplinaris, i amb la participació de diversos col·laboradors externs.

Principis orientadors de l'Agenda Aigües de Barcelona 2030

Creació de valor social, ambiental i econòmic



Governança

Participació i codisseny amb els grups de relació



Implicació social

Contribució a resoldre els problemes socials i ambientals de la Barcelona metropolitana



Sostenibilitat i neutralitat climàtica

Contribució a l'assoliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides, a la transició ecològica i a l'acció climàtica



Transparència i escolta activa

Diàleg obert amb clients i ciutadania i rendició de comptes



Innovació i empoderament

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

Una estratègia fonamentada en la transparència i en una governança responsable

Innovació de referència

Liderem un ecosistema d'activitat en R+D+I, amb voluntat de consolidar Barcelona com un referent en innovació i gestió eficient del cicle de l'aigua

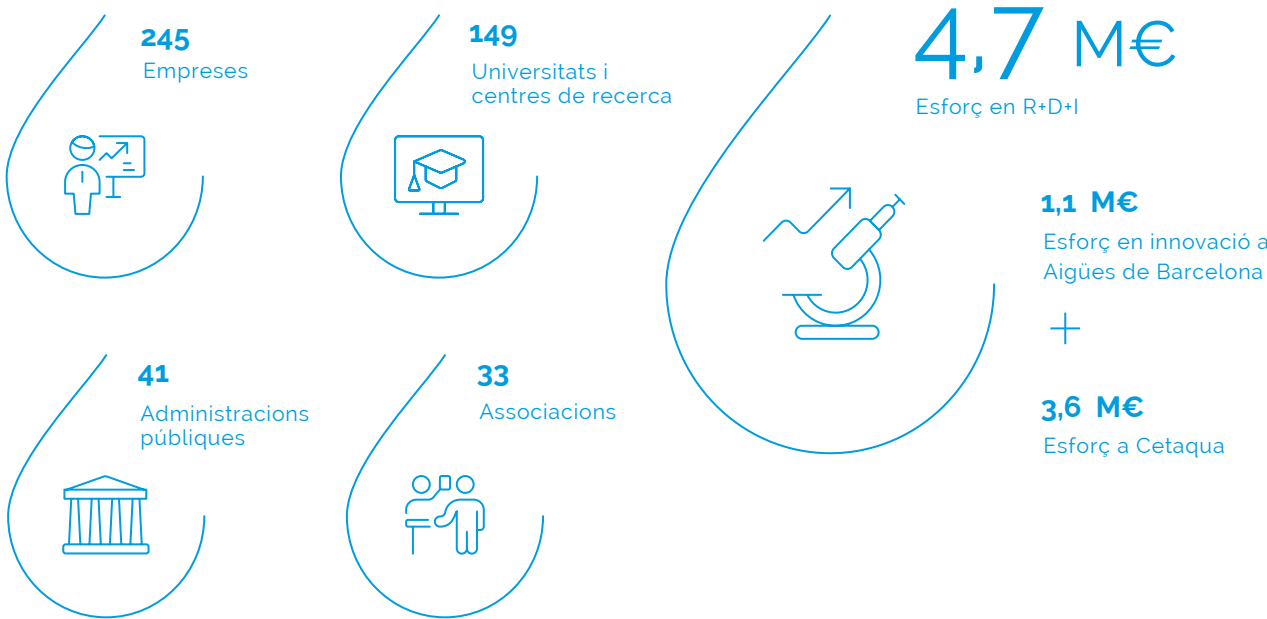
El nostre compromís amb la innovació es fonamenta en línies de recerca que fomenten la generació de valor social, econòmic i ambiental en tots els projectes, la qual cosa posiciona Aigües de Barcelona com a referent en l'ecosistema d'innovació de l'àrea metropolitana de Barcelona.

Com a companyia, allò que ens mou en el marc de la innovació és ser un referent per l'organització desenvolupada en qualsevol procés d'innovació i transformació, per aportar

valor a l'activitat a partir del coneixement i la innovació de la gestió del cicle integral de l'aigua i del seu impacte, i per apostar 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.

Impacte en les xarxes de coneixement



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

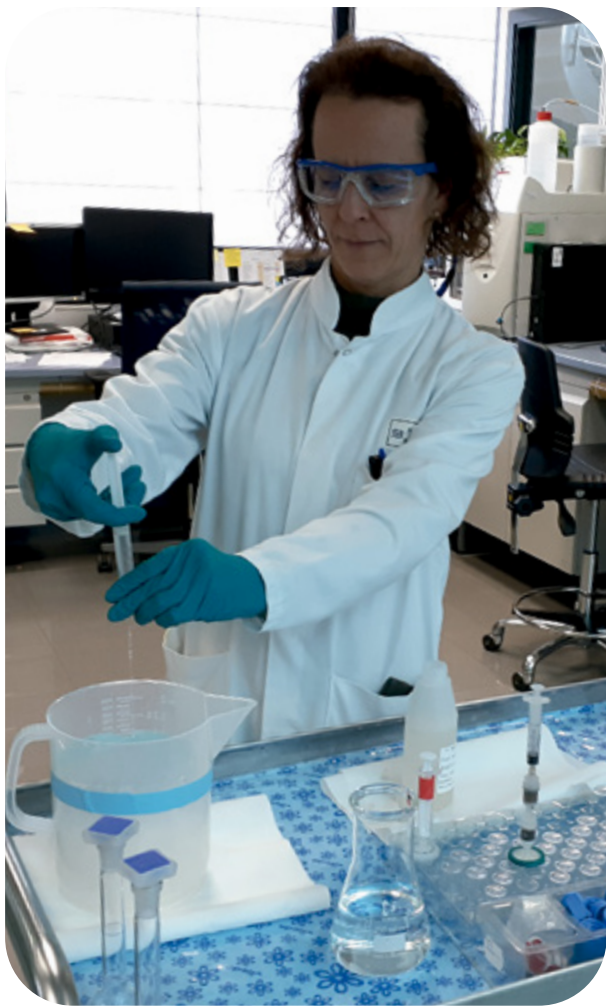
Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat

Línies d'investigació, desenvolupament i innovació

Aigües de Barcelona treballa en 6 línies d'investigació, que fomenten la generació de valor social, econòmic i ambiental en tots els projectes d'innovació, sent un agent actiu en l'ecosistema innovador de la ciutat de Barcelona i la seva àrea metropolitana.



■ Línies d'investigació

 Recursos alternatius

 Medi ambient i salut

 Impacte del canvi global

 Aigua i energia

 Gestió eficient d'infraestructures

 Gestió de la demanda d'aigua

■ Eixos d'actuació

Qualitat i medi ambient

Detecció d'esdeveniments

Monitoratge de la qualitat de l'aigua

Economia circular: fonts alternatives

Indicadors

Coneixement

Emprenedoria i talent en xarxa

Cultura de la innovació

Transferència de coneixement

Eficiència i digitalització

Optimització de les operacions

Sensòrica i seguiment

Gestió de dades

Economia circular i valorització

Automatització de processos i robòtica

Grups de relació

Reputació i transparència

Educació i sensibilització

Impacte social

Diàleg i proximitat

■ Desplegament de projectes per eixos d'actuació durant 2020

Línies d'investigació	Projectes	Qualitat i medi ambient	Coneixement	Eficiència i digitalització	Grups de relació
Recursos alternatius	2	1	2		
Impacte del canvi global	30	10	26	9	16
Gestió eficient d'infraestructures	45	9	16	27	6
Medi ambient i salut	27	16	9	1	6
Aigua i energia	3	2	2		1
Gestió de la demanda d'aigua	7	1	3	6	5
Total		114 Projectes			



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



Investigació i desenvolupament

- Cetaqua
- Laboratori de qualitat
- Doctorats industrials
- Altres col·laboracions



Innovació oberta

- Tech4climate
- Start4big
- Altres col·laboracions

La innovació oberta representa un pilar fonamental de l'estratègia d'innovació d'Aigües de Barcelona i ha generat un ecosistema de col·laboracions i aliances estratègiques imprescindibles



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat

Xarxa InnovAB

El rol de transmissors de la innovació i de col·laboradors per trobar i crear solucions adequades a reptes plantejats per millorar el procediment de treball d'Aigües de Barcelona.

Objectius

Identificar projectes impulsats per millorar la qualitat de vida de la ciutadania i el medi ambient centrats en els tres eixos de l'estratègia de la companyia: Aigua, Persones i Ciutat.

Descripció

Aigües de Barcelona ha estat sempre una entitat immersa dins d'un procés constant d'adaptació a un entorn que canvia, per la qual cosa la innovació sempre ha format part de la nostra identitat.

Avui en dia Aigües de Barcelona aposta, més que mai, per l'esperit innovador i la intel·ligència col·lectiva, convençuts que és la manera de seguir sent un referent, d'àmbit mundial, en el cicle integral de l'aigua.

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, que té per objectiu identificar i impulsar projectes que millorin la qualitat de vida de la ciutadania basats en el 'trident' Aigua, Persones i Ciutat.

El 2020, la Xarxa InnovAB ha tancat 5 projectes i ha mantingut actius els següents:

- **Aqualineres.** Definició d'un servei codificat per subministrar aigua en camions a la via pública (posant el focus en l'aigua regenerada).
- **Hipercloració de canonades.** Millora en els procediments de rectoració de dipòsits i d'hipercloració de canonades.
- **Mesurament continu.** Optimització dels equips de mesura de la tensió contínua per a treballs en bateries de comptadors, per millorar la seguretat i la prevenció de riscos laborals.
- **Manipulació de les tapes.** Implementació d'una solució més ergonòmica i segura per a la manipulació de les tapes.
- **Clau de clauer.** Modificació i optimització de l'eina d'obertura i tancament de vàlvules de distribució de la xarxa hidràulica situades al carrer.
- **Soundwater.** Test d'aplicació digital basat en internet i en la intel·ligència artificial per localitzar fuites d'aigua en canonades i ramals.
- **Watersen.** Validació de la instal·lació de dispositius per fer deteccions del pas d'aigua per a proves de detecció de frau en els ramals contra incendis.
- **Eina de diàleg amb els nostres grups de relació.** Identificació i disseny d'una eina col·laborativa per monitorar i traçar el diàleg amb els diferents grups de relació d'Aigües de Barcelona.
- **Mapa de la biodiversitat d'Aigües de Barcelona.** Mapatge i geolocalització de les accions de protecció i promoció de la biodiversitat fetes a Aigües de Barcelona a través d'un plànol interactiu.

1

Sobre Aigües
de Barcelona

2

Valor
compartit

3

L'equip humà,
talent que es
compromet

4

Responsables
amb el medi
ambient

5

Implicats amb
la societat



L'equip humà, talent que es compromet

1

Sobre Aigües
de Barcelona

2

Valor
compartit

3

L'equip humà,
talent que es
compromet

4

Responsables
amb el medi
ambient

5

Implicats amb
la societat

Fomentem el desenvolupament professional i el benestar de les persones que treballen a Aigües de Barcelona

La tasca feta pel personal d'Aigües de Barcelona durant la pandèmia per garantir el servei amb la mateixa qualitat de sempre ha estat de ple compromís amb l'organització i la societat.

La implicació i l'adaptabilitat de les persones que formen part de l'equip humà de la companyia són el resultat del treball permanent de posada en valor del talent i de foment del benestar de les persones i de la formació i la cultura de l'equitat, la seguretat i la salut.

A Aigües de Barcelona treballem per crear un bon clima organitzacional i elaborem polítiques i processos que se centren 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.

Aigües de Barcelona presta un servei essencial mitjançant infraestructures crítiques, i a causa de la pandèmia de la COVID-19 s'ha adaptat el procediment de treball a les noves realitats. Tota la plantilla ho ha fet possible.



1

Sobre Aigües
de Barcelona

2

Valor
compartit

3

L'equip humà,
talent que es
compromet

4

Responsables
amb el medi
ambient

5

Implicats amb
la societat

Afavorim el desenvolupament professional

Som un bon lloc per treballar, on les persones se senten valorades i incentivades i poden potenciar la seva formació i el seu desenvolupament personal i professional. Per això, establim formació continuada per a la nostra plantilla, i ho fem 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.

La creació de plans de carrera dins l'organització també és fonamental a l'hora de retenir talent i millorar la satisfacció de l'equip humà. Disposem d'un sistema de gestió de l'acompliment que permet processos de promoció interna amb garanties d'objectivitat i d'igualtat de condicions, alhora que identifica les competències professionals de cada persona treballadora i les seves àrees de millora.



Els treballadors són l'actiu més valuós d'Aigües de Barcelona i el pilar essencial per al desenvolupament de l'activitat

1.083 Treballadors — **92,43 %** del personal té contracte fix



100 %
De la plantilla està formada

37.181,55 h
Formació

66
Professionals promociats
24 Dones
42 Homes

260
Professionals amb remuneració per objectius

Lideratge femení efectiu

Fomentem el desenvolupament professional de les dones de l'organització mitjançant la participació en diferents programes:

- Talentia360 Dones Directives, programa de l'Escola d'Organització Industrial en col·laboració amb l'Institut de la Dona i per la Igualtat d'Oportunitats
- Bootcam Impulsa per a dones directives
- Lead Mentoring de CaixaBank
- Comitè de Direcció Executiu paritari (50 % / 50 %) i paritat en els diferents òrgans de governança. Als Comitès de Transformació i d'Acció de la companyia també s'ha assolit la paritat de gènere (40 % / 60 %)

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat

Igualtat i diversitat en l'entorn de treball

Disposem d'un pla d'igualtat i diversitat que assegura el tracte no discriminatori, just i imparcial en tots els àmbits de la nostra organització.

Tenim com a objectius:

- Consolidar, en la cultura interna, el valor de la igualtat de 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.
- Vetllar per un entorn de treball lliure d'assetjament.

El 2020, Aigües de Barcelona ha seguit treballant en la negociació del segon Pla d'igualtat de l'organització

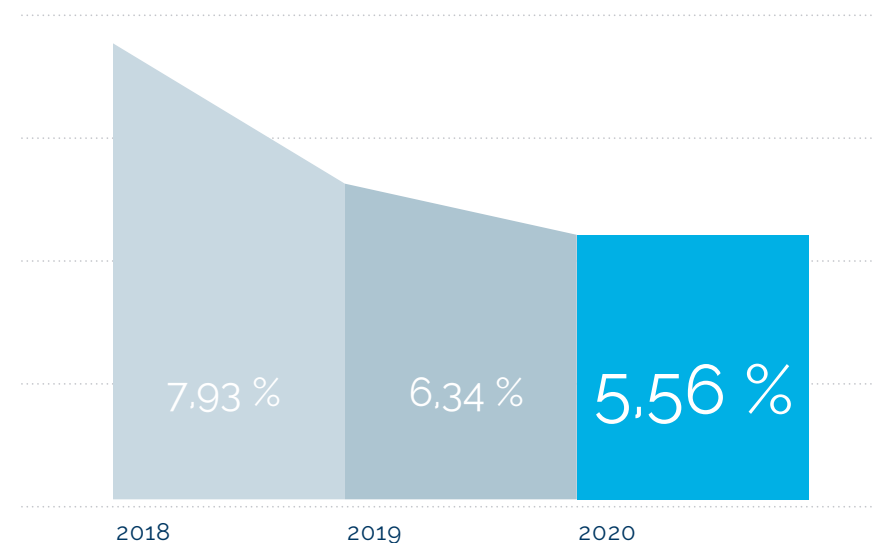
Tenim un conveni amb el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat per fomentar la participació equilibrada de dones i homes en el Consell d'Administració, amb l'objectiu que el 2021 el nombre de dones en aquest òrgan sigui del 30 %; el 2020 s'ha assolit l'objectiu, amb un 31,25 %

50 % de dones al Comitè de Direcció

Durant el 2020, Aigües de Barcelona ha calculat el percentatge de bretxa salarial entre treballadors i treballadores. Tot i que sí que se n'evidencia, estem satisfets de la nostra trajectòria en l'aposta per la igualtat; cal destacar la **reducció del 2,37 % de la bretxa salarial respecte al 2018.**



■ Bretxa salarial



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat



Apostem per la conciliació personal, familiar i laboral

La conciliació de la vida personal, familiar i laboral és una política estratègica que genera múltiples beneficis que impacten tant en les persones com en l'organització. El nostre compromís amb la creació d'un entorn de treball on la conciliació sigui una realitat és ferm.

Actualment disposem d'un catàleg que inclou 94 mesures de conciliació que van més enllà del que estableix la legislació vigent:

- **46 mesures sobre la qualitat del treball**
- **21 mesures de flexibilitat temporal i espacial**
- **9 mesures de suport a la família**
- **11 mesures de desenvolupament personal i professional**
- **7 mesures en l'àmbit de la igualtat d'oportunitats**

El 2020, hem renovat la Certificació Efr atorgada per la Fundación Más Familia, adquirint un nivell superior de certificació (nivell "B" d'empresa ProActiva en matèria de conciliació laboral), i hem treballat en noves accions:

- **Enquesta sobre conciliació**
- **Adhesió al Charter del Teletrabajo y Flexibilidad Laboral, iniciativa impulsada per la Fundació Más Familia**

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

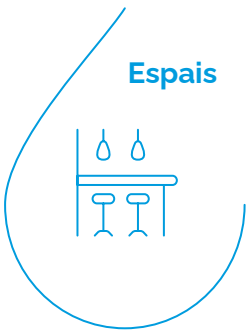
5

Implicats amb la societat

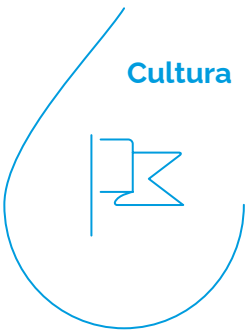
Cap a nous models de treball: *smart working*

Durant el 2020, hem treballat en un nou model de *smart working*, amb l'objectiu de dotar el nostre personal dels recursos necessaris per desenvolupar la seva feina de manera completament autònoma.

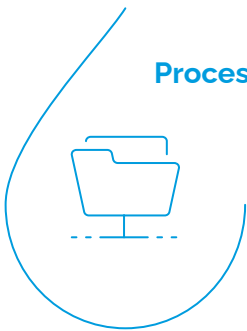
Aquest nou model està basat en 4 eixos:



- Sense assignació de taula
- Mobilitat interna
- Espais oberts
- De despatx a sala de reunions



- Nous lideratges
- Treball per projectes
- Estructura àgil
- Comunicació en entorns virtuals



- Oficina sense paper
- Digitalització dels processos



- Equips portàtils
- Office 365
- Telefonia IP

Impuls del teletreball

Durant el 2020, una gran part dels equips tècnics i administratius de l'empresa ha estat treballant a distància, principalment al seu domicili, per tal de salvaguardar la salut dels nostres treballadors envers la pandèmia.

Aigües de Barcelona ja disposava d'un programa pilot de teletreball, amb 120 persones de la seu central. Amb la declaració de l'estat d'alarma, passen a teletreballar 696 persones (100 % de les persones que poden teletreballar), i s'apliquen diverses mesures: canvi d'ordinador de sobretaula a portàtil, proveïment d'auriculars i implantació de la VPN (de telefonia fixa a digital) i de programari per a reunions en remot. Tot això possibilita implantar el teletreball amb èxit en menys de 15 dies. La prova pilot i les formacions adequades ja havien validat la solució.

Aigües de Barcelona també ha posat a disposició d'aquest personal cadires ergonòmiques i pantalles de visualització de dades amb l'objectiu de millorar l'ergonomia en el domicili de treball i prevenir l'aparició de trastorns musculoesquelètics.

L'impuls al teletreball s'ha acompanyat de formació en eines digitals, Office 365, treball en remot i ciberseguretat.





Benestar de les persones, teletreball i *smart working*

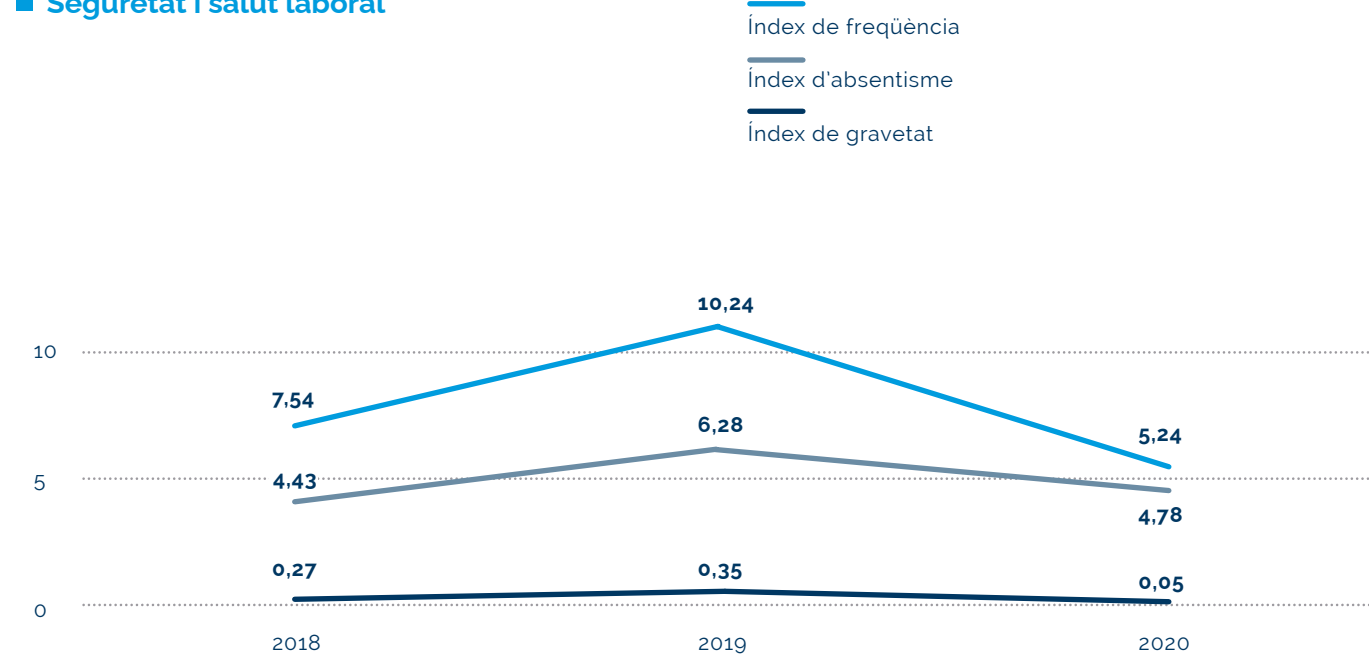
Aigües de Barcelona està compromesa a contribuir en el benestar de la plantilla, millorant les seves condicions de treball, fomentant el teletreball i promocionant els hàbits saludables que permetin garantir la seva qualitat de vida.

La cultura justa de la seguretat i la salut laboral

A més de complir amb els requisits establerts en les diferents normatives, Aigües de Barcelona ha 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 contínua el desenvolupament de la seguretat i salut laboral en el treball.

Com a òrgans de consulta, participació i comunicació, Aigües de Barcelona té constituïts 13 comitès de seguretat i salut laboral, formats de manera paritària per persones delegades de prevenció i representants de la plantilla, i on participen membres del Servei de Prevenció.

Seguretat i salut laboral



Fruit de la cultura de la prevenció i la seguretat establerta a Aigües de Barcelona, la implantació dels procediments i la metodologia per assegurar que no hi ha brots de coronavirus en l'entorn laboral ha estat un èxit

Tot i que durant l'any 2020 s'han impartit diversos cursos de formació, el gran gruix s'ha destinat a formar el 100 % de la plantilla en actiu sobre les mesures preventives per a la gestió de la COVID-19 i els plans de tornada a la normalitat dels centres de treball, dedicant-hi un total de 91 sessions

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat

Protecció contra la COVID-19



Els estàndards de protecció aplicats per Aigües de Barcelona per treballar de manera segura s'han basat en les recomanacions establertes per les autoritats competents (el Ministeri de Sanitat i l'Organització Mundial de la Salut); en destaquen:



+ **Plans de treball específics** per a cada àmbit de treball a fi de mantenir el funcionament com a servei mínim essencial, garantint la màxima seguretat del personal davant de la COVID-19:

- El servei de teleoperadors s'ofereix des de casa.
- El servei de lectura manual de comptadors i distribució de factures s'incorpora progressivament a la feina a partir del 25 de maig.
- Les oficines d'atenció al client estan tancades fins al 8 de juny; a partir d'aquesta data comença la cita prèvia, amb capacitat limitada a les oficines.

+ **Presència permanent a les potabilitzadores i depuradores.** Per assegurar la continuïtat del servei d'aigua, un nombre reduït però essencial de persones es confina voluntàriament dins de les instal·lacions i fa torns de 12 h durant 15 dies en les grans instal·lacions o durant 1 setmana en algunes EDAR més petites. L'empresa habilita autocaravanes i servei d'àpats i garanteix controls mèdics i assistència sanitària i psicològica.

+ **Campanya de comunicació en relació amb la COVID-19 i l'evolució de la pandèmia.** Comunicats interns dirigits a tota la plantilla, determinant les estratègies adoptades per la companyia per adaptar-se als nous escenaris de pandèmia. Així mateix, s'informa de les mesures bàsiques d'autoprotecció a aplicar, tant en l'àmbit laboral com en el personal, per reduir el risc de contagi.



Aigües de Barcelona

La gestió responsable

Memòria anual 2020

+ **Entrega de mascaretes** per protegir el personal durant la jornada laboral (dades comptabilitzades fins a mitjan mes de novembre):

- 112.636 unitats de mascaretes quirúrgiques.
- 22.784 unitats de mascaretes autofiltrants FFP2.
- 1.710 unitats de mascaretes autofiltrants FFP3 (en aquest cas, per oferir continuïtat a l'operació allà on calgui utilitzar aquesta tipologia de protecció).

+ **Dotació de dispensadors de gel hidroalcohòlic** a tots els centres de treball per desinfectar-se les mans, ubicant-los en els espais on no hi ha accés a aigua potable. També s'han repartit unitats de gel hidroalcohòlic per dur als vehicles.

+ **Dotació de productes desinfectants** a tots els centres de treball per desinfectar les superfícies de treball compartides, així com els elements/equipos de treball comuns/compartits.

+ **Desinfeccions periòdiques** dels centres i dels vehicles de treball amb una empresa especialista com a mesura complementària a les neteges diàries habituals.

+ **Establiment de mesures per garantir la renovació de l'aire** dels espais d'ús compartit per evitar l'acumulació d'aerosols a l'ambient.

+ **Dotació de mecanismes de control de la temperatura** corporal en els accessos a les instal·lacions, en aplicació dels protocols de presa de la temperatura als centres de treball.

+ **Diffusió de la informació** respecte a la COVID-19 a través dels diferents canals existents a l'organització:

- Corner informatiu
- Plafons virtuals
- Correus electrònics
- Intranet
- Canals interns (ONA)
- Plataforma informàtica per a la gestió documental Sigecal
- Disposició de senyalística COVID-19

+ **Elaboració, distribució i formació sobre els plans de retorn** a tota la plantilla.

+ **Sessions del Comitè Intercentres:** seguiment continu, col·laboració i diàleg constant entre la Direcció i la part social sobre la situació de l'organització durant la pandèmia, així com comunicació sobre els plans de contingència de les unitats operatives i els plans de retorn que afectaven les àrees transversals.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat

Vigilància de la salut

Durant l'any 2020 s'han dut a terme diverses campanyes de promoció de la salut, destacant les relacionades amb la detecció precoç de la COVID-19, a fi de minimitzar qualsevol risc en situacions de contactes estrets i de detectar positius asimptomàtics entre el personal presencial.

Programes de prevenció i promoció de la salut laboral el 2020:

- **Campanya de vacunació antigripal**
- **Control i seguiment de casos COVID-19**
- **Realització de testos de detecció de la COVID-19 (test PCR i test serològic d'anticossos)**
- **Atenció i suport mèdic i psicològic al personal confinat**
- **Campanya de reducció de la hiperlipèmia (colesterol/triglicèrids) i recomanació de dietes saludables**
- **Promoció de la salut física**
- **Suport en fisioteràpia respiratòria en època de COVID-19**
- **Revisions ginecològiques**
- **Ergonomia preventiva**
- **Realització de tests d'antigens**

Salut emocional i aspectes psicosocials

En el context de pandèmia, la companyia ha ofert serveis de suport en salut emocional i aspectes psicosocials:

- **Servei de psicologia.** Per tal de garantir la continuïtat del servei de consultes, totes es porten a terme de manera telemàtica. En aquest sentit, amb l'objectiu d'assegurar l'acompliment en matèria de protecció de dades, s'adapten els protocols i s'estableix que les persones que sol·licitin accés a aquest servei rebin per correu els documents amb la informació relativa a aquesta qüestió i la política de privacitat per la qual es regeix el servei. L'abordatge i el seguiment de cada cas es realitzen tant a través del correu genèric del servei com per via telemàtica i inclou el seguiment dels casos previs a decretar-se l'estat d'alarma.
- **Suport psicològic durant l'estat d'alarma.** Reforç psicològic amb caràcter proactiu dins del pla de contingència. Aigües de Barcelona constitueix amb els seus propis mitjans una unitat de suport psicològic que treballa en el seguiment i suport al personal confinat a les plantes de tractament d'aigua.

Aigües de Barcelona ha obtingut el certificat ISO 45001 pel seu sistema de gestió de la seguretat i salut laboral



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat

Ocupació inclusiva i diversa

Per a Aigües de Barcelona, les persones han estat sempre una prioritat. És per això que durant el 2020 ens hem incorporat a la xarxa Red + D que impulsa la Red Acoge, per avançar cap a la generació de polítiques i accions que fomentin entorns laborals inclusius que garanteixin la igualtat d'oportunitats i que siguin un model sostenible de gestió empresarial.

L'equitat i el respecte efectiu a la diversitat formen part dels principis orientadors d'Aigües de Barcelona, fomentant una cultura que garanteix la igualtat d'oportunitats per a tothom.

El reconeixement del compromís d'Aigües de Barcelona en aquest àmbit és ampli i divers:

- **Segell Bequal per la nostra acció en diversitat funcional**
- **Distintiu 'Igualtat a l'Empresa'**
- **Adhesió a la iniciativa 'Empreses per una societat lliure de violència de gènere'**
- **Segell Làbora 2020: atorgat per la ciutat de Barcelona com a empresa responsable**
- **Distinció de la Fundació Catalana de l'Esplai per haver participat en el projecte Jove Valor**



Formació professional dual

El 2020 s'ha signat un conveni de col·laboració amb el Departament d'Educació sobre formació professional dual en el sector de l'aigua. L'acord inclou un nou cicle formatiu de grau superior en Gestió de l'aigua, que s'imparteix des de l'inici de curs a l'Institut Esteve Terradas de Cornellà de Llobregat. Els alumnes d'aquest curs combinaran la formació teòrica amb pràctiques a Aigües de Barcelona.

Es reafirma el compromís d'Aigües de Barcelona amb la generació d'ocupació de qualitat, el desenvolupament de l'economia local i les aliances per fer front als reptes de futur.

Pla de doctorats industrials

La proposta de col·laboració d'Aigües de Barcelona amb el Pla de Doctorats Industrials de la Generalitat de Catalunya presenta trets diferencials destacats, com són la resolució de problemes aplicats, l'accés dels estudiants a prototips, la investigació col·laborativa i aplicada, la formació específica a la indústria o les noves oportunitats de carrera, així com la participació de professionals altament qualificats dins del sector de l'aigua.

Les convocatòries són anuals i tenen una durada de 3 anys per a cada projecte de doctorat. Cinc estudiants ja s'han doctorat a Aigües de Barcelona i, durant el 2020, tres estudiants més han treballat en la seva tesi.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat



1

Sobre Aigües
de Barcelona

2

Valor
compartit

3

L'equip humà,
talent que es
compromet

4

Responsables
amb el medi
ambient

5

Implicats amb
la societat

Responsables amb el medi ambient

Fotografia guanyadora del Premi Intern Foto Colectania :
Oscar Gamero Domínguez
Consecuencias humanas, delta de l'Ebre, 2020

Afrontem l'emergència climàtica, que afecta directament la gestió d'un recurs escàs com l'aigua, amb estratègies de mitigació i d'adaptació

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

L'emergència climàtica és una responsabilitat compartida entre administracions, empreses i ciutadania. Aigües de Barcelona s'orienta cada vegada més cap a l'estalvi i la reutilització de l'aigua regenerada a les plantes de depuració, aplicant les tecnologies més innovadores i eficients.

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



1

Sobre Aigües
de Barcelona

2

Valor
compartit

3

L'equip humà,
talent que es
compromet

4

Responsables
amb el medi
ambient

5

Implicats amb
la societat

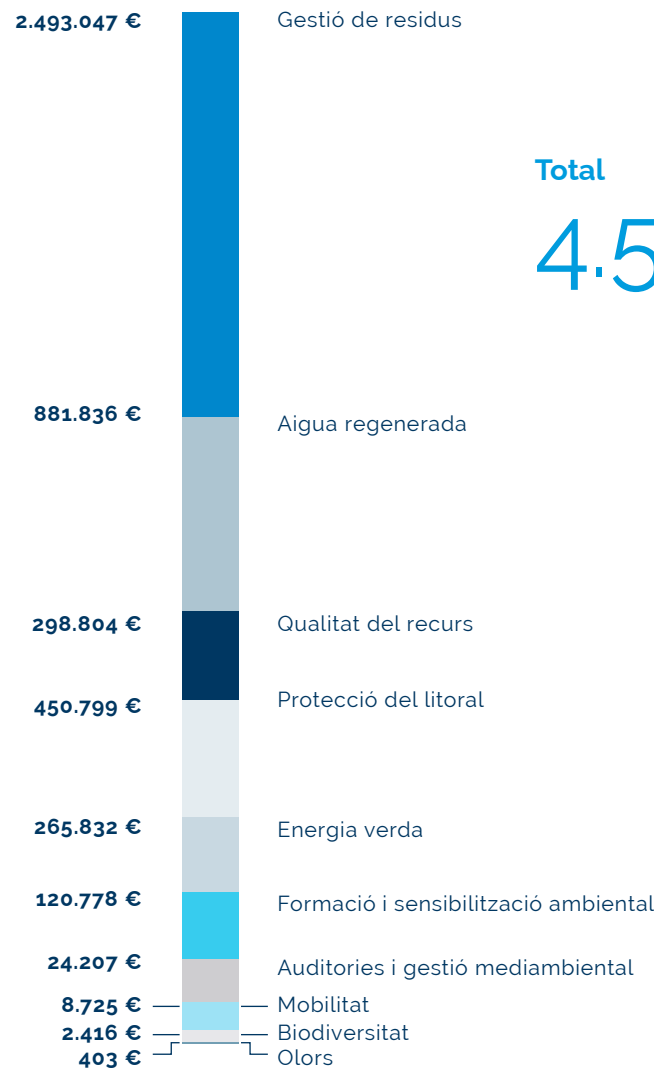


Compromís amb el medi natural

Eixos d'actuació

1.
Gestió de l'aigua de manera eficient, sostenible i innovadora
2.
Reducció de les emissions de CO₂
3.
Adaptació a les conseqüències del canvi climàtic

Despesa ambiental



Total

4.5 M€

El 2020, la companyia ha invertit 6,4 milions d'euros en accions destinades al medi ambient; tanmateix, ha incorregut en 4,5 milions d'euros en despeses amb l'objectiu de protegir i millorar aquest àmbit

Gestió de l'aigua eficient, sostenible i innovadora

A Aigües de Barcelona ens comprometem a fer una gestió eficient i sostenible de l'aigua, a buscar fonts innovadores i alternatives de captació i a conscienciar les persones sobre la necessitat de fer-ne un consum responsable.

Treballem per tenir una xarxa eficient i per reduir el volum de fuites, conscients de l'escassetat d'aquest recurs.

Garantim i posem en valor la seva qualitat i ens comprometem a protegir les masses d'aigua i a avançar en la gestió global dels recursos hídrics. Aquests són els nostres compromisos per a una gestió de l'aigua excel·lent.

L'aigua, d'on ve

Aigua superficial



Procedència:

- Conca del riu Llobregat, a partir dels embassaments de la Baells, de Sant Ponç i de la Llosa del Cavall
- Conca del riu Ter, a partir dels embassaments de Sau i de Susqueda

Aigua subterrània



Procedència:

- Àqüifer de la Vall Baixa i delta del Llobregat
- Àqüifer del Besòs, recuperat per a l'abastament mitjançant l'aplicació de tecnologies avançades de tractament

Aigua d'origen marí



Procedència:

- Tractament de dessalinització de la ITAM del Llobregat, ubicada al marge esquerre de la desembocadura del riu, al municipi del Prat de Llobregat

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

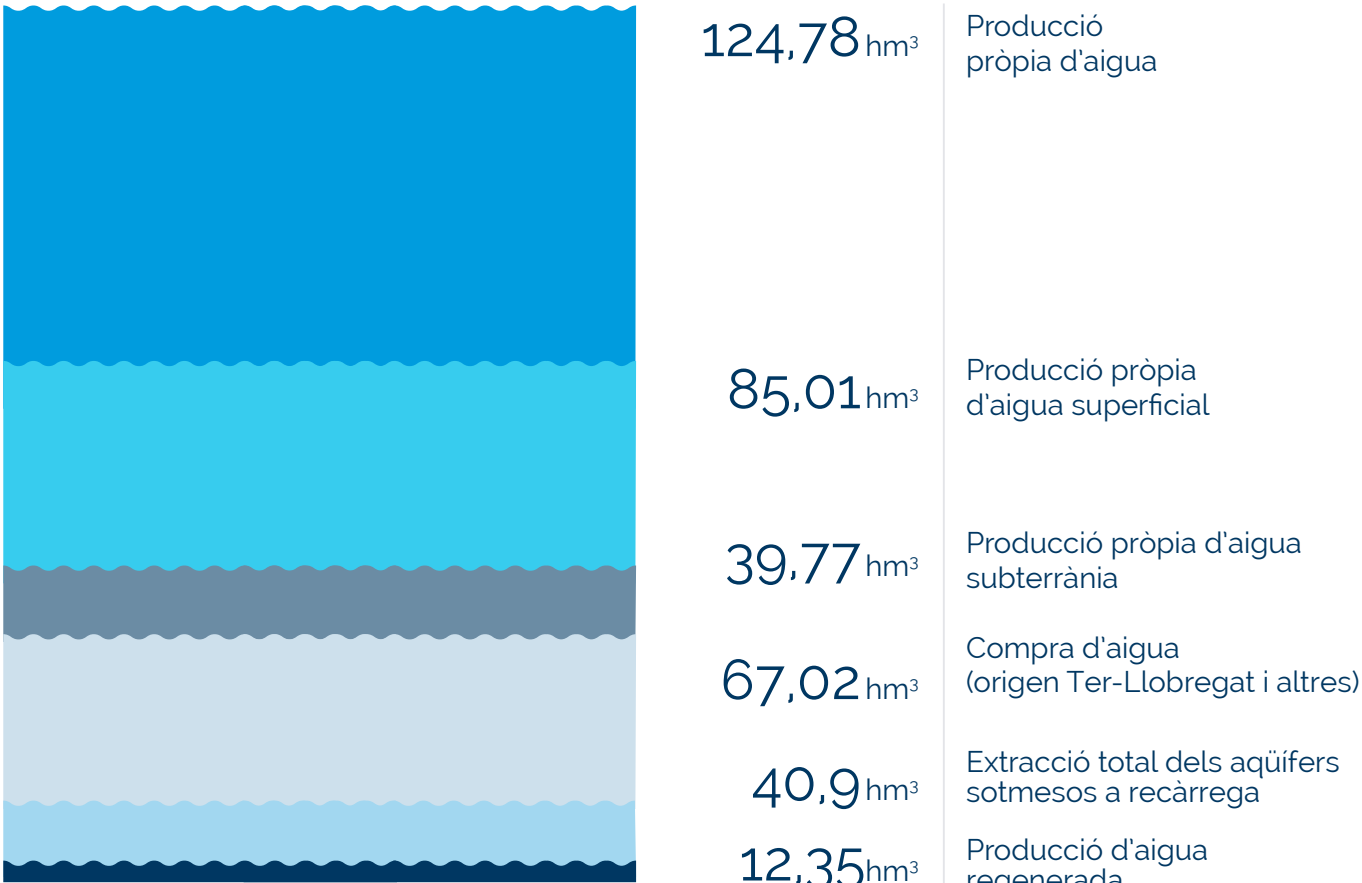
4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat

Origen de l'aigua en producció



Màxima eficiència de la xarxa de distribució d'aigua

Assegurem una gestió responsable del cicle integral de l'aigua a través del Centre de Control Operatiu d'Aigües de Barcelona, que supervisa els paràmetres clau del servei d'abastament de manera ininterrompuda els 365 dies de l'any i les 24 hores del dia.

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.

AcAnalytics

Estudi d'avaluació analítica de sensors de vibració en les estacions de bombeig cap a una gestió més eficient dels processos d'operació i manteniment dels actius de la xarxa.

Aigües de Barcelona disposa d'un gran nombre d'estacions de bombament la gestió de les quals està basada, en bona part, en la informació aportada per sensors elèctrics. Com a complement es realitza un control puntual de vibracions amb sensors de gestió manual.

Avui comencen a existir altres tipus de tecnologies que supervisen en continu les mesures aportades pels sensors de vibració i elèctrics, amb una electrònica capaç d'analitzar i detectar certes avaries incipients. Es complementa així la informació aportada pels sensors elèctrics. El conjunt millora la capacitat del sistema per detectar i prevenir errades en l'operació i el desgast prematur d'equips i per establir estratègies de manteniment predictiu dels actius.

El projecte **AcAnalytics** ha permès **validar la idoneïtat de les diferents tecnologies aplicades a les estacions de bombament d'Aigües de Barcelona**, a través de l'anàlisi de la qualitat de la informació que proporcionen **de cara a la millora de les operacions i al manteniment predictiu d'aquestes estacions**.

Una vegada validada la fiabilitat tècnica de les noves tecnologies, s'ha procedit a dissenyar un pla per desplegar-les per assegurar l'assoliment dels objectius de millora establerts.

Xarxa Calmada

Identificació i quantificació dels factors que incideixen en la reducció d'avaries durant una explotació calmada de la xarxa. El cas d'explotació durant la COVID-19.

El projecte té com a objectiu desenvolupar un **algorisme que permeti predir avaries a la xarxa en funció de la variació dels consums**.

A partir de dades d'explotació de diferents xarxes d'abastament, es fa un **estudi estadístic per establir possibles correlacions entre els factors que han contribuït a reduir el nombre d'avaries durant el període d'alarma de la COVID-19**.

L'estudi es fa en l'àmbit hidràulic de diversos sectors de la xarxa de distribució i **s'apliquen metodologies de machine learning per quantificar els factors més influents en la reducció d'avaries segons diferents agrupacions de canonada** (material, diàmetre, antiguitat).



Estratègies per fer front al canvi climàtic

Aigües de Barcelona està compromesa amb el desenvolupament sostenible i les baixes emissions. La companyia ha reduït les seves emissions de CO₂ en un 53.70 % respecte al 2015. A més, aposta de manera decidida per reutilitzar el 100 % de l'aigua, completant així el seu cicle integral i com a mesura per lluitar contra el canvi climàtic.

Compromisos d'Aigües de Barcelona contra el canvi climàtic:

- **Implantació d'un nou model d'explotació del cicle de l'aigua basat en l'economia circular i la cura de l'entorn natural de les instal·lacions.**

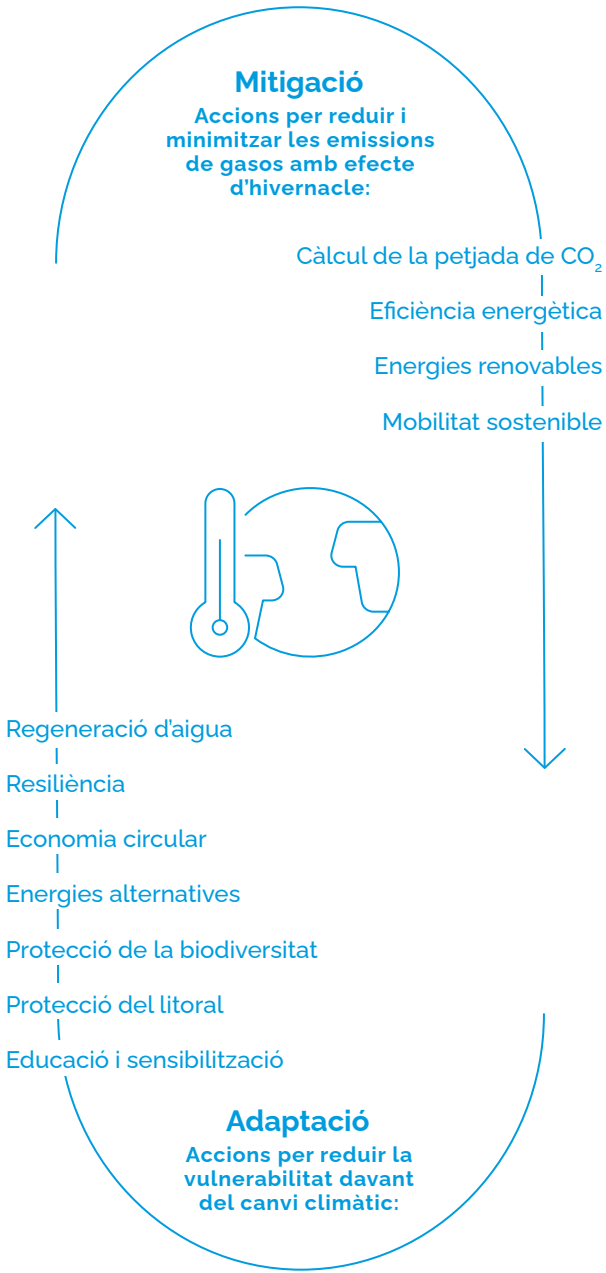
- **Tancament del cicle urbà de l'aigua amb l'impuls de la reutilització i la regeneració, i foment de les noves tecnologies per a l'estalvi i per a un ús més eficient de l'aigua.**

- **Reducció del consum d'energia i de les emissions, incorporant les fonts d'energia locals i renovables i fomentant-ne l'autoproducció.**

- **Impuls a la recerca i la innovació per reduir l'impacte de l'activitat i millorar-ne la sostenibilitat.**

- **Sensibilització sobre el valor de l'aigua i el potencial d'actuació individual i col·lectiu en pro de la sostenibilitat i la protecció del clima.**

■ Estratègia contra el canvi climàtic



Estratègies de mitigació

Càlcul de la petjada de CO₂

Calculem la petjada de carboni, revisada i verificada d'acord amb la norma ISO 14064. Estem adherits 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.

■ Petjada de carboni d'Aigües de Barcelona 2020

64.072,38
t CO₂-eq

■ Petjada de carboni segons activitat

Abast 1

10.680,85
t CO₂-eq

Emissions directes de fonts de propietat o controlades per l'organització.

Crema de combustibles

Flota de vehicles

Gasos fluorats

Emissions de procés de les estacions depuradores d'aigües residuals

Abast 2

176,48
t CO₂-eq

Emissions indirectes per la generació de l'electricitat que compra l'organització.

Electricitat consumida de la xarxa

Abast 3

53.215,05
t CO₂-eq

Altres emissions indirectes:

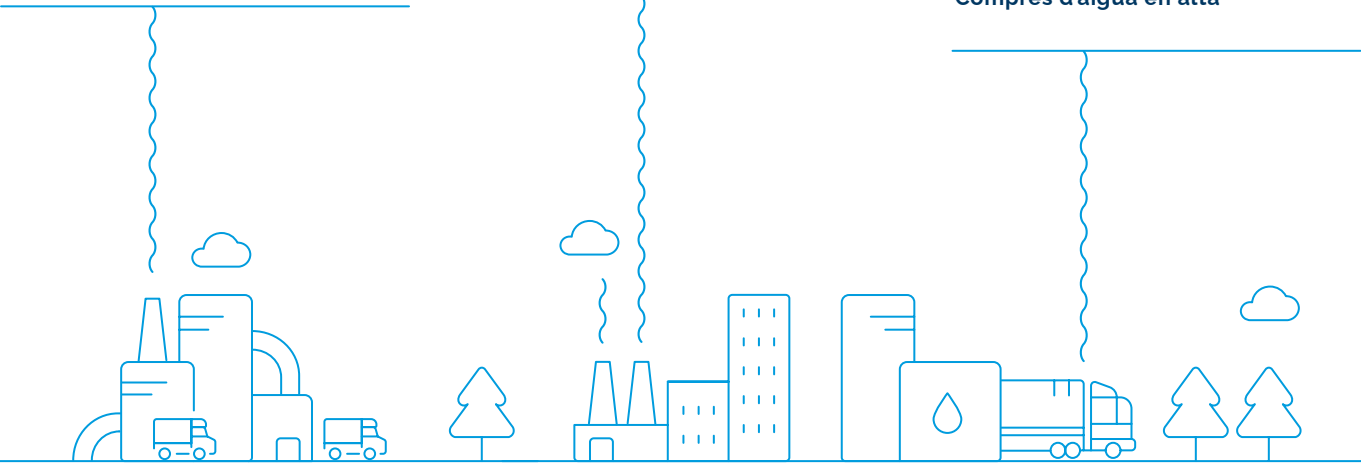
Viatges i desplaçaments d'empresa i in itinere

Transport de materials, reactius i residus

Disposició final dels residus

Emissions dels efluents de les depuradores

Compres d'aigua en alta



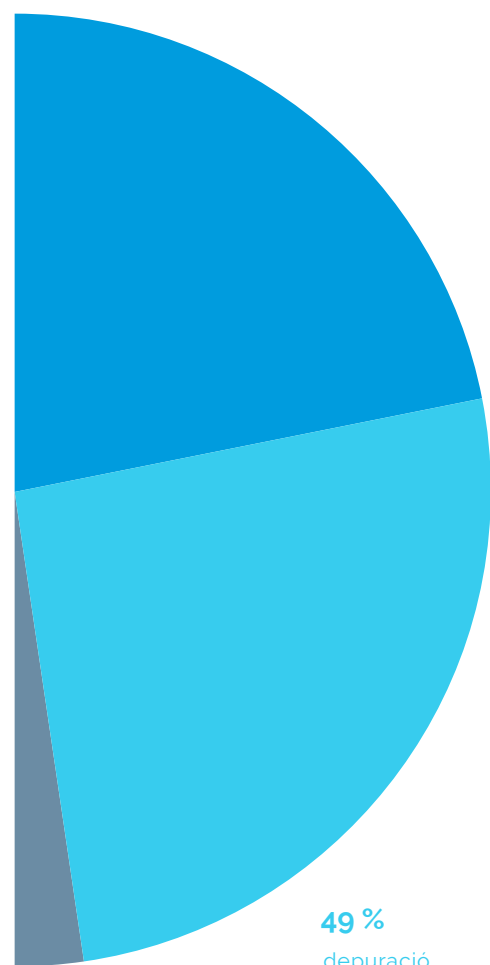
Gairebé el 100 % de l'energia que consumim prové de fonts renovables

4 — Responsables amb el medi ambient

■ Consum total d'energia elèctrica en el cicle integral de l'aigua:

200.634.632 kWh

48 %
producció i distribució



3 %
oficines

BEATULO

Participació d'Aigües de Barcelona en un **Projecte Life Climate Action de la Unió Europea**.

Aigües de Barcelona, juntament amb AQUATEC, l'Ajuntament de Badalona i l'Àrea Metropolitana de Barcelona, participa en el disseny d'un sistema integrat d'alerta ràpida davant dels possibles efectes derivats del canvi climàtic que ha de permetre:

- **Obtenir prediccions anticipades d'esdeveniments meteorològics rellevants que poden causar impactes al municipi (inundacions, ventades, onades de calor, etc.).**
- **Informar, en temps real, dels impactes en el sistema de clavegueram, la ciutat i els mitjans receptors, representats a través de models avançats.**
- **Estimar els riscos i els impactes per inundacions i DSU (desbordaments del sistema unitari): carrers amb risc d'inundació, durada estimada de la contaminació d'aigües de bany, etc.**
- **Automatitzar els protocols d'emergència: emissió d'avisos, missatges i protocols (abans, durant i després de l'episodi).**
- **Disposar d'una app d'informació i avís a la ciutadana per tal de disminuir l'exposició i, per tant, el risc de rebre impactes relacionats amb aquests fenòmens.**

Aigües de Barcelona hi participa aportant els seus coneixements relacionats amb els impactes derivats dels DSU en els medis receptors.

Un cop dissenyat i avaluat, el sistema integrat d'alerta precoç es podrà oferir a altres municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona, de Catalunya o d'Europa.

Transició cap a la mobilitat sostenible

Aigües de Barcelona disposa d'un pla de mobilitat viària per conèixer les necessitats de mobilitat de les persones que treballen a l'organització. D'acord amb això, ha desenvolupat el Pla de desplaçament d'empresa de la seu de Collblanc.

La Mesa de Mobilitat de l'empresa anima els professionals a adoptar hàbits de mobilitat més sostenibles, segurs i saludables en els desplaçaments. Amb aquests canvis, la plantilla contribueix a millorar el medi ambient de l'àrea metropolitana de Barcelona.

La progressiva implantació del cotxe elèctric a la flota de vehicles d'Aigües de Barcelona ha arribat el 2020 a 142 vehicles 100 % elèctrics; aquest projecte s'emmarca en l'estratègia de desenvolupament sostenible d'Aigües de Barcelona.

Memòria anual 2020

Pàg 43

145 vehicles



100 %
elèctrics

En el marc de la 2a expedició Digital Employee, liderada per la xarxa d'Influencers digitals d'Aigües de Barcelona, es va treballar l'objectiu Smart Mobility, amb la finalitat d'identificar solucions *smart* relacionades amb la mobilitat sostenible interna

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat



Estratègies d'adaptació

Aigua regenerada, un recurs imprescindible per als propers anys

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 aigua potable:

— **Ús ambiental (manteniment de cabal, recàrrega d'aqüífers i aiguamolls)**

— **Ús industrial (refrigeració d'instal·lacions)**

— **Ús municipal (neteja de carrers)**

— **Ús recreatiu (reg de camps de golf)**

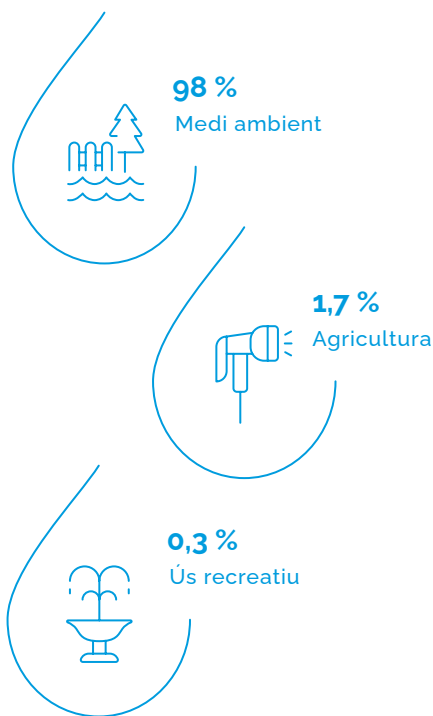
Utilitzant l'aigua regenerada s'allibera aigua potable per a altres usos, principalment el domèstic, optimitzant i flexibilitzant la gestió de l'aigua i millorant les condicions ambientals dels rius.

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.

Aigua reutilitzada

12,3 hm³

d'aigua reutilitzada el 2020



Cal transformar la reutilització en una mesura essencial i no complementària a les grans fonts d'abastament d'aigua com els embassaments, els aquífers i les dessalinitzadores

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

L'1 de juny de 2020, i d'acord amb el que estableix el Pla de gestió del districte de conca fluvial de Catalunya, l'Agència Catalana de l'Aigua va establir l'obligatorietat de compliment que en el tram final del riu Llobregat (aigua avall de la captació de l'ETAP de Sant Joan Despí i fins a la desembocadura) circuli un cabal mínim de manteniment, també anomenat ambiental o ecològic, **amb l'objectiu de garantir el bon funcionament dels ecosistemes vinculats al medi hídric.**

Per tal de donar compliment a aquesta nova obligació sense fer minvar la garantia de subministrament al sistema Ter-Llobregat, durant el 2020 es planteja la idoneïtat de satisfer parcialment o totalment aquest requeriment ambiental mitjançant l'aportació de cabals d'aigua regenerada a l'estació de regeneració d'aigües (ERA) del Prat de Llobregat.

Aquest escenari preveu **la impulsió, en cas de requeriment, d'entre 0,5 i 2 m³/s al punt d'abocament situat aigües avall de la captació de l'ETAP de Sant Joan Despí.** Després de 4 mesos de funcionament ininterromput, a partir del mes de desembre es dona un nou canvi d'escenari, que suposa la impulsió d'un cabal de 2 m³/s d'aigua regenerada.

En situacions hidrològiques humides o fins i tot normals ja existeix un cert cabal a riu, de tal manera que no és necessari un bombament continu d'aigua des de l'ERA cap al riu, sinó que se'n pot regular el volum segons la necessitat de cabal ambiental en cada moment i també segons el cabal superficial que circula de manera natural.

Aquesta funcionalitat de l'ERA és independent dels seus altres usos, com la injecció d'aigua regenerada a la barrera d'intrusió salina o les potencials utilitats futures en els àmbits municipal o industrial.

Sanitation Safety Plans en depuració

Sanitation Safety Plans és un nou **model de gestió dels riscos sanitaris promogut per l'Organització Mundial de la Salut per a l'àmbit del sanejament.** Aigües de Barcelona ha estat treballant en el desenvolupament d'aquest sistema per a les aigües regenerades, concretament per a les ERA de Gavà i el Prat.

S'ha desenvolupat tota la documentació de manera alineada amb la guia oficial de l'OMS i s'ha realitzat la valoració de riscos per als diferents usos de l'aigua regenerada. La implantació d'aquests plans ha de contribuir a consolidar el subministrament d'aigües regenerades.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

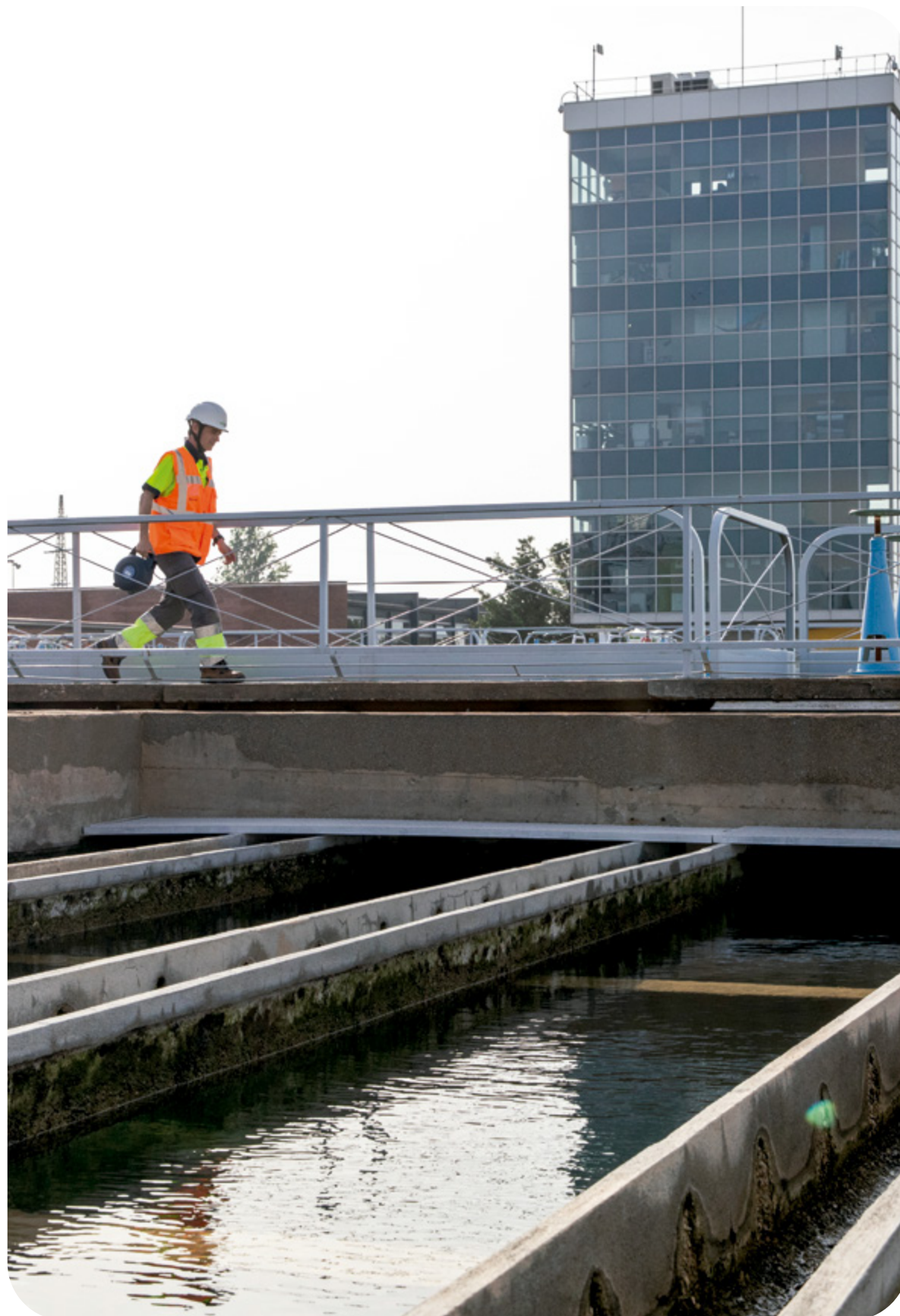
L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat



• 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 a reaprofitar-los, amb un doble objectiu: reduir el volum de residus a gestionar i reduir el consum de recursos no renovables.

El 2020, la companyia ha valoritzat el 93,24 % dels residus gestionats a les depuradores (EDAR) i el 44,43 % dels residus gestionats a les estacions de tractament d'aigua potable (ETAP)

De depuradores a ecofactories

A Aigües de Barcelona hem desenvolupat un projecte ambiciós per **convertir les estacions d'aigües residuals en ecofactories, amb l'objectiu que en el futur aquestes plantes siguin autosuficients i generin tota l'energia que necessiten per funcionar.**

Aquestes ecofactories **produiran energia aprofitant els residus que es generen** en els tractaments de depuració, i disposaran de **sistemes de producció d'energies renovables** i també de sistemes **d'eficiència i aprofitament energètic** eficaços i innovadors.

Durant el 2021 seguirem treballant per enfortir la transformació de l'EDAR del Baix Llobregat en ecofactoria, principalment en els vectors aigua (reutilització) i energia (eficiència i producció).

Reutilització de la terra extreta de les rases de les obres

Centrem els nostres esforços a reduir els residus que generem i ho fem per mitjà d'iniciatives innovadores, com ara el **projecte** pioner dut a terme amb un dels nostres proveïdors (l'empresa constructora Sorigué) i amb la col·laboració de l'Administració local **per reutilitzar la terra extreta de les rases de les obres de canalització.** Aquest projecte s'ha consolidat el 2020, fins arribar al **81,5 % de terres de rases reutilitzades.**

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat

HUB Economia Circular + Intelligent Cities Challenge

Participació d'Aigües de Barcelona en la iniciativa de la Comissió Europea Intelligent Cities Challenge (ICC) per aconseguir un creixement intel·ligent i socialment responsable i sostenible mitjançant tecnologies avançades.

El projecte neix amb l'objectiu de col·laborar en la implementació, en l'àmbit local, de la iniciativa europea ICC per promoure el desenvolupament d'un ecosistema innovador sobre economia circular relacionat amb l'aigua.

L'ICC és una **iniciativa de la Comissió Europea** que actualment reuneix 100 ciutats o consorcis **per aconseguir un creixement intel·ligent, socialment responsable i sostenible a través de tecnologies avançades**.

Les ciutats que s'uneixen al projecte reben assessorament tècnic especialitzat sobre com motivar un ecosistema d'innovació local, com definir una estratègia a seguir i com establir un pla d'acció mesurable, en un procés en el qual han de participar els agents de l'anomenada Quàdruple Hèlix: administració, centres d'investigació, empreses privades i societat civil.

En el cas del Consorci ICC Gavà – Castelldefels, s'està treballant per definir un ecosistema d'innovació local propici per al desplegament de noves tecnologies, que suposi una gestió més eficient de l'aigua tant en l'àmbit municipal com domèstic, així com per assolir més sensibilització de la població en l'ús d'aquest recurs.

Aigües de Barcelona participa en aquest projecte en qualitat d'empresa privada dedicada a la gestió de l'aigua.

Nimbus

Projecte Life de la Unió Europea per promoure l'economia circular.

El projecte Life Nimbus pretén contribuir a l'economia circular generant biometà a partir de fangs de depuradora i utilitzant-lo com a combustible d'un autobús de la flota de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB). A més, promou el concepte *power-to-gas*, una solució que permet emmagatzemar l'excés d'energia renovable.

Un dels aspectes destacats del projecte és el pas del concepte tradicional d'una estació depuradora d'aigües residuals (EDAR) cap al concepte d'ecofactoria, una instal·lació on es produeix un recurs valuós provinent dels fangs de depuradora, el metà, que es podrà utilitzar com a combustible.

El projecte preveu els **beneficis ambientals** següents:

- **Increment del 68 % de l'energia produïda mitjançant la metanització biològica, comparat amb l'ús actual del biogàs a l'EDAR del Baix Llobregat, que equival a l'emmagatzematge de 29 TEP/any en forma de biometà.**

- **Reducció d'un 88 % de la petjada de carboni de l'autobús públic per utilitzar el biometà com a combustible.**

En aquest projecte Aigües de Barcelona participa en el disseny i la construcció de la metanització biològica i en l'adequació de la planta pilot.

Energia eficient i renovable

En l'àmbit de l'ISO 50001, cal destacar una captura energètica acumulada per sobre de 6 GWh fins al setembre del 2020, degut a les millores en l'explotació dels processos de sanejament.

A més, s'ha desenvolupat un pla d'aixecament d'oportunitats de generació d'energia verda, d'origen fotovoltaic. El projecte ha treballat la viabilitat de la generació fotovoltaica a les instal·lacions operatives del cicle de l'aigua, amb l'objectiu de reduir la dependència energètica d'Aigües de Barcelona mitjançant la generació d'energia per a l'autoconsum.

17.539.151 kWh Energia elèctrica produïda amb fonts renovables

- 17.324.735 kWh Energia produïda per cogeneració mitjançant biogàs

214.416 kWh Energia d'origen fotovoltaic



Protecció del litoral, la natura i la biodiversitat

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.

La biodiversitat és crítica per al manteniment de la qualitat de les fonts d'aigua i té un paper fonamental, però sovint insuficientment reconegut, en el cicle de l'aigua. La integració de la biodiversitat en la gestió d'Aigües de Barcelona és primordial.

El compromís de conservació de la biodiversitat s'ha incorporat en la gestió de les nostres instal·lacions, especialment en les que estan situades en espais naturals de la Xarxa Natura 2000, amb protecció legal. Per aquest motiu, duem a terme diverses accions de vigilància i cura de la biodiversitat i de naturalització de les nostres instal·lacions.

Eixos d'actuació

- Promoció i protecció de la biodiversitat
- Sensibilització
- Col·laboracions i aliances



A Aigües de Barcelona portem a terme diversos projectes per protegir la biodiversitat i els ecosistemes naturals. Principals projectes duts a terme el 2020:



Biotronc a l'ETAP de Sant Joan Despí.

Un xiprer arrencat per la tempesta Glòria ha estat reconvertit en un biotronc, on la fusta morta en descomposició afavoreix el desenvolupament de les fases larvàries de molts insectes dels quals s'alimentaran altres grups faunístics de nivell tròfic superior. Alhora, es poden integrar hotels d'insectes en el propi tronc o bé permetre que ocells típicament forestals com les mallerengues carboneres (*Parus major*), o els pardals (*Passer domesticus*) en el cas d'espais oberts, puguin trobar llocs on fer el niu.



Formació de perfeccionament en observació d'aus.



Implantació d'un protocol d'incidència amb fauna a les instal·lacions d'Aigües de Barcelona.



Gestió de zones verdes amb criteris de biodiversitat postconfinament.



Seguiment de fauna.

Seguiment d'aus i mamífers i d'altres espècies per dur a terme accions de protecció faunística.



Implantació del projecte BiObserva Stop Invasoras,

l'objectiu del qual és controlar les espècies invasores a totes les instal·lacions de tractament d'aigua.

Vigilància de la xarxa de clavegueram i protecció del litoral

Evitar els impactes negatius en el medi marí és també una prioritat d'Aigües de Barcelona. Per aquest motiu, treballem 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, comunicats amb un sistema SCADA connectat a una alarma les 24 hores els 365 dies a l'any; aquest sistema genera un avís per correu electrònic als responsables i permet l'actuació immediata de l'equip de guàrdia permanent.

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



1

Sobre Aigües
de Barcelona

2

Valor
compartit

3

L'equip humà,
talent que es
compromet

4

Responsables
amb el medi
ambient

5

Implicats amb
la societat

Implicats amb la societat

Assumim la nostra responsabilitat en els reptes locals i globals i envers la societat

El nostre compromís amb la comunitat, amb l'acció social i amb la cultura i l'educació s'ha mantingut, s'ha reforçat i s'ha adaptat al nou context. Malgrat els impactes econòmics negatius produïts per la pandèmia, Aigües de Barcelona ha mantingut aquest compromís, fruit de la responsabilitat envers la societat i els reptes socials i ambientals als quals cal seguir fent front.

A Aigües de Barcelona portem a terme la nostra activitat tenint cura del recurs que gestionem, respectant l'entorn on operem i entenent les necessitats dels ciutadans de l'àrea metropolitana de Barcelona.



1

Sobre Aigües
de Barcelona

2

Valor
compartit

3

L'equip humà,
talent que es
compromet

4

Responsables
amb el medi
ambient

5

Implicats amb
la societat

Accés garantit a una aigua segura i saludable

L'accés a l'aigua és un dret universal i fonamental per a una vida digna i per a la salut. Aigües de Barcelona garanteix el subministrament d'aigua a tothom, especialment a qui no la pot pagar, avançant-se a la legislació i amb protocols implantats des del 2012.

El 2020 no hem deixat sense servei a ningú en situació de vulnerabilitat. Hem estat al costat de pimes i autònoms, dels serveis socials, dels hospitals de campanya, dels més vulnerables. Hem mantingut el Fons de Solidaritat i hem començat a aplicar una nova actualització de la tarifa social.

El dret universal a l'aigua, una prioritat



Control de la qualitat de l'aigua

La qualitat de les aigües de consum està regulada en tots els països de la UE per una mateixa normativa comunitària, la Directiva 98/83/CE (el mes de desembre se n'ha aprovat la revisió a través de la Directiva (UE)2020/2184, iniciant-se el procés de transposició). Aquesta normativa pren com a base les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut (OMS) i s'articula a Espanya a través del Reial decret 140/2003. Aquest decret estableix el control dels paràmetres que s'han de mesurar.

Aigües de Barcelona duu a terme tots aquests controls (i altres d'addicionals, superant així el que dicta la llei) al seu laboratori, acreditat per la norma ISO 17025 de Requeriments generals per a la competència dels laboratoris d'assaig i calibratge, el màxim estàndard internacional de competència tècnica pel que fa a laboratoris d'anàlisi.

Aigües de Barcelona disposa de la certificació alimentària ISO 22000, de Sistemes de gestió de la innocuïtat dels aliments, que assegura la garantia sanitària de l'aigua i l'equipara a qualsevol altre aliment.

A més, el 2020 ha finalitzat la implantació de la Directiva europea d'aigües de consum, que substitueix la Directiva 98/83/CE, i que inclou plans sanitaris de l'aigua en tot l'àmbit de gestió.

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

El laboratori d'Aigües de Barcelona, de referència internacional, compta 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

100 % de compliment dels paràmetres amb rellevància sanitària

Més de 1.100 controls diaris de la qualitat de l'aigua

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

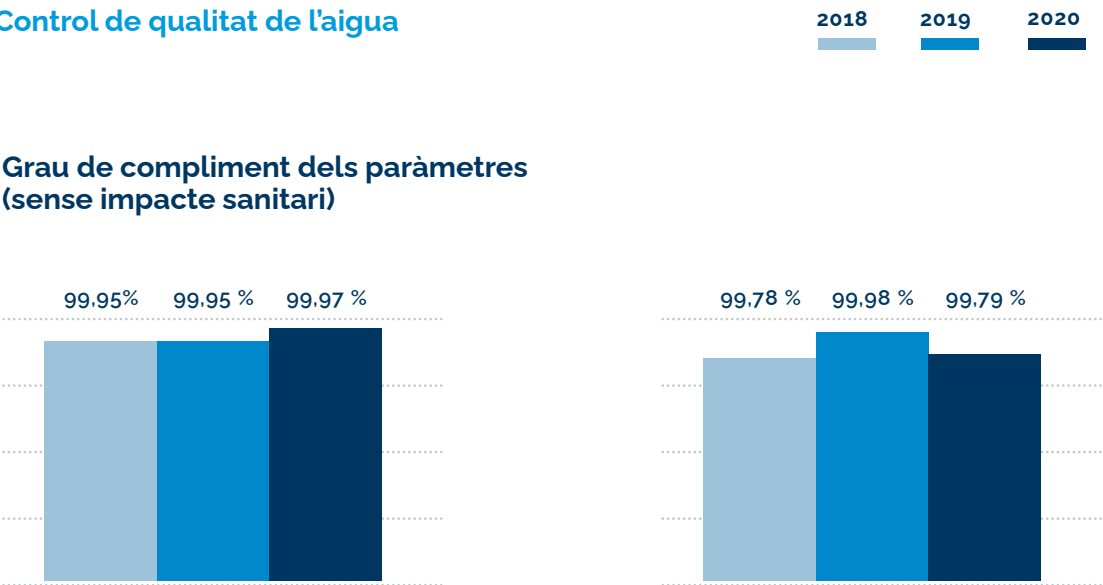
5

Implicats amb la societat



■ Control de qualitat de l'aigua

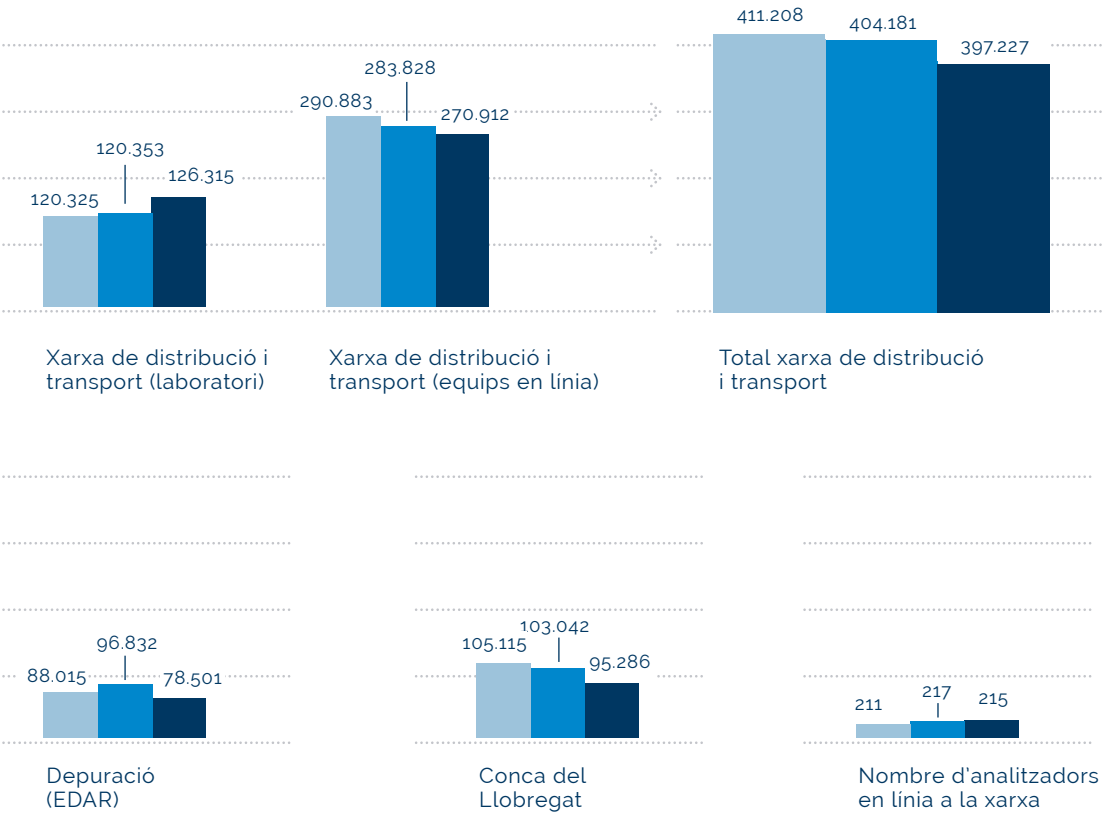
Grau de compliment dels paràmetres (sense impacte sanitari)



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

Controls realitzats



Control del SARS-CoV-2 a les aigües

En col·laboració amb la Universitat de Barcelona i Cetaqua (Centre Tecnològic de l'Aigua), el laboratori d'Aigües de Barcelona ha desenvolupat un **mètode d'anàlisi per al control del SARS-CoV-2 en aigües mitjançant tècniques avançades de biologia molecular** (RT-qPCR).

A banda d'estandarditzar les metodologies d'anàlisi, s'ha posat en marxa una vigilància sistemàtica de les aigües residuals a les dues grans EDAR gestionades per Aigües de Barcelona (Besòs i el Prat) per tal de poder portar a terme un seguiment del nivell de circulació del virus.

Aquesta vigilància també s'ha posat a disposició de diferents ajuntaments de l'àrea metropolitana de Barcelona, per tal de seguir l'evolució del nivell de circulació (prevalença) del SARS-CoV-2 en diferents àrees i poblacions.

DOMA (Determinació d'Orígens en Mescla d'Aigua)

Disseny d'una **eina que facilita la capacitat de reacció davant de possibles incidències en la qualitat de l'aigua als dipòsits d'aigua potable que s'abasteixen de diferents fonts**, a través de la mesura en temps real dels percentatges d'aigua de cada origen.

Els resultats obtinguts, combinats amb altres paràmetres com la conductivitat, el pH i el potencial redox i l'aplicació de models matemàtics i tècniques de *machine learning*, facilitaran el coneixement de l'origen de l'aigua en punts estratègics de la xarxa d'abastament, permetent una resposta més ràpida en casos de detecció d'incidències.

BIONIA

Projecte que pretén identificar tecnologia en línia i in situ d'anàlisi bacteriana per millorar el **monitoratge de la qualitat microbiològica de l'aigua** i minimitzar el risc sanitari de l'aigua a l'estació potabilitzadora (ETAP) de Sant Joan Despí.

Aquest projecte ha consistit a comparar els resultats obtinguts després d'aplicar dues tecnologies diferents a l'ETAP: EZ-ATP i BactoSense, tecnologies que han resultat escollides mitjançant un procés de selecció previ.

Noves tècniques analítiques per a la detecció de microplàstics en el cicle de l'aigua

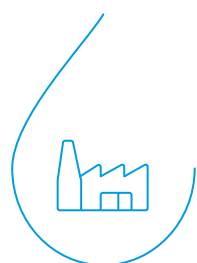
En l'àmbit dels microplàstics, durant l'any 2020 s'ha iniciat un **projecte de doctorat industrial conjuntament amb el CSIC**. A banda d'aprofundir en l'**avaluació del nivell de microplàstics en el cicle integral de l'aigua**, aquest doctorat se centrarà en la posada a punt de noves tècniques analítiques avançades que permetin controlar els microplàstics al propi laboratori d'Aigües de Barcelona, comparant-les amb les tècniques disponibles fins al moment en centres d'investigació i laboratoris universitaris.

Propers a les necessitats dels nostres clients

Els clients d'Aigües de Barcelona



1.241.833
Llars



8.257
Indústries



48.205
Comunitats de veïns



145.455
Comerços



11.107
Serveis municipals

Conscients que el recurs que gestionem és un dret fonamental imprescindible per a la salut i per a una vida digna, a Aigües de Barcelona hem fixat aquest dret al centre de les nostres decisions i prioritats. I, tot i que des del 2012 estem al costat dels més vulnerables ajudant-los amb el Fons de Solidaritat, durant la crisi sanitària viscuda durant el 2020 hem ampliat les ajudes ja existents a famílies vulnerables, pimes, autònoms i hospitals de campanya.

Durant el context d'estat d'alarma i de confinament domiciliari, la companyia s'ha adaptat a les necessitats reals dels clients, creant mesures puntuals per donar-los resposta.

Mesures implantades durant l'estat d'alarma:

- **Coordinació amb els serveis socials** dels diferents municipis per tal que les ajudes arribin al més aviat possible a les persones que més ho necessiten.

- **Increment de contractació sense dret d'ús.** L'estat d'alarma va provocar un increment d'habitatges ocupats que necessitaven aigua per fer front a la pandèmia. Degut a això, l'Àrea Metropolitana de Barcelona va emetre un decret per facilitar la contractació d'aigua en casos d'ocupació per atendre aquestes situacions d'urgència social.

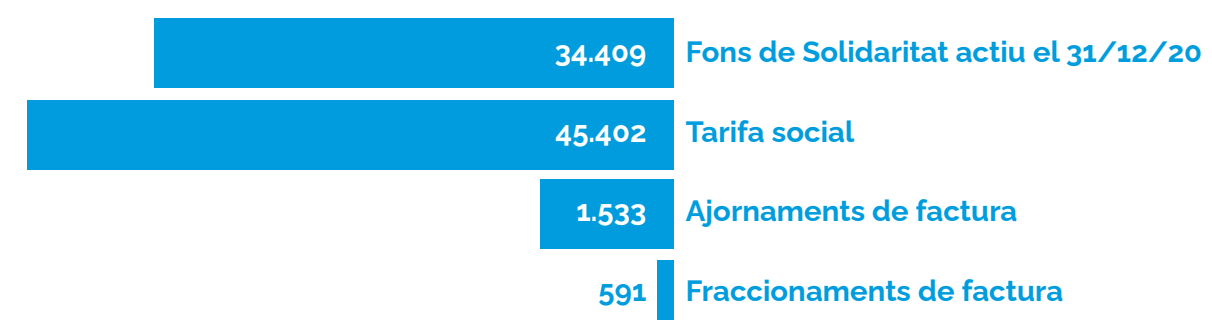
- **Ajudes COVID a pimes, autònoms i comerços:** s'ajorna el pagament de les factures d'aigua a pimes, autònoms i comerços que no puguin pagar degut a la situació econòmica desencadenada pel confinament.

- **Ajudes als hospitals de campanya.** Aigües de Barcelona signa acords de col·laboració amb tots ells per bonificar l'aigua d'aquests pavellons hospitalaris.

Bonificacions i ajudes

Atorguem bonificacions i ajudes per garantir el subministrament a les persones en situació de vulnerabilitat.

Famílies beneficiades



Imports bonificats per ajudes



Fons de Solidaritat

Garantim el subministrament d'aigua i rebaixem l'import de les factures a les famílies en situació de vulnerabilitat. Per mitjà del Fons de Solidaritat i en coordinació amb els serveis socials de cada municipi gestionat, mantenim les ajudes, posades en marxa l'any 2012 per fer front a la crisi econòmica, que garanteixen el subministrament d'aigua a tothom, en especial a aquelles persones que no tenen capacitat econòmica per pagar.

Tarifa social de l'aigua per a pensionistes i persones aturades

Aquesta tarifa s'orienta a les persones pensionistes i en situació d'atur i a altres col·lectius que també necessiten protecció. S'aplica una bonificació sobre la quota de servei i el preu de l'aigua equivalent al consum de 100 litres per persona i dia (límit establert d'acord amb el segon tram de consum d'aigua).

Flexibilitat en els pagaments

Disposem de mecanismes de flexibilització del pagament adreçats a tothom, com ara l'atorgament d'ajornaments o el pagament a terminis adaptat a cada cas.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat

El 2020 ha entrat en vigor una nova tarifa social mitjançant la qual s'han ampliat els collectius que s'hi poden acollir i s'han ampliat també les bonificacions, que passen del 25 % del subministrament d'aigua al 50 %

Comunicació i diàleg per a una millor experiència dels clients

Aigües de Barcelona posa a disposició dels seus clients diversos canals d'atenció i comunicació per tractar tots els problemes que els sorgeixin i per oferir-los solucions ràpides i eficaces i de proximitat

■ Nombre de requeriments per canal

 1.475.036
Requeriments

386.412
Oficines en Xarxa

57.271
Oficines físiques

872.078
Atenció telefònica



■ Índex de satisfacció dels clients:

 7,36 sobre 10

97.180
Correu electrònic

62.095
Altres canals



L'Oficina en Xarxa, comunicació àgil amb els clients

El 2020, l'Oficina en Xarxa (OFEX) s'ha integrat a la web d'Aigües de Barcelona, la qual cosa suposa diversos avantatges per als clients:

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

Nou model d'oficina d'atenció al client a Badalona

La nova oficina d'atenció al client de Badalona, inaugurada el 2020 i ubicada a l'avinguda Alfons XIII, ha estat el resultat d'un procés participatiu en què s'ha implicat la plantilla en la presa de decisions, cosa que ha permès millorar l'experiència dels clients.

Responent al compromís d'Aigües de Barcelona amb les persones amb discapacitat, s'hi ha creat un espai 100 % accessible, més ampli i diàfan, millorant l'accés de llum natural, i s'ha apostat per l'ús de fusta sostenible i per posar-hi plantes i una font d'aigua de l'aixeta.

El nou model d'oficina pretén millorar l'experiència dels clients, adaptant-se a les seves necessitats i creant espais en els quals es pugui dur a terme una atenció propera i amb més privacitat

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

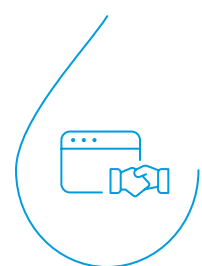
4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat

Reptes presents i futurs d'una gestió eficient i responsable



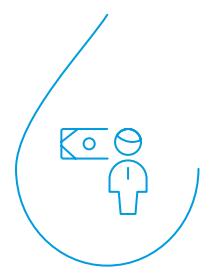
Digitalització

En aquests temps de pandèmia, a Aigües de Barcelona hem agilitzat el repte de la implantació de la contractació digital dels contractes de subministrament d'aigua.



Telelectura

Facilita la realització de lectures sense necessitat d'accedir a les propietats privades ni fer estimacions de consum. A més, permet controlar en temps real el consum dels ciutadans i detectar possibles fuites de manera immediata.



Gestió del deute vençut

El 2020 hi ha hagut un increment del deute vençut del 58 % des que va començar la pandèmia,

un 50 % en subministraments domèstics i un 112 % en subministraments industrials i comercials, aquest darrer, un dels segments més afectats per la crisi sanitària, degut a la inactivitat que han provocat les mesures imposades pel Govern i altres administracions per aturar la propagació de la pandèmia generada per la COVID-19.

Regularització de la factura de l'aigua

Durant l'emergència sanitària, Aigües de Barcelona va adoptar una sèrie de mesures per protegir la salut tant del personal com dels clients i de la ciutadania en general. Una d'aquestes mesures va ser suspendre temporalment les lectures físiques dels comptadors d'aigua.

D'acord amb el que preveu l'article 60 del Reglament del servei metropolità del cycle integral de l'aigua, aprovat per l'Àrea Metropolitana de Barcelona, es va procedir a aplicar les lectures emeses sobre la base dels consums del mateix període de l'any anterior. La situació d'excepció viscuda per la crisi provocada per la COVID-19 ha superat el que preveia aquest reglament, posant-se de manifest que la normativa no estava adaptada per afrontar una pandèmia com la que vivim.

A causa del confinament, tothom ha passat molt més temps a casa. De mitjana, entre el març i el maig, el consum domèstic va augmentar un 9,6 % respecte al mateix període de l'any anterior. Aquesta situació va tenir un efecte directe en la factura de l'aigua, traduint-se en un increment de l'import total.

Un any complicat per la gestió del deute vençut

El 2020, des que va començar la pandèmia, hi ha hagut un increment del deute vençut del 58 %, un 50 % en subministraments domèstics i un 112 % en subministraments comercials i industrials.

En el cas dels comerços, som conscients que són un dels segments més afectats per la crisi sanitària, degut a la inactivitat que han provocat les mesures imposades pel Govern i les administracions per aturar la propagació de la pandèmia generada per

El servei d'aigua funciona per trams: el preu de l'aigua depèn de la quantitat total que se n'hagi consumit. És a dir, com menys aigua es consumeix, menys es paga per metre cúbic.

Atès que durant el confinament domiciliari es va produir un increment del consum d'aigua en l'àmbit domèstic, en el moment d'emetre la primera factura amb una lectura real, s'han pogut produir salts en els trams derivats d'una acumulació del consum.

Aigües de Barcelona ha procedit a regularitzar els imports de manera automàtica en les factures, distribuint uniformement els consums estimats des del 14 de març fins que s'han pogut llegir els comptadors físicament.

El 42 % dels comptadors d'aigua ja disposen de telelectura: en aquests casos, no ha calgut fer lectures estimades, sinó que han estat lectures reals

la COVID-19. Prova d'aquesta inactivitat la podem veure reflectida en l'increment del deute vençut durant aquests mesos.

En el cas dels subministraments domèstics, sabem que la COVID-19 ha passat factura a persones i famílies degut a la forta crisi econòmica. A través d'una gestió personalitzada dels impagaments i dels protocols de pobresa energètica, estem detectant situacions de vulnerabilitat fins ara mai vistes.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat

Aliances per construir un futur sostenible

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

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

En aquest sentit, Aigües de Barcelona 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, fruit del nostre convenciment en la força de les aliances per generar més valor i assolir fites més ambicioses.

86 projectes, convenis i col·laboracions amb associacions, administracions públiques i entitats socials

22 protocols signats en matèria de pobresa energètica amb ajuntaments de l'àrea metropolitana de Barcelona

41 projectes locals patrocïnats, per un valor de 531.913 euros



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat

Start4Big, aliances per al futur

Primera **iniciativa d'innovació oberta multisectorial a Europa d'atracció d'empreses emergents (start-ups)**.

El projecte té com a objectiu identificar les millors empreses emergents amb les quals desenvolupar solucions tecnològiques per resoldre reptes de negoci per tal de ser els primers a adoptar tecnologies que impactin en els consumidors.

Start4Big va ser dissenyat per atreure empreses emergents, nacionals i internacionals, que desenvolupin solucions disruptives i resolguin els diferents reptes plantejats per les empreses participants. Les empreses emergents tenen l'oportunitat de desenvolupar i testar prototips en casos reals per mà d'aquestes grans corporacions.

En la primera onada del projecte, els reptes van tractar sobre la millora i la personalització de l'experiència dels usuaris en temps real, el consum a la llar i nous serveis a través de la connectivitat.

Durant la segona onada, els reptes han girat al voltant de les temàtiques següents: autenticació biomètrica, realitat augmentada i virtual, *smart cities*, economia circular i sostenibilitat.

Al llarg del procés, Aigües de Barcelona ja ha confirmat **proves pilot** amb les empreses emergents següents:

- **Smart IoT Labs.** Nova generació d'assistents virtuals per a llars, anticipant-se a les necessitats dels usuaris.
- **Innovae.** Desenvolupament de solucions basades en la realitat augmentada i la realitat virtual per a la indústria 4.0.
- **Climate Trade.** Mercat web (*marketplace*) basat en la tecnologia de la cadena de blocs (*blockchain*) per compensar la petjada de carboni.
- **Validated ID.** Serveis de signatura electrònica, factura electrònica i identitat digital.



22@Network, aliances que fomenten la col·laboració

Participació activa d'Aigües de Barcelona en el projecte 22@Network Barcelona.

El projecte 22@Network és una **xarxa de relacions i aliances entre grans empreses, pimes, empreses emergents, universitats i centres tecnològics** per fer d'aquest districte de Barcelona un referent internacional d'àmbit tecnològic i d'innovació. Avui en dia hi participen més de 5.000 empreses i totes les universitats de Barcelona.

Aigües de Barcelona forma part de les següents comissions del projecte:

- **Consell Assessor**
- **Emprenedoria**
- **Empresa i Medi Ambient**
- **Innovació**
- **Talent**
- **Responsabilitat Social Corporativa**

El 2020 es va celebrar el 20è aniversari del districte, i al llarg de l'any s'hi van dur a terme fins a un total de 45 esdeveniments de diferents formats (esmorzars, àgora, seminaris web formatius, seminaris web de tertúlia...), a més de la festa d'aniversari, en la qual Aigües de Barcelona va participar de manera activa.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat

A-porta a Can Mariner, aliances per a l'empoderament ciutadà

Projecte d'empoderament veïnal de la Confederació d'Associacions Veïnals de Catalunya (CONFAVC), finançat per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, Aigües de Barcelona i l'Obra Social "la Caixa". S'ha desplegat a 1.000 habitatges del barri de Can Mariner de Santa Coloma de Gramenet per lluitar contra la pobresa energètica.

Un equip de "Picaportes", vuit dones del barri de Can Mariner, assessoren i aconsellen el veïnat sobre com reduir l'import de les factures de subministraments bàsics i com adequar les llars al fred o a la calor amb arranjaments de baix cost.

Programa de mentoria en organització del temps, aliances per al coneixement

Des de l'any 2018 participem com a empresa mentora en una iniciativa impulsada per la Xarxa d'Empreses NUST en el marc del Pacte del Temps de Barcelona de l'Ajuntament de Barcelona, que promou que empreses amb expertesa i trajectòria reconeguda en l'àmbit de l'organització del temps (flexibilitat horària, treball electrònic, conciliació, corresponsabilitat, etc.) aportin el seu coneixement, experiència i suport de manera personalitzada a empreses que volen aprendre i avançar en aquest àmbit.

#JoEmCorono, aliances per a la lluita contra la COVID-19

El 2020, Aigües de Barcelona va posar en funcionament una campanya per recollir fons per a la lluita contra el coronavirus. La companyia va donar a l'assaig clínic #JoEmCorono 40.251 euros, un per cada client que es va donar d'alta a la factura digital.

La iniciativa #JoEmCorono està encapçalada per l'equip de metges i investigadors de la Fundació Lluita contra la Sida, IrsiCaixa i l'Hospital Universitari Germans Trias i Pujol, i pretén recaptar fons per a la recerca contra el coronavirus.

Acció social, cultural i educativa al territori

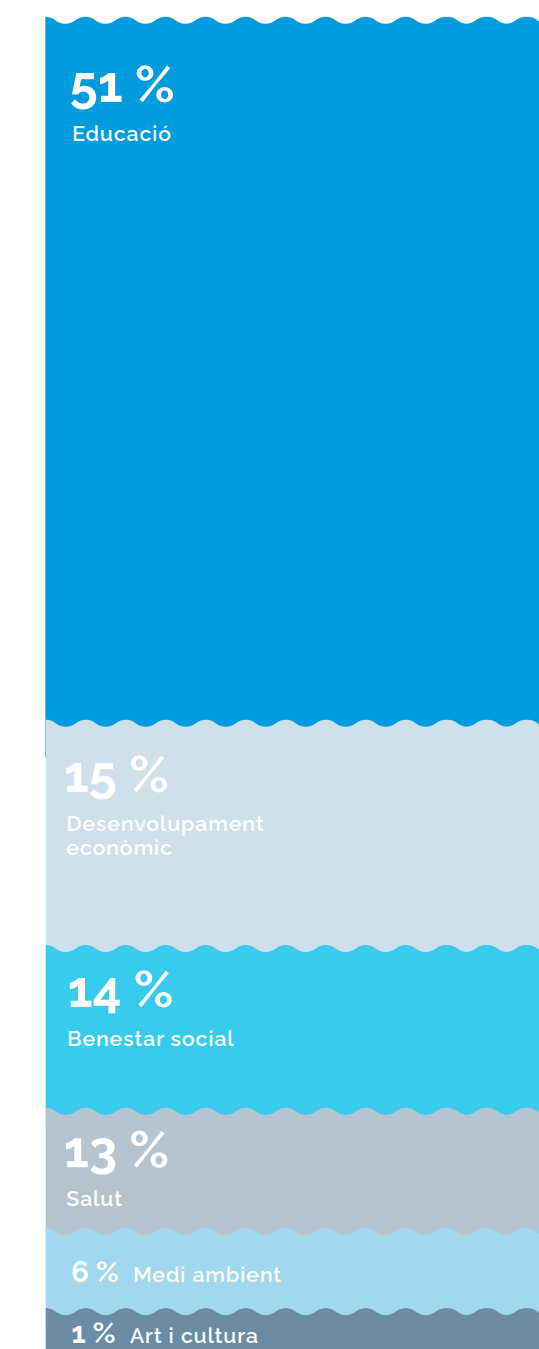
Comptem amb un ampli programa d'acció social, d'educació i sensibilització amb impacte directe en el medi, amb l'objectiu de donar suport als col·lectius més vulnerables i, alhora, educar i sensibilitzar sobre la importància del consum responsable de l'aigua i dels efectes del canvi climàtic a l'àrea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

Durant el 2020, el nostre compromís amb l'acció social ha arribat a més de 200.000 ciutadans a través de les nostres campanyes de sensibilització i els nostres programes educatius, amb els quals compartim el nostre coneixement i transmetrem a la societat els valors de respecte pel medi ambient i pels recursos que ens ofereix el planeta.

159 organitzacions s'han beneficiat de la nostra acció social

Més de 200.000 persones han participat en els nostres programes de sensibilització i acció social

Tipologia dels projectes



1,9 M€
Destinats a acció social

1,5 milions d'euros a través de la Fundació Agbar

1
Sobre Aigües de Barcelona

2
Valor compartit

3
L'equip humà, talent que es compromet

4
Responsables amb el medi ambient

5
Implicats amb la societat

Fundació Agbar, compromís efectiu amb la comunitat

El propòsit de la Fundació Agbar és millorar la qualitat de vida de les persones i el seu entorn, aportant propostes transformadores i generant un impacte real mitjançant actuacions concretes. D'acord amb aquest propòsit, el 2020 la Fundació ha treballat per donar resposta a l'augment de la desigualtat social i a l'empobriment de la població de Barcelona i de la seva àrea metropolitana, fruit de la crisi sanitària, econòmica i social causada per la COVID-19.



La Fundació Agbar ha continuat vertebrant la seva activitat en dos grans eixos de treball: el compromís amb l'acció social i el compromís amb la cultura i l'educació

Accions destacades:

- **Beques universitàries “Joves Talents”**
20 estudiants amb aptituds acadèmiques destacades i sense recursos econòmics han rebut aquests ajuts des del curs 2016-2017.
- **Programa ONA (ocupabilitat, necessitats bàsiques i empoderament)**
Projecte per reduir la situació de vulnerabilitat de persones usuàries del Fons de Solidaritat d'Aigües de Barcelona.
- **Emprèn Social**
Primera edició del programa de foment de l'emprenedoria social, mitjançant el qual s'han acompanyat 7 iniciatives amb impacte, innovadores i socialment transformadores.

Compromís amb la cultura i l'educació



El Museu de les Aigües, l'instrument vertebrador del compromís amb la cultura i l'educació d'Aigües de Barcelona, és 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.

La Central Cornellà d'Aigües de Barcelona, seu del Museu de les Aigües, ha acollit entre els mesos de gener i febrer l'oferta d'activitats presencials per al públic educatiu, familiar i general, que a partir del març s'ha reconvertit en digital, mantenint en tot moment els objectius d'educació i sensibilització.

La Central Cornellà és una instal·lació en funcionament. És per això que 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.

La transformació digital ha permès ampliar els públics als quals adreçar les activitats del Museu, com la gent gran

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat

Activitats del Museu

Cultura i educació

Entre els mesos de gener i febrer, el Museu de les Aigües ha portat a terme la seva activitat habitual.

6.206 visitants

9.110 escolars en el conjunt del programa educatiu

Activitat digital

- El repte de la biodiversitat. El Museu de les Aigües a l'univers Minecraft
- Atrapats al Museu. L'*escape room* de l'aigua
- El Trivia pel Planeta. Concurs de preguntes sobre aigua i canvi climàtic

Del març al desembre de 2020 l'activitat del Museu de les Aigües per al públic educatiu, familiar i general s'ha desenvolupat en format digital

18.403 participants

- Aqualogia *online*. Programa a través de la plataforma Moodle
- Visita a la potabilitzadora de Sant Joan Despi. Recorregut en realitat augmentada amb guia didàctica
- H20, el joc del cicle integral del l'aigua. Joc de construcció amb guia didàctica
- Origen, rescatem l'aigua. Còmic interactiu

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

Continguts digitals

- Ciència de l'aigua: vídeos dinamitzats pel divulgador científic Dani Jiménez per descobrir les propietats de l'aigua i la manera com aquestes propietats afecten el medi ambient
- Jocs d'aigua: vídeos dinamitzats per l'especialista en jocs Oriol Ripoll per fomentar la cooperació i la imaginació sobre el tema de l'aigua
- Visita virtual al Museu de les Aigües: vídeo que recorre els elements més singulars del Museu
- Visita 360° al Museu de les Aigües: visita immersiva per conèixer tots els espais del Museu, inclosos els que habitualment no estan oberts al públic

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



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

L'equip humà, talent que es compromet

4

Responsables amb el medi ambient

5

Implicats amb la societat



Prodigioso Volcán



Aigües de
Barcelona

La gestió
responsable

[índex](#)

[<](#) Pàg 60 [>](#)

1

Sobre Aigües
de Barcelona

2

Valor
compartit

3

L'equip humà,
talent que es
compromet

4

Responsables
amb el medi
ambient

5

Implicats amb
la societat

Memòria anual 2020