

Memòria Sostenibilitat ASG



**Aigües de
Barcelona**

La gestió responsable



- 01** La sostenibilitat, un valor essencialment integrat
- 02** Compromís amb l'entorn
- 03** Contribució responsable al benestar social
- 04** Una Governança ètica, oberta i participativa
- 05** Annex

Entrevista al director general d'Aigües de Barcelona



Ignacio Escudero
Director general d'Aigües de Barcelona

1. Tot i que l'episodi de sequera que ha durat tres anys ja es considera finalitzat, Catalunya segueix patint una situació d'emergència hídrica estructural. Quines solucions ha aportat Aigües de Barcelona per garantir la disponibilitat i la qualitat de l'aigua durant aquests tres anys i per a un futur?

Des d'Aigües de Barcelona hem apostat des d'un inici per la generació d'aigua regenerada com a solució sostenible per garantir el subministrament d'aigua en qualsevol circumstància.

Amb aquest objectiu, la companyia ha impulsat fins a 1.500 litres d'aigua per segon des de l'Estació Regeneradora d'Aigua de la depuradora del Baix Llobregat aigües amunt del riu Llobregat fins a un punt, situat a Molins de Rei, on s'afegeix al cabal del riu en condició d'aigua prepotable, per potabilitzar-la a l'estació de tractament (ETAP) de Sant Joan Despí.

Aquesta solució circular ha suposat un cas d'èxit en la gestió sostenible de l'aigua, no només perquè ha estat cabdal per garantir el subministrament a l'àrea metropolitana de Barcelona, sinó perquè ha permès mantenir el cabal ecològic del riu, crear una barrera contra la intrusió salina a l'aqüífer del delta del Llobregat, regar zones verdes i espais agrícoles i netejar carrers, entre d'altres.

Per això, el **nostre repte és replicar el model del pol Llobregat al pol Besòs, i incrementar, d'aquesta manera, la resiliència hídrica del territori metropolità**. Per assolir aquest compromís, estem treballant molt estretament amb les administracions per desplegar un pla d'inversions i poder aprofitar tots els recursos disponibles. L'ampliació de la planta potabilitzadora del Besòs per aprofitar l'aigua directament des de la capçalera del Rec Comtal i també del riu Besòs, n'és un exemple. Aquesta millora, juntament amb la construcció de nous pous a la zona, multiplicaran per tres la producció d'aigua potable de la instal·lació del Besòs per abastar l'entorn metropolità.

En definitiva, estem treballant per disposar de les infraestructures necessàries per deixar de mirar al cel i continuar garantint un servei de la màxima qualitat.

2. A més de la resiliència hídrica del territori, com treballa Aigües de Barcelona per fer front a l'emergència climàtica?

Tenim un repte gran ja que, segons les estimacions de l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA), el canvi climàtic reduirà un 22% la disponibilitat de recursos hídrics al litoral català el 2050. Per això, som conscients que cal fer una gestió sostenible i resilient de tot el cicle integral de l'aigua i assumir un lideratge actiu envers l'acció climàtica, cooperant amb els grups de relació i el territori.

En aquest sentit, m'agradaria destacar que l'any passat Aigües de Barcelona va esdevenir la **primera empresa al món del sector de l'aigua amb els objectius Net-Zero aprovats**, la designació més ambiciosa disponible a través del procés SBTi. A més, estem treballant per reduir les emissions de CO₂ de manera conjunta amb els nostres proveïdors a través del **Hub d'Acció Climàtica**, un espai on explorem i compartim iniciatives per avançar cap a les emissions zero en tota la cadena de valor.

3. Quin és el paper de la innovació i la digitalització per assolir aquests compromisos?

Des d'Aigües de Barcelona, la **innovació i la digitalització són dos eixos claus per a la transformació de les ciutats** i l'anticipació als reptes del futur amb solucions pioneres. La **gestió intel·ligent de les dades o els programes d'innovació oberta i participativa** ens ajuden a promoure ciutats més intel·ligents, sostenibles i saludables. Per avançar en la transformació digital, el desplegament de tecnologies avançades com ara el Big Data i la Intel·ligència Artificial ens ha de permetre millorar la presa de decisions en múltiples entorns operatius del cicle de l'aigua.

El projecte **RESSONA** contribuirà sens dubte a la millora de la sostenibilitat i la resiliència del cicle urbà de l'aigua, gràcies a la **transformació digital de totes les etapes del cicle a l'àrea metropolitana de Barcelona**. És un projecte impulsat per Aigües de Barcelona, juntament amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA), i fruit d'un PERTE Next Generation atorgat pel Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic.

4. L'aigua no només està vinculada amb el desenvolupament sostenible del territori, sinó també amb el desenvolupament social. Com està contribuint Aigües de Barcelona a la transformació social del territori metropolità per fer de les ciutats un lloc millor per viure?

Per assolir el nostre propòsit, fa anys que contribuïm a una societat més justa i igualitària a través d'un pla d'acció social que l'any 2024 va beneficiar més de 2.800 participants gràcies a 38 iniciatives impulsades de la mà de 25 entitats socials i 14 municipis implicats.

L'any passat vam iniciar un **pla d'acció social (2024-2026)** basat en dos eixos: **la millora de l'ocupació de les persones en situació de vulnerabilitat i la millora del benestar i la salut a través de l'ús sostenible de l'aigua**.

A més, amb la vocació de situar les persones al centre i assegurar que tots els clients sense excepció puguin accedir als nostres serveis, el **programa AMB TU** s'ha consolidat com un programa referent a l'hora de trencar barreres idiomàtiques, d'accessibilitat o econòmiques.

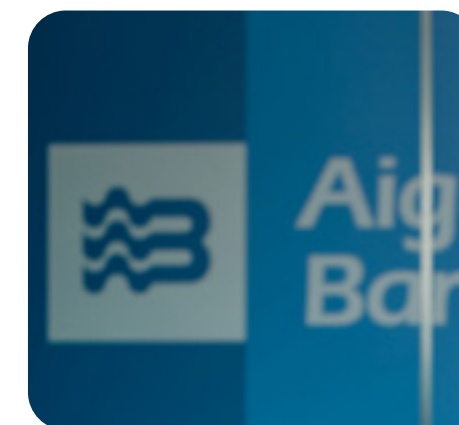
5. Quins són els eixos clau per assolir l'excel·lència operativa, aportar valor social i contribuir a la sostenibilitat del territori?

A més de la innovació i la digitalització, el temps ens ha demostrat que **el diàleg i l'escolta activa** són elements clau per assolir el propòsit i tots els nostres compromisos, de la mà dels nostres grups de relació. En aquest sentit, tenim clar que seguirem mantenint i **reforçant les aliances amb els nostres grups de relació**, per tal de conèixer les seves expectatives i necessitats i trobar solucions conjuntes als principals reptes que tenim sobre la taula.

6. D'acord amb les noves directives de la Unió Europea, la gestió correcta dels riscos suposa un avantatge competitiu per a les empreses. Com aborda Aigües de Barcelona aquesta gestió?

A Aigües de Barcelona tenim implantat un procés d'anàlisi i avaluació dels riscos en el qual està involucrada tota la companyia. Aquest fet ens ha permès disposar d'un mapa de riscos complet que inclou la perspectiva ambiental, social, reputacional i econòmica, entre d'altres.

Aquesta anticipació en la detecció, anàlisi i plans d'acció per mitigar els riscos ens permet abordar les noves directives i els diferents escenaris amb confiança i amb la màxima implicació de totes les persones treballadores.



Declaració del conseller delegat d'Aigües de Barcelona i president de la Comissió de Recursos Hidràulics, Sostenibilitat i Innovació



Felipe Campos
Conseller delegat d'Aigües de Barcelona
i president de la Comissió de Recursos
Hidràulics, Sostenibilitat i Innovació

//

Amb reserves per sota del 20%. Així començàvem el 2024, **un any marcat per la sequera, amb una situació d'emergència decretada pel govern català**. La situació a principis d'any era crítica i feia preveure que les restriccions de l'estiu serien molt severes, però les pluges de la primavera van contribuir a capgirar la situació i tornar a la fase d'alerta per sequera al juny amb els embassaments de conques internes al voltant del terç de la seva capacitat fins a final d'any.

En aquest escenari d'emergència, amb un impacte clar sobre el desenvolupament econòmic, ambiental i social de Catalunya, **Aigües de Barcelona ha anat de la mà de l'administració per desplegar solucions àgils, circulars i sostenibles** i garantir d'aquesta manera la resiliència hídrica del territori metropolità de Barcelona, per al present i el futur. L'aigua regenerada, en aquest sentit, ha adoptat un paper clau per assegurar la disponibilitat i la qualitat de l'aigua a totes les llars dels 23 municipis on opera la companyia. Amb aquest compromís, des d'Aigües de Barcelona estem treballant per estendre aquesta solució, ja implementada al pol Llobregat, sobre el pol Besòs.

En els moments de crisi és quan adquireixen més rellevància les aliances i la col·laboració publicoprivada. Amb 158 anys d'experiència, som conscients que sols sumant esforços es multipliquen els impactes. La crisi ha esdevingut doncs una oportunitat per redefinir conjuntament **un nou model de gestió de l'aigua més sostenible, que impulsi models de ciutats més intel·ligents, resilents i saludables, a través de la innovació i la digitalització**.

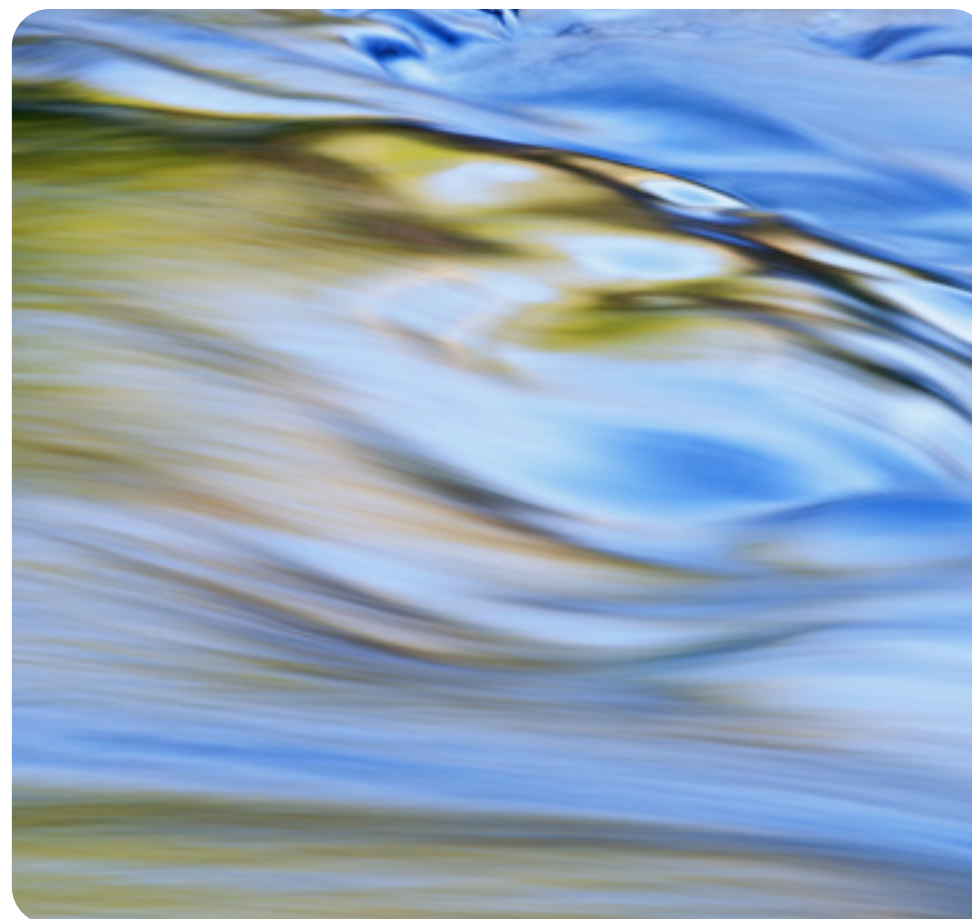
I més enllà de la gestió responsable de l'aigua, a Aigües de Barcelona fa temps que treballem per millorar la qualitat de vida de les persones, especialment d'aquelles que més ho necessiten, promovent **una societat més justa, sostenible i solidària**.

L'acció social de la companyia en el darrer any ha tingut **un impacte positiu sobre més de 2.800 persones gràcies a 38 iniciatives socials desenvolupades a 14 municipis, en col·laboració amb 25 entitats socials i 9 administracions**. L'any 2024 vam endegar un nou pla d'acció social basat en dues línies de projectes: d'una banda, la millora de l'ocupació i l'ocupabilitat de persones en situació de vulnerabilitat, a través d'iniciatives transformadores com l'ONA, les Beques Joves Talents o Green Jobs, i de l'altra, la promoció dels hàbits saludables i responsables en el consum de l'aigua a nivell comunitari per fer front a la crisi climàtica i millorar la resiliència de les llars de persones en situació de vulnerabilitat.

El diàleg, la cocreació i la proximitat amb el territori són necessaris per assolir els nostres compromisos ambientals i socials i explicar, amb transparència i claredat, l'impacte de la nostra activitat sota els criteris ASG (ambiental, social i governança) a tots els nostres grups de relació. D'aquesta manera, reforcem la confiança i l'escolta activa amb tots els agents econòmics i socials de l'entorn metropolità.

I per últim, voldria aprofitar aquesta ocasió per agrair tota la dedicació, compromís i vocació de servei dels professionals d'Aigües de Barcelona, que treballen incansablement en escenaris excepcionals com el de la sequera per seguir oferint un servei excel·lent i fer possible el nostre propòsit: amb l'impuls de l'aigua, canviem el futur, treballant per a les persones fent de les ciutats un lloc millor per viure.

”



2024: Una sequera que persisteix

Catalunya, l'any 2024, encara es trobava immersa en una crisi hídrica sense precedents, amb escassetat de precipitacions i episodis de temperatures extremes que han afectat de manera sostinguda el territori. Tot i que les pluges de la primavera i la tardor van permetre una certa recuperació dels nivells d'aigua als embassaments, l'emergència hídrica estructural segueix sent un dels grans reptes ambientals, socials i econòmics del país.



El 2024 es va iniciar amb l'**estat d'excepcionalitat** per sequera a les conques Ter-Llobregat, el principal sistema de proveïment d'aigua de l'àrea metropolitana de Barcelona. Tot i la millora temporal de les reserves d'aigua, a tancament de l'any, els embassaments de les conques internes es trobaven al **31,41% de la seva capacitat**.

Davant d'aquest escenari, **Aigües de Barcelona ha mantingut la seva estratègia d'adaptació i resiliència hídrica**, prioritzant la producció i l'ús d'aigua regenerada com a alternativa sostenible per garantir l'abastament. Aquest 2024, les fonts alternatives d'aigua (regenerada i dessalinitzada) han suposat més del 30% del total d'aigua subministrada a l'àrea metropolitana de Barcelona, una fita clau per assegurar el proveïment en un context de canvi climàtic.

En aquest marc s'ha desplegat un pla de noves inversions destinades a augmentar l'aprofitament dels recursos hídrics disponibles. Entre les actuacions futures que volem impulsar destaquem la replicació del model de regeneració del pol Llobregat al pol Besòs, amb l'objectiu d'ampliar encara més la capacitat d'aprofitament d'aigua regenerada.

Paral·lelament, Aigües de Barcelona ha reforçat la seva col·laboració amb l'**Agència Catalana de l'Aigua (ACA)** i l'**Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)** per acompanyar els municipis en la gestió de la sequera, oferint assessorament i suport per afrontar les diferents fases de l'emergència hídrica.

Aquesta situació ha portat la companyia a incrementar encara més els esforços en eficiència hidràulica i estalvi d'aigua. Gràcies a aquesta estratègia, el rendiment de la xarxa s'ha mantingut en un nivell excel·lent arribant al 85,26%, evitant pèrdues d'aigua i optimitzant la gestió dels recursos.

Més enllà de la reutilització, la **prevenció, l'estalvi i l'eficiència** s'erigeixen com les estratègies essencials per adaptar-se a una realitat climàtica que cada cop posa més pressió sobre els sistemes hídrics. Tanmateix, Aigües de Barcelona ha consolidat la seva aposta per la **transformació digital i la innovació**, amb l'objectiu d'oferir un servei resiliència i sostenible, sense deixar enrere els col·lectius més vulnerables.



Fites destacades de l'any

Medi ambient

El 2024, el **volum d'aigua regenerada** al territori metropolità ha estat de **43.325.903 m³**; hem multiplicat per 3,5 la producció respecte al 2020.

Aigües de Barcelona ha **valoritzat el 97,28% dels residus** (97,54% dels residus a les EDARs i el 64,96% a les ETAPs), mantenint una tendència positiva en la gestió circular dels residus.

11 esdeveniments esportius han estat patrocinats durant el 2024, on s'ha promogut el consum d'aigua de l'aixeta amb gots compostables i càrrega de cantimplores, evitant l'ús d'ampolles de plàstic.

El **Hub d'Acció Climàtica** manté la seva activitat amb **més de 63 entitats**, consolidant-se com una xarxa activa per a l'impuls de projectes de sostenibilitat i compromís climàtic.

El 2024 Aigües de Barcelona va rebre per part de la **SBTi** (Science Based Targets Initiative) la **validació dels seus objectius de reducció d'emissions i el compromís net-zero**.

Hem reafirmat el nostre **compromís amb la sostenibilitat mitjançant la promoció de l'autosuficiència energètica**. El 2024 hem duplicat l'energia elèctrica procedent de generació fotovoltaica respecte al 2023, i hem presentat dos nous projectes fotovoltaics a una convocatòria d'ajuts estatals, amb els quals es preveu generar, aproximadament, 1,4 GWh anuals a dues de les nostres EDARs.

La **flota de vehicles elèctrics** ha crescut fins a **179 vehicles** el 2024, contribuint a la reducció d'emissions.



Compromís, diversitat, equitat i igualtat

La **bretxa salarial s'ha reduït fins al 2,89%**, consolidant la tendència descendent (3,22% el 2023) i validant les polítiques aplicades d'igualtat retributiva.

S'han realitzat **43.806,14 hores de formació** en total, amb una mitjana de **36,18 hores per persona treballadora**.

Aigües de Barcelona ofereix a totes les seves persones treballadores **formació en relació al codi ètic**, i, durant el 2024, ha realitzat 14 comunicacions de sensibilització per diversos canals.

Al llarg del 2024 s'han realitzat **16.413 hores de formació en Seguretat i Salut Laboral (SSL)**.

Reducció d'un 47% de l'índex de freqüència d'accidents laborals (IF: 2,58), fruit del nostre ferm compromís amb la cultura preventiva de **SSL**.

Durant el 2024 s'han registrat **1.507 visites de SSL** per part de Direcció, comandaments intermedis i equips tècnics.

Hem **renovat el segell Bequal**, atorgat el 2019, que distingeix les companyies socialment responsables amb la discapacitat.

Adhesió a la Red Acoge, empreses compromeses amb la diversitat, un projecte avalat pel Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions i finançat per fons de la Unió Europea.



Transformació, innovació i excel·lència

El 2024, s'ha **consolidat el model d'Escolta Activa**, amb **527.708 enquestes realitzades** i una taxa de resposta del **32,46%**. Els canals d'atenció al client amb millor valoració han estat el telefònic i la visita presencial, amb una satisfacció mitjana global de **4,60 sobre 5**.

El **projecte RESSONA**, que té per objectiu millorar la sostenibilitat del cicle urbà de l'aigua a través de la digitalització, suposa la implementació de **359 solucions digitals**, incloent sensors i plataformes avançades, com és ara els bessons digitals de xarxes, així com sistemes de monitorització i gestió de dades.

La **nova anàlisi de Doble Materialitat** s'ha iniciat el 2024 de forma alineada amb la nova normativa de la Unió Europea, la CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), i en ella hi han participat **734 persones** a través de **612 enquestes**, **15 entrevistes** i **tres focus groups**.

S'han actualitzat els **Water Safety Plans (WSP)** i els **Sanitation Safety Plans (SSP)** per incloure nous riscos derivats de la sequera i l'ús d'aigua regenerada. També s'ha iniciat la reutilització d'aigües regenerades per a la recàrrega de basses d'infiltració com a estratègia de resiliència hídrica.

El projecte europeu **LIFE NIMBUS** ha posat en marxa la planta de producció de biometà a l'ecofactoria del Baix Llobregat, amb un impacte esperat de **reducció de 72 t/any de CO₂**.



Acció social, proximitat i diàleg

El compromís social d'Aigües de Barcelona s'ha traduït en **2,7 M€ destinats a la societat**, dels quals **2,3 M€** han estat per a ONGs i fundacions sense ànim de lucre.

Durant el 2024, Aigües de Barcelona ha impulsat **209 iniciatives socials, culturals i cíviques**, arribant a **més de 300.000 persones** i col·laborant amb **187 organitzacions**.

El **Museu de les Aigües** ha continuat com a centre educatiu de referència, ampliant el programa escolar i obtenint de nou el **segell de qualitat pedagògica** del Consell d'Innovació Pedagògica de l'Ajuntament de Barcelona.

S'ha iniciat el **nou Pla d'acció social 2024-2026**, que aposta per la millora de la qualitat de vida, l'ocupació, la salut i el benestar, tot promovent l'economia verda i l'ús sostenible de l'aigua.

Al 2024, els **programes d'acció social** d'Aigües de Barcelona han arribat a **2.800 persones** que han participat en 38 iniciatives, desplegadas de la mà de **25 entitats socials** en **14 municipis** de l'àrea metropolitana de Barcelona.

El **programa ONA** s'ha desplegat a **cinc municipis** amb **més de 200 participants**. Cada euro invertit genera un retorn de **1,54€** per a les administracions públiques.

Les **Beques Joves Talents** arriben a la **9a edició**, amb **cinc noves beques** i un total de **39 persones joves participants**.

El programa de **voluntariat corporatiu** ha implicat a **61 persones voluntàries** que **han participat en sis iniciatives socials i ambientals**.

S'han dut a terme **39 processos de cocreació** amb grups de relació, incloent fòrums, taules de treball i jornades participatives amb administracions, proveïdors, entitats socials i clients.



Bona governança i transparència

S'ha aprovat la **Guia d'implementació de la Política de transparència**, amb l'objectiu de consolidar la cultura de transparència i anticipar-se a nous reptes amb els grups de relació.

El 2024, Aigües de Barcelona ha **compleert amb tots els compromisos** derivats del seu **finançament bancari sota criteris ASG (Ambiental, Social i Governança)**, beneficiant-se així de **bonificacions del tipus d'interès**.

Durant el 2024, s'han rebut **27 comunicacions al canal ètic**, però **cap d'elles relacionada amb incompliments ètics**.

Aigües de Barcelona continua aplicant el seu **Codi ètic i de conducta anticorrupció**, actualitzat el 2024 pel Consell d'Administració, que reforça el marc de prevenció de delictes i tolerància zero amb la corrupció.

En el marc del nostre **compromís amb els drets humans**, els membres del comitè han estat formats per la iniciativa **Pacte Mundial de les Nacions Unides**.

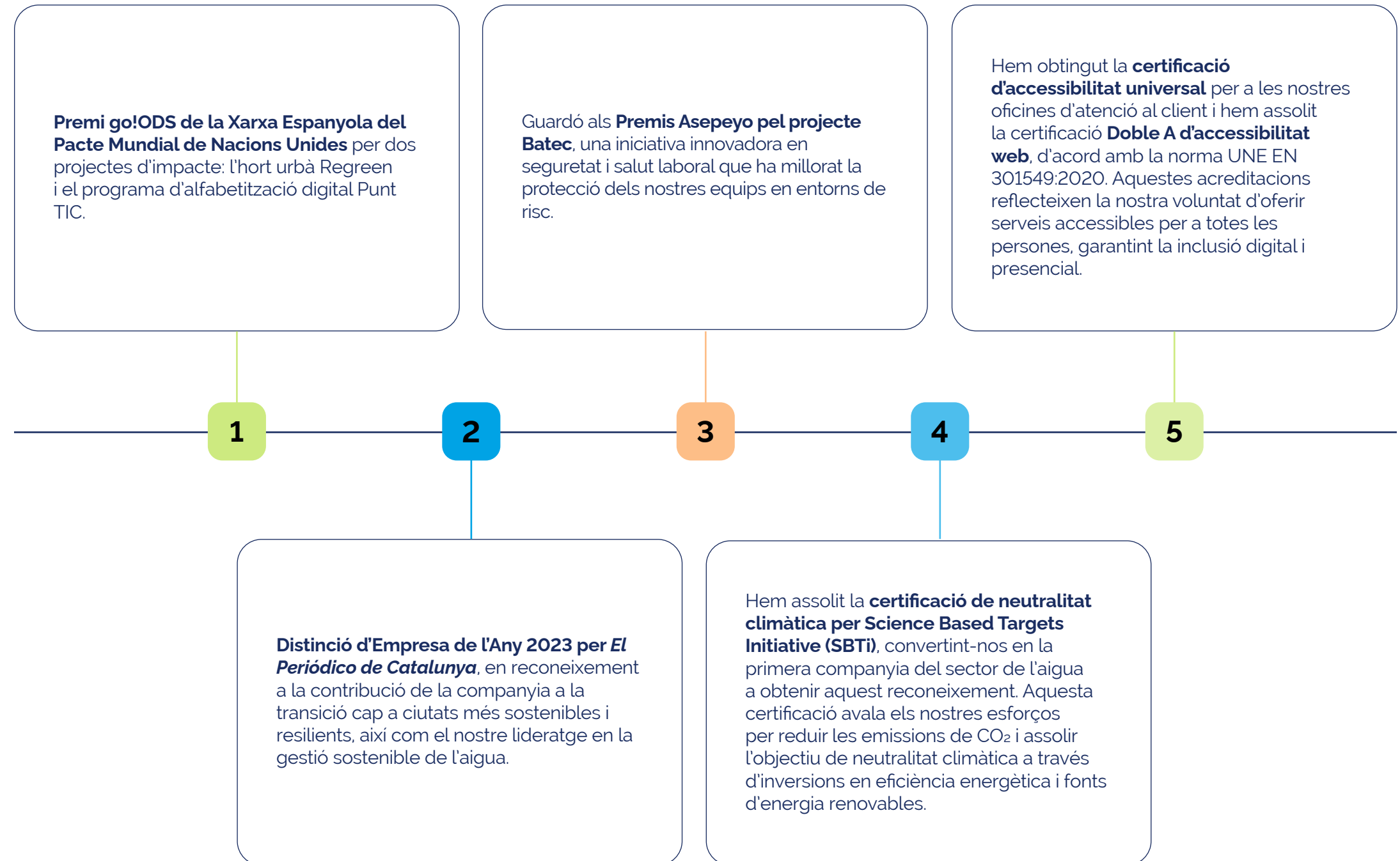
Durant el 2024, s'han incorporat **criteris de sostenibilitat en 94 procediments de contractació**, representant un **73,44% del total licitat**. A més, el **57,8% del volum de compra** ja està certificat segons criteris ASG.

Diàleg continu amb la cadena de valor: jornades de proveïdors, enquesta i avaluació anual.

Aquest 2024 Aigües de Barcelona ha reunit els seus principals proveïdors en la jornada de diàleg '**La intel·ligència artificial (IA) i el retiment de sostenibilitat com a palanques de resiliència**', per tal d'enfortir els vincles amb un dels seus grups de relació més rellevants.



Reconeixements





01

La sostenibilitat, un valor
essencialment integrat



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

El **propòsit** d'Aigües de Barcelona és la força que ens defineix i ens guia en cada acció que emprendem. No només marca el nostre rumb, sinó que també constitueix el pilar fonamental de l'Estratègia 2030 de la companyia.

A Aigües de Barcelona assumim el repte de **gestionar un recurs tan essencial com escàs: l'aigua**. Ho fem amb responsabilitat, eficiència i compromís, dins d'un mercat regulat, garantint-ne una gestió responsable, sostenible i equitativa per al present i el futur de totes les persones i de l'entorn on habiten.





La sostenibilitat forma part del model de gestió d'Aigües de Barcelona, integrant-se de manera transversal a la presa de decisions i la generació de valor compartit per a la societat. Aquest compromís s'articula mitjançant una estratègia amb horitzó 2030 que es fonamenta en els criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG), assegurant un impacte positiu al territori, les comunitats i l'entorn natural.

Sense perdre de vista les noves i futures directrius europees establertes per la Directiva de Reporting de Sostenibilitat Corporativa (CSRD), i en un exercici d'anticipació, Aigües de Barcelona ha aprofundit en una **anàlisi detallada de la Doble Materialitat aquest 2024, un exercici que permet comprendre tant els impactes ambientals i socials de la companyia com la seva pròpia influència en el medi ambient i la societat.**

Tot i que l'exercici de Doble Materialitat es va iniciar a finals del 2024, les conclusions definitives no estaran disponibles fins el 2025. Per aquest motiu, a Aigües de Barcelona hem continuat treballant al llarg del 2024 amb l'anàlisi de Doble Materialitat elaborada entre els anys 2022 i 2023.

Així, anem avançant cap a una **gestió més responsable i eficient del cicle de l'aigua**, assegurant que cada decisió contribueixi a la sostenibilitat i a la resiliència econòmica, social i ambiental de la companyia i amb clara ambició i anticipació per fer front als reptes futurs.

Cal destacar, així mateix, que la companyia està **certificada amb la norma SGE 21 de Forètica**, la qual garanteix un sistema de gestió ètica i socialment responsable.



L'Estratègia 2030 d'Aigües de Barcelona s'alinea amb les noves directives de reporting amb els següents objectius:

Donar resposta als reptes socials, ambientals i de bona governança que permetin consolidar Aigües de Barcelona com a agent de canvi i transformació.

Identificar solucions i projectes de futur (resiliència).

Blindar la resiliència econòmica i financera de la companyia a través de l'anticipació dels riscos en clau ASG.

Cap a 2030



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

"

La Memòria de Sostenibilitat 2024 d'Aigües de Barcelona reflecteix, un any més, el ferm compromís de la companyia amb el desenvolupament sostenible i la gestió del cicle integral de l'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona.

Aquest document detalla les accions, reptes i assoliments en matèria ambiental, social, econòmica i de bon govern al llarg de tot l'exercici. Partint del nostre propòsit "Amb l'impuls de l'aigua canviem el futur" hem cocreat diferents solucions amb tots els grups de relació, solucions que ens permeten mirar el futur amb optimisme.

Com empresa referent en la gestió de l'aigua, seguim innovant i adaptant-nos als reptes del canvi climàtic, l'economia circular, la transformació digital i la protecció dels col·lectius més vulnerables, sempre amb l'objectiu de garantir un servei de màxima qualitat i preservar un recurs tan vital com l'aigua per a les generacions futures.

La transparència, l'escola activa, el diàleg, l'acció social, la gestió del talent, la gestió de la cadena de valor, la seguretat i salut de les persones treballadores, la igualtat,... esdevenen els pilars per una gestió ètica i sostenible en què totes les persones són importants.

En un context marcat pels reptes vinculats amb l'escassetat hídrica, el 2024 ha estat clau per assentar les bases de la resiliència hídrica del territori en el futur. Tot i que són molts els reptes que tenim per davant des de la perspectiva ambiental i social, cal afrontar-los de forma ordenada i amb la màxima anticipació, procurant que aquests esdevinguin vectors de transformació, i alhora seguir treballant amb ambició per mantenir el nivell d'excel·lència pensant en el benefici comunitari de la metròpolis de Barcelona.

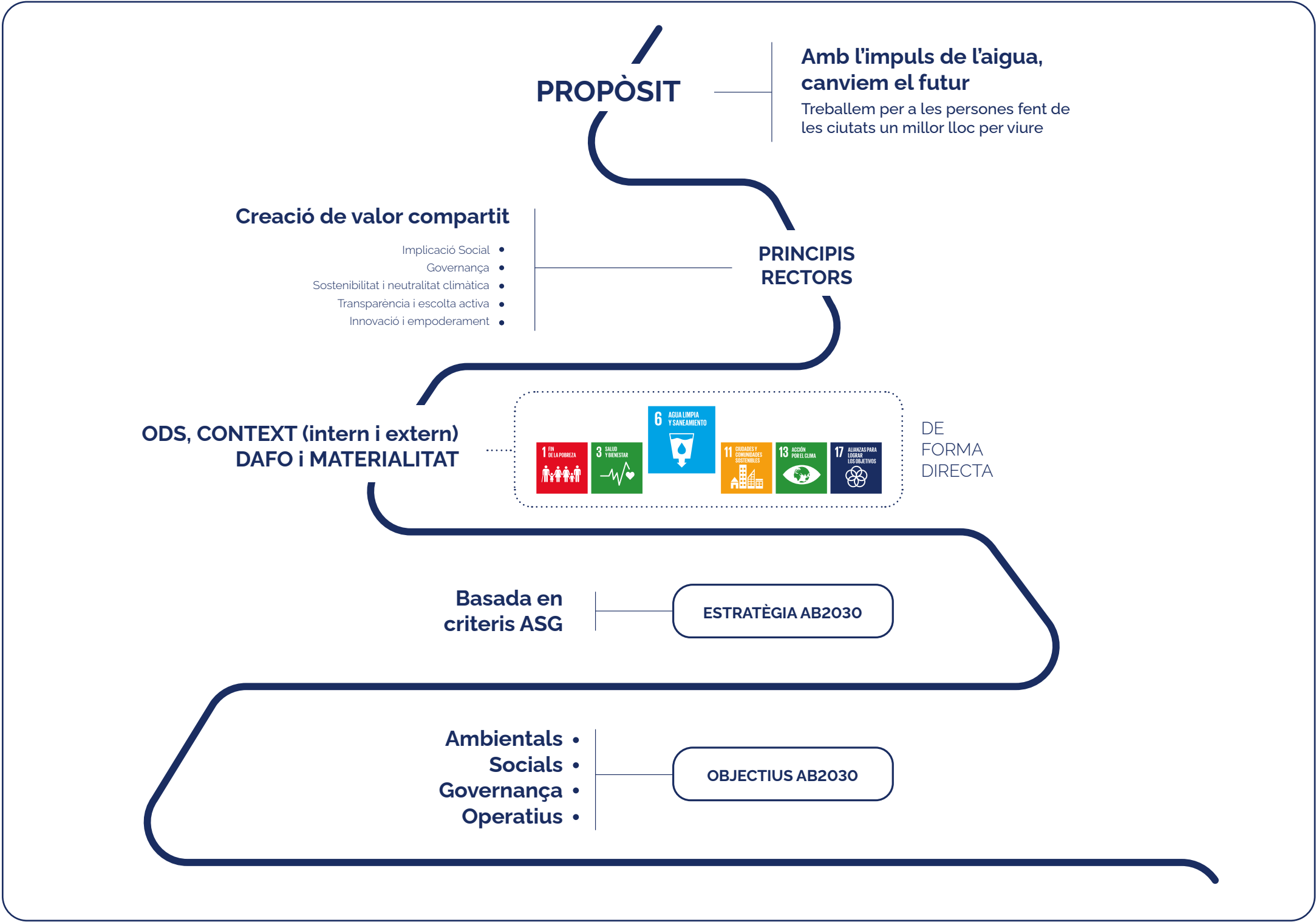
És a través d'aquesta memòria que transparentem la nostra gestió i volem reafirmar el nostre paper com a actor clau en la construcció d'una societat més sostenible i resilient.

"

01



L'Estratègia 2030, que suposa la inclusió dels criteris ASG a la presa de decisions, és el full de ruta per als pròxims anys, orientant les accions i decisions cap a un model de gestió més sostenible, responsable i alineat amb els grans reptes socials i ambientals del futur.



Model ASG per generar un impacte positiu

Aigües de Barcelona enforteix la seva aposta per la sostenibilitat a través d'una gestió basada en els criteris ASG. Per garantir que aquests principis es reflecteixin de manera efectiva en la seva estratègia corporativa, la companyia utilitza un **model ASG que permet identificar i prioritzar els impactes clau en aquests tres àmbits.**

Aquest model té per objectiu **transversalitzar la perspectiva ambiental, social, econòmica i de bon govern a tota la companyia**, fent partícips a totes les persones treballadores de la necessitat d'anticipar-nos i avaluar els impactes i els riscos per tal de convertir-los en oportunitats, alhora que, de forma individual, siguin coneixedores de com la seva feina contribueix a generar un impacte positiu al territori i a les persones.



Aquest enfocament garanteix que les **decisiones de la companyia es prenguin sobre una base sòlida**, alineada amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), les normatives europees, i d'acord a l'estratègia dels accionistes d'Aigües de Barcelona..

En aquesta línia, Aigües de Barcelona ha establert una sèrie de prioritats estratègiques alineades amb el **pla estratègic GreenUp de Veolia i la seva pròpia Estratègia 2030**. Aquesta estratègia, basada en els **criteris ASG**, té per objectiu consolidar un model de gestió excel·lent i responsable, capaç de respondre als reptes actuals i futurs del sector.



Així doncs, en cada un dels àmbits Ambiental, Social i de Governança, s'han definit els punts estratègics que donen resposta a la realitat d'Aigües de Barcelona, entenent-la com a una companyia que:

- Gestiona un bé de primera necessitat que, alhora, és un recurs natural escàs, amb gran impacte al medi ambient.
- Opera en un mercat regulat.
- Es troba en un context de sequera i d'importants desigualtats socials.
- Té una clara vocació de servei a la ciutadania i d'anticipació als reptes futurs.

Ambiental

L'impuls de l'aigua per regenerar el planeta

Aigua Resiliència Qualitat	
Neutralitat climàtica	
Biodiversitat i capital natural	
Economia circular	

Social

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

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

Governança

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

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



La consolidació del **model ASG al llarg del 2024 ha tingut un impacte directe en la presa de decisions estratègiques d'Aigües de Barcelona, donant lloc a millores concretes en diversos àmbits:**

- **Integració a la presa de decisions:** la transversalització dels criteris ASG a tota l'organització per garantir un impacte positiu.
- **Millora de la rendició de comptes:** transparència en la comunicació de resultats i objectius mitjançant memòries de sostenibilitat i informes financers.
- **Inclusió de l'anàlisi dels impactes, riscos i oportunitats:** anàlisi dels temes materials més rellevants per tal de conèixer amb profunditat els impactes, riscos i oportunitats que han de permetre a la companyia generar un impacte positiu.
- **Anticipació a la nova regulació:** anàlisi exhaustiva de la nova regulació europea per alinear l'estratègia a les noves exigències i fer-hi front.



Tot això ha estat possible, entre d'altres, gràcies a l'eina digital **MIDENET**, la qual és la base de la gestió dels criteris ASG i dels objectius i indicadors corresponents, no només des de la perspectiva estratègica i global d'Aigües de Barcelona, sinó també des de la perspectiva de cada un dels àmbits de la companyia (Operacions, Cadena de valor, Clients, etc.).

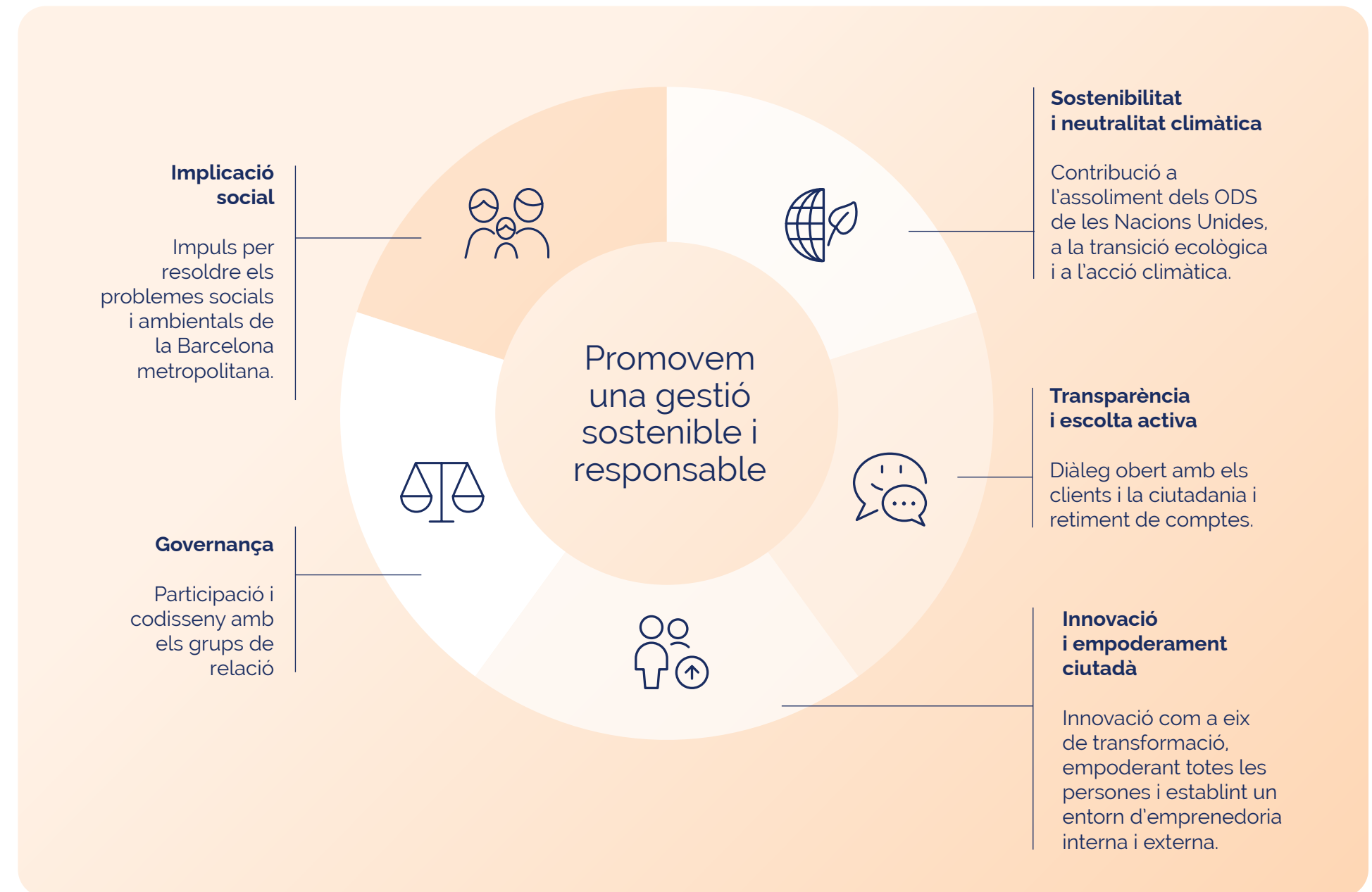
Així doncs, el 2024 ha estat un any en el que, des de la Direcció d'Estratègia 2030 i Retiment de comptes, s'ha treballat de forma intensiva en adaptar l'eina **MIDENET** a les necessitats actuals i futures, amb la perspectiva d'adaptar-la a les noves reglamentacions en termes de retiment de comptes. Tant és així que s'ha treballat en:

- Una nova versió de l'eina per adaptar-la a la pròpia estructura d'Aigües de Barcelona.
- La creació i actualització de quadres de comandament específics per a cada àmbit de la companyia.
- La millora de la gestió, anàlisi i *reporting* de totes les dades (ambientals, socials, de governança i econòmiques).

Uns objectius comuns: Model ASG i Estratègia 2030

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

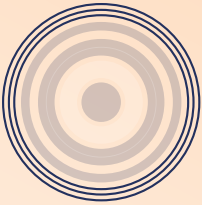
En un món en constant evolució, Aigües de Barcelona ha traçat una estratègia ambiciosa i compromesa, destinada a establir un model de gestió sostenible que afronti amb determinació els reptes ambientals, socials i econòmics que es perfilen en l'horitzó.





Aigües de Barcelona forma part del **grup Veolia** i, com a tal, té un propòsit clar: contribuir a la **transformació ecològica**. D'acord amb els tres compromisos del **pla estratègic GreenUp de Veolia (Descarbonització, Regeneració i Descontaminació)** i al rendiment multifacètic que aquest suposa, Aigües de Barcelona també ha desenvolupat el seu propi **cercle d'acompliment**:

Els nostres grups de relació



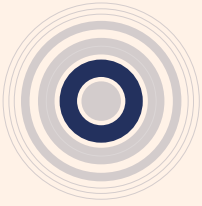
ODS



Criteris ASG



Doble Materialitat



...i continuem treballant per alinear-lo a l'estratègia GreenUp de Veolia.

Objectius de l'Estratègia 2030

L'Estratègia 2030 es desplega a través de tres pilars fonamentals –ambiental, social i governança–, cadascun amb metes específiques.

L'any 2021, Aigües de Barcelona va definir els seus **Objectius Estratègics 2030** amb la voluntat de donar resposta als grans reptes del futur, establint una guia clara cap a un model de gestió més sostenible, resilient i alineat amb les necessitats del territori. Des d'aleshores, **aquests objectius s'han anat adaptant a mesura que el context ambiental, normatiu i socioeconòmic ha evolucionat, incorporant noves metes per fer front als desafiaments emergents.**

Aquesta actualització ara és més necessària que mai, doncs el context de sequera, la nova regulació europea en matèria de sostenibilitat, el nou exercici de Doble Materialitat iniciat el 2024 i que veurà la llum el 2025, així com l'estratègia **GreenUp de Veolia i l'ambició d'Aigües de Barcelona per generar un impacte positiu a través de l'anticipació i la innovació** suposaran l'any 2025 una revisió en profunditat d'aquests objectius.



A dia d'avui, cada objectiu estratègic es defineix a partir de **criteris específics** que assegurin la seva coherència i implementació efectiva:

- **Criteris ASG** de l'Estratègia 2030 d'Aigües de Barcelona.
- **Aspectes materials** identificats en l'anàlisi de la Doble Materialitat 2022-2023.
- **Sistemes de gestió** per als quals tenen vinculació i impacte.
- **Compliment amb la Taxonomia Ambiental**, assegurant la contribució als objectius de sostenibilitat establerts per la Unió Europea.
- **Relació amb el finançament sostenible** d'Aigües de Barcelona, garantint la integració d'aquests objectius en la seva estratègia d'inversió responsable.

01



Objectius estratègics
AB2030



01

ASG	OBJECTIU	INDICADOR	META 2030	PUNT DE PARTIDA 2021	2022	2023	2024
Neutralitat climàtica	Implantar la mobilitat sostenible en més del 50% dels desplaçaments (desplaçaments <i>in itinere</i> i desplaçaments <i>in mission</i>)	Ecomobilitat <i>in itinere</i>	Reducció any a any	37%	38,4%	39,58%	41,46%
Aigua (resiliència)	Alliberar recursos d'aigua potable incrementant anualment un 10% els m³ d'aigua regenerada utilitzada	% d'increment anual de m³ d'aigua regenerada que permeten alliberar recursos d'aigua potable (any base 2020) ⁽¹⁾	10% anual	62,69%	9,90%	757,00%	-29,00%
	Assolir una eficiència del 85,5% a la xarxa d'abastament el 2026	Rendiment tècnic hidràulic de la xarxa d'abastament	Any 2026: 85,5% (any base 2020)	83,05%	83,78%	83,51%	85,26%
Economia circular	Promoure l'economia circular en la valorització del 35% dels fangs produïts i la gestió del 50% dels residus	% de reducció dels residus que són enviats a un abocador o dipòsit controlat (any base 2020) ⁽²⁾	50%	0%	0%	0%	22,34%
		% d'increment dels fangs dels quals es fa aprofitament energètic (any base 2020) ⁽³⁾	35%	0%	0%	0%	0%
Economia circular	Convertir les EDARs en ecofàctories el 2030, d'acord a les seves capacitats tecnològiques	Nre. EDARs convertides en ecofàctories (percentatge en funció dels eixos possibles per cada EDAR) ⁽²⁾	TOTES	2	3	3	3
Aigua (resiliència)	Assolir un 70% d'abastament d'aigua de l'àrea metropolitana de Barcelona a partir de recurs hídic local	% de recurs local (conca Llobregat + conca Besòs) respecte del total de recursos utilitzats en l'abastament d'aigua	70%	67%	62%	61,52%	59,45%



ASG	OBJECTIU	INDICADOR	META 2030	PUNT DE PARTIDA 2021	2022	2023	2024
Biodiversitat i capital natural	Naturalitzar el 100% dels nostres espais, preservant el medi natural i la biodiversitat de les nostres instal·lacions	m² naturalitzats/total m² instal·lacions AB	100%	24,48%	34,70%	53,21%	53,82%
Neutralitat climàtica	Reduir un 55% la petjada de carboni el 2030 (any base 2019)	% de reducció de petjada de carboni respecte a l'any 2019 ⁽³⁾	55% vs. 2019 (74% vs. 2015)	5,27%	7,44%	-8,29%	-15,22%
Aigua (qualitat de l'aigua)	Mantenir l'excel·lència en la garantia sanitària de l'aigua, anticipant-se a les exigències de la nova Directiva d'Aigües de Consum (UE) 2020/2184 pel que fa al control de nous contaminants	IND1: % nous paràmetres* controlats IND2: % nous paràmetres* complint VP ⁽⁴⁾ * Σ 5 àcids haloacètics PFAS (sumatori), bisfenol A, urani, clorits, clorats	IND1: 100% IND2: 80% / 100% (gener 2024)	Disponibles a partir abril 2022	85,70% 99,46%	100% 99,78%	100% 99,80%
Aigua (qualitat de l'aigua)	Millorar la percepció organolèptica de l'aigua per part de la ciutadania	Percepció de la ciutadania respecte de la qualitat organolèptica de l'aigua (enquesta Òmnibus)	Meta 2025: increment del 10% (any base: 2021) Meta 2030: increment del 20%	40,90%	44,50%	38,94%	39,00%
Neutralitat climàtica	Increment anual de 4 centres d'afluència ciutadana que ofereixen aigua de l'aixeta com a primera opció	Nre. de centres d'afluència ciutadana que ofereixen aigua de boca com a primera opció	4 anualment	1	17	10	4
Neutralitat climàtica	Increment anual de la producció de CAPs (crèdits d'aigua positiva) a partir de l'aigua regenerada produïda	Nre. de CAPs generats	2023: 5.129 2024: 5.129 2025: 10.911 2026: 16.548 2027: 18.799 2028: 19.925	-	-	5.129 ⁽⁵⁾	5.129

(1) El total del període suposa un increment del 800,59%, per tant molt superior a l'increment del 10% anual previst a l'objectiu.
(2) No s'han dut a terme les inversions per evolucionar en aquests indicadors, ja que s'han prioritzat les actuacions per fer front a la situació de sequera.
(3) A la pàgina 78 es detalla la informació sobre la tendència d'aquest indicador.
(4) PFAS (sumatori): excepte zona pous Estrella (gener 2026).
(5) S'han prorratejat els CAPs 2023 en base a la generació total del període 2023 i 2024.



ASG	OBJECTIU	INDICADOR	META 2030	PUNT DE PARTIDA 2021	2022	2023	2024
Compromís i impacte social	Mantenir la inversió en acció social (LBG) per sobre d'1,5 M€	Inversió anual en acció social (criteris LBG)	Igual o superior a 1,5 M€ cada any	1,9 M€	2,84 M€	2,53 M€	2,70 M€
Compromís i impacte social	Assolir 100% d'accessibilitat als canals d'atenció al client presencials i digitals	Percentatge oficines d'atenció al client renovades/reformades seguint criteris accessibilitat (informe UNPASS)	OACs 2024: 75% (OAC BDN, HOSP, Gavà) 2027: 100%	25,0%	50,0%	50,0%	75,0%
		Segell AA a la web (incorporant àrea clients) i renovar certificació anualment	WEB 2024: 100%	NO	SI	86%	76%
Compromís i impacte social	Informar de forma proactiva de les bonificacions a les entitats locals de barris amb un risc alt de vulnerabilitat ⁽¹⁾	Xerrades informatives a les entitats locals a partir de l'anàlisi de patrons de comportament (retard en el pagament de les factures, periodificació constant, frau...)	Min. 10 xerrades a l'any	Inici	1	3	8
Diversitat i equitat	Assolir la paritat entre homes i dones en posicions tècniques i en càrrecs directius o de comandament i en el model de governança d'AB	Paritat de dones en càrrecs directius i de comandament	Paritat (min. 50%)	39,15%	40,32%	38,98%	40,91%
		Paritat de dones en posicions tècniques (T1, T2 i T3)		35,48%	36,52%	35,05%	36,08%
		Paritat en tots els òrgans de governança		49,00%	45,76%	38,10%	46,00%



ASG	OBJECTIU	INDICADOR	META 2030	PUNT DE PARTIDA 2021	2022	2023	2024
Benestar integral	Mantenir la sinistralitat en la bona tendència dels darrers anys	Indicador compost d'IF i IG (IFxIG)	La mitjana dels darrers 3 anys inferior a 3	1,37	0,43	0,66	0,73
Benestar integral	100% d'implantació de mesures de <i>smart working</i> i benestar a totes les persones treballadores que en puguin gaudir	% de les persones treballadores en <i>smart working</i>	100%	67,41%	75,79%	90,35%	92,49%
		Índex de satisfacció del treballador (mesurat a les enquestes de clima)	2030: 8	7,90	7,90	7,90	7,90
Compromís i impacte social	Incrementar la capacitat de generar ocupació directa, indirecta, induïda a través de la pròpia activitat de la companyia i dels diferents programes que promouen l'ocupabilitat	% d'increment anual de la capacitat de generar ocupació (directa, indirecta, induïda) per part d'AB	2% anual (2020: any de partida)	12,58%	3,08%	17,10%	7,00%
		Nre. de persones treballadores que participen en programes que promouen l'ocupabilitat	10% de les persones treballadores	5,72%	6,68%	6,22%	10,63%
Compromís i impacte social	Promoure els serveis amb valor afegit que repercuteixin en una gestió eficient de dades a disposició de la <i>smart city</i>	% d'implantació de la telemesura	2021 - 2025: 10% anual	59,95% (punt de partida del % d'implantació)	16,53% (69,86%)	15,96% (81,00%)	6,20% (86,02)
		Nre. de casos d'ús executats i a disposició dels grups de relació a partir de la dada ⁽²⁾	2021 - 2025: min. 3 casos/any 2026-2030: min. 5 casos/any	1	4	0	Ha quedat absorbit pel PERTE



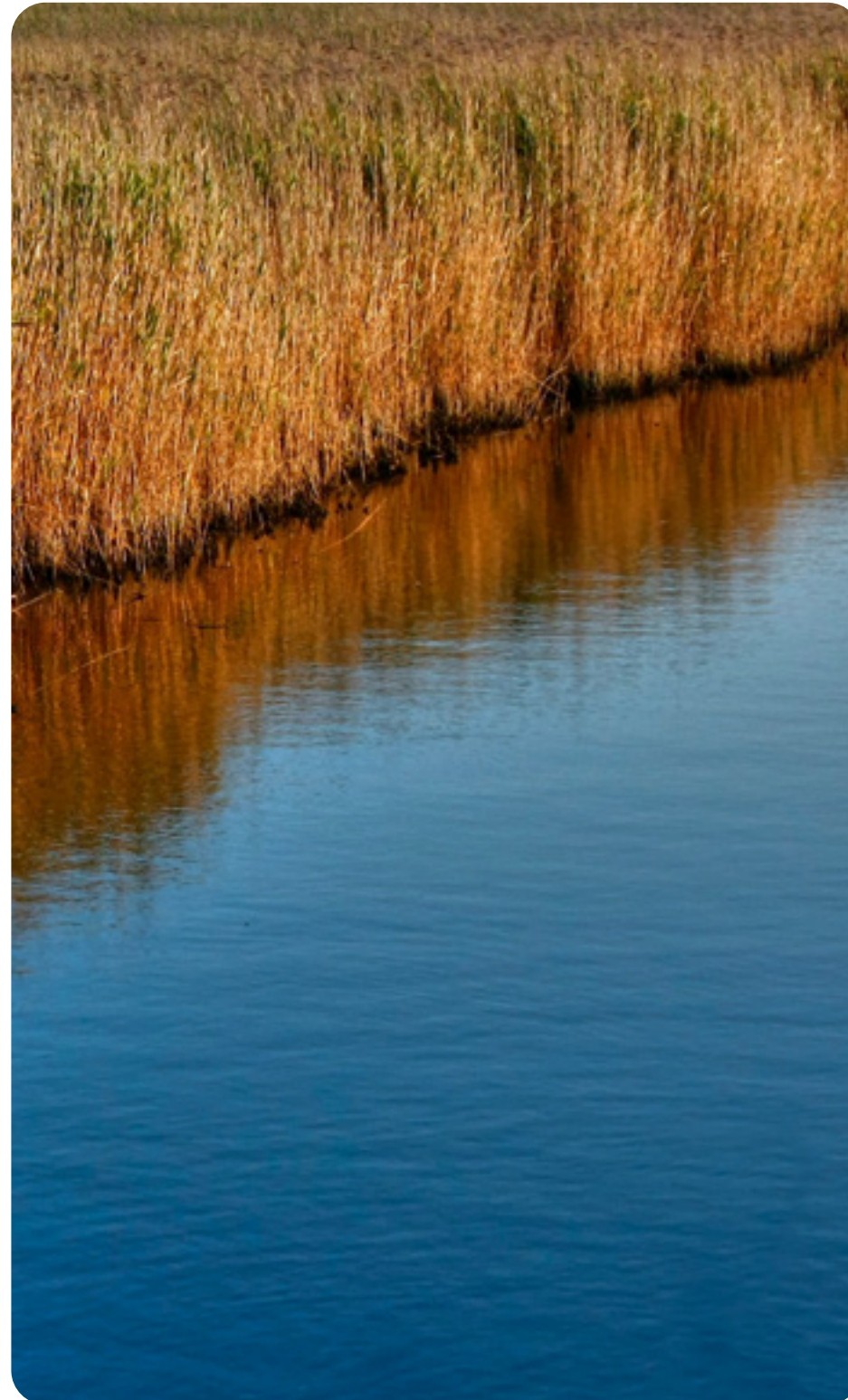
ASG	OBJECTIU	INDICADOR	META 2030	PUNT DE PARTIDA 2021	2022	2023	2024
Ciutadania	Maximitzar la digitalització en la relació amb els clients sense deixar ningú enrere	% de transaccions amb els clients a través de canals digitals	2024: 35% 2027: 45% 2030: 60% de totes les transaccions	33,74%	41,20%	37,89%	37,07%
		% clients alta OFEX - àrea de clients (web)	2025: 50% 2030: 65%	34,55%	38,14%	41,98%	45,38%
		% contractes no domèstics digitalitzats	2024: 45% 2027: 65% 2030: 75%	63,95%	63,63%	67,00%	69,84%
Talent	Realitzar un esforç en R+D+I anual igual o superior a 4,6 M€	M€ anuals destinats a R+D+I	Objectiu anual fins al 2030 igual o major a 4,6 M€	4,65 M€	4,849 M€	4,84 M€	5,37 M€

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

(2) Aquest indicador no té sentit un cop atorgat el PERTE de digitalització, ja que la gran majoria de les iniciatives que s'implanten a partir de la subvenció del PERTE són casos d'ús a partir de la dada (veure pàgines 63 i 64).



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

**Impacte directe****Contribució directa****Contribució complementària**

Compromís amb els ODS

01

El 2015, les Nacions Unides van establir **17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), desglossats en 169 metes a aconseguir per al 2030**. Aquest conjunt d'objectius proporciona un marc comú per afrontar els principals desafiaments globals des d'una perspectiva transversal i integrada, on la col·laboració activa de les empreses, els governs i la ciutadania és essencial.

En aquest context, hem establert la nostra contribució a través de tres línies d'acció que impacten diversos ODS:

- **Visió local, impacte global:** estratègies prioritàries per a Aigües de Barcelona orientades a abordar reptes *glocals*, és a dir, transformar problemes locals en solucions globals.
- **Solucions concretes:** iniciatives amb solucions clares i replicables per afrontar reptes específics.
- **Diàleg i col·laboració:** treball conjunt amb altres agents per maximitzar l'impacte, contribuint directament o indirectament a l'assoliment dels ODS.



Impacte ASG

Més enllà de la gestió de l'aigua

Col·laborem activament **amb els diferents grups de relació** per aportar solucions concretes als desafiaments ambientals, socials i de governança. Aquests reptes no només ens impulsen a generar valor compartit, sinó que també defineixen la nostra essència. **La nostra missió va més enllà de garantir un servei eficient i una gestió responsable de l'aigua; aspirem a contribuir al desenvolupament sostenible i al benestar de la societat.**

El 2024, la companyia ha reforçat aquesta visió mitjançant una **anàlisi rigorosa del seu impacte socioeconòmic, social i mediambiental**, destacant les iniciatives que contribueixen a la creació de valor i a la sostenibilitat del territori.

01





Creació de valor 2024

Econòmic

- Valor econòmic generat directe: **596,0 M€**
- Valor econòmic distribuït: **520,2 M€**
- Compra local: **72,0%**
- 65,18%** de les compres sota criteris de sostenibilitat
- 5 indicadors ASG** associats al finançament sostenible

Social

- 2,7 M€** destinats a la contribució social
- 187 organitzacions** s'han beneficiat de la nostra ajuda impactant a més de **300.000 ciutadans/es**
- Hem donat suport a **209 iniciatives** socials en àmbits com educació, salut, sensibilització i desenvolupament local
- Programa ONA** per a la millora de l'ocupabilitat i la inserció laboral a 5 municipis amb més de 200 participants
- 6 iniciatives** de voluntariat en les que han participat **61 voluntaris/es, amb 68 persones** beneficiades
- 41.759 infants i joves** han participat al programa educatiu escolar del Museu de les Aigües (27.021 presencialment i 14.738 digitalment)

Persones treballadores

- 95,0%** de l'equip humà amb contracte fix
- 89 mesures** encaminades a facilitar la **conciliació entre la vida professional i personal**
- Més de **43.800 hores de formació** (36,18 hores per persona) el 2024
- Talent jove: el 46%** de les noves incorporacions són joves menors de 30 anys
- Ferm compromís amb la cultura preventiva de **seguretat i salut laboral**
- 2,89%** de bretxa salarial entre homes i dones

Clients

- 1.314.997** clients el 2024
- Índex de satisfacció: **7,72**
- 64.637** famílies amb tarifa social (**11,1 M€**)
- Omnicanalitat:** 7 canals coordinats d'atenció al client
- Inclusió i diversitat: **6 idiomes i diversos mecanismes** per facilitar l'atenció de persones amb discapacitat
- Noves eines digitals**, com el WhatsApp Business, la renovació de l'app i implementació d'un nou CRM per a la gestió de clients el 2025

Ambiental

- 78,9 M€** en accions destinades al medi ambient
- Rendiment de la xarxa del **85,26%**
- Regeneració d'aigua: 43,33 hm³** al 2024, un 59% d'aquest volum ha estat destinat a us prepotable
- Generació de **5.129 CAPs** (crèdits d'aigua positiva)
- 64,96%** residus valoritzats a les ETAPs i **97,54%** residus valoritzats a les EDARs
- La nostra petjada de carboni ha estat de **113.968,15 t de CO₂ eq** (abast 1, 2 i 3)
- Hem evitat l'emissió al territori d'un total de **14.640,61 t CO₂ eq** durant l'any 2024
- Màxima garantia de qualitat: més de **500.000 controls** analítics a l'any

Governança

- 39 processos de cocreació** amb grups de relació
- Consultades **734 persones** dels nostres grups de relació respecte els temes més rellevants (exercici de Doble Materialitat)
- 50% de dones** al Consell d'Administració
- Sistema de gestió integrat basat en **14 estàndards** nacionals i internacionals
- Implantat el **procés de millora contínua en Deguda Diligència** d'acord als Principis Rectors sobre drets humans de Nacions Unides



Impacte socioeconòmic

Aigües de Barcelona juga un paper essencial en l'economia i la societat, no només a través del seu servei essencial de subministrament d'aigua, sinó també mitjançant la seva contribució al PIB i a la generació d'ocupació.



El **càlcul del valor social integrat (CVSI)**, realitzat en col·laboració amb experts independents (Valora) i a partir de la metodologia internacional Input-Output, permet mesurar aquest impacte en diferents nivells:

- **Capacitat de generar riquesa / Impacte al PIB**
- **Ocupabilitat**

Aquest impacte el calculem en diferents abasts geogràfics: Espanya, Catalunya i l'àrea metropolitana de Barcelona. L'impacte total, a més, té en compte l'impacte directe (Aigües de Barcelona), l'impacte indirecte (proveïdors d'Aigües de Barcelona) i l'impacte induït (cadena de valor d'Aigües de Barcelona).



Capacitat de generar riquesa a través de l'activitat d'Aigües de Barcelona

Per cada 195 litres d'aigua lliurada contribuïm a generar 1 euro de riquesa a la societat

Espanya

913,22
milions d'euros
0,06%
del PIB a Espanya

MILIONS D'EUROS

491,92 Riquesa directa
241,14 Riquesa indirecta a la cadena de proveïdors
180,16 Riquesa induïda al llarg de tota la cadena de valor

Catalunya

800,09
milions d'euros
0,25%
del PIB a Catalunya

MILIONS D'EUROS

391,10 Riquesa directa
232,82 Riquesa indirecta a la cadena de proveïdors
176,17 Riquesa induïda al llarg de tota la cadena de valor

Àrea metropolitana de Barcelona

722,90
milions d'euros

MILIONS D'EUROS

379,26 Riquesa directa
189,66 Riquesa indirecta a la cadena de proveïdors
153,98 Riquesa induïda al llarg de tota la cadena de valor



Impacte generat
per l'activitat de la
companyia sobre
l'ocupació

Espanya

9.411,55

persones treballadores
a temps complet

0,04%

de l'ocupació

1.203,99

persones treballadores
directes de la companyia

6.928,35

llocs de feina d'ocupació indirecta
a la cadena de proveïdors

1.279,21

llocs de feina induïts al llarg de
tota la cadena de valor

Catalunya

8.231,88

persones treballadores
a temps complet

0,21%

de l'ocupació

1.203,99

persones treballadores
directes de la companyia

5.676,07

llocs de feina d'ocupació indirecta
a la cadena de proveïdors

1.351,82

llocs de feina induïts al llarg de
tota la cadena de valor

Àrea
metropolitana
de Barcelona

7.694,20

persones treballadores
a temps complet

1.203,99

persones treballadores
directes de la companyia

5.275,62

llocs de feina d'ocupació indirecta
a la cadena de proveïdors

1.214,59

llocs de feina induïts al llarg de
tota la cadena de valor

Per cada 18,92
milions de litres
d'aigua lliurada,
generem un lloc
de feina a temps
complet

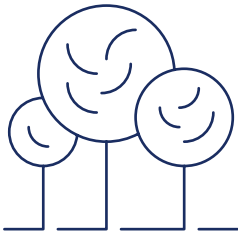


Impacte mediambiental

La sostenibilitat mediambiental és un pilar fonamental en l'estratègia d'Aigües de Barcelona, que té com a objectiu assolir la **neutralitat climàtica i minimitzar la seva petjada ambiental**.

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

Cal destacar que en la planificació d'inversions, tot i que sempre es tenen en compte les necessitats del servei, es dona preferència a aquelles iniciatives que contribueixen a l'assoliment dels objectius mediambientals.

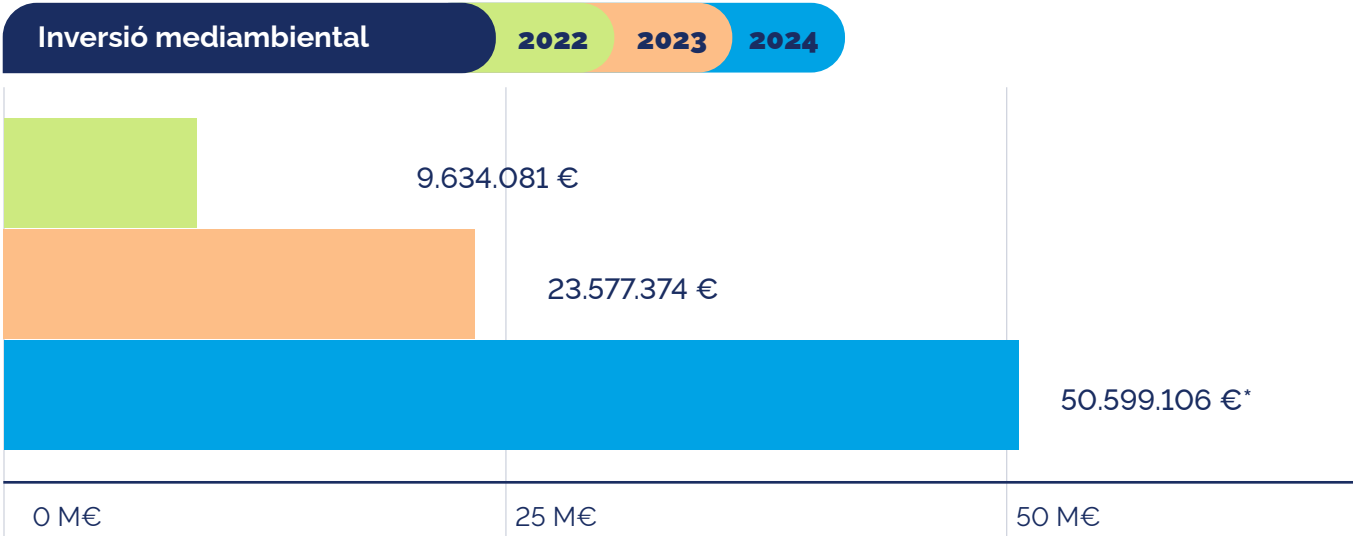


Els impactes de les inversions d'Aigües de Barcelona busquen:

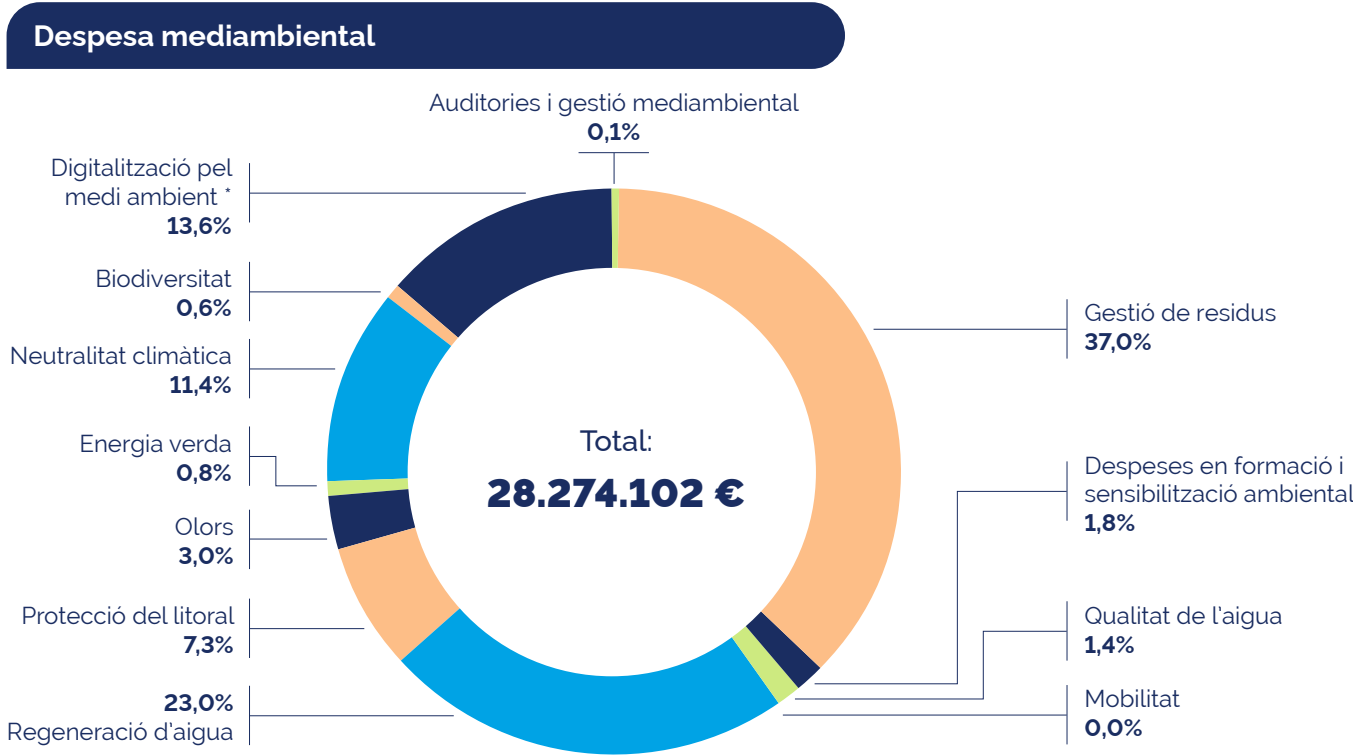
- La reducció de la petjada de carboni i la petjada hídrica.
- La reducció de les emissions pròpies.
- L'increment en la producció d'energies renovables.
- L'increment en la valorització dels residus.
- L'estalvi energètic.



Durant el 2024, el volum d'inversió ha augmentat molt significativament, principalment a causa de les actuacions derivades de la situació de sequera.



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



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

Càlcul valor social integrat de l'acció mediambiental

Ambiental 	Generació de riquesa Milions d'euros	Directe	78,37
		Indirecte	23,76
		Induït	15,22
		Total	117,35
	Generació d'ocupació Treballadors/es a temps complet	Total	1.106,48

(*) Calculat per a l'àmbit geogràfic de Catalunya.





Impacte social

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

Aigües de Barcelona utilitza l'**estàndard internacional LBG -London Benchmarking Group-** per mesurar la seva contribució social, així com dur a terme amb aquesta metodologia contrastada i rigorosa la comptabilitat social dels projectes que realitza a favor de la comunitat.



Durant el 2024, 187 organitzacions s'han beneficiat de la nostra contribució social



El nostre compromís social ha donat lloc a 209 iniciatives, amb les quals hem arribat a més de 300.000 ciutadans i ciutadanes

01

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

(*) Imports comptabilitzats: en diners, temps de treball, espècie i costos de gestió.
L'increment en projectes propis i altres es deu a l'entrada de nous projectes en el marc del nou pla d'acció social, mentre que la reducció de l'aportació en patrocinis respon a un canvi d'estratègia, prioritzant projectes socials amb impacte en el territori.

Càlcul del valor social integrat de l'acció social*			
Acció social 	Generació de riquesa Milions d'euros	Directe	2,56
		Indirecte	0,57
		Induït	0,18
		Total	3,31
	Generació d'ocupació Treballadors/es a temps complet	Total	64,92

(*) Calculat per a l'àmbit geogràfic de Catalunya.



Ciutadania activa i sostenibilitat

A Aigües de Barcelona entenem que contribuir socialment no només significa gestionar de manera responsable un recurs essencial com l'aigua, sinó també **preservar l'entorn en què operem i situar tant la ciutadania com les persones treballadores al centre** de la nostra activitat.

Aquesta filosofia es materialitza en un **ampli programa d'acció social i sensibilització ambiental**, amb un impacte directe en el territori. Treballem per donar suport als col·lectius en situació de vulnerabilitat i, al mateix temps, promoure l'educació i la conscienciació sobre el consum responsable de l'aigua i els efectes del canvi climàtic.





02

Compromís amb l'entorn



Xavier Bernat.
Director de
Sostenibilitat
d'Aigües de
Barcelona

"

El 2024 ha estat un any marcat, en l'àmbit de l'aigua, per la sequera. Una sequera que ha esdevingut la més llarga i severa des que es disposen de registres històrics. Davant d'aquesta realitat colpidora Aigües de Barcelona ha treballat per a l'adaptació, amb la màxima celeritat i rigor, de la seva estratègia i les seves accions al llarg de l'any. Aquesta adaptació intensa ha estat realitzada en sincronia amb la Generalitat de Catalunya, l'Àrea Metropolitana de Barcelona i tenint en compte tots els usos i usuaris de l'aigua. Fruit d'aquesta mirada plural, s'han implementat solucions per fer front a la sequera però també a la sostenibilitat hídrica estructural del servei integral de l'aigua, castigat de manera basal al territori metropolità per l'emergència climàtica i l'escassetat de recursos. Així doncs, en l'àmbit ambiental, la companyia ha centrat principalment els seus esforços en l'adaptació al canvi climàtic, un dels pilars de treball de la Política d'acció climàtica d'Aigües de Barcelona. Són remarcables algunes de les accions d'adaptació dutes a terme per la companyia com, per exemple, els 43 hm³ d'aigua regenerats, la continuïtat en l'elaboració del Pla director metropolità d'aigües regenerades, o el treball per a la millora de l'eficiència hidràulica de la xarxa metropolitana d'aigua potable.

En l'àmbit de la mitigació del canvi climàtic, la companyia ha esdevingut la primera *utility* d'aigua al món en disposar dels seus objectius *Net Zero* alineats amb el màxim escalfament global de 1,5°C, d'acord amb la Science Based Targets Initiative. Aquesta fita permet garantir que el treball a realitzar en matèria de reducció d'emissions s'orienti a les necessitats planetàries. Tot i l'augment en les emissions de gasos d'efecte hivernacle experimentat el 2024, causades principalment per les accions requerides per la sequera, la companyia ha seguit conceptualitzant i innovant en actuacions per a la reducció d'emissions com per exemple la descarbonització en la cadena de valor, la reducció d'emissions d'òxid nitrós, la millora ambiental de les obres, entre d'altres.

En l'eix de la transició energètica s'ha duplicat la capacitat de generació fotovoltaica respecte el 2023 caminant així, any a any, cap a l'autosuficiència energètica. En matèria de biodiversitat i capital natural, s'ha avançat en la materialització dels plans de biodiversitat de les instal·lacions sensibles i innovant en la naturalització d'espais. En l'àmbit de la capacitat i la implicació s'ha intensificat el treball amb els grups de relació per al reconeixement del valor de l'aigua i per l'activació del treball col·lectiu climàtic.

En la vessant de les solucions digitals, el 2024 ha estat un any cabdal per al projecte PERTE Ressona, finançat pel *Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico* a través de fons *NextGen PTRR* i co-finançat per l'Àrea Metropolitana de Barcelona en coordinació amb l'Agència Catalana de l'Aigua. El projecte, amb 18 M€ de pressupost total d'implementació i mitjançant la transformació digital, impulsa la millora de la sostenibilitat i la resiliència de totes les etapes del cicle urbà de l'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona. El PERTE Ressona és doncs un projecte nuclear per donar resposta als reptes ambientals del cicle de l'aigua que, a la vegada, mobilitza socioeconòmicament i fomenta la irrupció de tecnologia digital i nou coneixement al territori metropolità.

Finalment, crec pertinent posar en valor el compromís de la companyia i de l'ecosistema de talent intern en fer front als majúsculs reptes ambientals i climàtics del 2024. Un compromís que, conjugat amb el cotreball amb les administracions i la resta de grups de relació, ha permès assolir de manera sòlida i amb mirada oberta els assoliments que es detallen en aquest capítol. Mostra de la rellevància de l'impuls en matèria ambiental realitzat per Aigües de Barcelona són els 78,9 M€ que la companyia ha dedicat el 2024 en aquest àmbit, un 48,8% major que els recursos destinats en l'any precedent.

"



El canvi climàtic continua sent un dels grans reptes de l'actualitat, i cada cop és més evident i urgent.

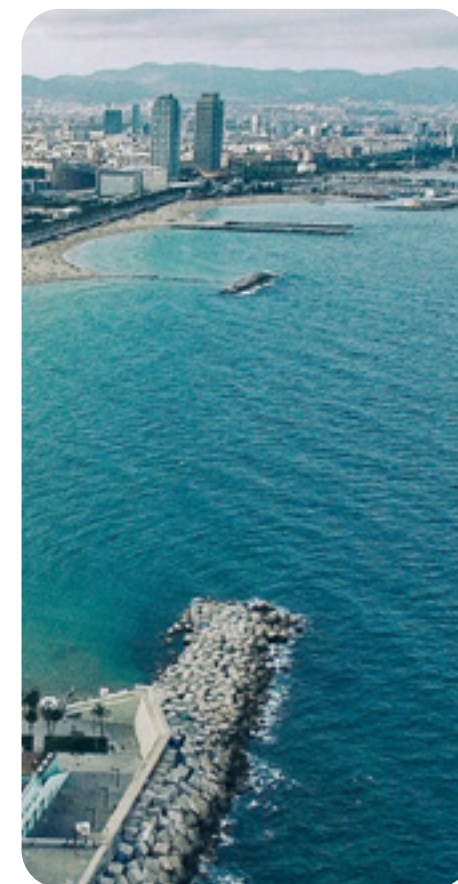
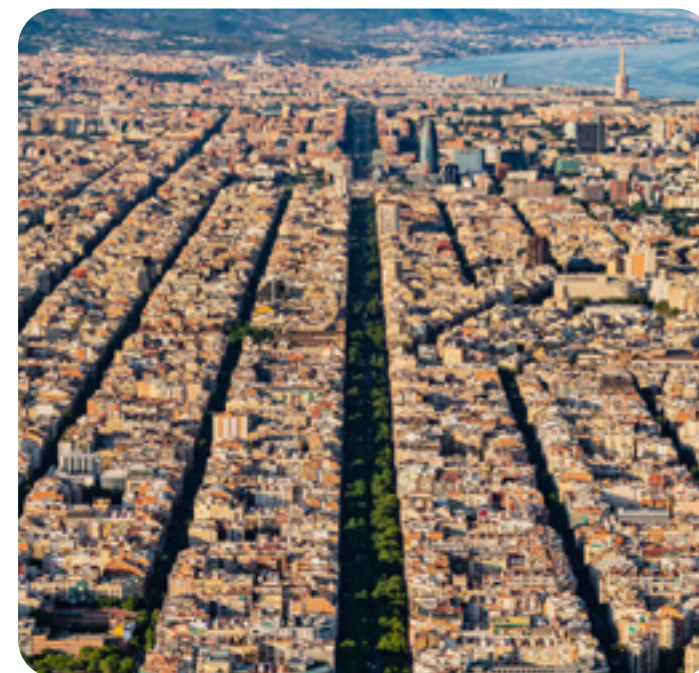
A Catalunya, el 2024, ja no només parlem de canvi climàtic, sinó de **crisi climàtica**, amb impactes que afecten directament el nostre dia a dia. La combinació de dècades d'increment de les emissions de gasos amb efecte hivernacle i fenòmens meteorològics extrems ha situat el territori en una situació que requereix una gestió acurada i responsable.

Després d'un 2023 que va esdevenir el segon any més càlid a Catalunya, i també el més sec a la franja litoral i prelitoral del país, sembla que, tot i que la situació el 2024 no ha estat tan extrema, **la sequera continua sent una amenaça per a la regió**. Les característiques del clima mediterrani, amb pluges irregulars i temperatures en augment, juntament amb la capacitat limitada dels rius de les conques internes i l'increment de la demanda d'aigua, fan necessari un esforç col·lectiu per garantir la sostenibilitat del recurs.

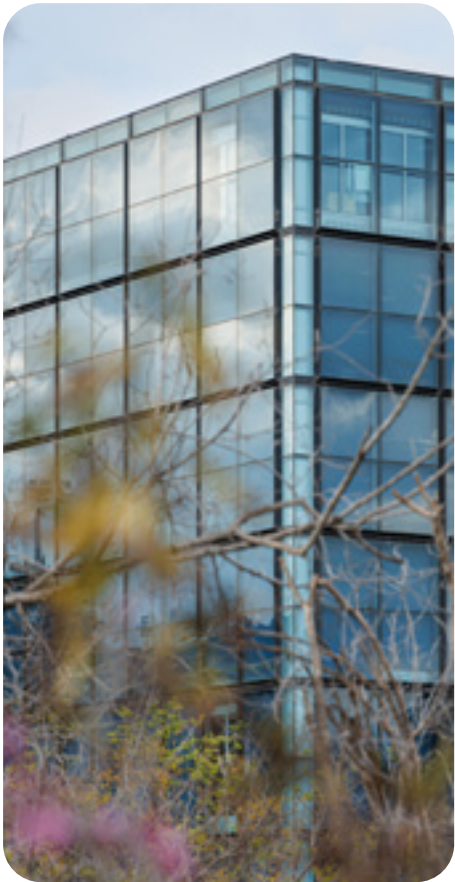
Davant d'aquest escenari, cal impulsar un **canvi de model en la gestió de l'aigua i dels recursos naturals**. La crisi climàtica requereix una resposta coordinada i efectiva per part d'administracions, empreses i ciutadania, amb l'objectiu de garantir un ús més eficient i sostenible dels recursos hídrics i preservar el medi ambient per a les generacions futures.

El context actual presenta nous desafiaments per a la gestió del cicle de l'aigua, condicionat per factors com el canvi climàtic, l'escassetat de recursos, l'evolució tecnològica i la transició energètica.

Aigües de Barcelona ha dut a terme una anàlisi exhaustiva de l'entorn per identificar els riscos que poden comprometre la continuïtat i qualitat del servei, així com les oportunitats que permeten avançar cap a un model més resilient, eficient i sostenible.



Riscos i reptes de present i futur



Amenaces



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



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

Oportunitats



Alineació i posicionament envers polítiques públiques i compromisos catalitzadors de ciutats més sostenibles, recerca de la complicitat i acció de la ciutadania (qualitat de l'aire, qualitat ambiental, usos compartits d'espais públics, conservació i creació de biodiversitat, economia circular, transparència...).



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



Reducció i optimització d'energia, aprofitant els processos operatius del cicle integral de l'aigua (intensius en consum energètic) i la transició energètica (renovables i autoconsum).

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





La sequera:
una prioritat
urgent i un
desafiament
global





David Lozano.
Responsable
Grans Obres
- Direcció
Gestió
d'Actius

"

La persistent sequera que ha afectat Catalunya els darrers tres anys ha posat de manifest la necessitat de disposar de recursos alternatius per garantir l'abastament d'aigua, reduint així la dependència del règim pluviomètric.

En aquest context, es reafirma la importància de l'estratègia adoptada fa anys per la companyia, basada en la regeneració d'aigües depurades per convertir-les en un recurs apte per a la seva potabilització. L'eficàcia d'aquesta aposta ha quedat demostrada en els moments més crítics de la sequera, quan les aigües regenerades a l'ERA del Baix Llobregat han arribat a representar fins al 50% de l'aigua tractada a l'ETAP de Sant Joan Despí.

A més del repte operatiu, la sequera ha estat una oportunitat per impulsar noves infraestructures que reforcen la resiliència del sistema i augmenten la disponibilitat de recursos. Aquest any, entrarà en funcionament la nova ETAP l'Estrella, a l'àmbit del riu Llobregat, que permetrà tractar fins a 1 m³/s d'aigua subterrània amb les màximes garanties de qualitat. Paral·lelament, al Besòs, s'estan duent a terme les importants obres d'ampliació de l'ETAP Besòs, que incrementaran



02

la seva capacitat de tractament en 600 l/s d'aigua addicional procedent de nous pous, del Rec Comtal i del mateix riu.

Tot i la recent millora de les reserves d'aigua als embassaments, cal continuar invertint de manera decidida en infraestructures de tractament i distribució a l'Àrea Metropolitana per afrontar futurs episodis d'escassetat. En aquest sentit, és essencial consolidar la regeneració com a recurs estratègic, maximitzant el potencial de l'EDAR del Besòs i replicant el model d'èxit desenvolupat al Llobregat.

"



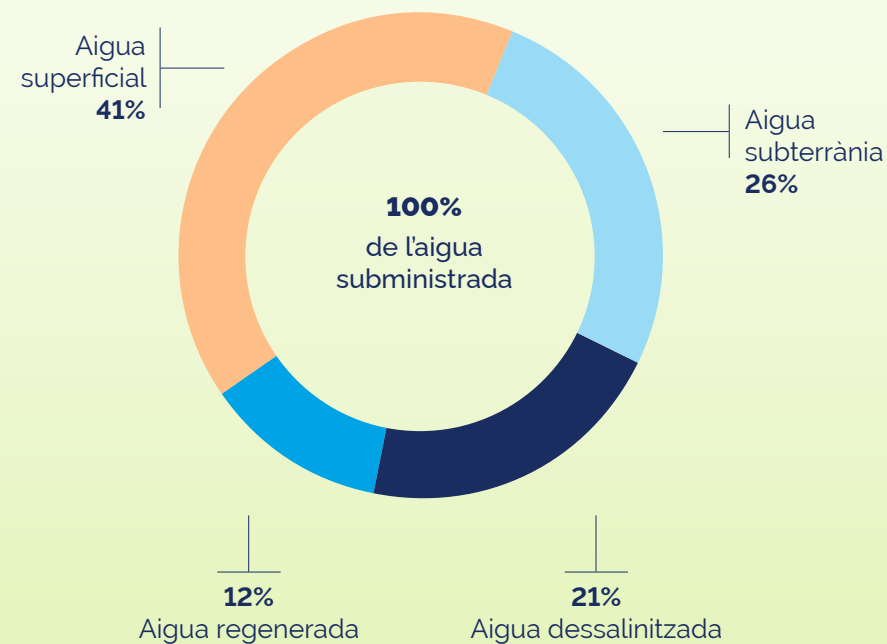
Des d'Aigües de Barcelona continuem apostant per la diversificació de fonts d'aigua per garantir la resiliència hídrica a la regió metropolitana. **L'ús de recursos alternatius**, com l'aigua regenerada i l'aigua dessalinitzada, **és essencial per minimitzar l'impacte de la sequera i assegurar un subministrament estable**.

L'any 2024, més del **30% de l'aigua subministrada ha provingut de fonts alternatives**, amb una distribució diferent respecte a anys anteriors: **l'aigua regenerada representa un 12%**, mentre que **l'aigua dessalinitzada arriba al 21%**. Aquests canvis responen a l'ajust de la gestió hídrica davant la situació de sequera i les condicions climàtiques variables.

A més, la ciutadania ha continuat fent un esforç per reduir el consum d'aigua, consolidant-se per sota dels **100 litres per habitant i dia**, una fita clau per la sostenibilitat del sistema. Pel que fa al volum total d'aigua lliurada, **ha disminuït fins als 178,07 hm³**, en comparació als 186,36 hm³ de l'any anterior.

Aquest nou escenari reforça la necessitat de seguir invertint en infraestructures i tecnologies que permetin optimitzar la gestió dels recursos hídrics, amb una aposta clara per la regeneració i la reutilització de l'aigua com a solucions clau per al futur del subministrament metropolità.

Origen de l'aigua subministrada



La combinació d'aigua regenerada, dessalinitzada i subterrània permet consolidar un model d'abastament més resiliència, assegurant el subministrament d'aigua a la ciutadania amb criteris de sostenibilitat i eficiència.

Sequera: marc normatiu i competencial

El marc legislatiu europeu, estatal i català estableix les mesures necessàries per protegir els recursos hídrics, mitigar els efectes de la sequera i garantir un subministrament adequat amb seguretat sanitària. A Catalunya aquesta regulació es concreta en el **Pla especial d'actuació en situacions d'alerta i eventual sequera (PES)**, aprovat per la Generalitat mitjançant l'Acord GOV/1/2020. Aquest pla determina els estats de sequera –alerta, excepcionalitat i emergència– i, en àrees regulades per embassaments, afegeix tres subnivells dins de l'emergència (I, II i III).



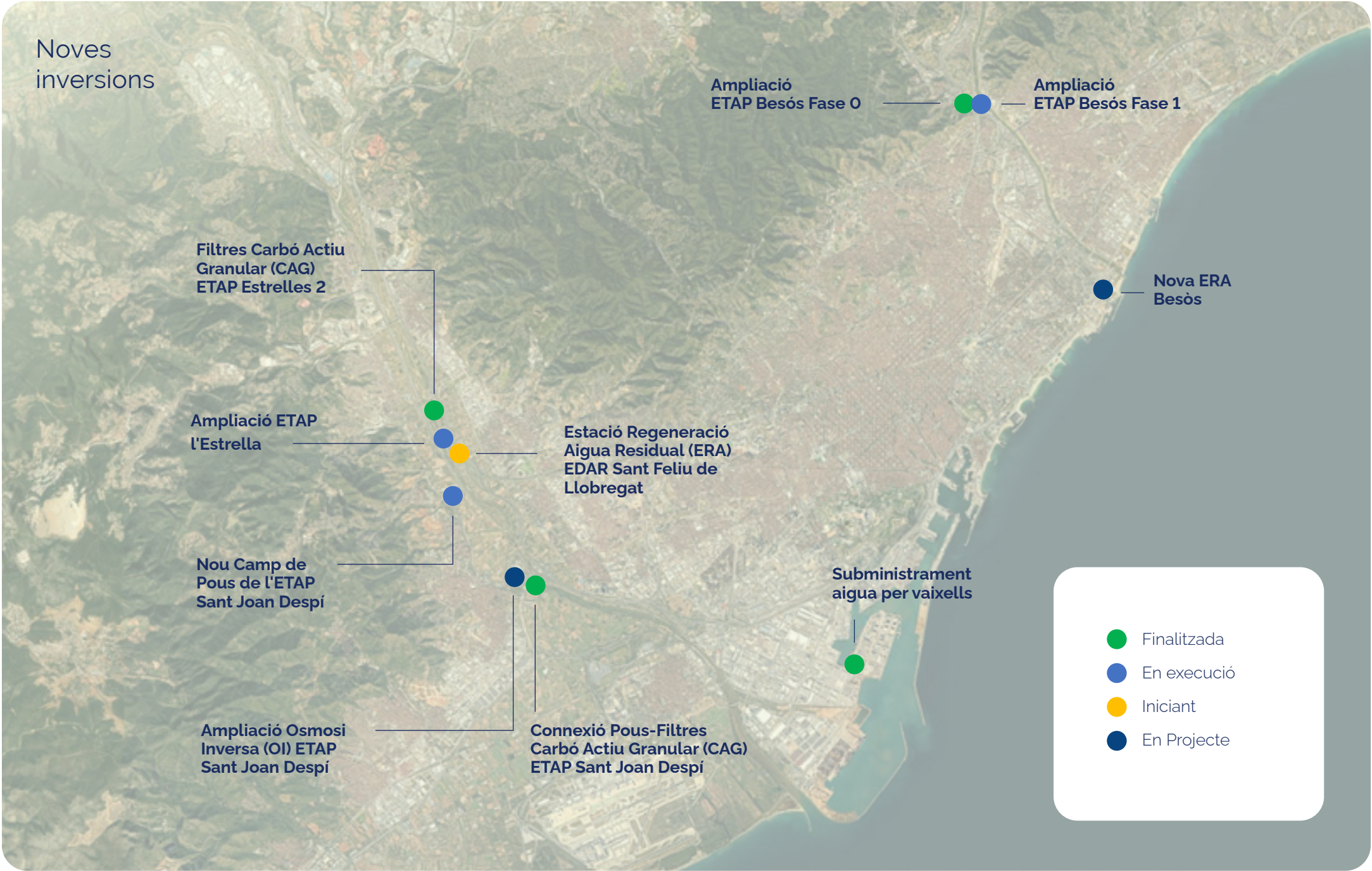
El 6 de març del 2023, el Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural, mitjançant la Resolució ACC/747/2023, va declarar l'entrada a l'estat d'excepcionalitat per sequera hidrològica, entre d'altres, a la unitat d'explotació Embassaments del Ter-Llobregat. Aquests embassaments constitueixen la font de subministrament essencial per a l'abastament d'aigua a Barcelona i la seva àrea metropolitana. L'any 2024 va començar amb aquesta unitat en estat d'excepcionalitat i amb unes reserves hídriques al 17,26% de la seva capacitat màxima, i, donada la manca de precipitacions, l'1 de febrer es va entrar en estat d'emergència (resolució ACC/220/2024).

Els diferents episodis de pluja que es van produir al llarg de la primavera van propiciar una recuperació progressiva dels volums d'aigua emmagatzemada als embassaments de l'àmbit Ter-Llobregat. El 8 de maig de 2024 es va tornar a l'estat d'excepcionalitat (resolució ACC/1608/2024), i, més endavant, el 25 de juny del 2024, el Departament d'Acció Climàtica va declarar la **sortida de l'estat d'excepcionalitat i l'entrada a l'estat d'alerta per sequera hidrològica** de les unitats d'explotació Embassaments del Llobregat, Embassaments del Ter i Embassaments del Ter-Llobregat segons la Resolució ACC/2311/2024.

Posteriorment, en data 8 d'octubre de 2024, el nou govern de la Generalitat de Catalunya acorda diferents mesures entre les que hi ha el calendari amb les actuacions a dur a terme i que han de permetre disposar de més aigua a Catalunya d'ara fins el 2030. Entre aquestes mesures hi ha **l'increment de la regeneració, el millor aprofitament d'aigua a la conca del Besòs i millores en els tractaments a la conca del Llobregat**.

Actuacions
dutes a
terme i
futures:

L'any 2024 ha estat marcat per la **continuitat d'un escenari de sequera** que ha exigit mesures immediates i accions estructurals per garantir la resiliència del sistema d'abastament d'aigua a la regió metropolitana. Aigües de Barcelona ha treballat intensament per optimitzar els recursos hídrics, reforçar les infraestructures existents i impulsar noves solucions per mitigar els efectes de la manca de precipitacions.



Aigües regenerades

La reutilització d'aigua regenerada s'ha consolidat com una **peça clau per garantir el subministrament d'aigua potable a l'àrea metropolitana de Barcelona**. El 2024, Aigües de Barcelona ha regenerat **43 hm³ d'aigua**, dels quals el 59% s'ha destinat a la producció d'aigua prepotable.

L'aigua regenerada s'impulsa des de l'ERA (Estació de Regeneració d'Aigua) que hi ha a l'ecofactoria del Baix Llobregat, riu amunt fins a Molins de Rei, on es barreja amb l'aigua del riu, per ser captada i potabilitzada a l'ETAP (Estació de Tractament d'Aigua Potable) de Sant Joan Despí. Aquest procés permet tancar el cicle urbà de l'aigua i optimitzar els recursos hídrics disponibles.

A més, a l'octubre de 2024 s'han iniciat els treballs previs per a la construcció d'una nova ERA a l'ecofactoria de Sant Feliu de Llobregat, com a obra d'emergència per incrementar la disponibilitat d'aigua regenerada a la conca del Llobregat.

S'han intensificat les actuacions per a la reutilització d'aigua regenerada

Pol Llobregat

Dins les actuacions recollides a l'annex 2 de la Llei 9/2023, el 2024 han finalitzat les obres d'interconnexió entre els pous i els filtres de carbó actiu a l'ETAP de Sant Joan Despí. També continuen les ampliacions del tractament a l'ETAP l'Estrella i s'han iniciat els treballs per a la construcció d'un nou camp de pous als municipis de Santa Coloma de Cervelló, Sant Feliu de Llobregat i Sant Joan Despí.

L'ampliació de l'ETAP l'Estrella amb membranes d'osmosi inversa i carbó actiu permetrà aprofitar la totalitat del recurs subterrani concessionat, fins a 1.000 l/s. A més, s'ha redactat el projecte per ampliar la instal·lació d'osmosi inversa de l'ETAP de Sant Joan Despí, amb l'objectiu de millorar la qualitat de l'aigua tractada i augmentar la resiliència del sistema davant episodis de contaminació o condicions adverses.

Pol Besòs

L'any 2024 s'han iniciat les obres d'ampliació de la planta de l'ETAP del Besòs, que permetran multiplicar per tres la seva capacitat de producció, fins als 800 l/s. Aquesta ampliació es basa en la incorporació de nous pous a Montcada i la captació d'aigua superficial del riu Besòs.

D'altra banda, s'ha iniciat l'estudi d'alternatives per a una nova ERA a l'EDAR del Besòs, que permetrà regenerar l'aigua per impulsar-la riu amunt i, posteriorment, potabilitzar-la en una nova ETAP, seguint el model implementat amb èxit al Llobregat. Aquesta ERA preveu una capacitat de producció inicial de 2.000 l/s i inclourà un tractament amb reactors biològics de membrana (MBR).

Pla operatiu en baixa

Aigües de Barcelona disposa d'un Pla Operatiu de Sequera (POSAB) per coordinar actuacions amb les administracions competents i oferir suport als municipis davant episodis de sequera.

Durant el 2024, s'ha aplicat una regulació de la pressió en sectors com Begues i Sant Just Desvern, coincidint amb la fase d'emergència I declarada el febrer, segons el PES i el POSAB. Aquesta mesura s'ha mantingut fins el mes de maig, contribuint a mantenir les dotacions per sota dels 200 l/s, tal i com estableix el PES en funció de la fase de la sequera en la que ens trobem, i reforçant la gestió eficient del subministrament d'aigua en situació de sequera estructural.





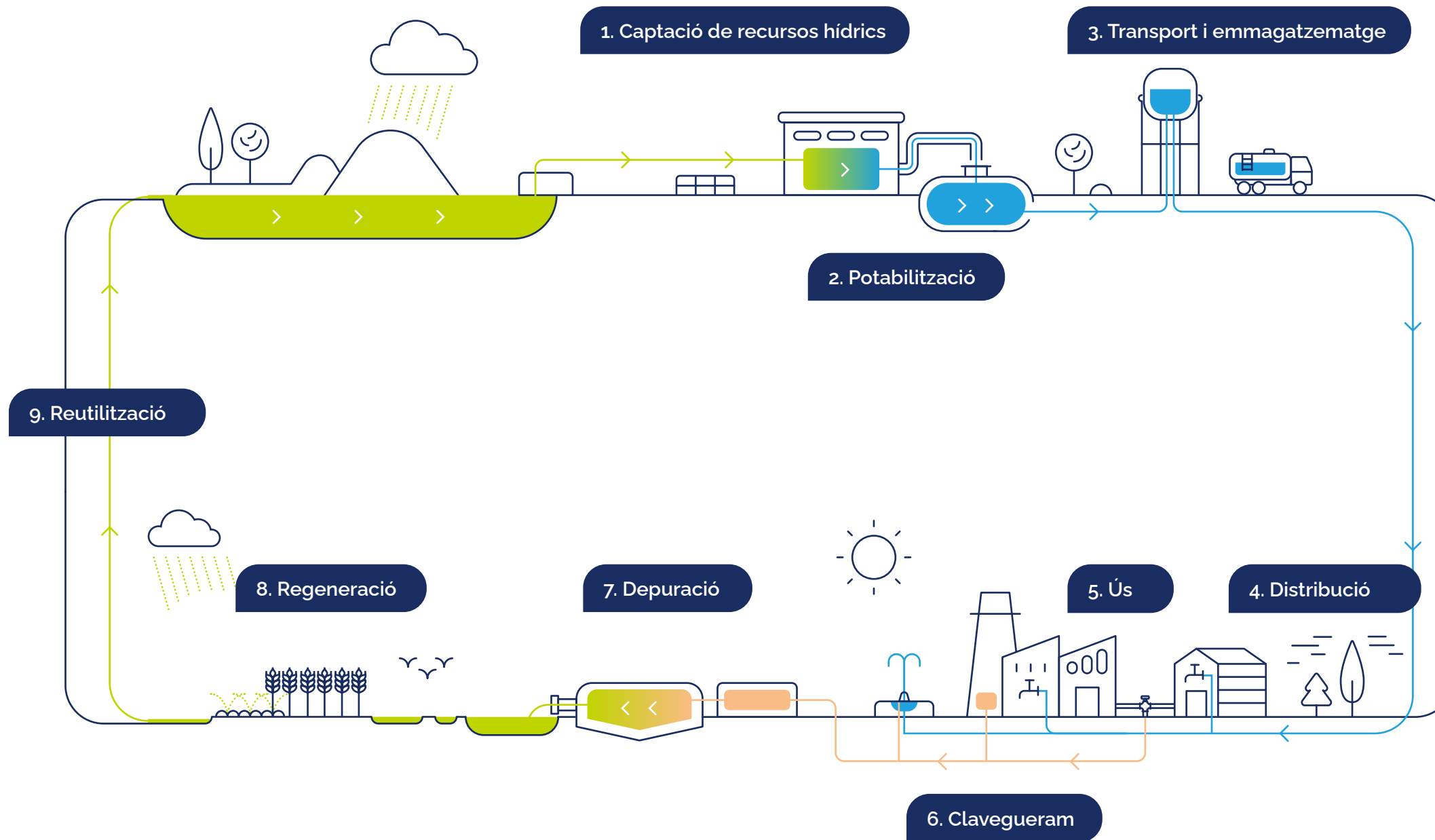
Excellència en el cicle integral de l'aigua



02

El nostre model de gestió publicoprivada garanteix un **subministrament d'aigua segura i de qualitat a tota l'àrea metropolitana de Barcelona**. Aquest model és una referència internacional en la gestió del cicle integral de l'aigua, apostant per una gestió ètica, transparent i sostenible.

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



Aigües
de Barcelona
aposta
per l'aigua
regenerada
i reutilitzada

USOS

Ambientals

Urbans i
recreatius
(reg de carrers, parcs...)

Agrícoles

Industrials

Des de la captació fins al retorn al medi natural, Aigües de Barcelona gestiona totes les fases del cicle de l'aigua amb l'objectiu de garantir un **ús eficient dels recursos i minimitzar l'impacte ambiental**.

En un context de canvi climàtic i escassetat hídrica, la companyia ha intensificat la seva aposta per l'aigua regenerada, incorporant-la com una solució estratègica per reforçar la resiliència hídrica del territori.



Aquesta gestió es duu a terme a través d'una xarxa d'infraestructures d'última generació que permet optimitzar l'eficiència operativa:

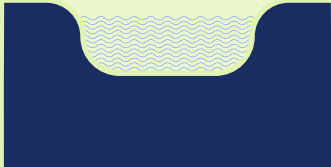


Captació

Gestionem el cicle integral de l'aigua amb un compromís ferm per l'excel·lència operativa i la innovació constant. **Garantim el subministrament a més de tres milions d'habitants** de l'àrea metropolitana de Barcelona, utilitzant una combinació eficient de recursos hídrics, incloent-hi aigua superficial, subterrània, regenerada i dessalada.

L'actual situació hidrològica a Catalunya, marcada per períodes de pluges irregulars i reserves limitades a les conques internes, ha posat en evidència la **necessitat d'una gestió més resilient i sostenible**. Per això, apostem per la regeneració i reutilització de l'aigua com una alternativa estratègica i local per garantir el subministrament d'aigua potable i reduir la dependència de fonts convencionals.

Fonts superficials

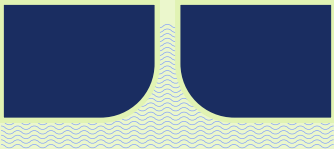


Conca del riu Llobregat: l'aigua captada d'aquesta font té una mineralització elevada i conté microcontaminants orgànics i inorgànics. A través d'un tractament intensiu i sofisticat a les estacions de tractament d'aigua potable (ETAP) de Sant Joan Despí i ETAP d'Abrera*, es transforma en aigua potable.

En situació d'escassetat de recursos hídrics s'aporta aigua regenerada procedent de l'ERA de l'EDAR Baix Llobregat aigües amunt de la captació de l'ETAP Sant Joan Despí, per tal d'aprofitar tot el recurs disponible i garantir així el subministrament d'aigua, seguint un model d'economia circular.

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

Fonts subterrànies



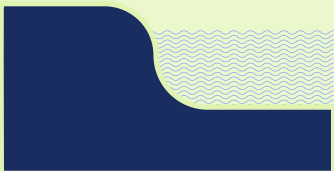
Aqüífer de la Vall Baixa i Delta del riu Llobregat: les principals captacions que extreuen aigua d'aquest aqüífer són els Pous Cornellà. L'aigua captada d'aquests pous després es potabilitza a l'ETAP de Sant Joan Despí, on s'apliquen tractaments i tecnologies d'última generació, com l'ozó, el carbó actiu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

L'aigua dels pous Estrelles de Sant Feliu de Llobregat es tracta actualment a l'ETAP Estrella 2. Durant el 2025 està prevista l'entrada en funcionament parcial de la nova ETAP l'Estrella, que absorbirà els recursos hídrics de l'actual ETAP Estrella 2, amb capacitat de tractament ampliada i una tecnologia de tractament més avançada; especialment focalitzada en l'eliminació de contaminants orgànics provinents del recurs subterrani.

Estació de tractament del Besòs: captem aigua procedent d'un petit aqüífer del riu Besòs, que es potabilitza a l'ETAP del Besòs mitjançant osmosi inversa, la tecnologia més adequada per tractar aquest tipus d'aigua subterrània, amb contingut elevat en sals i presència de contaminació orgànica.

Estació de tractament de La Llagosta: l'aigua captada de l'aqüífer de La Llagosta és tractada mitjançant l'aplicació d'una etapa de filtració per osmosi inversa combinada amb una etapa de *stripping*.

Fonts marines



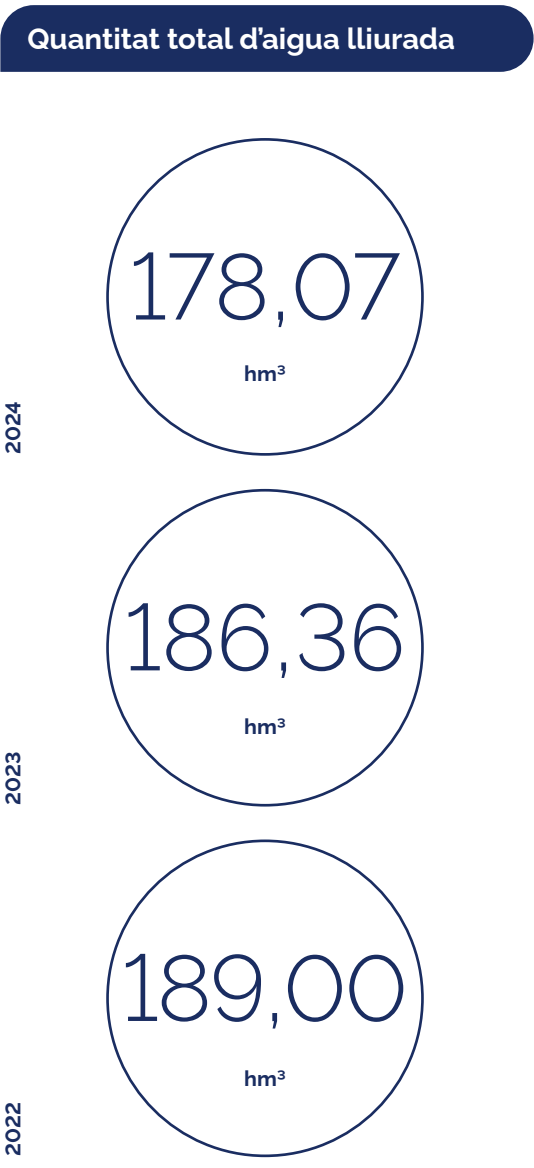
Instal·lació de tractament d'aigua marina (ITAM) del Llobregat*: amb la finalitat de poder respondre a la demanda d'aigua en episodis de reserves baixes als embassaments, en aquesta instal·lació es duu a terme un procés de dessalinització d'aigua marina. L'entrada d'aquesta s'incrementa esglaonadament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

* Instal·lacions gestionades per Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat (ATL).



Potabilització

L'aigua que arriba a les estacions de tractament d'aigua potable que abasteixen l'àrea metropolitana de Barcelona (Sant Joan Despi, ETAP Besòs, La Llagosta i la planta de Les Estrelles) presenta una composició química canviant, la qual cosa fa necessària la **utilització de tecnologies innovadores** per assegurar-ne la qualitat i la seguretat.

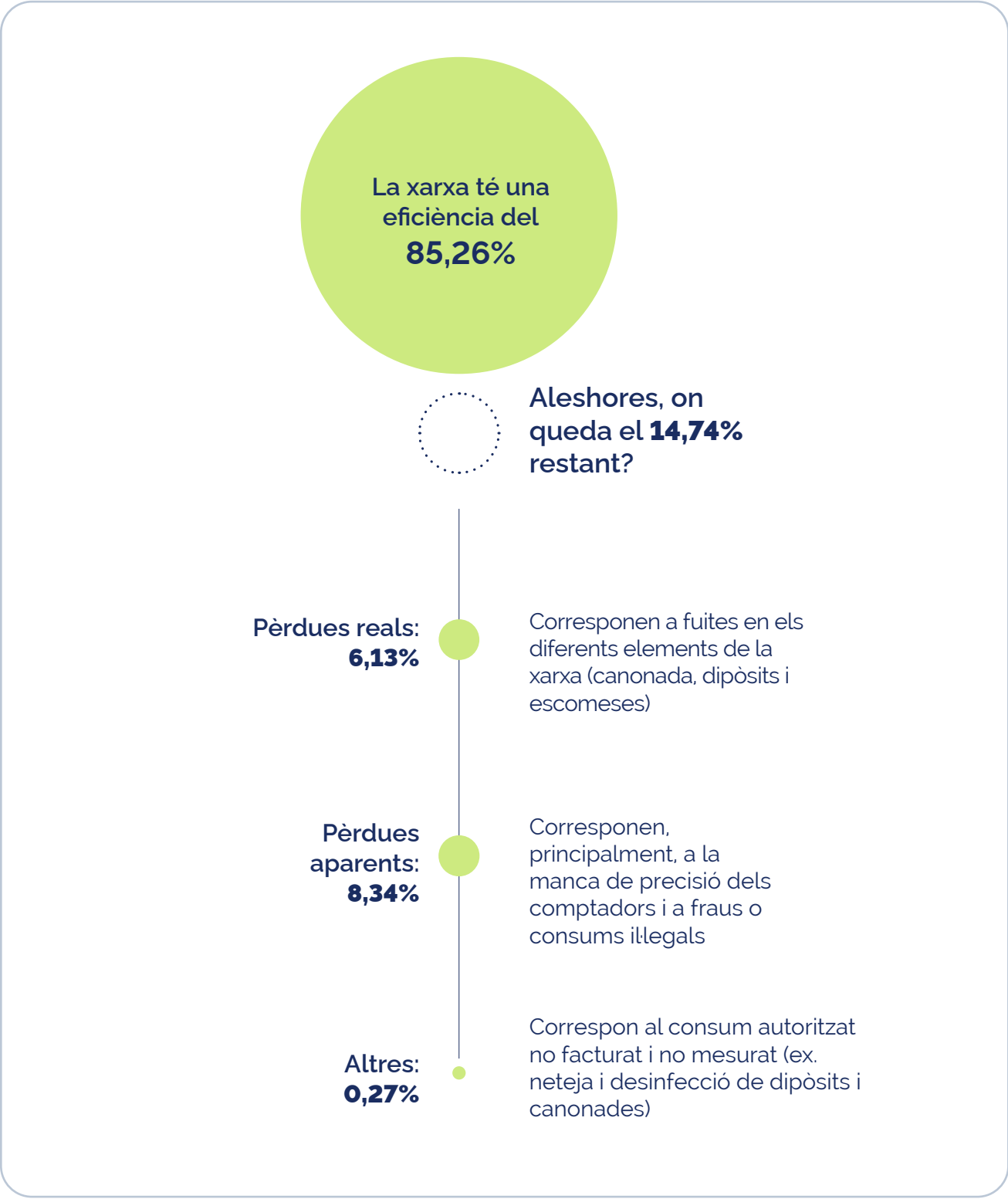


Transport i emmagatzematge

Després del procés de potabilització, l'aigua es transporta a través d'una **xarxa de distribució eficient**, garantint que arribi amb la pressió adequada a totes les llars i instal·lacions, les 24 hores del dia, cada dia de l'any. Aquest transport es duu a terme mitjançant canonades i estacions de bombament que faciliten el seu recorregut fins als punts de consum.

Per assegurar un subministrament estable i continu, l'aigua s'emmagatzema en grans dipòsits estratègicament situats en zones elevades del territori. Això permet aprofitar la força de la gravetat, optimitzar la distribució i reduir la dependència del bombament constant.

A més, l'**eficiència de la xarxa de distribució és fonamental per gestionar aquest recurs de manera sostenible**, evitant pèrdues innecessàries i garantint una gestió responsable de l'aigua.





Distribució intel·ligent

El **Centre de Control Operatiu** continua sent un element clau per a la gestió eficient de la xarxa d'abastament. Des d'aquesta infraestructura, es monitoritzen de manera ininterrompuda els paràmetres essencials per garantir el subministrament d'aigua amb la qualitat i pressió adequades durant tot l'any. El **control de qualitat** es realitza al llarg de tot el cicle integral de l'aigua, des de la captació fins a la seva distribució a les llars, assegurant el compliment dels estàndards sanitaris més exigents.

Per reduir les pèrdues d'aigua i garantir un subministrament més eficient, s'ha treballat en la **millora del rendiment tècnic hidràulic de la xarxa**, que ha assolit un **85,26% el 2024**, millorant respecte a l'any anterior. Aquest avanç ha estat possible gràcies a diverses iniciatives:

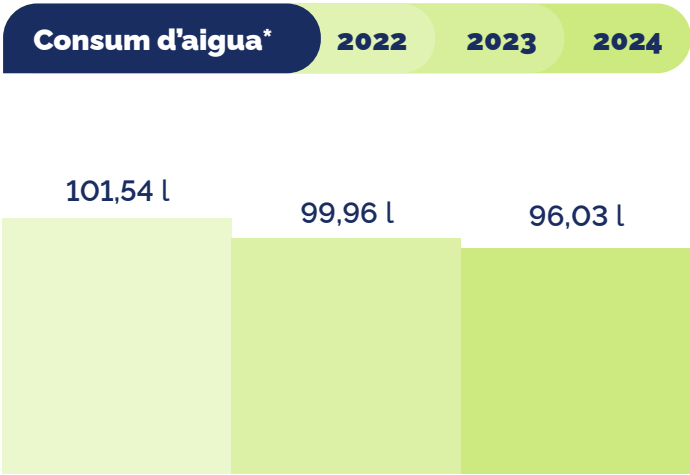
- **Detecció precoç de fuites**, amb tecnologia avançada de control i seguiment de la xarxa.
- **Renovació i optimització de les conduccions d'abastament**, amb inversions en trams estratègics per reduir les pèrdues d'aigua.
- Instal·lació d'elements de **mesura del consum**.



Consum domèstic

Gestionem un recurs essencial i escàs en el context mediterrani, **garantint que l'aigua que arriba a les llars superi amb escreix els estàndards sanitaris** establerts per l'Organització Mundial de la Salut, la Unió Europea i les autoritats nacionals.

L'esforç conjunt entre la companyia i la ciutadania en la reducció del consum d'aigua ha donat resultats notables. **El consum mitjà per persona i dia a l'àrea metropolitana de Barcelona ha baixat fins als 96,03 litres el 2024**, consolidant la regió com una de les àrees urbanes europees amb un ús domèstic més eficient d'aquest recurs.



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

Clavegueram

L'aigua residual generada pels milers de punts de consum, així com l'aigua de pluja, és recollida per la **xarxa de clavegueram**. Aquesta xarxa condueix l'aigua cap a les estacions depuradores, on és tractada per garantir la seva qualitat abans de retornar-la al medi natural o reutilitzar-la per a altres usos.



Depuració

La depuració de l'aigua és el procediment mitjançant el qual **es retiren les substàncies contaminants i els residus** presents a l'aigua utilitzada. Aquest procés és essencial abans de reintroduir-la al medi natural o sotmetre-la a un tractament de regeneració, el qual permet donar-li un nou ús i optimitzar els recursos hídrics.

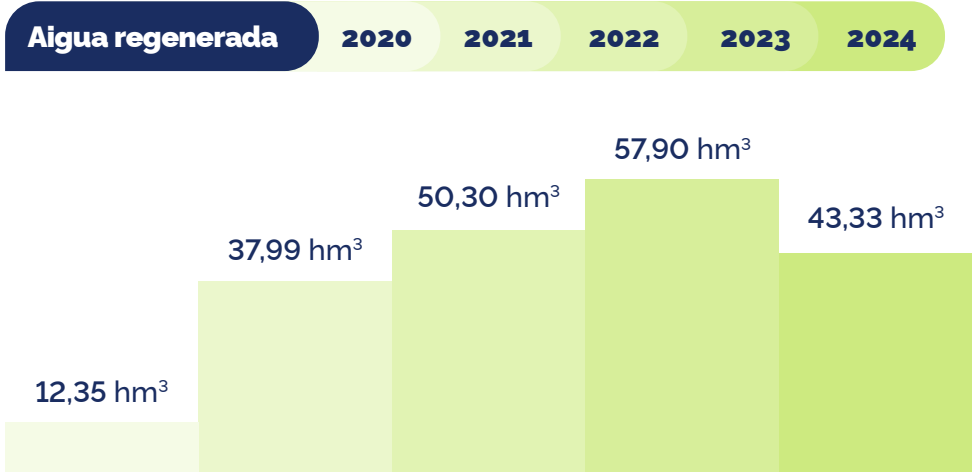


Reutilització per a diversos usos o retorn al medi natural

La reutilització de l'aigua és una **estratègia essencial per a la gestió sostenible dels recursos hídrics i la preservació dels ecosistemes aquàtics**. Aquest procés permet reduir la pressió sobre les fonts naturals d'aigua, garantint-ne la disponibilitat en un context de canvi climàtic i episodis de sequera cada cop més recurrents.

El camí cap a la reutilització de l'aigua es basa en **dues fases fonamentals: la depuració i la regeneració**. La regeneració consisteix a sotmetre l'aigua depurada a un tractament addicional per tal de garantir-ne la qualitat i la seguretat per a diversos usos. Aquesta aigua regenerada es pot destinar a usos ambientals, agrícoles o industrials, així com al retorn als rius i aqüífers per contribuir a la recàrrega natural i la sostenibilitat del cicle de l'aigua.

L'any 2024 **el volum d'aigua regenerada ha estat de 43 hm³**, un 25% menys que el 2023. Aquesta reducció s'explica per les pluges de la primavera i la tardor, que han disminuït la necessitat d'utilitzar aigua regenerada, així com per la disminució de la capacitat de producció motivada pels manteniments duts a terme a l'ERA-EDAR, i que no s'havien pogut fer els dos anys anteriors per la importància d'aquest recurs i la impossibilitat d'aturar-ne la instal·lació. Tot i això, **la reutilització de l'aigua segueix sent una eina fonamental per incrementar la resiliència hídrica i mitigar els efectes del canvi climàtic**.

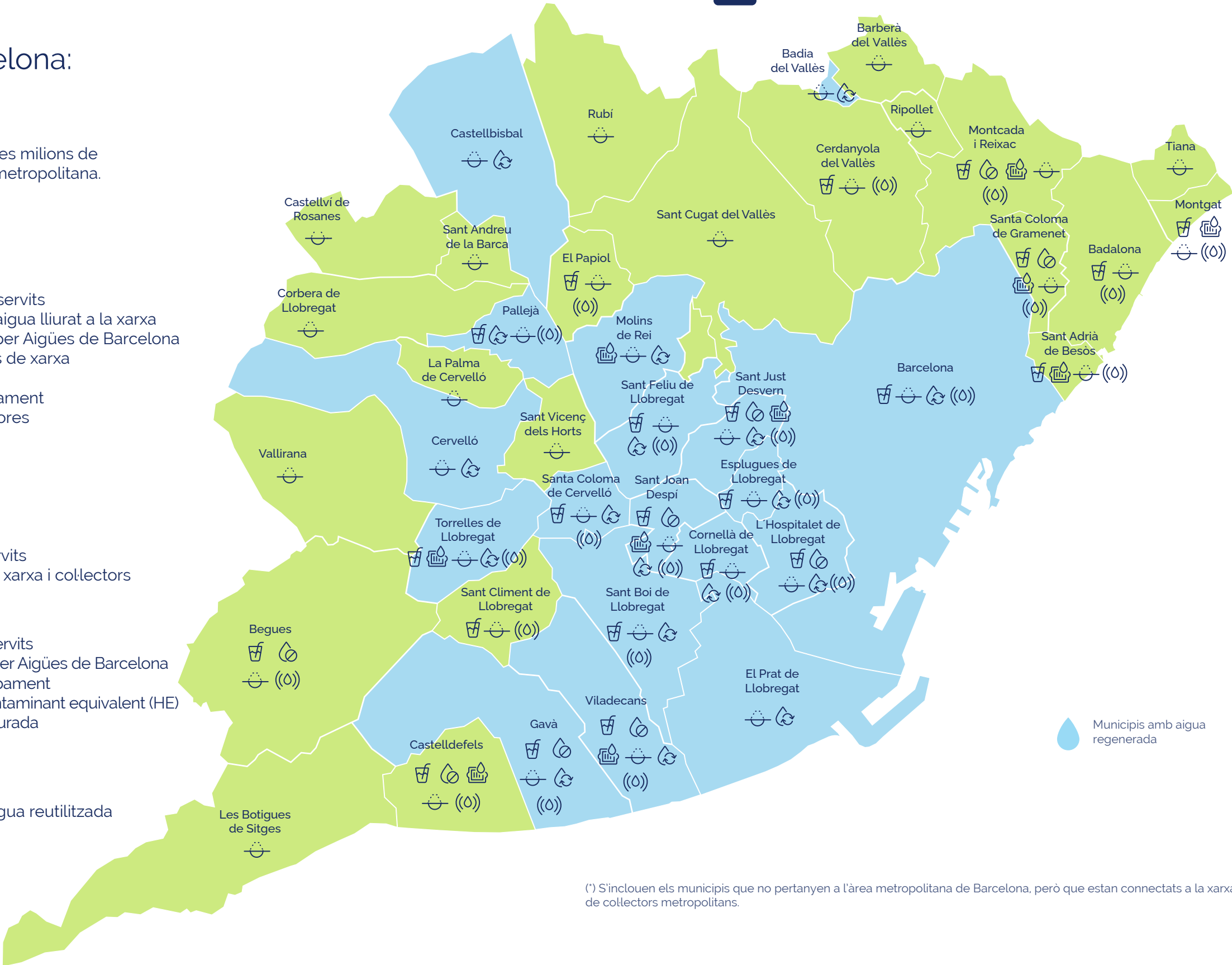




L'activitat d'Aigües de Barcelona: gestió i servei

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

Aigua potable		23 municipis 3.030.872 habitants servits 178,07 hm³ volum d'aigua lliurat a la xarxa 4 ETAPs explotades per Aigües de Barcelona 4.762,30 quilòmetres de xarxa 84 dipòsits 74 centrals de bombament 142 vàlvules reguladores
Aigua per a usos no potables		9 municipis
Clavegueram		11 municipis 439.518 habitants servits 1.277 quilòmetres de xarxa i collectors
Aigües depurades		40 municipis* 3.449.393 habitants servits 7 EDARs explotades per Aigües de Barcelona 40 estacions de bombament 5.742.180 càrrega contaminant equivalent (HE) 245,21 hm³ aigua depurada
Aigua regenerada		18 municipis 43,33 hm³ volum d'aigua reutilitzada
Telemesura		23 municipis 86% de clients



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

Gestió responsable i eficient dels recursos hídrics

Davant els efectes del canvi climàtic i la sequera a les conques internes de Catalunya, Aigües de Barcelona ha impulsat una **estratègia per garantir un subministrament estable i sostenible a l'àrea metropolitana**. Aquesta aposta es fonamenta en la diversificació de fonts, l'eficiència de la xarxa i la reutilització d'aigua, amb l'objectiu de reforçar la resiliència del sistema.

L'aigua regenerada s'ha consolidat com una **solució clau per augmentar els recursos disponibles i reduir la pressió sobre els embassaments**. Tot i una lleu reducció del volum regenerat el 2024 per les pluges, aquest recurs continua essent essencial per avançar cap a l'autosuficiència hídrica.

A banda d'això, s'han dut a terme diverses **actuacions per millorar l'eficiència del subministrament i reduir les pèrdues d'aigua a la xarxa de distribució**. El **projecte T20** de xarxes tranquil·les ha estat una de les iniciatives més destacades en aquest àmbit, ja que permet reduir les oscil·lacions de pressió i els cops d'ariet que poden provocar trencaments en les canonades. A més, **s'han implementat tecnologies avançades de detecció de fuites, com la inspecció amb gas heli i la tecnologia SmartBall de Xylem**, que permet identificar pèrdues a l'interior de les canonades amb gran precisió. Així mateix, s'han desplegat **sensors Pipeminder de Syrinx i Aquarius Spectrum**, capaços de detectar anomalies mitjançant el so i la pressió, facilitant així una gestió més proactiva del manteniment de la xarxa.



Innovació digital al servei de l'eficiència



**Maria Josep
Batalla.**
Responsable
Operacions
Besòs
- Direcció
Operacions
Proximitat

"

En un entorn d'escassetat hídrica estructural, implementar polítiques i pràctiques de gestió eficient de l'aigua per tal de garantir un ús sostenible i responsable d'un bé escàs, esdevé encara més estratègic.

Per a assolir l'excel·lència en la gestió eficient de l'aigua, des de la Direcció d'Operacions de Proximitat treballem per millorar l'eficiència hidràulica, avançant en la sensorització de la xarxa, en la implementació de solucions tecnològiques i l'ús intel·ligent de les dades per tal de disposar d'informació en temps real i intervenir en la gestió de l'esdeveniment amb màxima celeritat. En aquest sentit, aquest any s'ha seguit implementant la iniciativa de desplegament de telemesura amb comptadors intel·ligents, que permet disposar de dades de consum en temps real.

Per millorar l'eficiència hidràulica, un dels àmbits que treballem és la recerca activa de fuites a la xarxa. Cal remarcar, que realitzem tasques de cerca -fuites preventives en aquells sectors on registrem l'eficiència hidràulica més baixa, destacant la utilització d'equips de cerca de fuites basats en heli, combinants amb prelocalitzadors permanents instal·lats. A més a més, la monitorització permanent del cabal mínim nocturn i la millora de la generació d'alarmes automàtiques, ens permet detectar fuites de forma automàtica.

També realitzem proves periòdiques d'estanquitat als dipòsits aprofitant les neteges periòdiques que ens permeten detectar fuites no visibles i prioritzar les inversions necessàries en aquestes infraestructures.

Així mateix, també esdevé estratègica la política de renovació de comptadors, així com la selecció dels equips de mesura adequats per a cada client.

"

El canvi climàtic és, sens dubte, un dels grans desafiaments globals del nostre temps. Conscients d'aquesta realitat, a **Aigües de Barcelona** treballem per promoure un ús més responsable dels recursos naturals, amb especial atenció a la gestió sostenible de l'aigua a les nostres ciutats. **No es tracta només de quant en fem servir, sinó de com l'utilitzem.**

L'eficiència en la gestió de l'aigua és clau per afrontar aquest repte, i per això apostem per la **digitalització de les nostres operacions**. Incorporar tecnologia ens permet optimitzar processos, reduir temps de resposta i millorar l'eficàcia en la presa de decisions.

Com a exemple de l'aposta decidida per la digitalització com a eina fonamental per optimitzar la gestió del cicle de l'aigua, Aigües de Barcelona ha completat la **integració de nous dataloggers i la millora del Datamart d'explotació**, que han permès una anàlisi més precisa del rendiment de la xarxa i una presa de decisions més eficient basada en dades en temps real.

Per continuar millorant la gestió dels recursos hídrics, apostem per la digitalització i el monitoratge continu de la xarxa, implementant tecnologies avançades que ens permeten reduir pèrdues, anticipar incidències i optimitzar el consum d'energia.

Estem en procés d'implantació de l'eina de gestió operativa **Field Service**, que suposa un nou sistema de planificació automatitzada, gestió d'ordres de treball i digitalització de la mobilitat. La nova eina digital permetrà optimitzar l'operativa de la Direcció d'Operacions i facilitar una planificació eficient dels treballs, així com la digitalització dels informes de treball. En el futur, aquesta eina s'integrarà de forma completa amb el CRM, fet que permetrà una visió 360° de les interaccions i del cicle de vida de les operacions d'origen client. El seu desplegament es realitzarà de forma progressiva fins al 2026.



Projecte RESSONA: digitalització per a una gestió eficient i sostenible de l'aigua

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

En aquest context, el **projecte RESSONA** (Resiliència i Sostenibilitat del cicle urbà de l'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona amb l'impuls de la transformació digital) exemplifica el nostre compromís amb la innovació i la sostenibilitat. Aquest projecte estratègic, impulsat conjuntament amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona i l'Agència Catalana de l'Aigua, és un dels 30 programes que van obtenir subvenció en la primera convocatòria del PERTE de Digitalització del Cicle de l'Aigua, línia d'actuació 3.

RESSONA representa un pas endavant en la digitalització de la gestió de l'aigua, facilitant una presa de decisions basada en dades en temps real i millorant la capacitat d'adaptació als reptes climàtics i de demanda d'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona



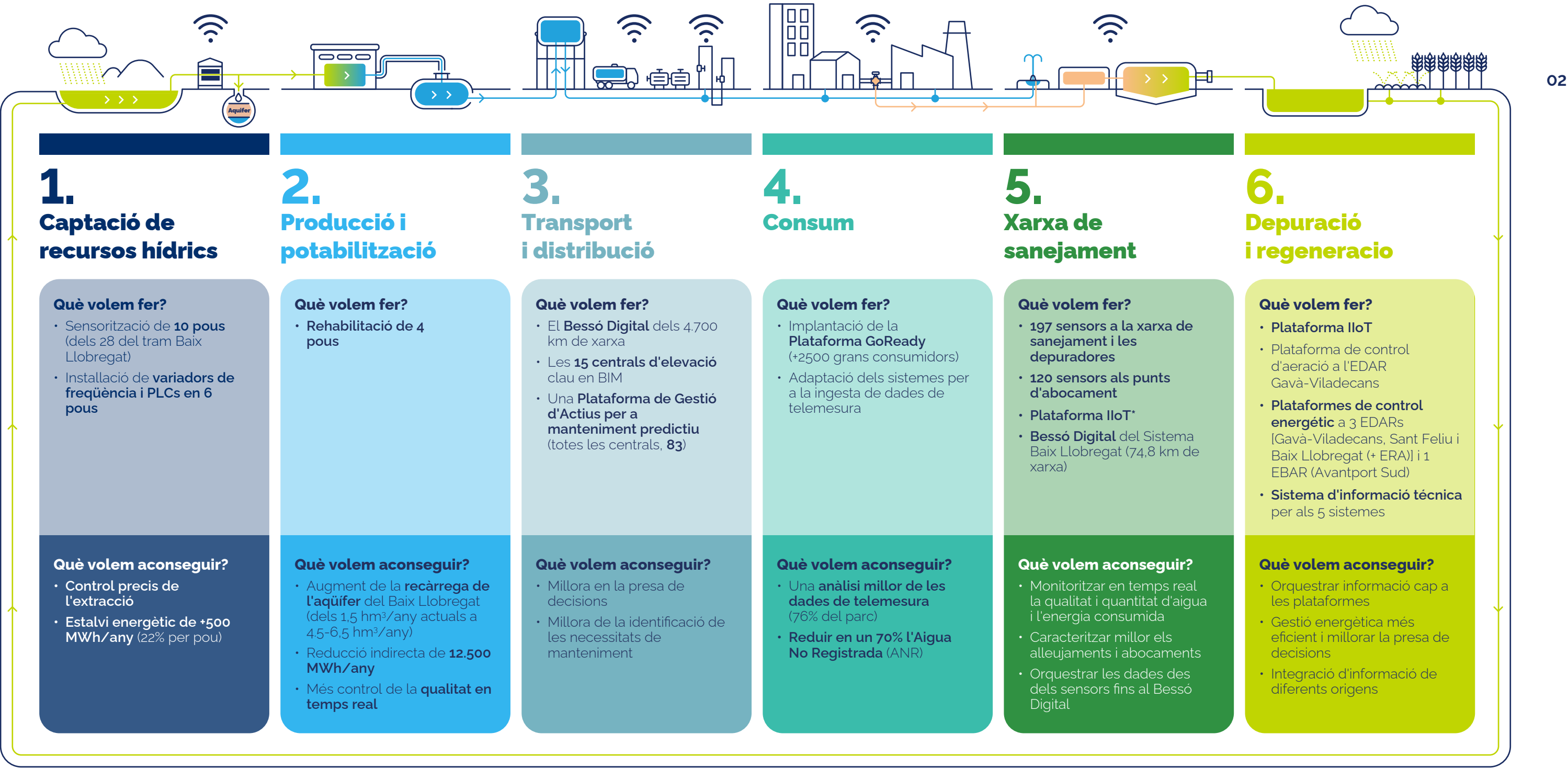
El projecte té com a objectiu **millorar la sostenibilitat i la resiliència del cicle urbà de l'aigua davant els efectes del canvi climàtic**, mitjançant la transformació digital en totes les etapes del cicle de l'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona. Contempla nou actuacions clau, que van des de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

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

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

A més dels beneficis ambientals, RESSONA té un **impacte socioeconòmic significatiu**, ja que genera llocs de treball especialitzats i implementa millores en tots els municipis de l'àrea metropolitana. El projecte **mobilitza un total de 36,7 milions d'euros**, dels quals 18,0 milions es destinen a l'execució inicial i 18,7 milions addicionals al manteniment i operació durant els cinc anys posteriors. A més, RESSONA està subvencionat amb 8,0 milions pel Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic (MITERD) dins el Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, finançat per la Unió Europea - NextGenerationEU i cofinançat pel Mecanisme de Recuperació i Resiliència (MRR) en el marc de la primera convocatòria competitiva del Cicle Urbà de l'Aigua. L'import restant està íntegrament cofinançat per l'AMB, d'acord amb l'aprovació del Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, adoptada a la sessió del 31 de gener del 2023.

Projecte RESSONA



(*) Internet of Things.



Alternativa sostenible, circular i de proximitat: l'aigua regenerada





Claudia Carbonell.
Responsable
EDAR del Baix
Llobregat
- Direcció
Ecofactories



02

"

A Aigües de Barcelona estem profundament compromesos amb la gestió sostenible de l'aigua. La depuració, la regeneració i la reutilització de l'aigua són molt més que simples processos tècnics: tenen un paper fonamental en aquest compromís i són una peça clau per garantir el futur dels nostres recursos hídrics. En tractar i reutilitzar l'aigua, tanquem el cicle de l'aigua i reduïm la pressió sobre les fonts naturals.

A l'ecofactoria del Baix Llobregat, transformem les aigües residuals en un recurs valuós, apte per a diversos usos, que van des del reg agrícola fins a la recàrrega d'aqüífers i la producció d'aigua prepotable. Aquest procés no només alleuja l'estrès hídric, sinó que també contribueix a l'economia circular, promovent un ús més eficient i responsable de l'aigua.

La nostra activitat és essencial per protegir el medi ambient. En eliminar contaminants i garantir la qualitat de l'aigua, contribuïm a la preservació dels rius, mars i ecosistemes. Es tracta d'un procés que va més enllà del compliment normatiu; és una inversió en la salut del nostre planeta i en el benestar de les comunitats a les quals donem servei.

Creiem que cada gota compta. Per això, treballem incansablement per innovar i millorar els nostres processos de depuració, regeneració i reutilització, cercant sempre l'excel·lència i la sostenibilitat. Estem orgullosos de formar part d'una solució que garanteix un futur més segur i sostenible per a tothom.

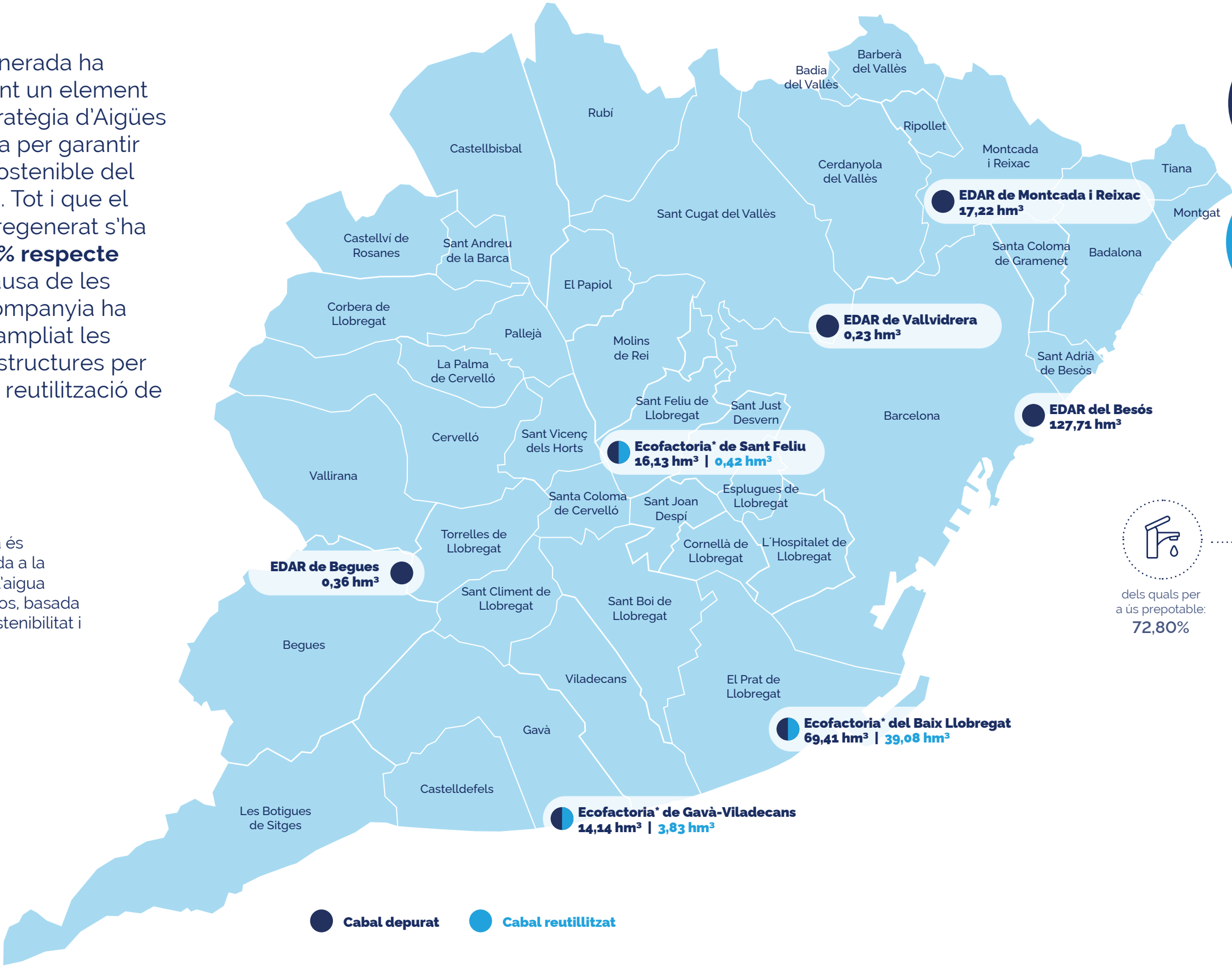
"



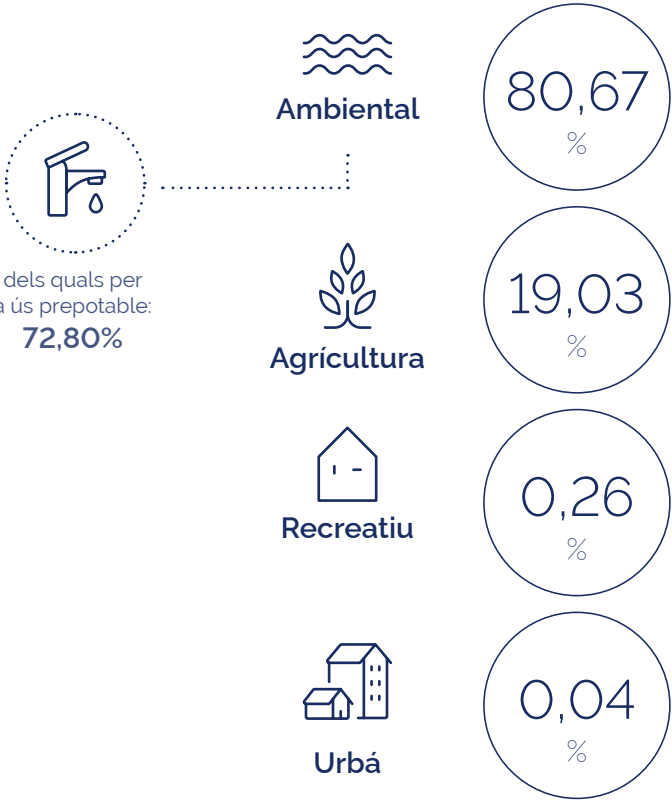


L'aigua regenerada ha continuat sent un element clau en l'estratègia d'Aigües de Barcelona per garantir un ús més sostenible del recurs hídric. Tot i que el volum total regenerat s'ha reduït un **25% respecte al 2023** a causa de les pluges, la companyia ha mantingut i ampliat les seves infraestructures per optimitzar la reutilització de l'aigua.

(*) Una ecofactoria és una EDAR dedicada a la transformació de l'aigua residual en recursos, basada en principis de sostenibilitat i economia circular.



Usos aigua regenerada





La regeneració de l'aigua



CREIXEMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE

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



SUBMINISTRAMENT GARANTIT

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



RESILIÈNCIA HÍDRICA

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



NORMATIVA AMBIENTAL

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



PRESERVACIÓ D'AIGUA POTABLE

Permet reservar l'aigua potable per al consum de boca



REDUCCIÓ D'EMISSIONS I CONSUM D'ENERGIA

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



PROXIMITAT

Ajuda a reduir la dependència de fonts hidriques alienes al territori



PRESERVACIÓ DELS ECOSISTEMES AQUÀTICS I LA BIODIVERSITAT

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



MÀXIMA QUALITAT

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



GESTIÓ RESPONSABLE

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



Davant els reptes derivats del canvi climàtic i la necessitat de garantir la disponibilitat de recursos hídrics sostenibles, **Aigües de Barcelona aposta per la reutilització de l'aigua com a eina fonamental per millorar la resiliència del territori.** Amb aquesta finalitat, s'han dut a terme durant el 2024 les iniciatives següents:

Regenerada Sant Cugat i Cerdanyola

Projecte que té com a objectiu la captació i distribució d'aigua regenerada per subministrar a aquests municipis i altres destinacions properes. La implementació d'aquest sistema de reutilització permet no només millorar la resiliència hídrica local, sinó també optimitzar el cicle integral de l'aigua, fent-la servir per a usos agrícoles, ambientals i industrials.

Subministrament a l'aiguamoll de Molins de Rei

L'EDAR de Sant Feliu de Llobregat ha esdevingut un punt estratègic per al subministrament d'aigua regenerada a l'aiguamoll de Molins de Rei. Aquesta iniciativa té un doble propòsit: mantenir l'ecosistema humit d'aquest entorn natural i reforçar la biodiversitat de la zona. L'ús d'aigua regenerada en aquest aiguamoll contribueix a la conservació d'hàbitats naturals, reduint l'extracció d'aigua potable per a finalitats ambientals i assegurant un equilibri entre la demanda hídrica i la sostenibilitat del territori.

Pla director sectorial d'aigües regenerades

Estratègia clau que estima una demanda potencial màxima de 177 hm³/any distribuïts en 170 punts de consum. Aquest pla té com a objectiu identificar i prioritzar les zones on l'ús de l'aigua regenerada pot ser més eficient i necessari, reduint la dependència de les fonts convencionals.



Recàrrega gestionada d'aqüífers

L'aigua subterrània és un recurs essencial que requereix mesures específiques per garantir-ne la quantitat i qualitat a llarg termini. Per aquest motiu, s'han implementat diverses actuacions de recàrrega gestionada, una estratègia que permet reforçar els aqüífers i evitar riscos com la intrusió salina o la sobreexplotació.

Una de les accions més destacades és la injecció d'aigua regenerada de l'**ERA del Baix Llobregat** a la barrera hidràulica de pous situada entre Barcelona i El Prat de Llobregat. Aquesta mesura contribueix a mantenir l'equilibri de l'aqüífer i a evitar l'entrada d'aigua salina, un problema que en pot afectar la seva qualitat. Durant el 2024, s'hi han injectat **2.009.043 m³ d'aigua regenerada, un increment respecte als 1.989.592 m³ de l'any anterior.**

També es duu a terme la recàrrega amb aigua superficial parcialment tractada del **riu Llobregat al pou 18 de l'ETAP de Sant Joan Despí**, un procés que ha registrat un augment significatiu el 2024, **amb 1.059.672 m³ d'aigua infiltrada, un 80% més que l'any anterior.**

A més, dins el marc del projecte europeu **MARCLAIMED**, s'està desenvolupant una prova pilot a les basses de recàrrega de Sant Vicenç dels Horts, on s'utilitza aigua regenerada procedent de l'**ERA del Baix Llobregat** per estudiar nous mètodes d'infiltració. Entre maig i desembre de 2024, **s'hi han infiltrat 429.887 m³**, proporcionant dades valuoses per optimitzar futures estratègies de recàrrega d'aqüífers.



El **projecte MARCLAIMED**, finançat per la Unió Europea, treballa per integrar els **recursos hídrics alternatius** en la **recàrrega gestionada d'aqüífers**, incrementant així la resiliència hídrica de l'àrea metropolitana de Barcelona. Aquest projecte inclou:

- Seguiment de la recàrrega d'aqüífers amb aigua regenerada a Sant Vicenç dels Horts.
- Desenvolupament d'un Sanitation Safety Plan (SSP) per aquest ús específic d'aigua regenerada.
- Creació d'un sensor virtual de qualitat de l'aigua per monitoritzar-la en temps real.
- Cocreació d'estratègies per fomentar l'ús de fonts alternatives i la seva acceptació social.



Una aigua
amb garantia
de qualitat



02



La qualitat de les aigües de consum està regulada a tots els països de la UE per una mateixa normativa comunitària, la Directiva (UE) 2020/2184. Aquesta normativa pren com a base les recomanacions de l'OMS i ha estat transposada a Espanya mitjançant el Reial Decret 3/2023, pel qual s'estableixen els criteris tecnosanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, el seu control i subministrament: aquest Reial Decret, doncs, estableix, principalment, el control dels paràmetres que s'han de mesurar.

Aigües de Barcelona duu a terme tots els controls fixats per aquesta legislació (i altres addicionals, de manera que supera el que dicta la normativa) a la totalitat dels municipis on opera. Aquests controls es realitzen al seu **laboratori acreditat per la norma ISO 17025**, de requisits generals per a la competència dels laboratoris d'assaig i calibratge, el màxim estàndard internacional de competència tècnica pel que fa a laboratoris d'anàlisi.

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

Aigües de Barcelona té com a prioritat garantir que l'aigua que subministra a la ciutadania compleixi els **més alts estàndards de qualitat**. La gestió responsable dels recursos hídrics requereix una **supervisió contínua, innovació tecnològica i un model de control rigorós** per assegurar la seguretat sanitària en tot el cicle de l'aigua.

Durant el 2024, Aigües de Barcelona ha mantingut una sèrie d'**actuacions destinades a garantir la qualitat de l'aigua i a reforçar la resiliència del sistema** davant el context de sequera. Aquests esforços han permès continuar oferint un subministrament segur i sostenible.



La companyia compta, de forma voluntària, amb la certificació ISO 22000, de sistemes de gestió de la innocuïtat dels aliments, que assegura la garantia sanitària de l'aigua i l'equipara a qualsevol altre aliment. Aigües de Barcelona va ser pionera el 2009 en obtenir aquesta certificació per a un abastament d'aigua.

Així mateix, la companyia ha reforçat les garanties sanitàries de l'aigua potable mitjançant l'adaptació dels Water Safety Plans (WSP) als efectes del canvi climàtic, especialment en relació amb la sequera. L'experiència acumulada en la reutilització indirecta d'aigües regenerades per potabilització (IPR) ha permès actualitzar aquests plans amb una avaluació exhaustiva de contaminants microbiològics, químics i emergents.

A més, es preveu el **desenvolupament dels Climate-Resilient Water Safety Plans (CR-WSP) a tot el seu àmbit de gestió, incloent no només el pol Llobregat sinó també el Besòs**, orientats a anticipar-se tant a la sequera com a altres impactes del canvi climàtic, com les inundacions i la degradació dels recursos hídrics, amb l'objectiu d'enfortir la seguretat del subministrament d'aigua a llarg termini.

S'ha mantingut una vigilància continuada dels nivells d'1,4-dioxà a les aigües regenerades produïdes a l'ERA del Baix Llobregat, amb l'objectiu d'intentar reduir la presència en origen d'aquest compost a l'aigua que arriba a l'EDAR procedent d'algunes indústries.

S'han incorporat **noves tecnologies i metodologies analítiques com l'Orbitrap i la detecció de glifosat, AMPA** i un nou sistema de control microbiològic en continu de l'aigua tractada (Bactosense).

Adaptació a la nova normativa d'aigües de consum

L'any 2023 va entrar en vigor el **Reial Decret 3/2023**, que adapta la Directiva Europea 2020/2184 sobre la qualitat de l'aigua de consum. Aigües de Barcelona ha completat la implantació de nous requeriments normatius, destacant:

- Obtenció de l'**acreditació ISO 17025** per a nous compostos regulats, com acrilàmida, clorur de vinil, epiclorhidrina i plaguicides.
- Posada en marxa del sistema de **dosificació de permanganat potàssic** a l'ETAP de Sant Joan Despí per reduir els clorats.
- Continuació de les obres de la nova **ETAP l'Estrella** per garantir el compliment dels nous límits per als PFAS i plaguicides.



Avaluació dels microplàstics i investigació en salut pública

- **Control de microplàstics:** s'ha finalitzat un doctorat industrial sobre microplàstics, que ha permès desenvolupar una metodologia validada per al seu monitoratge, en línia amb els futurs requisits normatius europeus.
- **Vigilància del SARS-CoV-2:** es manté el control del virus a les aigües residuals en col·laboració amb l'AMB i la Universitat de Barcelona, incloent-hi l'anàlisi de variants del virus i altres enterovirus.
- **Resistència a antibiòtics (ISGlobal):** Aigües de Barcelona participa en un projecte de recerca sobre la presència i eliminació de bacteris resistents als antibiòtics (ARBs) i gens de resistència (ARGs) en el cicle de l'aigua.





Dades significatives de qualitat de l'aigua

Grau de compliment dels paràmetres amb rellevància sanitària (%)	2022	2023	2024
Compliment de paràmetres amb rellevància sanitària	100	100	100

Grau de compliment dels paràmetres indicadors (sense impacte sanitari) (%)	2022	2023	2024
Qualitat fisicoquímica de l'aigua: determinacions fisicoquímiques conformes / total de determinacions fisicoquímiques per al control de la qualitat de l'aigua · (100)	99,99	99,94	99,85
Qualitat microbiològica de l'aigua: determinacions microbiològiques conformes / total de determinacions microbiològiques per al control de la qualitat de l'aigua · (100)	99,77	99,77	99,73

Controls efectuats	2022	2023	2024
Xarxa de distribució i transport (laboratori)	136.085	115.304	120.325
Xarxa de distribució i transport (equips en línia)	277.778	266.995	242.845
Total xarxa de distribució i transport	413.863	382.299	363.170
Depuració (EDAR)	99.759	103.120	104.540
Conca del Llobregat	94.435	96.819	92.896
Nombre d'analitzadors en línia a la xarxa	219	225	229





Objectiu: 100%
neutres



La regió mediterrània es troba entre les àrees més afectades del planeta davant els episodis d'emergència climàtica dels últims anys, i així ho estableix l'IPPC (Grup Intergovernamental d'Experts en Canvi Climàtic) en el seu darrer estudi sobre la Mediterrània. Es preveu que l'augment de la temperatura en aquesta zona en els propers anys sigui un 20% superior a la mitjana global. Davant aquest escenari, és imprescindible replantejar la nostra gestió, impulsant accions i destinant recursos cap a models més sostenibles i resilients.

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

A continuació es defineixen els **objectius de reducció d'Aigües de Barcelona** a curt i llarg termini, alineats amb la ciència i validats per la SBTi (Science Based Target Initiative):

Aigües de Barcelona es compromet a assolir emissions net-zero de gasos d'efecte hivernacle (GEH) al llarg de la seva cadena de valor per al 2050.

ABS1: Aigües de Barcelona es compromet a reduir l'any 2030 les emissions absolutes de GEH d'abast 1+2 en un 51,4% respecte a l'any base 2019.*

ABS2: Aigües de Barcelona es compromet a reduir l'any 2030 les emissions absolutes de GEH d'abast 3 en un 46,2% respecte a l'any base 2019.*

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



La companyia ha definit un full de ruta cap a la neutralitat climàtica





Aigües de Barcelona treballa per consolidar-se com un referent en la lluita contra el canvi climàtic i en la gestió responsable dels recursos naturals



La petjada de carboni d'Aigües de Barcelona del 2024 ha estat de 113.968,15 t de CO₂ equivalent i ha estat auditada d'acord amb la norma ISO 14064 i el GHG Protocol

14.640,61 t CO₂ eq evitades gràcies a la injecció d'energia renovable a la xarxa, reciclatge i valorització de residus (p.e. la disposició de fangs en agricultura)



Inventari d'emissions segons classificació GHG Protocol

Total Abast 1+2+3:
113.968,15 t CO₂ - eq

Abast 1

18.014,84
t CO₂ - eq

Abast 2

0,00
t CO₂ - eq

Abast 3

95.953,31
t CO₂ - eq

Emissions directes

Combustió en fonts fixes	2.834,82
Combustió en fonts mòbils (transport propi)	187,43
De procés	14.737,12
Fugitives refrigerants	255,47

Emissions indirectes de l'energia adquirida

- Consum electricitat segons el mètode *market-based* (emissions degudes a energia sense GdO)*

Altres emissions indirectes

Cat 1	Compra de reactius	14.357,13
	Compres aigua alta	2.361,82
	Altres béns i serveis	20.358,80
Cat 2	Ampliació i renovació xarxa canonades abastament	15.548,56
	Altres inversions	18.336,18
Cat 3	Producció combustibles (aigües amunt)	1.674,65
	Producció electricitat i pèrdues xarxa elèctrica (aigües amunt)	5.815,51
Cat 4	Transport de reactius	620,13
Cat 5	Tractament de residus	15.547,87
Cat 6	Viatges de negoci	71,63
Cat 7	Desplaçaments <i>in itinere</i>	1.261,03

(*) Emissions de CO₂ que provenen del cicle natural del carboni (crema de biogàs generat en el procés de digestió anaeròbia dels fangs i dosificació diòxid de carboni al procés de potabilització i distribució amb un percentatge de matèries primeres d'origen orgànic).

Emissions biogèniques*:
17.980,38 t CO₂ - eq

Emissions Opcionals GHG Protocol (Transport de residus, Emissions dels efluents de les EDARs):
16.846,61 t CO₂ - eq

Degut a la millora continua en el procés de càlcul, tant per les dades 2024 com per l'històric, s'ha dut a terme un reajustament de les categories associades a obres i serveis, emissions de procés i la utilització d'alguns factors d'emissió a partir de dades primàries de proveïdors de productes químics.

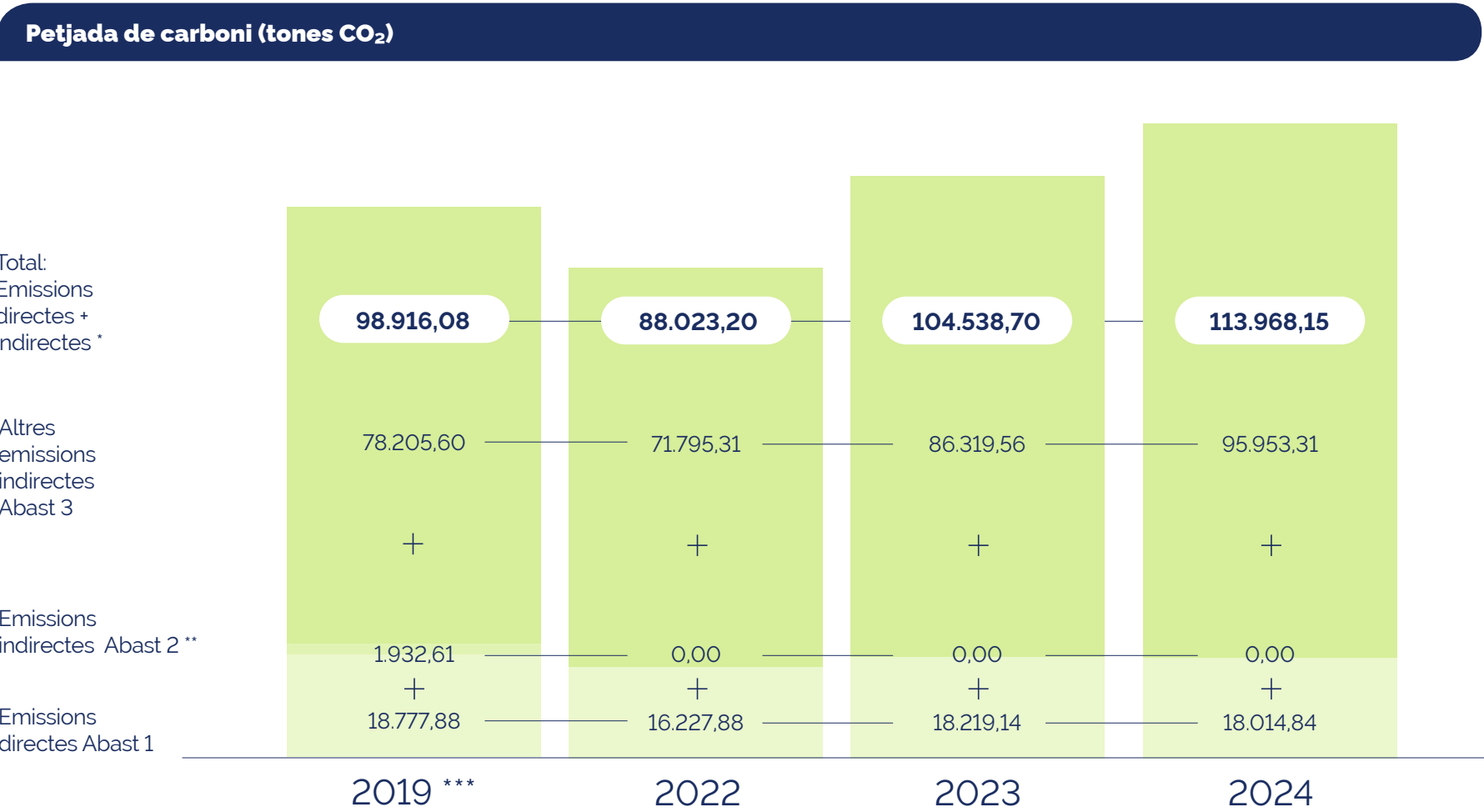


Full de ruta cap a la neutralitat climàtica

Avançar cap a la neutralitat climàtica és un dels grans reptes d'Aigües de Barcelona, que ha traçat un **full de ruta amb objectius clars i accions concretes** per reduir les emissions de gasos amb efecte hivernacle.

El full de ruta cap a les emissions netes zero, i validat amb SBTi, marca un objectiu anual de reducció de les emissions del 4,68% als abasts 1 i 2 i del 4,2% a l'abast 3. En el període 2019-2024 l'objectiu de reducció s'ha assolit per als nivells d'abast 1 i 2, on la companyia té un major control directe, resultant en una reducció del 13,02% de l'abast 1 i 2 respecte al 2019. No obstant, aquesta tendència no s'ha aconseguit encara traslladar a l'abast 3, on les emissions han augmentat un 22,69% en el mateix període, amb un increment pronunciat (11,16%) durant el darrer any.

Respecte al darrer any 2023, les emissions totals han patit un increment del 9,02%. Aquest increment es produeix per la necessitat d'adaptar les infraestructures del cicle integral de l'aigua i garantir la resiliència d'aquestes davant episodis de sequera.



(*) Degut a la millora continua en el procés de càlcul, tant per les dades 2024 com per l'històric, s'ha dut a terme un reajustament de les categories associades a obres i serveis, emissions de procés i la utilització d'alguns factors d'emissió a partir de dades primàries de proveïdors de productes químics.

(**) Les emissions d'abast 2 s'han reportat segons el mètode *market-based*. S'estableix com a criteri que per al càlcul de l'abast 2 es té en compte l'excedent d'energia renovable amb garanties d'origen, compensant les mateixes entre instal·lacions.

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

Les emissions associades a les obres extraordinàries a la sequera i a la renovació i ampliació de la xarxa d'abastament han augmentat en 10.961 t CO₂ eq respecte l'any anterior. En concret, les obres extraordinàries de sequera, necessàries com a mesura d'adaptació al canvi climàtic, han suposat un 7,79% del total de la petjada del 2024.

Les emissions d'abast 1 s'han reduït en un 1,12% gràcies a la compra de diòxid de carboni amb criteris sostenibles, que utilitza un 23% de matèries primeres d'origen orgànic i disminueix les emissions de procés d'abastament. També s'han reduït les emissions de combustibles fòssils en fonts fixes en un 7,07% gràcies a un consum més

baix de gas natural a l'ETAP de Sant Joan Despí, a causa d'aturades en el procés d'atomització de fangs, i a l'eliminació de la caldera de la seu de Collblanc, que s'ha substituït per un equip d'aerotèrmia.

Càlcul petjada de carboni de producte

A Aigües de Barcelona, hem avançat en el nostre compromís amb la sostenibilitat calculant la petjada de carboni de producte (PCP) dels tres principals serveis que oferim: **subministrament d'aigua potable, depuració d'aigües residuals i subministrament d'aigua regenerada**, calculats segons la norma ISO 14067. Aquest indicador ens permet identificar amb major precisió els **principals factors que contribueixen a l'impacte ambiental en els cicles de vida dels nostres productes**, com el tractament, el bombament i altres processos clau.

Disposar d'aquests indicadors ens permet continuar avançant en els nostres **objectius de reducció d'emissions**. Aquesta informació ens ajuda a optimitzar i millorar l'eficiència dels nostres processos i a establir estratègies més ambicioses en matèria de sostenibilitat, alineant-nos amb els nostres objectius de descarbonització.

D'aquesta manera, volem **fomentar un ús més responsable dels recursos hídrics i promoure hàbits de consum més sostenibles i conscients**. En definitiva, el càlcul i la comunicació de la petjada de carboni de producte són, per a Aigües de Barcelona, una **eina clau per avançar cap a un model de gestió més sostenible, compromès amb el medi ambient i la societat**.

La petjada de producte pateix variacions substancials al llarg dels anys, degut als canvis en les condicions meteorològiques que comporten variacions en les condicions d'exploració del servei.



Projectes clau del 2024

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

Reducció d'emissions directes

Durant el 2024 s'ha continuat treballant per **reduir les emissions d'òxid nitrós (N₂O) generades als processos de depuració**, un dels principals focus d'emissions directes (abast 1). Mitjançant el projecte **NITROUS**, amb la participació de Cetaqua i l'àmbit universitari, s'ha monitoritzat aquest gas a l'EDAR de Sant Feliu de Llobregat. La sensorització s'ha ampliat a l'EDAR de Montcada per seguir avançant en la seva reducció.

També s'han dut a terme **campanyes de detecció i quantificació de fuites de metà (CH₄)** a les línies de gas de les EDARs amb digestió anaeròbia del Baix Llobregat, Gavà-Viladecans i Sant Feliu. Aquestes actuacions s'emmarquen en el projecte **MEDAR**, que preveu noves fases de mesura i seguiment per quantificar l'impacte de les accions correctores.

Pel que fa a la mobilitat sostenible, el 2024 **la flota d'Aigües de Barcelona ha assolit els 179 vehicles 100% elèctrics**, contribuint a reduir les emissions associades als desplaçaments operatius.

Reducció d'emissions indirectes

El 2024 s'ha posat en marxa la **Unitat d'Innovació d'Impactes i Creixement Sostenible**, amb l'objectiu d'integrar criteris ambientals quantitatius en la presa de decisions, especialment en compres i disseny d'obres, i accelerar així la descarbonització de l'activitat.

Transició energètica

Amb l'objectiu d'assolir l'autosuficiència energètica del 100% el 2045, s'han presentat **dos projectes d'instal·lacions fotovoltaïques a les EDARs del Besòs i de Gavà-Viladecans**. Aquests permetran generar prop de 1,4 GWh anuals, triplicant la producció fotovoltaica de l'any 2023.

Neutralitat operativa i economia circular

La **gestió dels fangs a les ecofactories**, que representen un 12% de les emissions totals de la companyia, ha esdevingut una prioritat en l'estratègia de descarbonització. El 2024 s'ha elaborat un **Pla de fangs** amb l'objectiu de reduir-ne el volum en un 54% i minimitzar en un 70% l'impacte ambiental associat. Aquest pla preveu la transformació progressiva de les EDARs en plantes regeneratives per maximitzar la recuperació d'energia i subproductes.

També s'ha iniciat un **projecte amb l'Institut de Recerca i Tecnologies Agroalimentàries** per avaluar les emissions associades a l'enviament de llots a plantes de compostatge.



Energia eficient i renovable

Millora en continu de l'eficiència

Des de l'any 2011 la millora en continu de l'eficiència energètica se suporta segons l'estàndard ISO 50001, mitjançant el qual es du a terme la identificació i implementació de diverses iniciatives de millora d'una manera transversal en tots els àmbits de l'organització.

Les **accions més rellevants** executades durant aquest 2024 són les següents:

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

Generació d'energia renovable

Amb l'objectiu d'incrementar la producció d'energia provinent de fonts d'energia renovable, reduir la dependència dels combustibles fòssils i augmentar l'autosuficiència energètica, Aigües de Barcelona disposa d'un pla d'implantació de generació d'energia fotovoltaica, que es va iniciar el 2020 i s'ha allargat fins el 2025. Aquest pla preveu la instal·lació de 22 plantes solars fotovoltaïques amb una capacitat total de 10,4 GWh anuals.

En el 2024, s'ha implementat una nova instal·lació solar fotovoltaica d'autoconsum en un dipòsit de la xarxa d'abastament, reforçant així la capacitat de producció pròpia d'energia renovable.

Actualment, la companyia disposa de **14 instal·lacions de producció d'energia renovable**, distribuïdes de la següent manera:

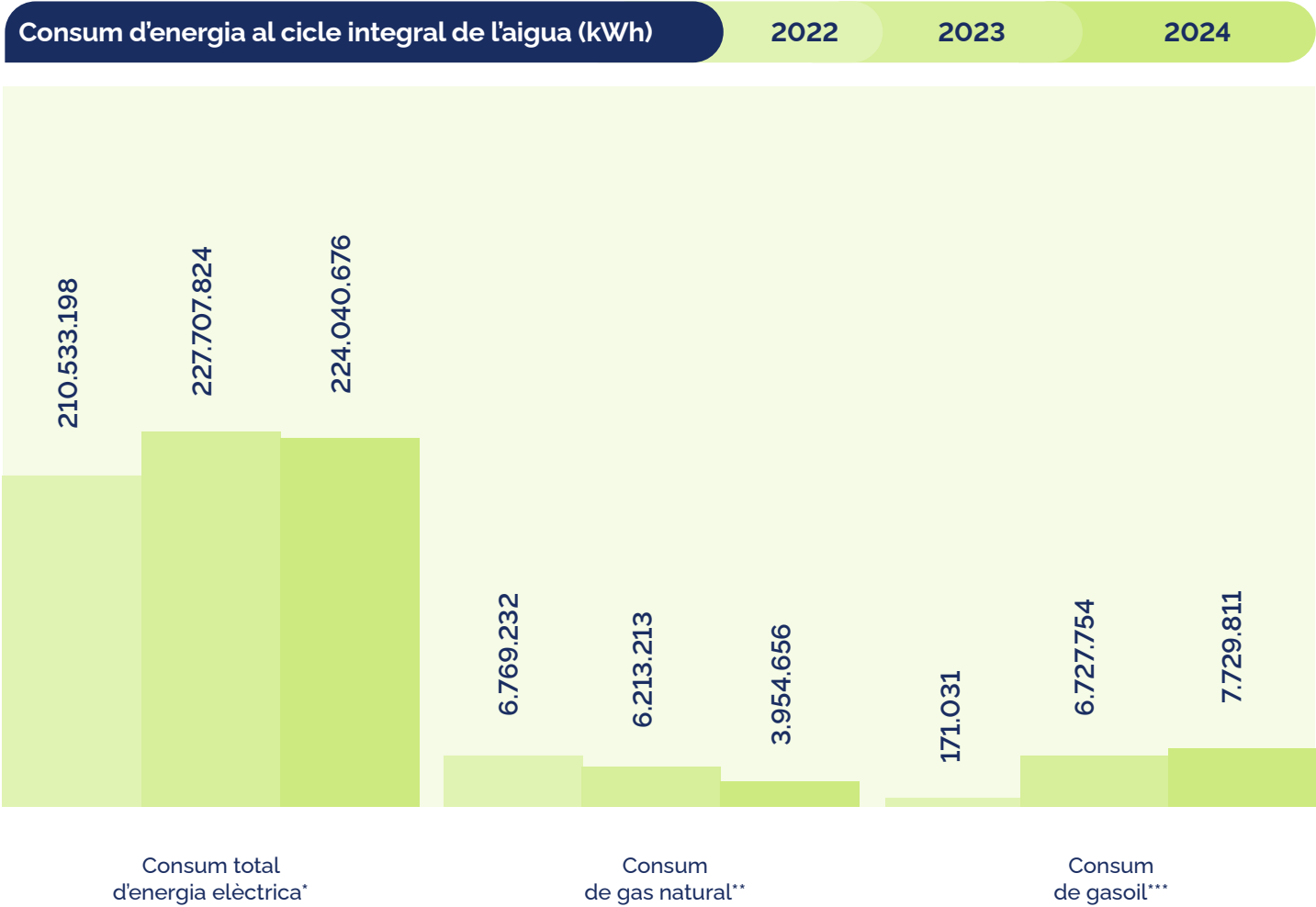
- **Tres ecofactories amb cogeneració mitjançant biogàs:** una en règim d'autoconsum i dues en modalitat de venda de tota la generació.
- **11 instal·lacions solars fotovoltaïques:** deu en règim d'autoconsum i una destinada exclusivament a la venda d'energia (ubicada a l'ETAP de Sant Joan Despí, operativa des del 2013).



A més, s'han presentat **dos projectes d'instal·lacions fotovoltaïques per a les EDARs del Besòs i Gavà-Viladecans** a la convocatòria d'ajuts de l'IDAE (Institut per a la Diversificació i Estalvi de l'Energia). Aquestes instal·lacions tindran una capacitat de generació combinada d'1,4 GWh anuals, triplicant així la producció fotovoltaica de 2023.

En l'àmbit de la valorització del biogàs, el 2024 s'ha instal·lat un nou motor de cogeneració a l'EDAR del Baix Llobregat, que millora l'eficiència en l'aprofitament del biogàs produït, assegurant una generació continuada d'energia tèrmica i elèctrica les 24 hores del dia.





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

(**) El consum de gas natural ha disminuït a causa d'una aturada tècnica de l'assecatge tèrmic i atomització de la línia de tractament de fangs de l'ETAP Sant Joan Despi durant el darrer trimestre del 2024.

(***) L'increment de consum de gasoil respecte del 2022 és degut a l'increment d'aportació d'aigua regenerada per a ús prepotable, donada la situació de sequera.

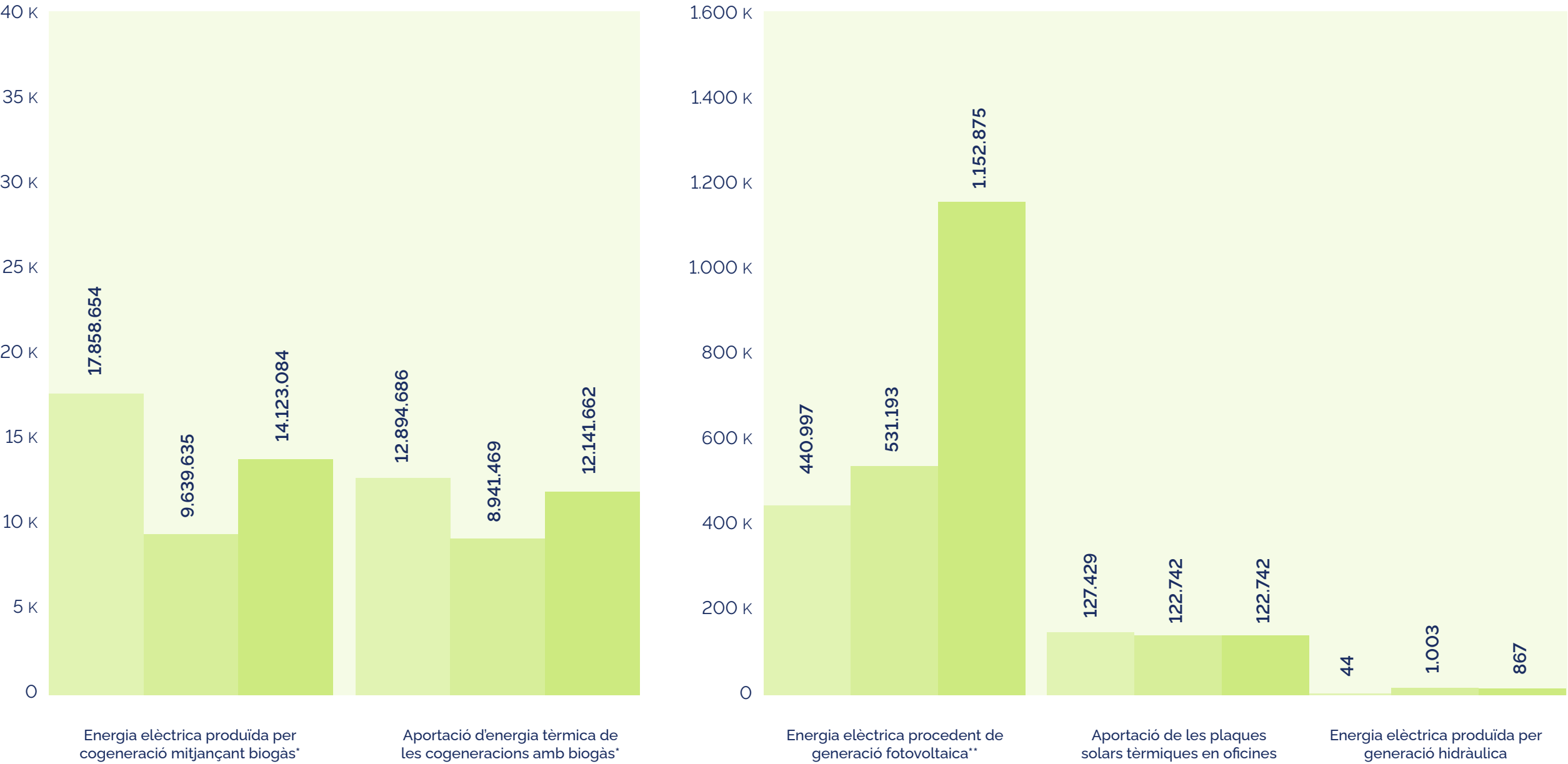
No es realitza consum de calor, fred ni vapor.





Energia produïda amb fonts renovables (kWh)

202220232024



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

L'increment al 2024 ve donat per l'augment d'hores de funcionament de la cogeneració a l'EDAR del Baix Llobregat.

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



Impulsant el compromís climàtic

Fer front al canvi climàtic requereix una acció coordinada entre empreses, institucions i ciutadania. Per aquest motiu, Aigües de Barcelona ha consolidat durant el 2024 una **sèrie d'iniciatives dirigides a fomentar la conscienciació ambiental, promoure accions col·lectives i reforçar aliances** amb diferents sectors de la societat que, materialitzades s'ha en projectes concrets, generen un impacte real.



Capacitació i compromís intern

Amb la voluntat de fomentar el compromís climàtic entre les persones treballadores, la companyia impulsa diferents iniciatives orientades a la sensibilització, la formació i el canvi d'hàbits sostenibles:

Tallers Comprendre per actuar pel clima:

Aquest programa formatiu virtual permet entendre els vincles causa-efecte del canvi climàtic i aporta coneixement per generar accions de mitigació i adaptació, tant individuals com col·lectives. Des del 2021, hi han participat 409 persones treballadores, 113 de les quals durant l'any 2024.

Zoom climàtic:

Des del 2022, aquest espai de trobada interna s'ha consolidat com un canal de divulgació dels resultats ambientals de l'organització, especialment pel que fa a les petjades de carboni i hídrica i al seguiment del full de ruta cap a la neutralitat climàtica. En total, s'han celebrat quatre sessions amb una assistència acumulada de 394 persones.

ABctua!:

El 2024 s'ha posat en marxa aquest projecte pilot, en el marc del programa CONNECTIO de Barcelona Activa, amb l'objectiu de promoure un estil de vida més sostenible mitjançant una aplicació mòbil. La iniciativa ha comptat amb la participació de 86 persones treballadores, que han pres part en cinc reptes i han compartit fins a 80 consells i propostes per reduir la petjada ambiental individual i col·lectiva.





Compromís amb el territori

Com a agent clau de l'àmbit ambiental a la metròpolis de Barcelona, Aigües de Barcelona treballa de manera coordinada amb diversos grups d'interès per fomentar el compromís climàtic, promoure la cultura de la sostenibilitat i generar aliances transformadores. Durant el 2024, s'han desenvolupat iniciatives destacades:

37a edició de la Copa Amèrica de vela:

Amb l'objectiu de contribuir a la sostenibilitat de l'esdeveniment, s'ha subministrat aigua regenerada per a la neteja de més de 50 embarcacions.

Barcelona Open Banc Sabadell (Torneig Conde de Godó):

Aigües de Barcelona ha col·laborat, un any més, en la sostenibilitat del torneig, amb la instal·lació de punts d'aigua de l'aixeta i la distribució d'ampolles reutilitzables. També s'ha contribuït al càlcul de les petjades de carboni i hídrica per continuar desenvolupant accions de millora en el pla de sostenibilitat de les properes edicions.

Hub d'Acció Climàtica:

Aquest espai de col·laboració, en funcionament des del 2021, reuneix més de 63 entitats vinculades al cicle integral de l'aigua i al territori.



**Aigües de
Barcelona**



Exposició itinerant Operació Aigua:

Amb la voluntat de sensibilitzar la ciutadania sobre l'ús sostenible de l'aigua, aquesta exposició divulgativa ha recorregut diversos municipis —com Badalona, L'Hospitalet de Llobregat, Cerdanyola i Torrelles—, i ha estat present també a la fira Mercat de Mercats a la plaça Catalunya de Barcelona. El contingut de l'exposició se centra en quatre àmbits clau: l'accés universal a l'aigua, el cicle urbà de l'aigua, la contaminació i el consum domèstic.

6a edició del Metròpolis FPLab:

Aigües de Barcelona ha llançat el repte 'Com podem integrar i adaptar diferents espais i edificis com a futurs refugis climàtics?' dins el marc d'aquest programa educatiu. La proposta guanyadora, Coolbox, ha estat desenvolupada per tres estudiants de formació professional de l'Institut Provençana, amb una estada de dos mesos a la companyia per estudiar-ne la viabilitat.

Cafès Biobserva:

Durant el 2024 s'han celebrat quatre sessions monogràfiques per compartir experiències ambientals del Grup.

Activitats de sensibilització sobre aigua regenerada

S'ha dut a terme una dinàmica educativa amb estudiants de la Universitat Politècnica de Catalunya i del club Esade Energy and Environment mitjançant la metodologia Manual Thinking. L'activitat ha posat l'accent en l'emergència hídrica i la reutilització de l'aigua com a resposta sostenible al canvi climàtic.

Petjada hídrica



EMPREMTA HÍDRICA BLAVA DIRECTA

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



EMPREMTA HÍDRICA GRIS DIRECTA

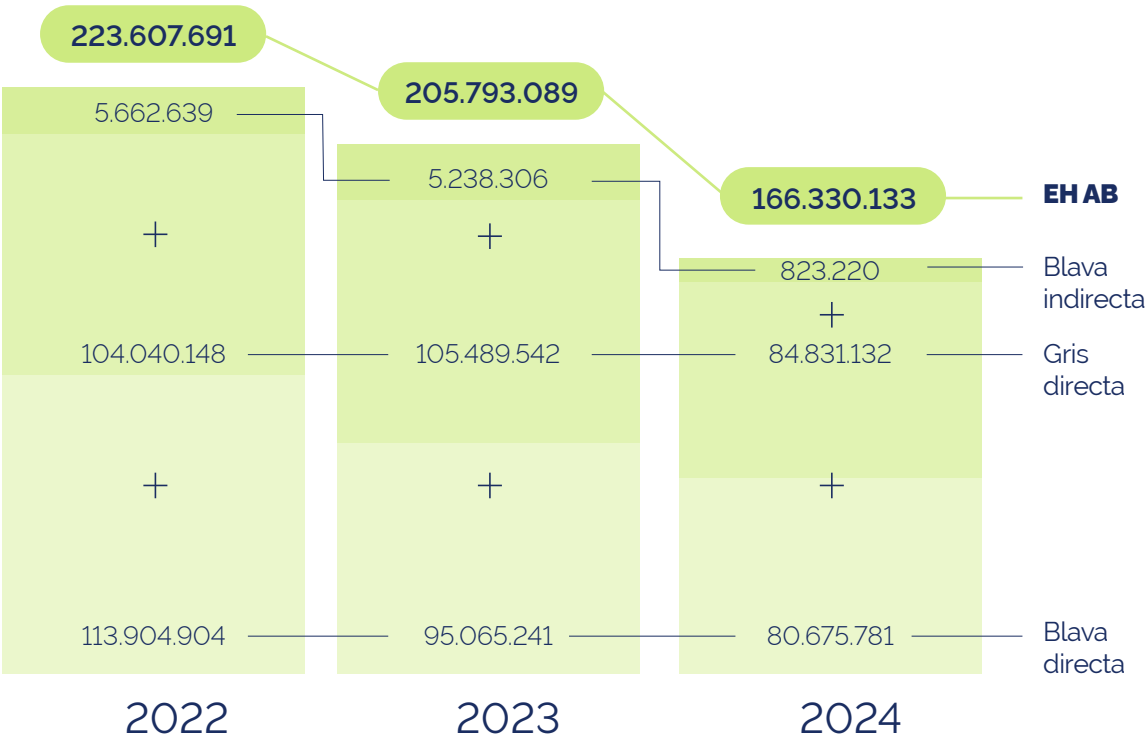
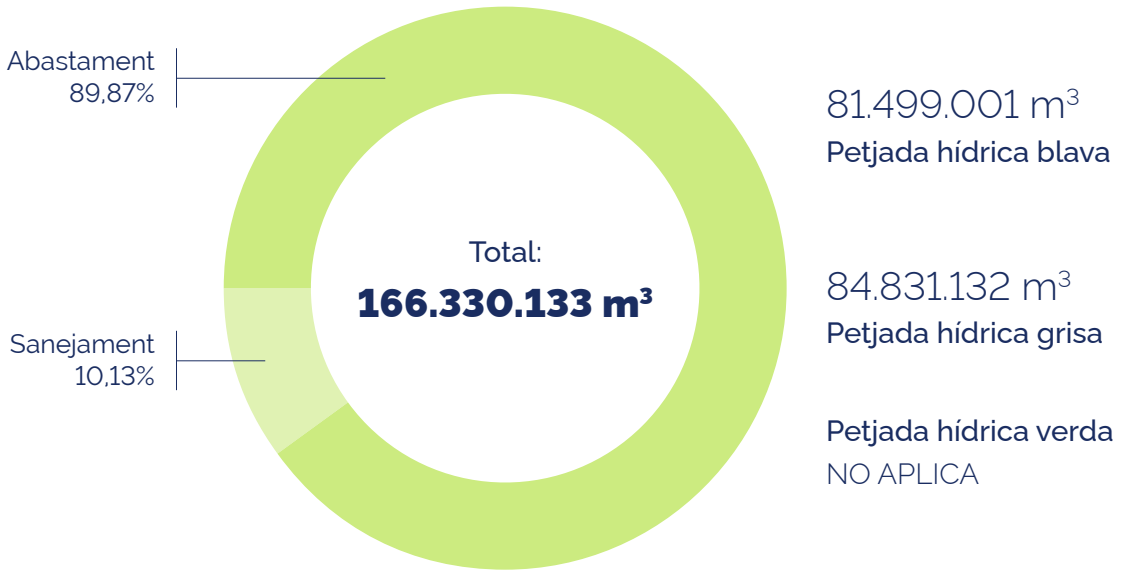
Fa referència al volum d'aigua dolça que es necessita per assimilar la càrrega de contaminants, basat en concentracions en condicions naturals i en les normes o legislació de qualitat de l'aigua existents.



EMPREMTA HÍDRICA INDIRECTA

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

Petjada hídrica



Aquest any s'observa una reducció significativa de la petjada hídrica, degut, principalment, a una disminució en la petjada gris directa, associada a la millora en la qualitat dels abocaments de les EDAR de Montcada (al riu) i del Baix Llobregat (per a usos de manteniment ecològic, prepotable i intrusió salina).

Destacar la disminució de la petjada blava directa associada a la compra d'aigua en alta a Distribució, degut a un major volum procedent de la dessaladora ITAM Llobregat, que, com l'aigua regenerada, al tractar-se de recursos hídrics alternatius, no tenen petjada hídrica directa. D'aquesta manera, cal destacar que aquest any s'han estalviat 34,5 hm³ en la petjada hídrica blava directa gràcies a l'ús ambiental de l'aigua regenerada, i de 8,3 hm³ per l'ús d'aigua regenerada en reg.

Petjada hídrica directa
165.506.913 m³

99,51 %

Petjada hídrica indirecta
823.220 m³

0,49 %



Economia circular





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

L'economia circular ha esdevingut una necessitat imperativa per a una gestió eficient i responsable del cicle de l'aigua. Aigües de Barcelona ha evolucionat des d'un model lineal cap a un enfocament basat en la reutilització, la reducció de residus i la valorització de subproductes. Aquesta transició permet aprofitar al màxim els recursos, minimitzant l'impacte ambiental i contribuint a la descarbonització del territori.

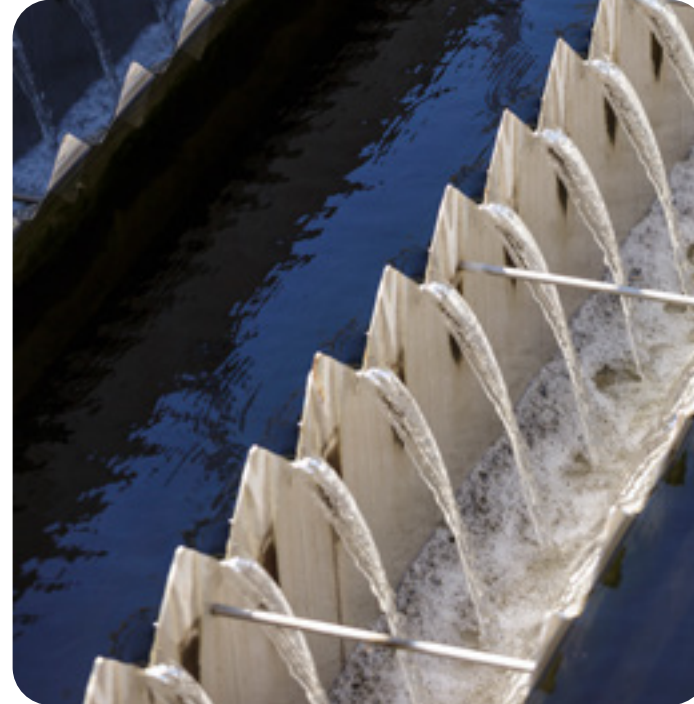
El compromís de la companyia amb la circularitat es reflecteix en els resultats de 2024, en què s'ha aconseguit un 97,54% de valorització dels residus generats a les EDARs i un 64,96% a les ETAPs. Aquestes xifres han estat possibles gràcies a la implementació de noves tècniques de gestió i processos d'optimització.



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

La totalitat dels fangs deshidratats generats a les EDARs de l'àrea metropolitana tenen com a destinació processos de valorització. Aquests processos són majoritàriament d'aplicació agrícola directa per a fangs digerits i el compostatge i la biometanització en el cas de fangs no digerits.

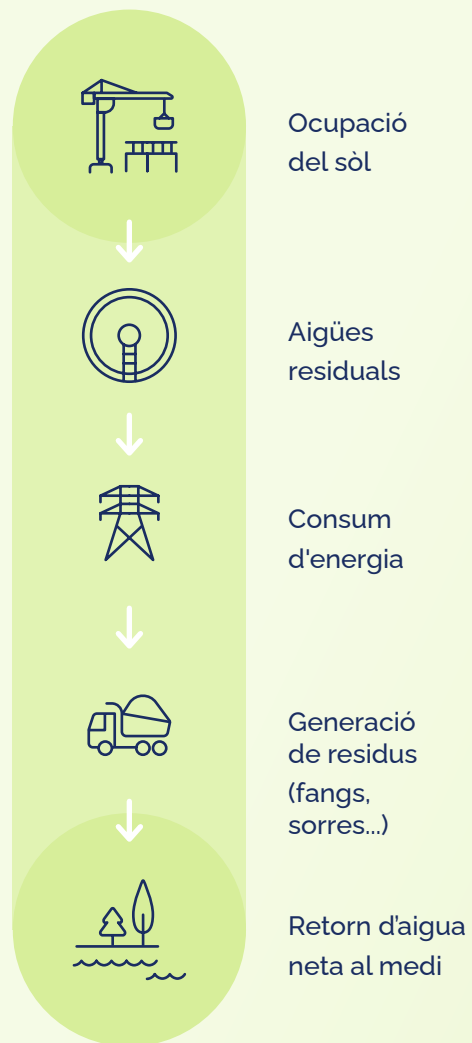
Una de les iniciatives més destacades ha estat la **valorització dels residus de garbellament i desarenatge**, que històricament es destinaven a dipòsits controlats. Durant el 2024, s'ha consolidat un nou sistema de processament que permet transformar aquests residus en **àrids reutilitzables** per a la construcció i altres aplicacions industrials. La previsió és que, de cara al 2025, aquesta via de valorització esdevingui majoritària i que pel 2026 s'eliminin gairebé totes les opcions de gestió a abocador.



La circularitat dels residus és possible: ecofactories

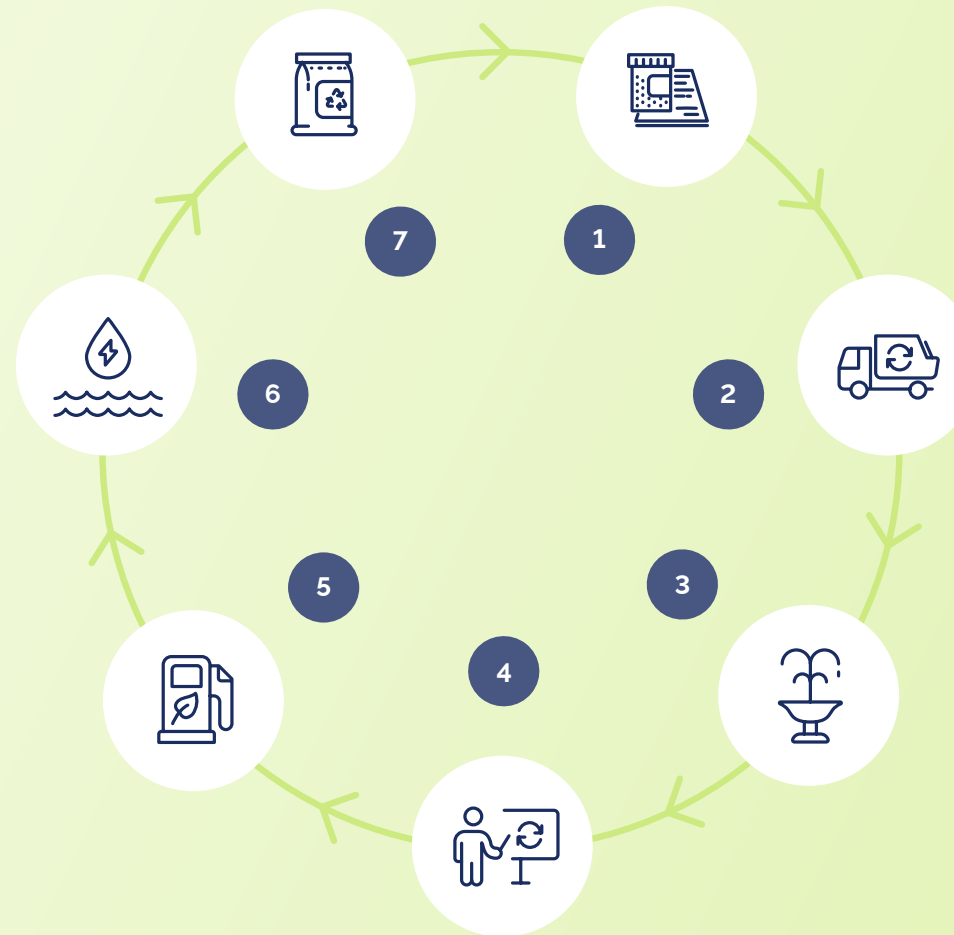
Les ecofactories representen un pas endavant en la **transició cap a un model circular** del cicle de l'aigua. Aquestes instal·lacions no només depuren les aigües residuals, sinó que també recuperen recursos, generen energia i minimitzen l'impacte ambiental. Aigües de Barcelona ha convertit diverses de les seves EDARs en **ecofactories**, impulsant projectes innovadors que maximitzen la reutilització i la sostenibilitat.

Model lineal. Depuradores



Model circular. Ecofactories

1. Valorització de residus orgànics d'altres indústries
2. Serveis ambientals del sòl ocupat
3. Reutilització de l'aigua per a diferents usos
4. Sensibilització i educació ambiental
5. Producció de biocombustibles
6. Generació d'energia renovable
7. Conversió de residus en recursos (agricultura, construcció...)



Què és una ecofactoria?

Una ecofactoria és una planta dedicada a la **transformació de l'aigua residual en recursos**, basada en els principis de sostenibilitat i economia circular. Com a centre autosuficient i respectuós amb el medi ambient, **compleix tres criteris fonamentals: satisfà les seves pròpies necessitats, genera un impacte ambiental positiu i contribueix al benestar col·lectiu**. Per tant, una ecofactoria és una EDAR que es dedica a la transformació de l'aigua residual en recursos, basada en principis de sostenibilitat i economia circular.

Els grans desafiaments d'aquesta iniciativa inclouen la reutilització de l'aigua, l'autosuficiència energètica, la gestió circular dels residus convertint-los en nous recursos, el codisseny, la cocreació, l'intercanvi de coneixement i el fet de ser un referent en aquests valors mitjançant nous models de creació de valor compartit.

Aigües de Barcelona impulsa **iniciatives que promouen la circularitat de recursos i la descarbonització del territori**, mitjançant projectes innovadors en la gestió de residus, la producció d'energia i la reutilització de materials.



- **Generació de biometà a partir de biogàs:** en el marc del projecte europeu **LIFE NIMBUS**, es valoritzen els fangs generats a l'ecofactoria del Baix Llobregat per produir biometà, amb qualitat suficient per ser utilitzat com a combustible en el transport públic. Aquesta iniciativa permetrà reduir anualment 72 tones d'emissions de CO₂, 350 grams d'emissions de SO_x, evitar el consum de 33.288 m³ de gas natural d'origen fòssil i generar 29 tones equivalents de petroli (tep) d'energia renovable.
- **Reutilització de membranes:** Aigües de Barcelona reutilitza les membranes d'osmosi inversa i d'ultrafiltració de l'ETAP de Sant Joan Despí en altres processos, com ara la producció d'aigua regenerada a l'ERA del Baix Llobregat o altres instal·lacions del Grup. Aquesta pràctica, pionera en el sector, redueix l'impacte dels residus i allarga la vida útil dels materials amb garanties de qualitat per als usos previstos.
- **Ús de terres reciclades en obres:** la companyia ha estat pionera en la reutilització de terres procedents de les pròpies obres de canalització de xarxa per a noves actuacions vinculades al servei d'aigua a la ciutat. Aquesta acció contribueix a la reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle, al reaprofitament de residus i a la minimització de l'impacte ambiental en entorns com les pedreres.
- **Digitalització de l'operació a les ecofactories:** s'estan desenvolupant projectes d'innovació per dotar les ecofactories d'eines digitals que permetin optimitzar els processos operatius i avançar cap a una gestió més eficient i sostenible dels recursos.



Control i
minimització de
la contaminació





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

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



Escassetat de recursos hídrics amb conseqüències sobre la disponibilitat i la qualitat del recurs, l'augment de la desertització, canvis als ecosistemes, les zones humides, així com l'increment de tensions entre sectors per l'ús de l'aigua (energètic, regadiu, domèstic, industrial...).



Altres efectes: **esdeveniments atmosfèrics** que, per la seva intensitat, poden produir danys importants i alterar el servei de manera significativa en zones molt localitzades.

Com a gestors d'un recurs natural essencial, **l'activitat d'Aigües de Barcelona té, en gran part, un impacte positiu sobre el medi ambient.** Tot i això, la pròpia naturalesa del servei —que requereix infraestructures complexes i processos industrials per garantir la captació, el tractament i el retorn adequat de l'aigua al medi— comporta també determinats riscos i impactes ambientals negatius associats a l'activitat.

La companyia treballa de manera proactiva per **minimitzar aquests impactes a través de sistemes de control ambiental i l'aplicació de plans de mitigació específics** per a cada situació.

Aigües de Barcelona compta amb la **certificació ambiental ISO 14001 i identifica els aspectes ambientals associats a les seves activitats, productes i serveis**, tant els que pot gestionar directament com aquells sobre els quals pot influir. Aquesta identificació es fa amb una visió de cicle de vida i dona lloc a la definició de plans de millora continua adaptats a cada realitat.

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

Gestió d'emissions atmosfèriques:

El 2024 s'han realitzat controls d'emissions atmosfèriques a les EDARs del **Baix Llobregat, Gavà-Viladecans, Montcada i Sant Feliu de Llobregat**, amb resultats satisfactoris. També s'han dut a terme els **controls del desodoritzador i de l'establiment complet de l'ETAP de Sant Joan Despí**.

Aquest seguiment es fa d'acord amb les autoritzacions ambientals de cada instal·lació i permet conèixer i controlar l'impacte de les emissions generades pels focus emissors de les plantes.



Doble control ambiental: impacte odorífer i acústic

Gestió d'olors a les EDARs:

Per donar compliment a la normativa de referència en matèria de prevenció i control d'olors, **durant el 2024 s'ha treballat en la definició d'un pla específic per a cada EDAR**, amb l'objectiu d'adaptar-se a les prescripcions de les autoritzacions d'emissions de cada planta.

A l'ecofactoria de Sant Feliu s'ha realitzat una olfactometria dinàmica de tota la instal·lació, incloent-hi les noves zones de desodoració. Mitjançant una entitat externa s'ha determinat l'impacte odorífer i s'ha modelitzat la dispersió d'olors d'acord amb la norma UNE-EN 13725.

Control i millora de l'impacte acústic:

En el disseny i millora de les instal·lacions es tenen en compte les **especificacions tècniques necessàries per minimitzar les emissions acústiques**, especialment en aquelles ubicades a prop de nuclis urbans, amb l'objectiu de complir la normativa i evitar molèsties a la ciutadania.

Periòdicament es realitza una **avaluació dels nivells d'immissió acústica**, tant interiors com exteriors, a les diferents EDARs, per verificar el compliment normatiu i garantir que no hi ha impacte en l'entorn.

Les quatre ETAPs es troben situades en zones allunyades de nuclis habitats —prop de vies de circulació o en entorns agrícoles— i no generen emissions acústiques que puguin afectar la població. En el cas concret de l'ETAP de Sant Joan Despí, l'autorització ambiental no contempla requisits relacionats amb el soroll.

En cas de rebre alguna queixa per soroll, s'analitza i es dona resposta mitjançant les solucions tècniques més adequades.

Durant el 2024 s'ha treballat en la definició d'un pla específic de gestió d'olors per a cada EDAR

Durant el 2024 no hem tingut cap queixa d'olors atribuïble a les nostres plantes

Durant el 2024 no hem tingut cap queixa relativa al soroll



Mobilitat verda

L'esforç i la voluntat d'Aigües de Barcelona per **avançar cap a una gestió cada cop més respectuosa amb el medi ambient i eficient** des del punt de vista energètic, es tradueixen en la incorporació de cotxes **100% elèctrics d'última generació a la flota de la companyia**.

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

Aquest creixement en la nostra flota de vehicles suposa un increment notable respecte als **167 del 2023** i els **160 del 2022**. Aquesta transició cap a una flota elèctrica permet:

- Reduir les emissions de gasos contaminants i millorar la qualitat de l'aire a l'àrea metropolitana de Barcelona.
- Minimitzar la contaminació acústica en les zones urbanes, reduint les molèsties als ciutadans i ciutadanes.
- Fomentar l'eficiència energètica i l'ús de fonts renovables en la nostra operativa.

Fomentem una mobilitat més sostenible

A més, estem promovent bones pràctiques de mobilitat sostenible entre les persones treballadores i col·laboradors, incentivant l'**ús del transport públic i la mobilitat compartida en els desplaçaments laborals**.

Aquestes accions s'alineen amb el nostre compromís de reducció de l'empremta de carboni i reforcen el nostre paper com a companyia responsable i compromesa amb el medi ambient.



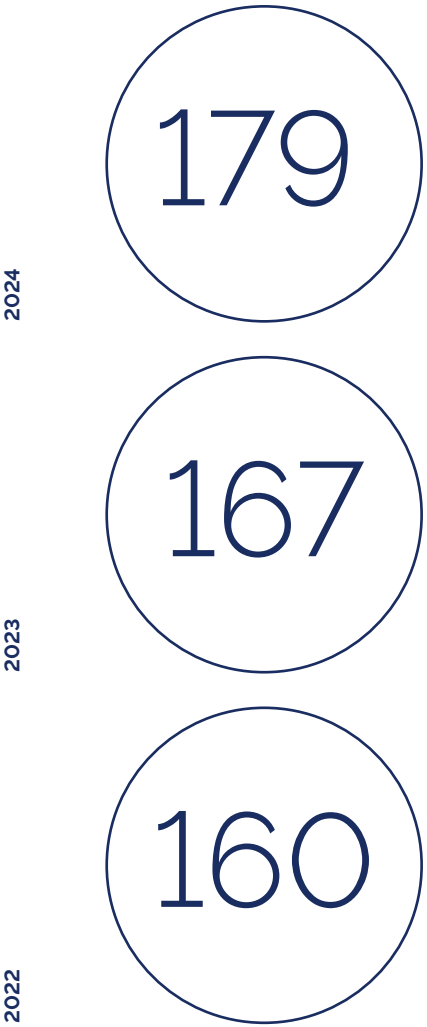
Aigües de Barcelona aposta per una mobilitat més neta i eficient



La implantació progressiva del cotxe elèctric ha arribat el 2024 fins als 179 vehicles 100% elèctrics

Flota de vehicles elèctrics

Nombre de vehicles

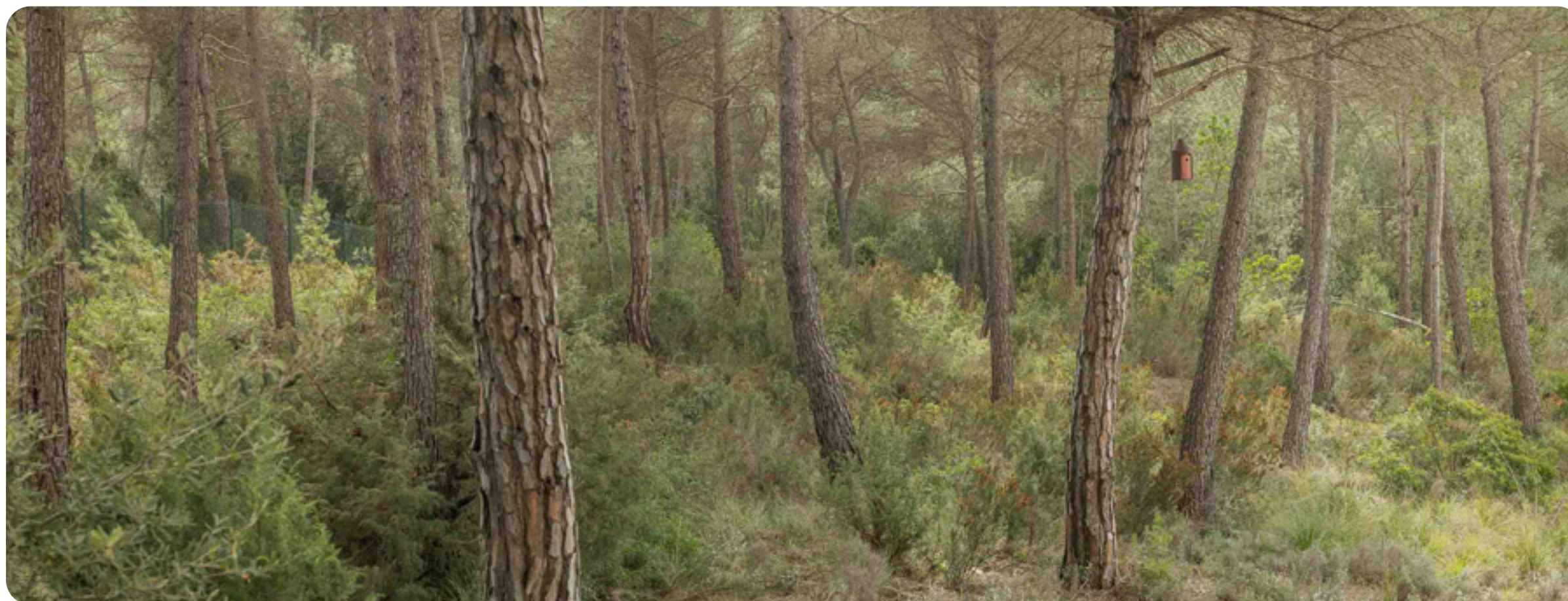




Preservació del patrimoni natural i biodiversitat



02



L'equilibri dels ecosistemes depèn en gran part d'una **gestió sostenible dels recursos naturals**. Per aquest motiu, Aigües de Barcelona integra la preservació del patrimoni natural i la biodiversitat en la seva estratègia ambiental, desenvolupant **iniciatives que minimitzen l'impacte de la seva activitat i fomenten la recuperació d'espais naturals**.

Amb accions que van des de la restauració de zones verdes fins a la promoció d'hàbitats per a la fauna autòctona, la companyia reforça el seu compromís amb el medi ambient.

Pla estratègic de biodiversitat i capital natural

La companyia ha estat desenvolupant **accions per afavorir i conservar la biodiversitat dins les seves instal·lacions**, entre les quals destaquen l'ús d'espècies vegetals autòctones en la jardineria, la gestió ecològica de les zones verdes, l'eliminació de fitosanitaris químics, el control d'espècies invasores i la instal·lació de refugis de fauna.

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



Projecte pilot RegeneraVerd

El 2024 s'ha posat en marxa el projecte **RegeneraVerd**, una iniciativa d'innovació aplicada a l'EDAR Gavà-Viladecans que té com a objectiu demostrar els beneficis de la regeneració de prats i boscos de ribera en el cicle de l'aigua, la biodiversitat i els serveis ecosistèmics.

Aquest projecte inclou com accions principals la **plantació de 500 m² de prats florits**, substituint graminies per espècies autòctones de baix requeriment hidric, i la **regeneració de 500 m² de bosc de ribera** dins de l'espai protegit del Delta del Llobregat (Xarxa Natura 2000).



Refugis de fauna i seguiment de la biodiversitat

Per potenciar la presència d'espècies autòctones, s'han instal·lat **caixes** niu en diverses infraestructures de la companyia, oferint hàbitats segurs per a la nidificació d'ocells en zones urbanes on escassegen refugis naturals. Aquestes mesures han donat resultats destacats, com és ara la nidificació de **63 parelles de pardal comú i pardal xarrec** a l'ETAP de Sant Joan Despí, i de **210 nius d'oreneta cuablanca** a l'EDAR del Baix Llobregat.

CENTRAL D'AIGÜES DE CORNELLÀ

26 espècies diferents hi fan vida

TÒTIL

Es reproduïx a la Central d'Aigües de Cornellà i a la bassa del Jardí d'Altures. És una espècie protegida per la Directiva Hàbitats de la Unió Europea i la Llei del Patrimoni Natural i la Biodiversitat espanyola.

Picot verd (nidificació)

Xot (nidificació ocasional)

Mussol comú

Xoriguer (nidificació ocasional)

Estornell vulgar (nidificació ocasional)

Puput

Tallarol cap negre

Cuereta blanca

Tórtola Turca

Pardal Xarrec (nidificació ocasional)

Pardal Comú (nidificació ocasional)

Gafarró

Merla

Tudó

Garsa

Gaig

Gralla (nidificació ocasional)

EDAR GAVÀ-VILADECANS

Es troba dins de l'espai protegit Delta del Llobregat de la Xarxa Natura 2000.

Es potencia el bosc de ribera i els prats florits dins el projecte RegeneraVerd

Puput

Tórtola Turca

Martinet blanc

Pardal Comú (nidificació)

Tudó

Capó Reial

Estornell vulgar (nidificació)

Gafarró

Oriol

Tallarol cap negre

Oreneta vulgar

Xoriguer

Passerell

Garsa

Merla

Protecció del litoral

A **Aigües de Barcelona** treballem activament per **garantir la vigilància i el control de la xarxa metropolitana de collectors**, assegurant-ne el correcte funcionament i minimitzant el risc d'abocaments al medi.

Per optimitzar el funcionament del clavegueram i reduir l'impacte ambiental, es duu a terme una vigilància constant mitjançant rutes setmanals de personal especialitzat i una àmplia xarxa de sensors de nivell i flux instal·lats a plantes, bombaments i sobreeixidors. Aquests sensors, connectats a un sistema de control operatiu (SCADA), permeten **monitoritzar la xarxa en temps real les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any**, i activar alertes immediates en cas d'incidència o episodis de pluja intensa.

Per reduir l'impacte ambiental dels desbordaments, la companyia disposa d'**elements de retenció en 11 sobreeixidors de la xarxa**, que eviten que els residus sòlids arribin al medi natural. Gràcies a aquest sistema, l'any 2024 s'han retirat **14.625,10 kg de residus**, dels quals **el 83,73% (12.245,80 kg)** han estat retinguts directament pels dispositius de contenció, millorant significativament la protecció del litoral.

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

02

98



03

Contribució responsable al benestar social



Meritxell Farré.
Directora
de Clients,
Acció Social
i Participació
d'Aigües de
Barcelona



03

"

El 2024 ha estat un any marcat per la continuïtat de l'emergència hídrica, tot i que amb una lleugera millora respecte al 2023. Malgrat aquest context desafiant i les implicacions que té en la gestió del servei, a Aigües de Barcelona hem mantingut ferm el nostre compromís amb l'excel·lència en l'atenció al client, situant-lo al centre de la nostra estratègia empresarial.

A través del programa Amb Tu, hem reforçat una manera de fer basada en tres eixos fonamentals: **posar els clients al centre**, **garantir una atenció digital accessible** i, sobretot, reafirmar el nostre **compromís amb les persones en situació de vulnerabilitat**. Aquesta aposta ens ha permès anticipar-nos a les seves necessitats i oferir un servei més eficient, pròxim i adaptat a la realitat actual.

No es pot posar el client al centre sense escoltar-lo activament. Per això, des del 2022, hem desplegat un model d'escolta activa per avaluar la satisfacció dels clients en temps real. L'any 2024 aquest model s'ha consolidat i ampliat també a les videotrucades i a l'oficina mòbil. Aquest sistema ens permet obtenir

valoracions immediates de diversos canals com l'atenció telefònica, presencial i digital. El resultat és un NSS global del 65,07%, una xifra alta si considerem que només es tenen en compte puntuacions de nou i deu, i es resten les inferiors a sis. A més, disposem d'un equip de proactivitat que contacta amb els clients insatisfets per entendre les causes de la seva disconformitat i millorar el servei.

També fomentem el diàleg constant amb els diferents segments de clients per dissenyar conjuntament solucions que responguin a les seves necessitats reals.





Donada la creixent preferència dels nostres clients per interactuar amb nosaltres a través de canals digitals, ens hem fixat l'objectiu d'ampliar aquests serveis però sense deixar ningú enrere.

Som conscients que servim un bé bàsic per a la vida i hem d'assegurar que tots els clients, sense excepció, puguin fer qualsevol gestió i oferir una atenció inclusiva. Això implica superar barreres digitals, geogràfiques, físiques, de comprensió idiomàtica o econòmiques. Per això proporcionem una atenció personalitzada a les persones que no poden o no saben utilitzar els canals digitals, agents facilitadors a les nostres oficines per orientar millor al client, atenció telefònica en sis idiomes, servei de videointerpretació en llengua de signes, i oficines 100% accessibles. També disposem d'una oficina mòbil que arriba a municipis on no disposem d'oficina física i garantim una atenció preferent i personalitzada a persones grans.

Tot això, partint d'una tarifa social que garanteix l'accés a l'aigua a persones que es troben en situació de precarietat econòmica i no poden fer front al pagament del rebut de l'aigua. A través de l'estreta col·laboració amb els serveis socials municipals, actuem amb rapidesa quan identifiquem una possible situació de vulnerabilitat i garantim el subministrament d'aigua a la seva llar.

Som conscients de les situacions de dificultat i desigualtat existents als barris dels municipis on prestem el servei. Per això, de nou, volem anar més enllà afegint a l'excel·lència operativa una acció social ferma i tangible. Aquesta acció social la despleguem a través de dos eixos estratègics, la millora de l'ocupabilitat de les persones participants, moltes d'elles beneficiaries de la tarifa social; i l'aigua com a font de salut i benestar. L'any 2024 s'han desplegat 38 programes que han arribat a més de 2.800 persones.

Tota aquesta tasca no la fem sols, sinó en aliança amb més de 25 entitats socials i 9 administracions locals coneixedores de les realitats dels seus municipis. Perquè sense aliances publico privades i socials no seriem capaços de transformar socialment el territori.

Tot això no és possible sense un equip de talent, compromès i amb vocació de servei, que també ens caracteritza a Aigües de Barcelona. Un equip de persones que també posem al centre, perquè són la nostra essència. Per això, des d'Aigües de Barcelona dediquem esforços a fomentar el benestar i el talent de les persones, la formació, la conciliació amb la vida personal, la cultura de l'equitat i la seguretat i la salut de les persones treballadores de la companyia. D'aquesta manera, atraïem i desenvolupem el talent, tant present com futur, amb una visió inclusiva per assolir entorns de treball segurs, igualitaris i diversos.

En un context d'emergència climàtica, comptar amb el talent més preparat implica estar en disposició d'afrontar els desafiaments millor que ningú.

”





El nostre equip,
atracció i gestió
del talent



A Aigües de Barcelona, les persones són al centre de tot el que fem. Som conscients que el nostre equip humà és el motor que impulsa la companyia, i per això treballem dia rere dia per fomentar un entorn on el talent, el benestar i la igualtat d'oportunitats siguin una realitat tangible. No es tracta només d'una política empresarial, sinó d'una manera de fer que impregna tota l'organització.

Generant valor per a les persones treballadores

Per a Aigües de Barcelona, les persones són una prioritat. **La implicació i l'adaptabilitat de l'equip humà són fruit d'un treball constant per promoure el benestar, la formació, la igualtat, la seguretat i la salut**, amb una visió transversal que va més enllà d'un únic departament. La companyia impulsa polítiques i processos orientats a crear un bon clima laboral, entorns segurs i saludables, la conciliació familiar, la participació, el diàleg i la no-discriminació.

El 2024 ha estat un any de reptes i aprenentatges. La sequera ens ha obligat a adaptar-nos a un **nou escenari d'escassetat hídrica**, posant a prova la nostra capacitat d'innovació i resposta. Junts, com a equip, hem transformat els obstacles en oportunitats, consolidant nous procediments i maneres de treballar que ens fan més resilients i eficients.

Però la nostra mirada va més enllà del present. Volem seguir construint una **cultura organitzativa que integri l'impacte social en cada decisió i acció** que emprenem. Perquè cadascú de nosaltres, des del nostre dia a dia, tenim l'oportunitat de transformar el nostre entorn: quan comprem, quan contractem, quan ens relacionem. És així, amb petits gestos quotidians i amb una visió compartida, com fem possible un futur més sostenible, equitatiu i solidari.



03



La nostra plantilla

El nostre equip humà constitueix el recurs més valuós d'Aigües de Barcelona i representa la base fonamental per a un desenvolupament eficient de l'activitat.



94,97%
del personal
amb contracte fix



43.806 h
de formació

36,18 h
de formació per persona/any**



1.213
treballadors/es*



100%
de la plantilla ha
rebut formació***

71,97%
873 homes

28,03%
340 dones



107
professionals
promocionats



224
incorporacions

10,63%
Menys de 30 anys

58,37%
Entre 30 i 50 anys

31,00%
Més de 50 anys

8,48% homes

9,71% dones

148 homes

76 dones



(*) Persones treballadores a 31/12/2024.
(**) L'indicador d'hores de formació per persona/any es calcula dividint el total d'hores de formació del 2024 per la plantilla mitjana.
(***) L'indicador del percentatge d'empleats que han rebut formació es calcula dividint el nombre total d'empleats que han treballat a l'organització durant l'any 2024 i que han participat en programes de formació respecte del nombre total d'empleats de l'organització a 31 de desembre de 2024. En aquest cas, el resultat obtingut reflecteix que més del 100% de la plantilla ha estat formada.

Bones condicions laborals com a claus del benestar



Joaquín Barrio.

Responsable projectes de Seguretat i Salut Laboral - Direcció de Seguretat i Salut Laboral i Sistemes de Gestió

"

La prevenció de riscos laborals, la salut i la seguretat de les persones s'ha consolidat com un dels pilars estratègics a Aigües de Barcelona, assolint en els darrers anys fites significatives que reflecteixen el compromís ferm per part de totes les parts implicades amb la cultura preventiva. A l'organització hem aconseguit fer de la gestió en matèria de seguretat i salut laboral un precepte ineludible, representant una manera de fer per la qual és reconeixible, tant per qui en forma part com per qui hi col·labora directament.

En particular, durant el 2024 hem treballat per desplegar tant els Estàndards de Gestió de Treballs d'Alt Risc així com les Regles Que Salven Vides, reforçant d'aquesta manera les nostres barreres de seguretat essencials. També hem participat activament en el desplegament de la nova proposta de Lideratge en Seguretat i Salut Laboral, potenciant l'exemplaritat i l'adopció de compromisos en tots els nivells de la nostra organització, consolidant així una cultura preventiva sòlida. Les nostres Visites de Seguretat i Salut Laboral continuen, per tant, representant una eina fonamental per fomentar la participació activa i la comunicació proactiva de situacions de risc.

En paral·lel, tenint present l'evolució de la tecnologia, hem continuat avançant en la digitalització de processos amb eines com Prosafety, Acciline i BatecZS, que ens permeten optimitzar la gestió de control dels riscos. Alhora, hem desenvolupat iniciatives innovadores i hem apostat per continuar implementant millores significatives en les solucions adoptades en l'àmbit dels equips de protecció.

Tots aquests avenços són fruit de la nostra escolta activa i de la participació de tots els agents implicats. Junts, consolidem una estratègia comuna que situa les persones al centre de les nostres decisions en matèria de seguretat i salut laboral.

"

A Aigües de Barcelona sabem que el benestar de les persones que formen part de l'organització és essencial per garantir un **entorn de treball segur, saludable i motivador**. Més enllà de complir amb la normativa laboral, apostem per un model que posa les persones al centre i ofereix condicions de treball que fomenten la conciliació, la seguretat i el desenvolupament professional. Unes condicions laborals òptimes no només milloren la qualitat de vida de les persones treballadores, sinó que també contribueixen a **la retenció i atracció de talent, a la productivitat i a la generació d'un ambient de treball positiu i compromès**.



Un compromís ferm amb la seguretat i la salut laboral

El compromís amb la **Seguretat i Salut Laboral (SSL)** de les persones treballadores, proveïdors i clients és un dels pilars fonamentals d'Aigües de Barcelona. La seguretat forma part integral de la cultura de l'organització i s'expressa a través d'una gestió activa, transversal i orientada a la millora contínua.

Els objectius principals d'aquest compromís són:

- **Fomentar** una cultura preventiva plenament participativa, que vagi més enllà del compliment formal i garanteixi l'eficàcia real de les obligacions preventives.
- **Reforçar** la integració de la prevenció de riscos laborals en tots els nivells organitzatius i sistemes de gestió.
- **Adequar** les noves formes d'organització del treball a la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos.

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

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

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





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

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

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

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

CONSULTA, PARTICIPACIÓ I COMUNICACIÓ

D'acord amb el conveni col·lectiu d'Aigües de Barcelona i amb la legislació vigent en matèria de consulta, participació i comunicació, Aigües de Barcelona té constituïts deu comitès de seguretat i salut laboral formats de manera paritària per delegats i delegades de prevenció i representants de la companyia. En aquests comitès participen membres del servei de prevenció, encarregats de tractar, comunicar i informar de manera regular i periòdica els aspectes en matèria de seguretat i salut laboral que afecten l'organització.

Les persones treballadores, a través dels comitès de seguretat i salut laboral dels seus centres de treball, tenen dret a la informació necessària sobre les matèries de seguretat i salut laboral, és a dir:

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

COMITÈS DE SSL

Els comitès de SSL estan dotats de diferents funcions i competències, entre les quals destaquen:

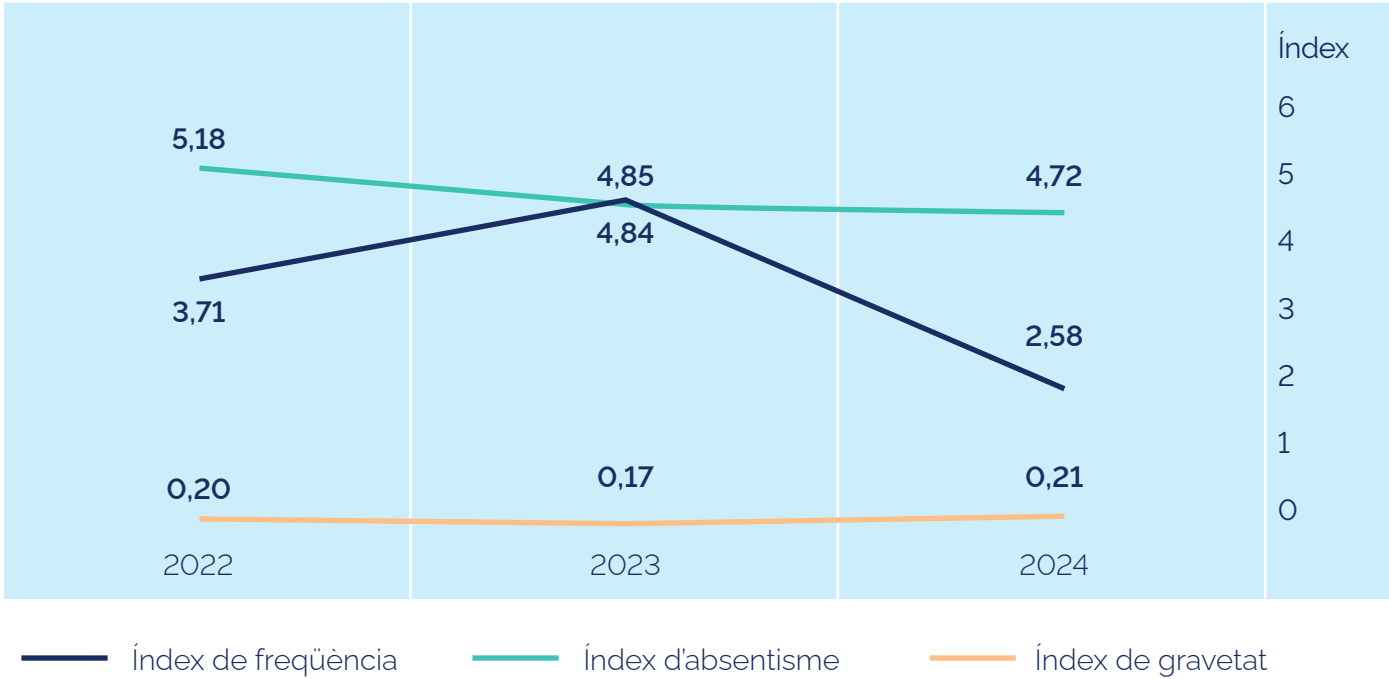
- Participar en l'elaboració, posada en marxa i avaluació dels plans i programes de prevenció de riscos.
- Promoure iniciatives sobre mètodes i procediments per a la prevenció efectiva de riscos, proposant la millora de les condicions.
- Valorar directament la situació relativa a la prevenció de riscos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



Els diferents comitès es reuneixen de manera ordinària amb periodicitat trimestral i poden mantenir reunions extraordinàries sempre que ho sol·liciti alguna de les parts representades.



Seguretat i salut laboral



03

Durant l'any 2024, s'ha assolit una reducció significativa en un dels objectius estratègics en l'àmbit de la seguretat i salut laboral: **l'índex de freqüència, que ha passat del 4,85 registrat el 2023 al 2,58**. Aquesta millora substancial és resultat de la implementació de diverses actuacions i projectes que han contribuït a reforçar la cultura preventiva dins l'organització.

Entre les accions més rellevants destaca la **incorporació dels Estàndards de Gestió de Treballs d'Alt Risc (EGTAR) i el desplegament efectiu de les Regles Que Salven Vides (RQSV)**. També cal remarcar la **reformulació de la formació en lideratge en matèria de SSL**

adreçada al personal de comandament, amb un enfocament que promou el compromís actiu a les visites de camp i una participació més proactiva en la gestió de la seguretat.

Tot i la reducció de l'índex de freqüència d'accidents laborals, l'índex de gravetat ha experimentat un increment, atribuït a la durada de determinades baixes laborals. Aquesta situació ha comportat un augment de les hores d'absentisme per accident laboral. Malgrat això, l'índex d'absentisme global ha disminuït, atès l'increment del nombre total d'hores treballades, fruit de l'ampliació de les persones treballadores en 55 persones respecte el 2023.



Formació en SSL

Aigües de Barcelona integra la **seguretat i salut laboral** (SSL) com un valor essencial en la seva cultura corporativa, amb l'objectiu de **fomentar una cultura preventiva participativa, reforçar la integració de la prevenció de riscos laborals i adaptar-se a les noves formes d'organització del treball**.

La companyia compta amb un **sistema de gestió de la SSL d'alta exigència** que identifica i avalua riscos en **centres de treball, activitats de personal propi i extern i factors de risc físics, químics i biològics**. A més, disposa de **canals de comunicació actius** per informar sobre situacions de risc, afavorint la millora contínua i la difusió de bones pràctiques.

Durant el 2024, s'han impartit 16.413,11 hores de formació en seguretat i salut laboral



Vigilància de la salut

Aigües de Barcelona promou la salut integral del seu equip mitjançant accions preventives i de control mèdic. El servei de vigilància de la salut realitza reconeixements mèdics anuals per prevenir malalties i detectar alteracions per riscos laborals.

Durant el 2024, s'han fet 1.107 reconeixements mèdics

Promoció d'hàbits saludables

El benestar de les persones treballadores és una prioritat per a Aigües de Barcelona, i, per aquest motiu, oferim eines i recursos per millorar-ne la qualitat de vida i les condicions laborals del nostre equip humà.

Plataforma HÀBITS SALUDABLES

Aquesta iniciativa corporativa continua sent un referent per fomentar hàbits saludables entre les persones treballadores. Durant el 2024, ha seguit funcionant com un espai virtual on es publiquen articles, recomanacions i consells destinats a millorar la salut i el benestar de les persones treballadores. A més, fomenta la participació en activitats dirigides a potenciar la qualitat de vida de les persones treballadores.



Plataforma web Benestar i Salut

Aquest any, Aigües de Barcelona ha creat un **nou espai virtual dedicat a oferir informació i recursos sobre benestar i salut**. Aquesta plataforma funciona com un repositori centralitzat, posant a disposició de les persones treballadores documentació rellevant i enllaços d'accés a la plataforma HÀBITS SALUDABLES del grup. Amb aquesta iniciativa, es vol facilitar l'accés a recursos útils i potenciar el benestar general dels equips.

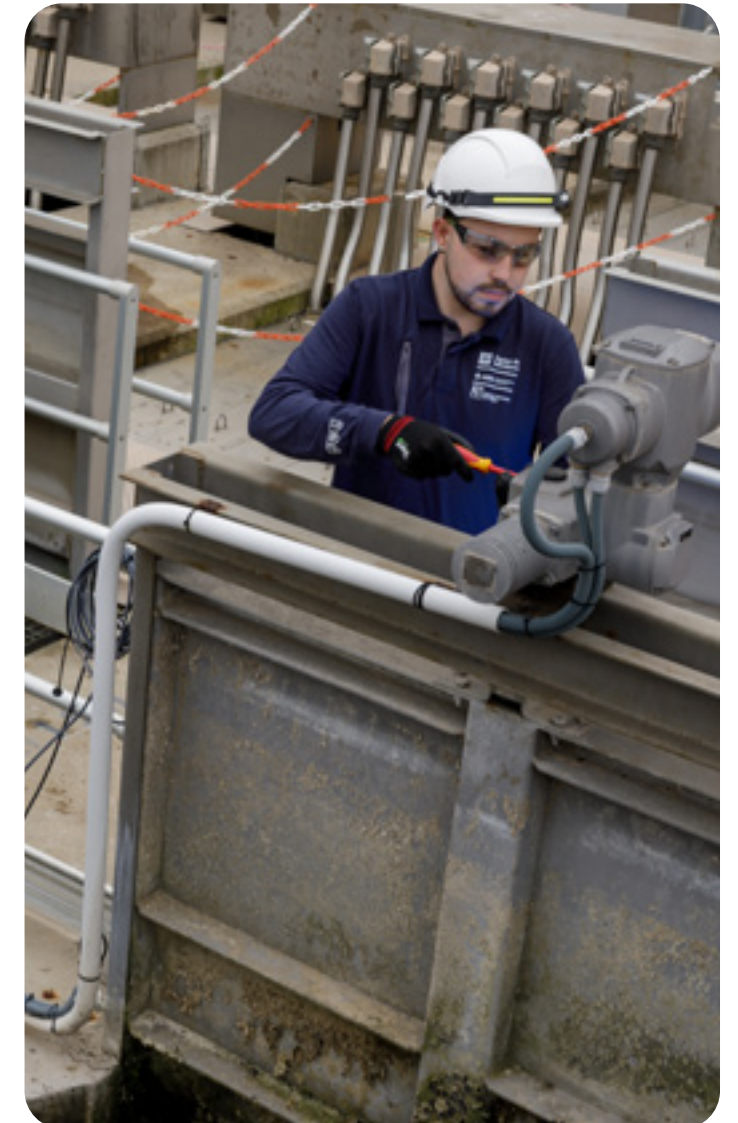
A més, el servei de medicina del treball ofereix **atenció sanitària addicional**, com consultes generals, revisions ginecològiques anuals i oftalmològiques biennals. Aquest any, s'han realitzat **69 visites ginecològiques i 60 revisions dins la campanya d'hipertensió arterial**. També s'ha dut a terme una campanya de **vacunació antigripal** amb la participació de 92 persones.

Indicadors i projectes destacats:

- **Visites de seguretat i salut laboral (VSSL):** s'han realitzat controls periòdics per detectar riscos, verificar bones pràctiques i fomentar el compromís en prevenció. En el 2024, s'han registrat **1.507 visites**.
- **Formació en lideratge en seguretat i salut:** s'ha impartit formació a directius i comandaments per reforçar la cultura de prevenció i millorar l'impacte en els equips. 27 persones han completat la formació, amb un total de **398 hores lectives**.
- **Coach de seguretat i salut:** s'ha format el personal tècnic de SSL perquè pugui assessorar i acompanyar els comandaments en les VSSL. Durant el 2024, vuit professionals han rebut aquesta formació, amb un total de **256 hores lectives**.
- **Cultura justa:** s'ha enfortit el sistema de comunicació i anàlisi d'esdeveniments d'alt potencial de gravetat (HIPO) per anticipar accidents greus. S'han notificat 65 situacions de risc, de les quals dues han estat classificades com a crítiques. També s'han compartit **16 bones pràctiques** dins el grup empresarial.
- **Estàndards de gestió de treballs d'alt risc:** s'ha avançat en la implantació de **deu protocols específics per a feines d'alt risc** i en la difusió de **12 regles que salven vides**. S'han realitzat **86 sessions formatives**, amb **1.603 assistents**.
- **Plataforma de SSL Prosafety:** s'ha evolucionat l'eina de gestió de seguretat i salut laboral, incorporant noves funcionalitats i consolidant la seva implantació.
- **Acciline:** s'ha consolidat com l'eina principal per gestionar accidents, comunicar HIPOs i registrar bones pràctiques. Durant aquest any, s'ha iniciat la seva integració en la gestió de les VSSL.
- **App BatecZS:** s'ha ampliat la implantació per a treballs en situació d'aïllament, distribuint **212 polseres i 298 balises**. Aquest projecte ha estat guardonat als premis Asepeyo Antoni Serra Santamans per la seva innovació en prevenció de riscos laborals.
- **Certificació ISO 45001 i auditoria reglamentària:** s'ha realitzat l'auditoria del sistema de gestió de seguretat i salut laboral segons la norma ISO 45001 i el RD 39/1997.
- **Setmana SSL Veolia:** s'ha celebrat aquesta iniciativa del 16 al 20 de setembre amb el lema 'Trenca amb la rutina', centrada en la prevenció d'accidents derivats d'hàbits repetitius. En el concurs 'Copia i adapta', Aigües de Barcelona ha presentat la bona pràctica sobre verificació de tapes i tramex en EDARs i ETAPs.
- **Reunió CAE (Coordinació d'Activitats Empresariales) amb proveïdors:** s'ha ampliat l'àmbit de les jornades de coordinació d'activitats empresariales amb els principals proveïdors per reforçar la seguretat en operacions externes.
- **Plataforma web benestar i salut:** s'ha creat un espai virtual amb informació i recursos per millorar el benestar de les persones treballadores. També s'ha iniciat la formació de benestar conscient, basada en tècniques de *mindfulness*, amb una primera fase al centre de Collblanc, on **12 persones han participat en els tallers setmanals**.
- **Gestió d'emergències:** s'ha enfortit la col·laboració amb cossos de seguretat per millorar la resposta a emergències i s'han realitzat visites a instal·lacions per optimitzar la coordinació. A les ecofactories s'han desenvolupat guies d'actuació ràpida per a les línies de biogàs, que inclouen infografies pràctiques per gestionar incidències i evitar accidents.
- **Equips de protecció:** s'han introduït millores per reforçar la seguretat en diferents àmbits. Per als treballs en tensió, s'han adquirit **guants dielèctrics tricapa**, que ofereixen una triple protecció (dielèctrica, ignífuga i mecànica) i augmenten la precisió en maniobres de baixa tensió. Per a la detecció de gasos tòxics, s'han incorporat **detectors multigàs amb connectivitat 5G**, que permeten la supervisió remota i en temps real de l'exposició del personal. Finalment, per millorar la seguretat en treballs en altura, s'han implementat **cartells específics a cada accés de coberta**, identificant clarament els elements de protecció disponibles i reforçant la senyalització en zones fràgils.



03



Condicions de treball que prioritzen el benestar

Aigües de Barcelona ha consolidat un marc laboral estable i de qualitat que assegura drets i oportunitats igualitàries per a totes les persones treballadores. El nostre conveni col·lectiu, prorrogat fins el 2025, cobreix el 100% de les persones treballadores, consolidant la seguretat contractual i unes condicions laborals justes i equilibrades:

- **Flexibilitat i estabilitat:** s'han formalitzat acords amb el Comitè intercentres, incloent-hi la pròrroga de l'acord de treball a distància, que beneficia gairebé el 50% de l'equip humà, facilitant la conciliació laboral i personal.
- **Mesures de conciliació:** disposem de 89 mesures per afavorir la conciliació, que inclouen flexibilitat horària, suport a la família i accés a programes de desenvolupament professional. L'any 2023 vam obtenir la certificació EFR (Empresa Familiarment Responsable) a la categoria Excellent, un reconeixement al nostre compromís amb un model de treball més humà i equilibrat.



El benestar de les persones no només depèn de les condicions materials de treball, sinó també d'un entorn que respecti els seus drets i el seu temps. Per això, hem impulsat iniciatives que garanteixen una gestió responsable de la jornada laboral i el descans de les persones treballadores:

- **Dret a la desconexió digital:** disposem d'un protocol específic per garantir que les persones treballadores puguin desconectar fora de la jornada laboral, evitant la hiperconnexió i l'impacte negatiu en la salut mental.
- **Eines per a una millor organització:** s'ha establert una política de bon ús del correu electrònic i de les reunions per optimitzar el temps i reduir la sobrecàrrega digital.
- **Benestar emocional i *mindfulness*:** el programa Benestar Conscient s'ha implementat a la companyia, permetent que les primeres 100 persones treballadores accedeixin a tècniques de *mindfulness* per reduir l'estrès i millorar la concentració. Aquesta iniciativa s'ampliarà progressivament a més equips.



Conciliació efectiva

La conciliació entre la vida personal, familiar i laboral és una prioritat per al benestar de les persones treballadores i la sostenibilitat de l'organització. La nostra política de conciliació estableix mecanismes per equilibrar les necessitats del servei amb les expectatives individuals, fomentant un **entorn de treball flexible, saludable i inclusiu**.

Treballem per oferir un espai on les persones puguin créixer professionalment, gaudir de temps per a elles mateixes i les seves famílies i assolir els seus objectius de manera equilibrada. El compromís amb la conciliació es tradueix en una inversió anual superior al **15% de la massa salarial**. El 2023 aquest esforç es va reforçar amb l'actualització i difusió del nostre **marc de conciliació**, publicat a la intranet i compartit amb tot l'equip humà.

A més, es va impulsar el catàleg de **89 mesures de conciliació**, que inclou opcions per flexibilitzar horaris, donar suport a les famílies, promoure el desenvolupament professional i millorar el benestar i la salut.

44
mesures sobre la qualitat
del treball

21
mesures de flexibilitat
temporal i espacial

9
mesures de suport
a la família

10
mesures de desenvolupament personal i
professional

5
mesures en l'àmbit
d'igualtat d'oportunitats

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

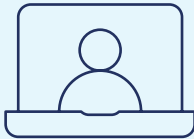


03



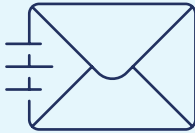
Bones
pràctiques
laborals

A Aigües de Barcelona treballem per fomentar un ambient laboral eficient i respectuós amb l'equilibri entre la vida professional i personal. Per aquest motiu, hem desenvolupat diferents guies de bones pràctiques accessibles a tot el personal a través de la intranet corporativa.



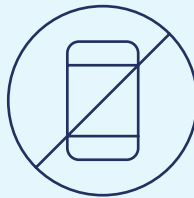
**Normativa de
reunions**

Per afavorir l'equilibri entre la vida laboral, personal i familiar, a Aigües de Barcelona s'ha creat una normativa específica sobre les reunions de treball. Aquesta inclou un conjunt de recomanacions sobre com actuar abans i durant les reunions. La normativa es troba disponible a totes les sales de reunions i a la intranet corporativa.



**Directrius per a un ús
responsable del correu
electrònic**

Per fomentar la conciliació entre la vida personal, familiar i professional, s'ha implementat una política específica sobre l'ús del correu electrònic. Aquest manual de bones pràctiques ajuda a sensibilitzar sobre l'ús adequat de les eines digitals facilitades per la companyia i a promoure'n una utilització racional.



**Protocol de
desconnexió digital**

Formalitzat l'any 2020, aquest document garanteix el dret de les persones treballadores a desconnectar de les eines digitals un cop acabada la seva jornada laboral, durant les vacances, dies festius, permisos, baixes mèdiques o períodes d'excedència.



Un diàleg constant
per a la millora contínua

El diàleg amb les persones treballadores s'articula a través de dos canals diferenciats:

- **Representació sindical**, que inclou les diferents seccions sindicals, els delegats de personal i els comitès d'empresa, reconeguts com a màxims representants de les persones treballadores. A través d'aquest canal s'estableix una comunicació formal i estructurada on es comparteix informació sobre qüestions que poden afectar tant l'organització com les persones treballadores. A més de participar en la negociació de convenis col·lectius i acords específics, aquesta representació intervé en diverses comissions de seguiment sobre aspectes com la seguretat i salut laboral, la marxa de l'empresa, la igualtat, la formació i els afers socials, adaptant-se a les necessitats del moment.
- **Projecte Ambaixadors**, una iniciativa en marxa des de l'any 2019 que compta amb un grup de 30 persones treballadores. Aquest espai té com a objectiu fomentar una comunicació més propera i bidireccional entre les persones treballadores i la Direcció, facilitant tant la transmissió d'informació rellevant com el trasllat d'opinions, inquietuds i necessitats de les persones treballadores.

Amb l'objectiu de promoure una comunicació fluida i efectiva, escoltem activament, analitzem i establim espais de diàleg amb les persones treballadores i els seus representants. Aquesta interacció contínua permet identificar necessitats i expectatives, alhora que facilita la construcció d'un entorn laboral més participatiu i compromès



Actuacions destacades
amb les persones treballadores

A més dels canals de comunicació establerts, Aigües de Barcelona impulsa diverses iniciatives per conèixer de primera mà les inquietuds i expectatives de les persones treballadores, així com per fomentar un diàleg més directe i proper amb l'organització:

HORITZÓ BLAU

Projecte orientat a escoltar a les persones treballadores de manera individualitzada. Mitjançant entrevistes personals amb l'equip de Persones i Organització, es busca entendre les necessitats i expectatives de cada treballador i treballadora, reforçant així la proximitat i la personalització en la gestió de persones.

DIÀLEG AMB FELIPE CAMPOS

Cicle de sessions on grups reduïts de persones treballadores tenen l'oportunitat d'intercanviar impressions amb el conseller delegat sobre temes d'actualitat i rellevància per a l'organització. Aquest col·loqui fomenta una comunicació més propera i directa entre la Direcció i l'equip humà. Durant el 2024, ja s'han celebrat dues sessions amb la participació de 30 professionals de diferents àrees.

VOICE OF RESOURCES

Enquesta de clima laboral que permet mesurar el grau de compromís de les persones treballadores amb la companyia i el seu propòsit. A partir dels resultats obtinguts, s'han impulsat accions concretes per millorar la comunicació dins l'organització, com ara:

- Sessions Present i Futur, en què la Direcció General ha compartit l'estratègia de la companyia i s'han identificat oportunitats de millora.
- Nova secció a la *newsletter* ONEs, que recull informació de l'àrea de Persones i Organització sobre projectes destacats, canvis organitzatius i oportunitats professionals.



Actuacions destacades amb representants de persones treballadores

Durant el 2024, Aigües de Barcelona ha reforçat la seva col·laboració amb el Comitè intercentres, formalitzant diversos acords que garanteixen millores laborals i afavoreixen la conciliació. Entre les accions destacades, s'inclouen:

- **Pròrroga del conveni col·lectiu**, mantenint tots els termes i condicions.
- **Pròrroga del II acord de treball a distància**, en línia amb la Llei 10/2021, per avançar cap a un model de treball més sostenible i conciliador. Actualment, les mesures de flexibilitat beneficien 600,67 persones (49,61% de les persones treballadores) en diferents modalitats:
 - Treball a distància dos dies: 491 persones (40,59%)
 - Teletreball un dia: 109 persones (9,02%)
- **Es mantenen actives comissions paritàries amb la representació legal de les treballadores**, regulades pel conveni col·lectiu:
 - Comissió de seguiment de la marxa de l'empresa: es reuneix trimestralment per fer seguiment del desenvolupament organitzatiu.
 - Comissió d'igualtat: avalua les accions del Pla d'igualtat.
 - Comissió paritària de classificació professional: gestiona la classificació i selecció de llocs de treball de les categories AO a P1.
 - Comissió paritària de formació professional: defineix i desenvolupa el Pla de formació professional.
 - Comitè intercentres de seguretat i salut laboral: integrat per 13 representants, vetlla per la seguretat i salut laboral, amb reunions trimestrals ordinàries.





Formació i desenvolupament

El veritable valor d'Aigües de Barcelona resideix en les persones i en la seva capacitat per innovar, resoldre problemes amb creativitat i actuar amb intel·ligència. Per això, la **gestió del talent és clau** per assolir els objectius de l'organització i garantir-ne l'èxit.

Amb aquest propòsit, la companyia impulsa **noves estratègies per a l'atracció i el desenvolupament de professionals**, establint col·laboracions amb universitats i centres de formació professional. Aquestes aliances permeten connectar el talent emergent amb les necessitats del sector, fomentant la recerca, la innovació i la incorporació de nous perfils a l'organització.

Aigües de Barcelona impulsa la formació continua com a eina clau pel creixement professional i l'eficiència de l'organització. El **Pla de formació** garanteix que les necessitats formatives s'identifiquin, s'executin i s'avaluin de manera efectiva, fomentant un entorn on cada persona pugui desenvolupar el seu talent.

Durant el 2024, s'han organitzat **sessions presencials i en línia en àmbits com el medi ambient, la digitalització, la comunicació amb enfocament a client, l'economia i finances, la seguretat i salut laboral i el compliance**. A més, es disposa de formacions específiques per a la promoció interna i per al desenvolupament de competències tècniques. Totes les persones treballadores compten també amb una ajuda anual per a la formació externa.

Aquest any, la mitjana de formació per persona treballadora ha estat de 36,18 hores, consolidant l'aposta per l'aprenentatge continu i l'excel·lència professional.

Actuacions destacades en formació

Aigües de Barcelona continua impulsant iniciatives que fomenten la formació, la col·laboració amb institucions educatives i el desenvolupament del talent en el sector de l'aigua. **Algunes de les accions més destacades durant el 2024 han estat:**



COL·LABORACIÓ EN EL CICLE FORMATIU DE GRAU SUPERIOR DE L'AIGUA (CFGs)

Aigües de Barcelona ha seguit apostant per la modalitat de pràctiques dual en la quarta promoció del Cicle Formatiu de Grau Superior de l'Aigua de l'Institut Esteve Terradas de Cornellà de Llobregat, amb la incorporació de 16 dels 23 alumnes matriculats. En total, al llarg de les quatre edicions d'aquest programa, 65 estudiants han tingut l'oportunitat de realitzar pràctiques a la companyia, acumulant un total de 56.900 hores de formació dual. Aquesta col·laboració també s'ha estès al CFGS de l'Aigua de l'Institut de Sostenibilitat i Medi Ambient, on en la primera edició s'han incorporat set dels 19 alumnes matriculats, sumant 5.600 hores de formació en aquest format.

CERTIFICAT D'EXCEL·LÈNCIA DE L'FP (FORMACIÓ PROFESSIONAL) DUAL

Aigües de Barcelona ha estat reconeguda amb el Certificat d'Excel·lència de l'FP dual, atorgat per la Generalitat de Catalunya com a mostra del seu compromís amb aquesta modalitat formativa. Aquest reconeixement destaca la contribució de la companyia al desenvolupament professional i a la creació d'ocupació de qualitat per als joves dins del sector de l'aigua.

CONVENI AMB EL CONSORCI D'EDUCACIÓ DE BARCELONA (CEB)

El 19 de desembre de 2023 Aigües de Barcelona i el Consorci d'Educació de Barcelona van signar un acord per impulsar la formació en els cicles formatius vinculats al sector de l'aigua i el medi ambient. Aquest conveni estableix una col·laboració per promoure la millora de la capacitació professional en aquest àmbit, assegurant que els futurs professionals del sector disposin de la formació necessària per afrontar els reptes de la gestió del cicle integral de l'aigua.

PLA DE DOCTORATS INDUSTRIALS

Des del 2014, Aigües de Barcelona forma part del Pla de doctorats industrials de la Generalitat de Catalunya, en col·laboració amb universitats públiques i privades. Aquest programa es distingeix per la seva aposta per la recerca aplicada, la resolució de problemes concrets del sector, l'accés dels estudiants a prototips i la formació específica en la indústria de l'aigua. Fins al moment, set estudiants han obtingut el seu doctorat a Aigües de Barcelona, i durant el 2024 tres investigadors més han continuat desenvolupant la seva tesi a la companyia.



Gestió de talent

A Aigües de Barcelona la gestió del talent és un element estratègic **per garantir la continuïtat i el creixement de l'organització**. Per això, treballem en el disseny de plans de carrera que permetin a les persones amb alt potencial preparar-se per a noves oportunitats professionals, promovent tant la mobilitat interna com el desenvolupament de noves habilitats. Aquesta aposta es tradueix en una sèrie d'iniciatives que faciliten la promoció i la progressió professional dins de la companyia.



Durant el 2024, s'han impulsat diverses accions orientades a la formació, el lideratge i la captació de talent:

PROGRAMA BLAU

Un programa de desenvolupament dirigit a professionals amb alt potencial amb l'objectiu de potenciar les seves habilitats de lideratge i aprofundir en coneixements relacionats amb la digitalització i la gestió de dades.

IMPULS BLAU

Una iniciativa que facilita la incorporació d'estudiants en pràctiques en diferents àrees de l'organització, oferint-los una primera experiència professional alineada amb els seus estudis.

LÍDERS DEL FUTUR

Un programa dissenyat per captar talent jove de diverses disciplines, proporcionant-los una visió global de la companyia i fomentant el seu desenvolupament professional. Aquest

any, els participants d'aquest programa han completat les seves estades i han tingut l'oportunitat d'incorporar-se a l'equip humà en funció de les necessitats de l'organització.



El compromís amb la igualtat d'oportunitats es reflecteix també en les **dades de promoció interna**. Durant aquest any, el **9,71% de les promocions han estat de dones i el 8,48% d'homes**, consolidant així la voluntat d'impulsar una carrera professional equitativa per a totes les persones treballadores.

D'altra banda, per garantir la transferència de coneixement i assegurar la continuïtat en posicions clau, s'han definit **plans de successió** per a aquells rols estratègics dins de l'organització. Aquests plans representen una oportunitat per al desenvolupament intern, identificant i potenciant el talent existent dins d'Aigües de Barcelona.



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



Un equip
inclusiu i divers



**Montse
Pigem.**
Responsable
de Diversitat
- Direcció de
Persones i
Organització

”

Per Aigües de Barcelona, les persones que formen part de la companyia són una prioritat. Es fa un treball continu per posar-les en valor i fomentar el seu benestar i talent.

Apostem per aconseguir una cultura de l'equitat, cosa que no és només la feina d'un departament, sinó que és el resultat d'una manera de fer transversal de tota l'organització elaborant polítiques i processos centrals per al desenvolupament d'entorns segurs, la igualtat d'oportunitats, la promoció de la conciliació familiar, i la no-discriminació entre d'altres.

Volem seguir enriquint aquesta cultura social dins l'organització, pensant i executant tant les polítiques com les mesures amb una mirada posada en l'eix de la diversitat per tal de continuar treballant amb la integració de l'impacte social en els nostres comportaments, la presa de decisions i les actuacions que duem a terme. Perquè cadascun de nosaltres tenim oportunitats, en el nostre dia a dia, de prendre decisions integrant la diversitat en els nostres àmbits, quan comprem, quan contractem o quan ens relacionem.

Entenem que la diversitat com una veritable oportunitat de creixement i desenvolupament, que ens aporta, sent una font d'innovació i de creació de valor, fomentant l'intercanvi d'experiències i posicionant-se com un element competitiu que ens permet apropar-nos a una societat diversa i en procés de transformació constant.

”



A Aigües de Barcelona la igualtat d'oportunitats és un pilar fonamental per construir una cultura corporativa basada en l'equitat, el respecte i la diversitat.

Amb aquest compromís, el 2021 es va signar el segon **Pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes**, consolidant un marc de referència per garantir la igualtat real i efectiva a l'organització. Durant el 2024, s'ha treballat activament en la **negociació del tercer Pla d'igualtat**, reafirmant la voluntat de millora contínua en aquest àmbit.

Aquest pla no només busca eliminar qualsevol forma de discriminació, sinó que es concep com una **oportunitat per impulsar el creixement i la innovació dins l'organització**. La diversitat esdevé un motor de canvi, aportant riquesa, fomentant l'intercanvi d'experiències i generant valor afegit. En un entorn en constant evolució, integrar aquesta perspectiva permet a la companyia adaptar-se millor a les necessitats d'una societat diversa.

Conveni amb el Ministeri d'Igualtat

Aigües de Barcelona es regeix per una **Política d'igualtat i diversitat** que estableix els principis per garantir la paritat i promoure un entorn laboral inclusiu. L'equitat s'integra en tots els processos de treball, en la presa de decisions, en la gestió del talent i en la comunicació corporativa. Aquest compromís ha estat reconegut amb la renovació del distintiu d'Igualtat a l'Empresa (DIE), atorgat pel Ministeri d'Igualtat a aquelles organitzacions que destaquen pel desenvolupament de polítiques avançades en matèria d'igualtat.



Objectius prioritaris del II Pla d'igualtat

El **II Pla d'igualtat d'Aigües de Barcelona** estableix una sèrie d'objectius estratègics per garantir un entorn de treball equitatiu i inclusiu. Els principals eixos d'actuació són:

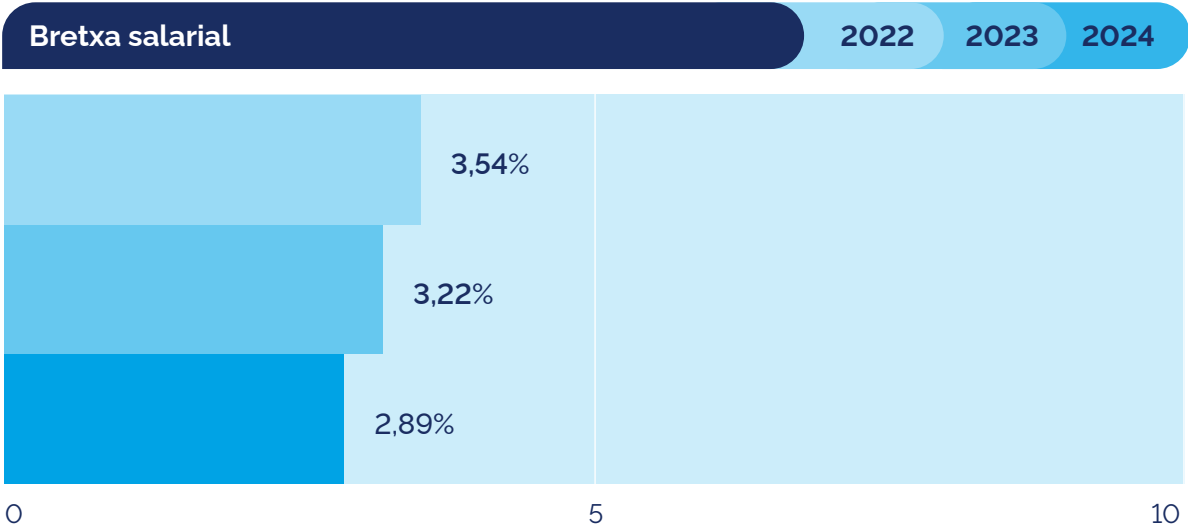
- **Integrar la igualtat de gènere en la cultura corporativa**, consolidant-la com un valor essencial dins l'organització.
- **Fomentar una presència equilibrada de dones i homes** en llocs tradicionalment afectats per la segregació horitzontal.
- **Assegurar l'accés igualitari a la formació interna**, garantint les mateixes oportunitats de desenvolupament professional en totes les categories.
- **Promoure la igualtat retributiva**, eliminant possibles bretxes salarials entre dones i homes.
- **Afavorir l'equilibri entre la vida professional, personal i familiar**, impulsant una cultura corporativa que valori el benestar de les persones treballadores.
- **Consolidar**, de manera transversal, els **criteris de comunicació** inclusiva i no sexista.

Bretxa salarial

El percentatge de bretxa salarial entre homes i dones a Aigües de Barcelona el 2024 ha estat del 2,89%, una xifra que reflecteix el compromís de la companyia amb la igualtat retributiva i valida les polítiques salarials aplicades. Aquesta reducció ha estat sostinguda en el temps, amb una disminució del 10,25% respecte al 2023, consolidant una tendència descendent en els darrers anys.

Històricament, el sector de l'aigua ha estat predominantment masculí, amb trajectòries laborals de llarga durada que han influït en les diferències de retribució mitjana anual. Tot i això, Aigües de Barcelona continua implementant mesures per garantir la igualtat salarial i avançar cap a una equitat retributiva total.

El càlcul de la bretxa salarial s'ha realitzat segons la metodologia establerta pel **Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya**, prenent com a referència la remuneració mitjana de les persones treballadores en actiu a **31 de desembre de 2024**.



La comparativa considera el **salari base brut anual, els complements voluntaris i obligatoris**, així com la **retribució per hores extraordinàries**. En alguns casos, les dades han estat ajustades per garantir una comparació homogènia segons el temps treballat i la situació contractual de cada persona, fet que pot provocar petites diferències respecte a altres dades reportades en informes corporatius.

La retribució de la **Direcció** inclou components com la retribució variable, dietes, indemnitzacions i aportacions a sistemes d'estalvi a llarg termini. Pel que fa al **Consell d'Administració**, aquest no ha percebut cap import en concepte de retribució, dietes o atencions estatutàries durant el 2024.

Amb aquestes accions, Aigües de Barcelona reafirma el seu compromís amb una política salarial justa i transparent, impulsant la igualtat retributiva i la reducció progressiva de la bretxa salarial dins l'organització.

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



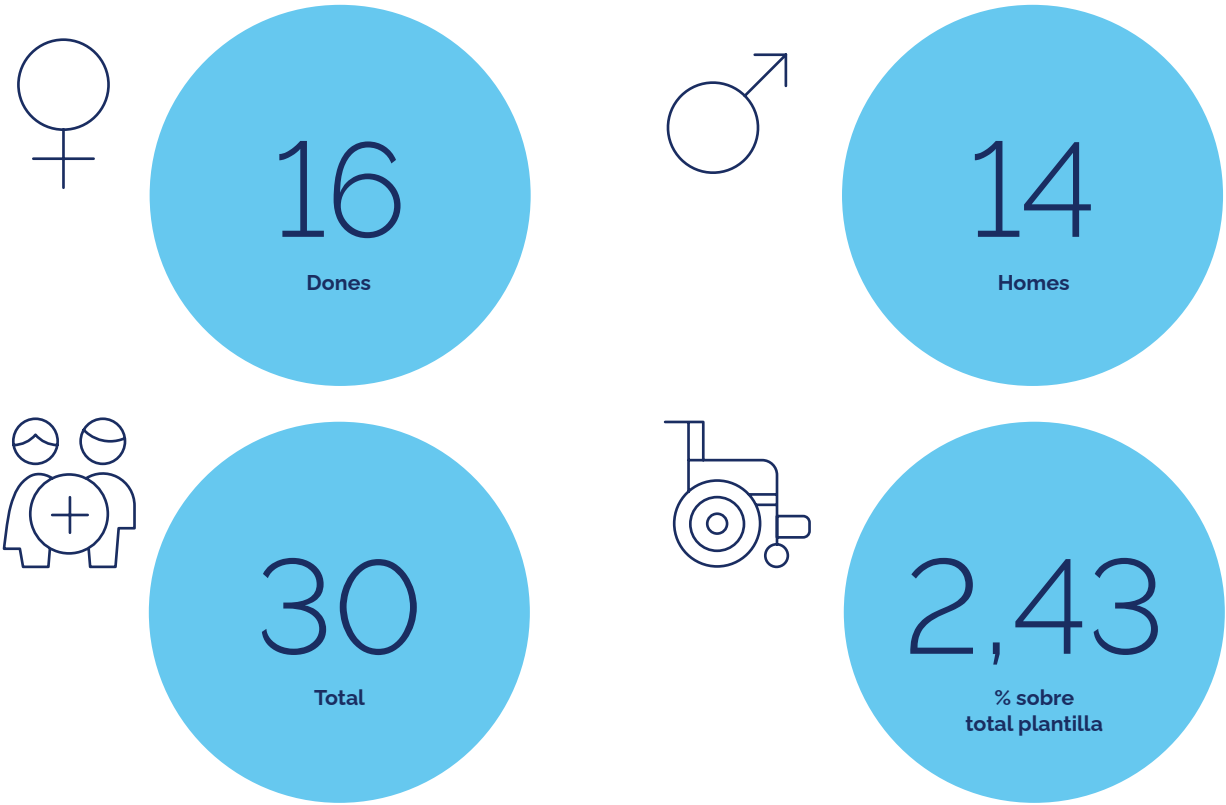


Integració de persones amb discapacitat

Aigües de Barcelona treballa per garantir la igualtat d'oportunitats i promoure la **integració de persones amb discapacitat dins l'organització**. Amb aquest objectiu, impulsem programes específics i establim col·laboracions amb administracions públiques, entitats ciutadanes i institucions educatives, convençuts que la diversitat enriqueix el nostre capital humà i aporta un gran valor a la companyia.

Des del 2015, **totes les persones treballadores han completat el curs 'Diversitat funcional'**, reforçant la sensibilització i el coneixement sobre inclusió. El 2024 s'ha introduït una **nova píndola formativa** centrada en la identificació de biaixos cognitius i en estratègies per reduir-los, fomentant així una cultura més inclusiva i conscient.

Persones amb discapacitat segons el sexe



Actuacions destacades en inclusió i diversitat

Aigües de Barcelona impulsa iniciatives que fomenten un entorn de treball més inclusiu i accessible, garantint la igualtat d'oportunitats per a totes les persones. Aquestes són algunes de les accions més destacades del 2024:

ADHESIÓ A LA RED ACOGE

Aigües de Barcelona s'ha sumat a aquesta xarxa d'empreses compromeses amb la diversitat, un projecte avalat pel **Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions** i finançat per fons de la Unió Europea. Aquesta adhesió reforça el compromís amb la inclusió sociolaboral de col·lectius en situació de vulnerabilitat.

ACOMPANYAMENT AL COL·LECTIU AMB DISCAPACITAT

Aquest 2024, tot i que no s'han programat accions específiques de formació per a les persones amb discapacitat, s'ha mantingut un **seguiment i acompanyament individualitzat**. A més, s'han dut a terme reunions periòdiques amb els responsables dels diferents departaments per revisar i adaptar els llocs de treball, assegurant-ne l'accessibilitat i la idoneïtat per a cada persona.

RENOVACIÓ DEL SEGELL BEQUAL

Atorgat per primera vegada el 2019, aquest segell distingeix les empreses socialment responsables amb la discapacitat. La seva renovació acredita el compromís d'Aigües de Barcelona en tres àmbits clau:

- **Estratègia i lideratge**, amb la implicació de l'alta Direcció en la inclusió de persones amb discapacitat.
- **Gestió dels recursos humans**, aplicant polítiques de no-discriminació i igualtat d'oportunitats en la selecció, promoció i formació.
- **Accessibilitat universal**, garantint espais i comunicacions accessibles per a totes les persones.



Amb l'objectiu d'incorporar la perspectiva de diversitat sexual i de gènere als nostres espais, a la companyia implementem **senyalística inclusiva als lavabos dels nostres edificis** per fomentar el respecte i la inclusió del col·lectiu LGTBIQ+.

Compromís amb un entorn laboral segur i respectuós

A Aigües de Barcelona qualsevol forma de violència o assetjament es considera una vulneració de la dignitat i els drets fonamentals de les persones. Per garantir un entorn de treball segur i respectuós, des del 2014 disposem d'un **protocol d'actuació en cas d'assetjament**, actualitzat el **15 de setembre de 2023**. A més, aquest mateix any s'ha implementat un **protocol específic per a la detecció, prevenció i actuació enfront de l'assetjament sexual i/o per raó de sexe**.

Per garantir l'atenció i gestió d'aquests casos, Aigües de Barcelona posa a disposició una **bústia de consultes i denúncies** (bustiadenunciaassetjament@aiguesdebarcelona.cat), a través de la qual es poden comunicar situacions d'assetjament. Totes les denúncies són gestionades per la **Comissió de Seguiment del Protocol d'Actuació en Matèria d'Assetjament**, assegurant la **màxima confidencialitat** en el procés.

Durant els últims cinc anys, **no s'ha registrat cap denúncia d'assetjament**, fet que reflecteix l'eficàcia de les polítiques preventives i el compromís d'Aigües de Barcelona amb un ambient laboral segur i lliure de discriminació.

Aigües de Barcelona declara una política de **tolerància zero davant qualsevol forma d'assetjament**, ja sigui sexual, per raó de sexe, psicològic, moral, mobbing, per mitjans telemàtics o qualsevol conducta d'abús d'autoritat o discriminació. Aquestes pràctiques no són permeses ni tolerades en cap circumstància i són sancionades amb contundència.

Actuacions destacades en la lluita contra la violència de gènere

La lluita contra la violència de gènere s'executa amb accions concretes orientades a la **protecció, sensibilització i prevenció** dins l'entorn laboral i social. Aquestes són algunes de les iniciatives més destacades:

Protocol de protecció de les víctimes de violència de gènere

Signat el 25 de novembre de 2022, estableix mesures específiques per garantir la seguretat i el suport a les persones afectades dins l'organització.

Renovació del conveni contra la violència de gènere

El 15 de febrer de 2023 Aigües de Barcelona va renovar el seu conveni amb la Delegació del Govern, consolidant el seu compromís amb la iniciativa **'Empreses per una societat lliure de violència de gènere'**, que promou la sensibilització i conscienciació social en aquesta matèria.

Accions de sensibilització i formació

S'ha ofert la formació **'No! al sexisme i a l'assetjament sexual'**, amb l'objectiu de conscienciar i dotar les persones treballadores d'eines per identificar i actuar davant aquestes situacions.





Respecte i
protecció dels
drets humans





Carme Santacana.
Responsable
Comitè drets humans
- Direcció Estratègia 2030 i Retiment de Comptes

”

El respecte pels drets humans sempre ha estat un aspecte prioritari per a Aigües de Barcelona, i forma part de la cultura de la nostra organització, de manera que les mesures que ens permeten vetllar per la protecció d'aquests drets fonamentals es troben integrades de manera transversal a tots els nostres processos.

El 2022 vam esdevenir una de les primeres empreses en definir una política pròpia específica, que va ser aprovada pel nostre Consell d'Administració, i a continuació vam constituir el Comitè de Drets Humans, l'òrgan pluridisciplinari integrat per 15 membres que representen les diferents àrees de la companyia, i que té com a objectiu la implantació d'un procés de millora continua, seguint les recomanacions dels principis rectors sobre les empreses i els drets humans de Nacions Unides, i de forma alineada amb les noves tendències i regulacions en matèria de sostenibilitat.

Partint de les fites assolides en el primer pla d'acció 2023-2024, estem dissenyant un nou pla d'acció en el què volem fer un pas endavant i ser més ambiciosos a l'hora d'abordar d'una manera més completa i holística l'impacte de la nostra activitat al llarg de tota la cadena de valor, i en especial dels nostres proveïdors. Volem impulsar accions de millora, que tinguin com a objectiu minimitzar els possibles riscos en relació als drets humans i el medi ambient als quals puguem estar vinculats d'una manera més indirecta a través de la nostra cadena d'activitats.

”

A Aigües de Barcelona vetllem pel **respecte i la protecció dels drets humans reconeguts internacionalment** en tots els nostres àmbits d'actuació i al llarg de la cadena de valor. Aquest compromís s'estén a les nostres persones treballadores, proveïdors, col·laboradors, socis, la ciutadania i la societat en general.

El nostre compromís actiu amb els drets humans reflecteix la **implicació social de la companyia**, que des de fa anys integra els **Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)** en la seva estratègia, amb especial atenció al respecte dels drets fonamentals. A més, des del 2016 formem part de la **Xarxa Espanyola del Pacte Mundial**, i renovem anualment la nostra adhesió als seus 10 principis, entre els quals els drets humans ocupen una posició central.

Anticipant-nos a la nova **Directiva Europea sobre diligència deguda**, apliquem un **model de gestió de millora contínua basat en les recomanacions dels Principis Rectors sobre les Empreses i els Drets Humans de les Nacions Unides**, fonamentat en tres pilars:

Deguda diligència en drets humans

Compromís polític

Mecanismes de reclamació

Compromís polític

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



Pràctiques laborals

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



Pràctiques ambientals amb impacte social

Promoure un entorn sa i sostenible i protegir el medi ambient



Accés a l'aigua i al sanejament

Garantir l'accés a l'aigua a tothom, en especial, a les persones i els col·lectius en situació de vulnerabilitat



Pràctiques ètiques

- Integritat. Tolerància zero amb la corrupció
- Dret a la protecció de dades.

Deguda diligència en drets humans

Aigües de Barcelona aplica un procés de **deguda diligència** per identificar i analitzar els impactes més rellevants en matèria de drets humans derivats de la nostra activitat. L'objectiu és establir mecanismes eficients de seguiment i fomentar la millora contínua en aquest àmbit.

Per garantir una gestió rigorosa, el 2022 es va constituir el Comitè de drets humans, un òrgan pluridisciplinari liderat per la **Direcció d'Estratègia 2030 i Retiment de comptes**. Aquest comitè està format per 15 membres i inclou representants de diferents àrees com **persones i organització, compres, comunicació, seguretat i salut laboral, compliance, jurídic, clients, acció social, medi ambient i sistemes**, entre d'altres. La seva funció principal és assegurar que el procés de deguda diligència es desenvolupi de manera continuada i efectiva.

Durant el 2024, els membres del comitè han rebut **formació especialitzada en drets humans** a través de la iniciativa **Pacte Mundial**. A més, s'han dut a terme **diverses accions de comunicació** sobre drets humans, tant a nivell intern com extern, reforçant el compromís de la companyia amb aquesta matèria.

Mecanismes de reclamació

Aigües de Barcelona considera la **comunicació i el diàleg** com a elements fonamentals per fomentar una cultura de compliment sòlida i efectiva. Per aquest motiu, posem a disposició dels nostres professionals el **canal ètic**, una eina segura, confidencial i anònima que permet comunicar qualsevol possible acte contrari a la legislació vigent, de les normes internes de la companyia o de possibles vulneracions de drets humans.

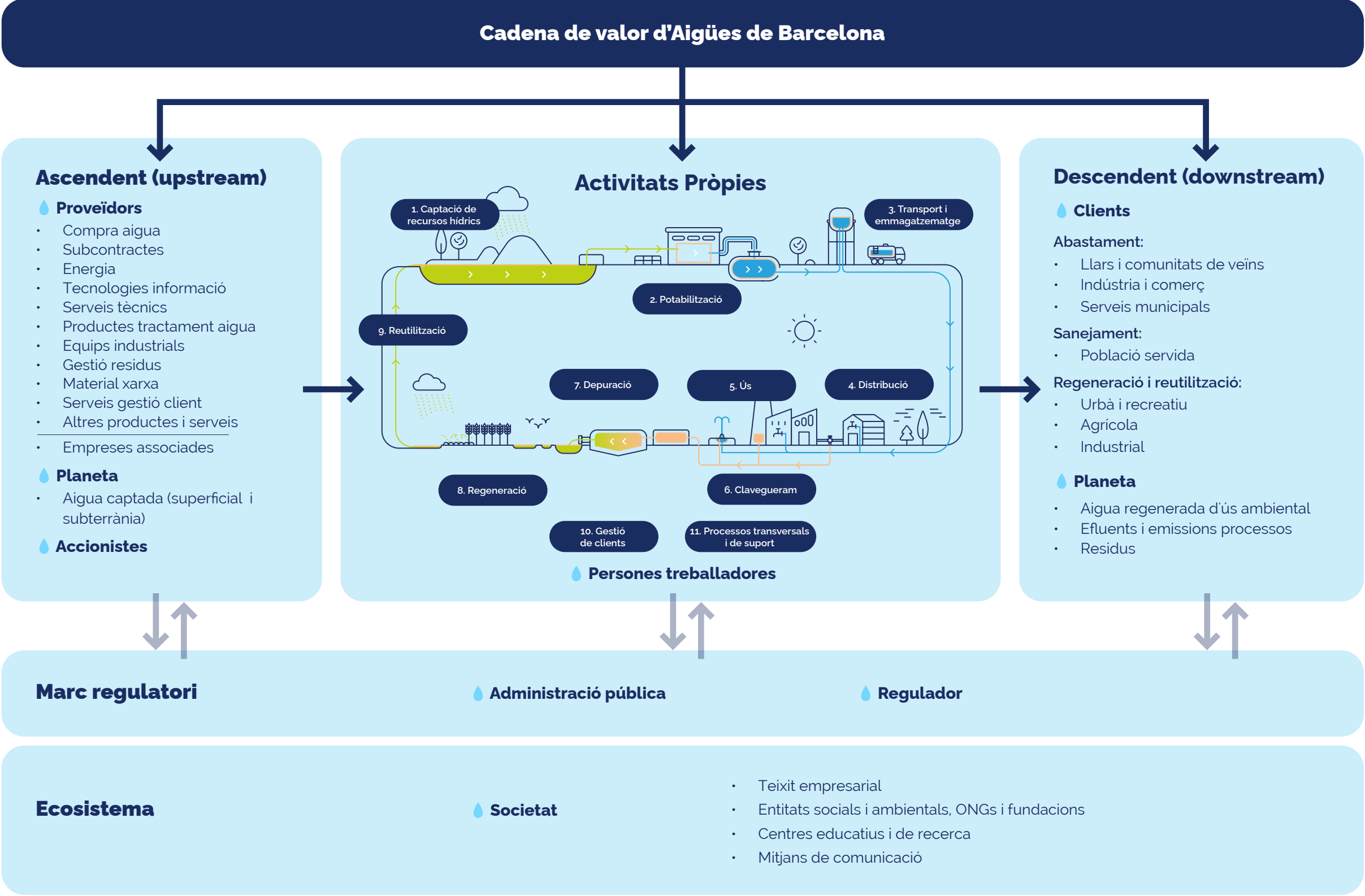
Durant els anys 2022, 2023 i 2024, no s'ha registrat cap denúncia per vulneració de drets humans que hagi derivat en sancions o condemnes



Així mateix, a la companyia estem treballant en el **mapeig de la nostra cadena de valor amb una mirada integral que incorpora els impactes socials i ambientals** al llarg de tot el cicle de l'aigua. Aquesta anàlisi ens ha de permetre **identificar riscos i oportunitats en relació amb els drets humans i el medi ambient**, tant en les activitats pròpies com en les relacions amb proveïdors, clients i altres grups d'interès.

Amb aquest exercici, reforcem el nostre **compromís amb la diligència deguda i amb una gestió responsable**, alineada amb els Principis Rectors de Nacions Unides sobre les Empreses i els Drets Humans i la futura Directiva Europea sobre sostenibilitat empresarial.

A continuació, es mostra la nostra cadena de valor actual, que ens serveix com a base per identificar i prioritzar accions en cada etapa:





La nostra raó de ser: els nostres clients





Ferran
Norberto.
Responsable
Control
econòmic i
dades clients
- Direcció
Clients,
Acció Social i
Participació

"

Seguint un dels eixos estratègics d'Aigües de Barcelona, el programa AMB TU, continuem focalitzats en situar les persones al centre a l'hora de prendre decisions. Treballem a partir de la tecnologia i la digitalització per explotar el potencial de les dades, utilitzant eines d'anàlisis que ens permeten segmentar els nostres clients segons els seus comportaments, necessitats i preferències, a més, desenvolupar perfils detallats dels diferents tipus de clients, entenent les seves motivacions, expectatives i frustracions.

Tot això ho duem a terme recopilant dades dels nostres clients, ja siguin pròpiament transaccionals, de comportament digital o de satisfacció i *feedback*. Aquestes dades no només han de ser emmagatzemables, fiables i disponibles, sinó que ens han de permetre la millora continua dels processos i d'aquesta manera continuar estudiant, tractant i mitigant els punts de dolor o noves necessitats dels nostres clients.

L'omnicanalitat quedarà consolidada amb la implantació del nou CRM que permetrà millorar l'experiència del client en tots els punts de contacte assegurant que cada interacció sigui fluida, coherent i rellevant per al nostre client i a la vegada ens permetrà detectar i traçar de la millor manera tot el *customer journey* i apuntar a tots aquells punts de contacte en què puguem millorar la seva experiència amb Aigües de Barcelona.

"

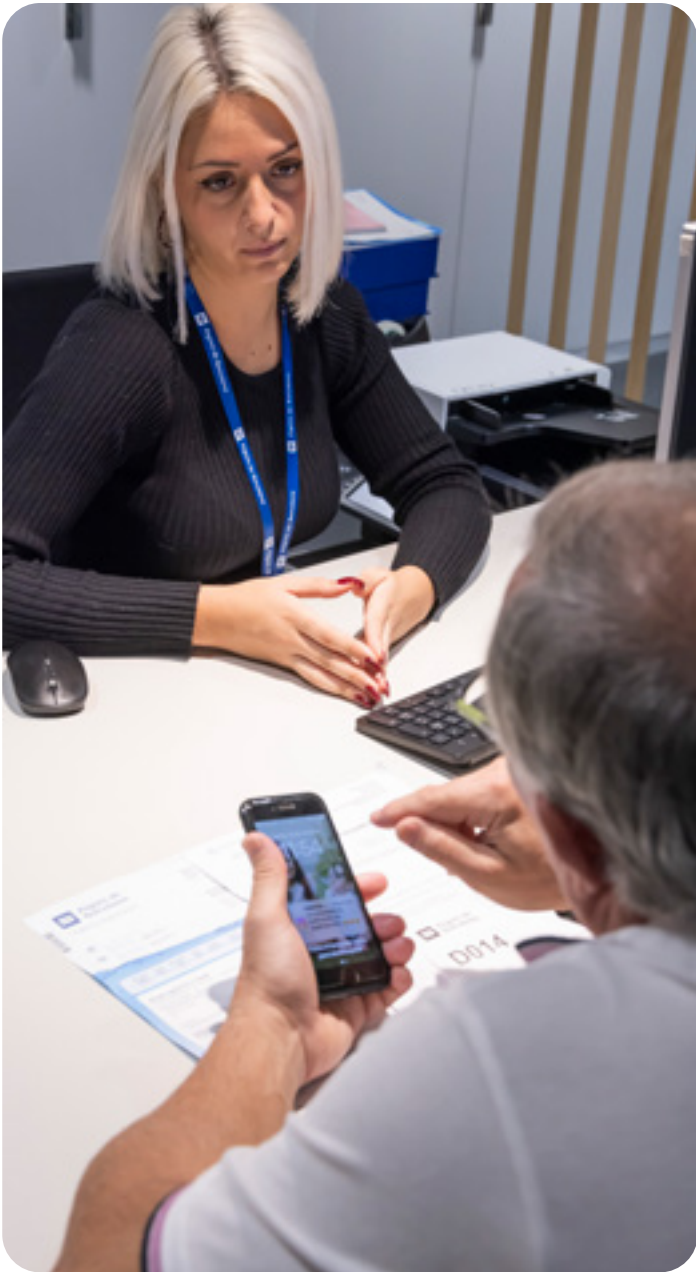


Aigües de Barcelona treballa per oferir **serveis de màxima qualitat** amb l'objectiu de superar any rere any les expectatives dels clients. L'atenció al client ha evolucionat significativament, aprofitant totes les oportunitats de la transformació digital per **millorar l'experiència de la ciutadania, agilitzar processos i optimitzar la gestió de les sol·licituds**. Aquesta aposta per la innovació ens permet apropar-nos encara més als nostres clients i adaptar-nos a les seves necessitats de manera més eficient i accessible.

Reafirmem el nostre compromís amb els nostres clients situant-los al centre de la nostra estratègia i orientant tots els esforços a garantir una **experiència òptima en qualsevol dels nostres canals d'atenció**. L'omnicanalitat és un tret distintiu del servei, permetent oferir respostes àgils i adaptades a les necessitats de cada usuari.

La companyia disposa d'un ampli ventall de canals d'atenció per facilitar la comunicació i la gestió de serveis:

- **Centre d'atenció telefònica gratuït per a avaries**, operatiu 24/7, garantint assistència immediata en qualsevol moment.
- **Centre d'atenció telefònica per a gestions comercials**, amb opció gratuïta i horari de dilluns a divendres, de 8 a 20h, per resoldre tràmits sense necessitat de desplaçaments.
- **Quatre oficines d'atenció presencial**, per a aquells clients que requereixen un servei personalitzat i directe.
- **Oficina mòbil itinerant**, que dona servei a **19 municipis** on Aigües de Barcelona gestiona l'abastament i no disposa d'oficina fixa.
- **Àrea de clients de la web**, un espai digital per gestionar tràmits de manera ràpida i senzilla.
- **Web corporativa**, un canal d'autogestió amb informació clara i divulgativa, incloent-hi un xatbot intel·ligent que ofereix respostes immediates.
- **App de l'àrea de clients**, que permet realitzar totes les gestions del contracte des del mòbil amb comoditat i autonomia.



Els nostres clients	
	1.276.381 llars
	8.445 indústries
	50.987 comunitats de veïns
	145.607 comerços
	10.808 serveis municipals





El client, al centre

Aigües de Barcelona escolta, comprèn i acompanya els seus clients, adaptant la seva operativa per oferir un **servei eficient i una experiència de qualitat**. Avaluem de manera constant la nostra atenció per detectar àrees de millora i identificar els aspectes que més valoren els clients. Aquesta anàlisi continuada ens permet optimitzar processos i garantir un servei alineat amb les seves necessitats.

El **2024 es consolida el model d'Escolta Activa**, iniciat el 2022 com a eina per mesurar en temps real la satisfacció dels clients. Aquest sistema recull valoracions immediates sobre la qualitat de l'atenció telefònica, la web i les oficines, permetent als usuaris expressar la seva opinió sobre la gestió del seu tràmit i el tracte rebut per part dels agents.

Al llarg del 2024, s'han realitzat **527.708 enquestes d'escolta activa**, amb una taxa de resposta del **32,46%**. Totes aquestes dades es recullen en una plataforma que facilita l'accés als resultats de manera instantània, permetent actuar amb rapidesa davant qualsevol insatisfacció i millorant continuament l'experiència del client.



Els resultats obtinguts reflecteixen un **alt grau de satisfacció**: un índex NSS global del 65,07% i una **valoració mitjana de 4,60 sobre 5**. Per canal, destaquen especialment l'atenció telefònica (4,61) i les visites presencials (4,58), seguides de la web (4,24).

A banda d'aquest seguiment constant, de forma periòdica es realitzen enquestes de **percepció del servei** que analitzen els hàbits de consum, la valoració del servei i la confiança en l'aigua de l'aixeta. L'any 2024, l'índex de satisfacció global se situa en un **7,72 sobre 10**, mantenint una tendència positiva respecte a anys anteriors. Aquesta enquesta també permet identificar els atributs del servei que tenen més pes per a les persones usuàries i orientar-hi les accions de millora.

Finalment, es duen a terme sessions de diàleg i cocreació amb clients per escoltar de manera directa les seves necessitats i propostes. Tot aquest conjunt de canals d'escolta reforça el nostre compromís amb una gestió centrada en les persones i orientada a l'excel·lència, consolidant Aigües de Barcelona com una de les empreses de serveis més ben valorades per la ciutadania.

A continuació, es presenten les **valoracions més destacades per canal**:

Enquestes d'escolta activa (2024)		
Canal Global	Valor NSS acumulat*	65,07%
	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)	4,60
Canal Trucada	Valor NSS acumulat*	65,81%
	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)	4,61
Canal Visita	Valor NSS acumulat*	62,32%
	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)	4,58
Canal Web	Valor NSS acumulat*	37,03%
	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)	4,24

(*) L'Índex Net Satisfaction Score (NSS) es calcula com el nombre de persones que estan molt satisfetes amb l'experiència (atorguen una puntuació de 9 a 10) menys el nombre de persones insatisfetes o molt insatisfetes (atorguen una puntuació entre 0 i 6) en percentatge respecte del total, i és un valor acumulat de tot l'any 2023.

Evolució satisfacció clients



Diàleg i millora contínua en l'atenció al client

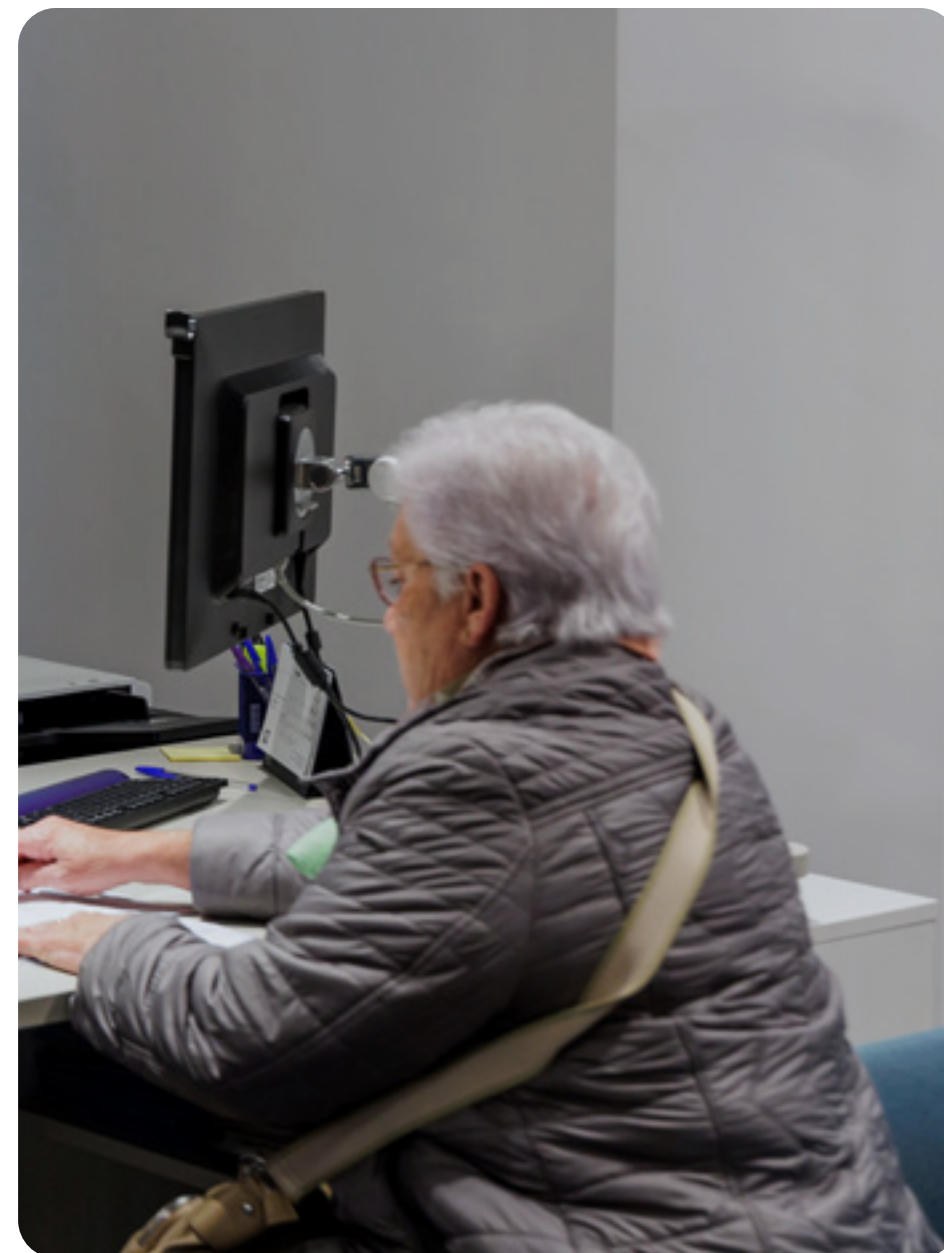
Posar el client al centre de l'estratègia implica escoltar les seves inquietuds, analitzar la seva satisfacció i actuar de manera proactiva per millorar l'experiència del servei. Durant el 2024, Aigües de Barcelona ha consolidat l'**equip de proactivitat**, que treballa per detectar i resoldre possibles situacions de disconformitat. Gràcies a l'**eina d'escolta activa**, es realitza un seguiment dels casos d'insatisfacció, contactant directament amb els clients per revertir la seva percepció del servei.

A més, s'ha posat el focus en la gestió de **casos amb moltes interaccions no resoltes**, oferint una atenció més personalitzada i eficient. També ens anticipem a una possible reclamació per fuita quan detectem un excés de consum destacat en la propera factura del client, trucant-lo per alertar-lo i oferint-li la possibilitat d'aturar el càrrec bancari.

Paral·lelament, s'han implantat **millores en els processos de contractació**, incloent-hi altes, baixes i canvis de nom, amb l'objectiu de **simplificar els tràmits i reduir la documentació requerida**.

Per conèixer de primera mà les necessitats i expectatives dels clients i cocrear iniciatives que millorin la seva experiència, Aigües de Barcelona ha organitzat diverses **sessions de diàleg** durant el 2024:

- **28 trobades** amb organismes oficials, juntes arbitral, organismes de consum i Oficines Municipals d'Informació als Consumidors (OMICs).
- **Un fòrum de diàleg** amb associacions de consum.
- **Trobades amb els principals gremis d'installadors** de Barcelona i el Baix Llobregat, que han permès crear un canal d'atenció específic per a aquest col·lectiu.
- **Taules de treball amb el Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona**, amb la creació d'un canal d'atenció exclusiu per a aquests professionals.
- **Quatre sessions amb grans consumidors i grans clients**, enfocades a millorar l'eficiència dels tràmits mitjançant un canal de contacte únic i exclusiu.





La Carta de Compromisos

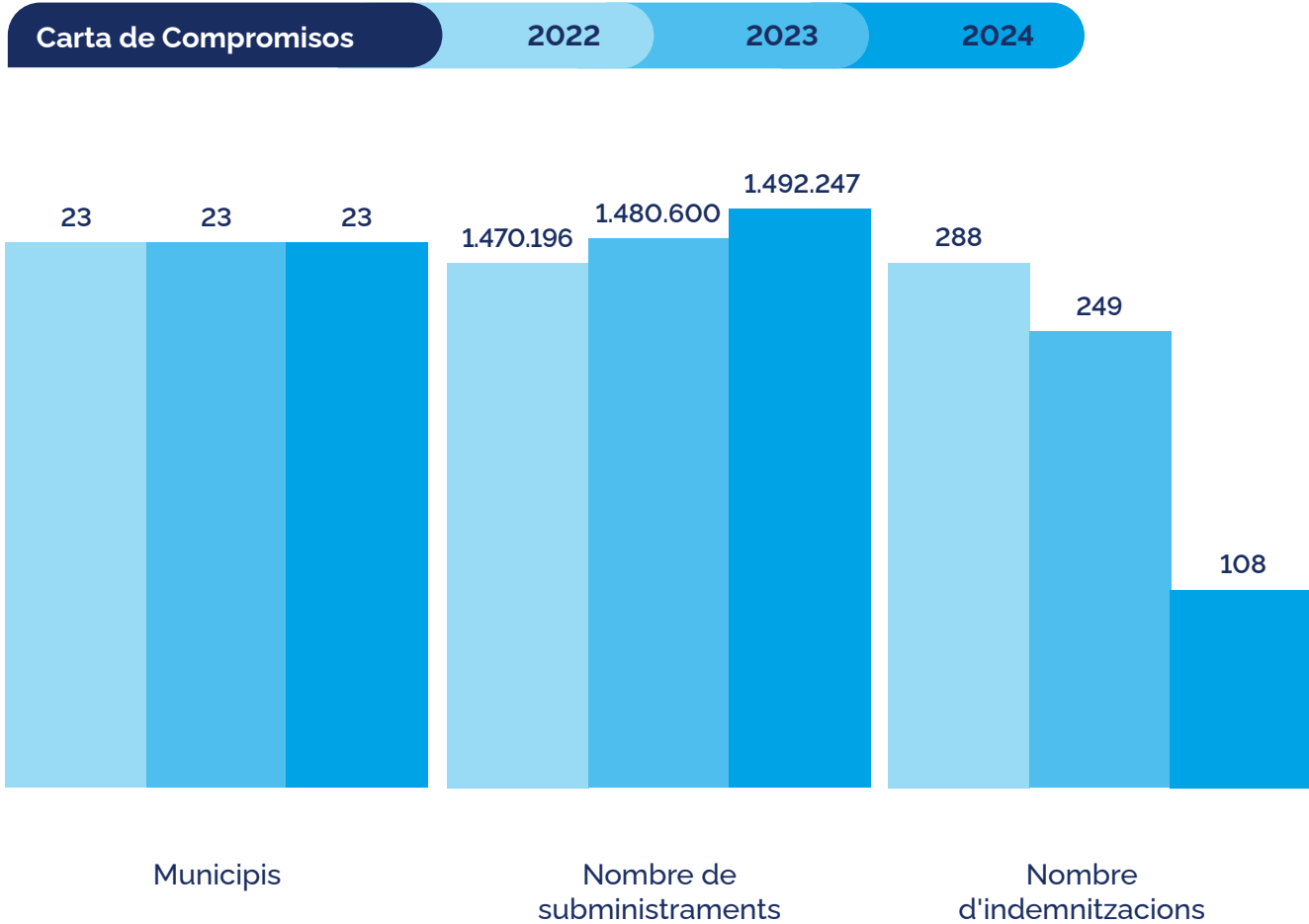
L'excel·lència en el servei no és només una aspiració per a Aigües de Barcelona, sinó una realitat mesurable i compartida amb els seus clients. En un exercici de transparència i millora contínua, la companyia fa públics els seus nivells d'eficiència a través de la **Carta de Compromisos**, un document que estableix estàndards clars i exigents per garantir la qualitat del subministrament i l'atenció a l'usuari.



Aquesta carta fixa uns terminis concrets per a actuacions essencials del servei, assegurant així una resposta àgil i eficaç davant les necessitats dels clients. **Entre els compromisos destacats, s'inclouen:**

- Resposta a reclamacions sobre la qualitat de l'aigua en un màxim de 24 hores.
- Compliment de les cites concertades.
- Subministrament d'aigua en un màxim de quatre dies laborables, mitjançant la instal·lació de l'equip de mesura.
- Resposta a reclamacions generals en un termini màxim de deu dies.
- Lectura del comptador amb precisió i sense errors.
- Avis immediat en cas de detectar consums anòmals o excessius.
- Tramitació immediata de les gestions comercials més habituals (canvi de titularitat, duplicats de factura, actualització de dades, entre d'altres).

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



(*) L'any 2024, hi ha una disminució significativa en les indemnitzacions segons la Carta de Compromisos, ja que s'han realitzat actuacions per tal de millorar en el temps de resposta en relació amb les comprovacions, així com una ampliació de l'horari pel que fa a les cites.

Compromís amb la inclusió i l'accessibilitat

A Aigües de Barcelona treballem per garantir un servei accessible i proper a totes les persones, especialment aquelles en situacions de vulnerabilitat econòmica, digital, de comprensió o d'accessibilitat. El nostre objectiu és que ningú quedi enrere, oferint solucions adaptades per eliminar barreres i assegurar una atenció justa i equitativa per a tothom.

Amb aquest propòsit, hem implementat diverses iniciatives dirigides a col·lectius amb necessitats específiques:

- Atenció personalitzada per a persones amb bretxa digital, facilitant suport prioritari per a aquelles que no estan familiaritzades amb les tecnologies.
- Agents facilitadors de l'experiència del client a les nostres oficines per millorar l'atenció i la comunicació amb els usuaris.
- Atenció prioritzada a les oficines per a persones grans, garantint un servei àgil i adaptat a les seves necessitats.
- Formació especialitzada per a les persones treballadores d'atenció al client en atenció a persones grans, millorant la qualitat del servei.
- Ampliació dels idiomes d'atenció al client, afegint l'anglès, el mandarí, l'àrab i l'urdu als serveis ja existents en català i castellà per superar barreres idiomàtiques.
- Serveis d'atenció per a persones amb discapacitat, amb videointerpretació en llengua de signes catalana i oficines totalment accessibles.
- Oficina mòbil en punts estratègics dels municipis, per facilitar les gestions sense necessitat de cita prèvia ni desplaçaments llargs.
- Comunicacions clares i accessibles per garantir que tota la informació sigui comprensible per a tothom.



Durant el 2024, aquest compromís s'ha consolidat amb la implementació de noves millores:

- Acreditació d'AENOR com a organització compromesa en l'atenció a persones grans, reconeixent el nostre esforç en aquest àmbit.
- Expansió del servei d'atenció telefònica en diferents idiomes, ampliant la disponibilitat de l'anglès durant tot l'horari comercial.
- Certificació d'accessibilitat per a les nostres quatre oficines fixes, l'oficina mòbil i la web, assegurant un entorn inclusiu per a tothom.
- Desplegament d'un manual de comunicacions clares i orals, adaptant itineraris telefònics, argumentaris i manuals per millorar la interacció amb els usuaris.

03

Compromisos per a l'atenció a clients sèniors

01. Diàleg amb escolta activa

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

02. Equip d'atenció al client especialitzat

El 100% del nostre equip d'atenció presencial està format en l'atenció a persones grans, amb l'objectiu d'arribar a tot l'equip d'atenció al client el 2025.

03. Referent per a persones sènior

Cadascuna de les nostres oficines disposa d'una persona referent amb especial sensibilitat per denare tes persones grans.

04. Atenció presencial sense cita prèvia

Atenem el col·lectiu sènior encara que vinguin a les oficines sense cita prèvia.

05. Acompanyament en l'atenció presencial

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

06. Oficines accessibles i inclusives

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

07. Oficina mòbil

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

08. Llenguatge clar i proper

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

09. Trenquem barreres idiomàtiques

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

10. Canals digitals d'atenció

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

11. Nous canals de pagament

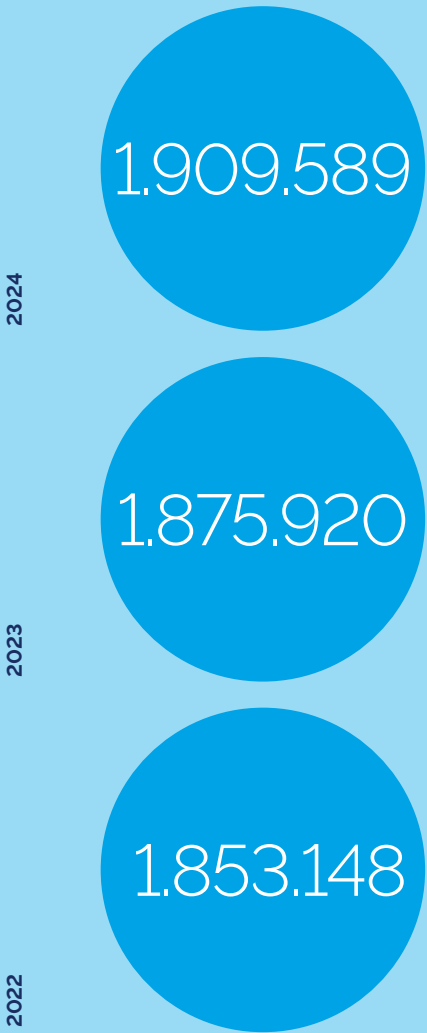
Els nostres clients disposen de diferents canals de pagament amb l'objectiu d'evitar els desplaçaments (Bizum, pagament en estancs, etc.).

12. Contacte proactiu amb clients insatisfets

Disposem d'un equip especialitzat que ofereix atenció específica a tots aquells clients insatisfets després de contactar amb nosaltres.

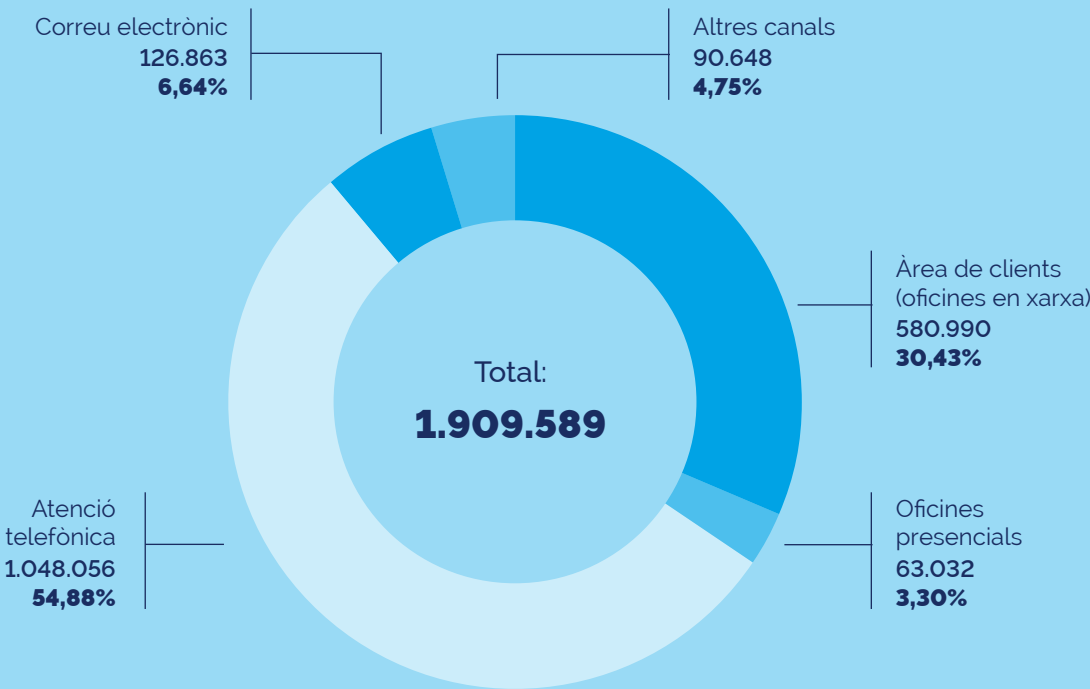
Requeriments i reclamacions

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

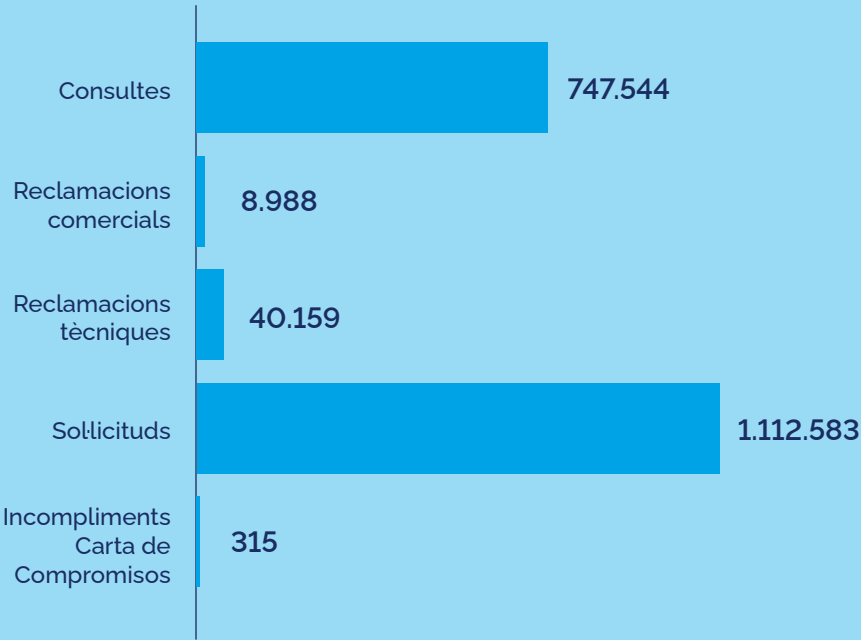


(*) Requeriment és el registre de qualsevol contacte que fa el client amb Aigües de Barcelona. Els requeriments es tipifiquen com a sol·licituds i consultes.

Nombre de requeriments per canal (2024)



Requeriments generats durant l'any natural per tipologia (2024)



Temps de resposta de les reclamacions ateses en menys de nou dies (2024)*

(*) L'indicador del temps de resposta de les reclamacions comercials es calcula sobre un subconjunt de les reclamacions tancades, que són les que estipula l'Acord Marc: consum facturat, càrrecs en la factura, funcionament del comptador, condicions contractuals i qualitat del servei al client.



Assessor del client: mediació per garantir solucions justes

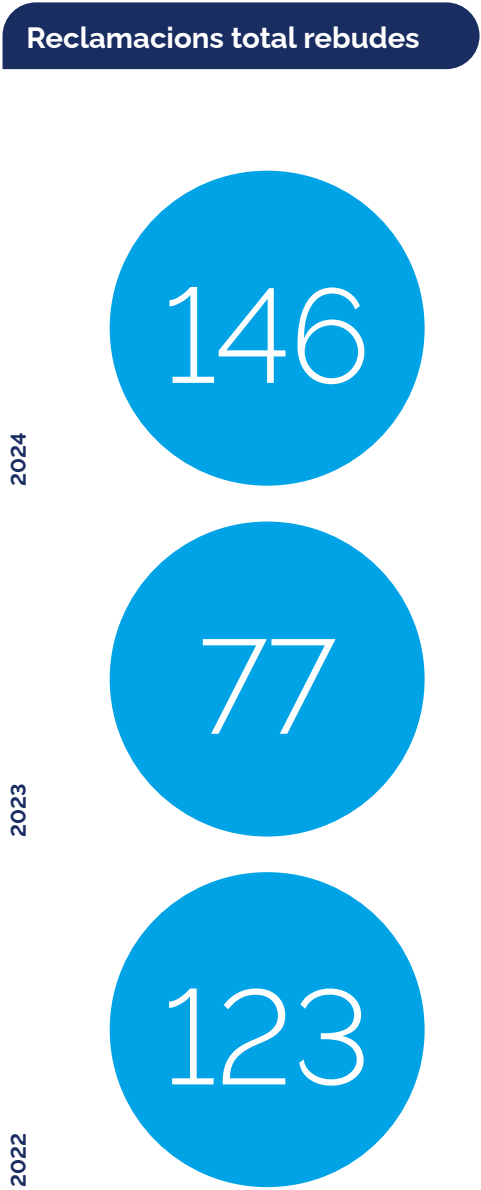
Amb l'objectiu de reforçar la transparència i millorar l'atenció a la ciutadania, el **25 de setembre de 2024** es va posar en marxa l'**Oficina d'assessor del client d'Aigües de Barcelona**. Aquesta iniciativa suposa una desvinculació de la figura del **Customer counsel del grup empresarial**, establint un servei independent i especialitzat per als clients d'Aigües de Barcelona.

L'assessor del client té com a principal funció **atendre i resoldre, de manera gratuïta, les reclamacions dels clients**, assegurant un tractament just i equitatiu per a cada cas. Per aconseguir-ho, manté un **diàleg constant amb organismes públics i privats** dedicats a la protecció dels drets dels consumidors, facilitant la mediació en situacions complexes i treballant per trobar solucions eficients i satisfactòries.

Aquest mecanisme també permet a la companyia obtenir informació valuosa sobre les principals preocupacions de la ciutadania respecte a la prestació del servei d'aigua, afavorint una millora contínua en la relació amb els clients i en l'adaptació als seus requisits i expectatives.

Tots els detalls sobre el funcionament de l'Oficina d'assessor del client es poden consultar al web oficial d'Aigües de Barcelona:

<https://www.aiguesdebarcelona.cat/ca/web/guest/el-teu-servei-daigua/assessor-del-client>





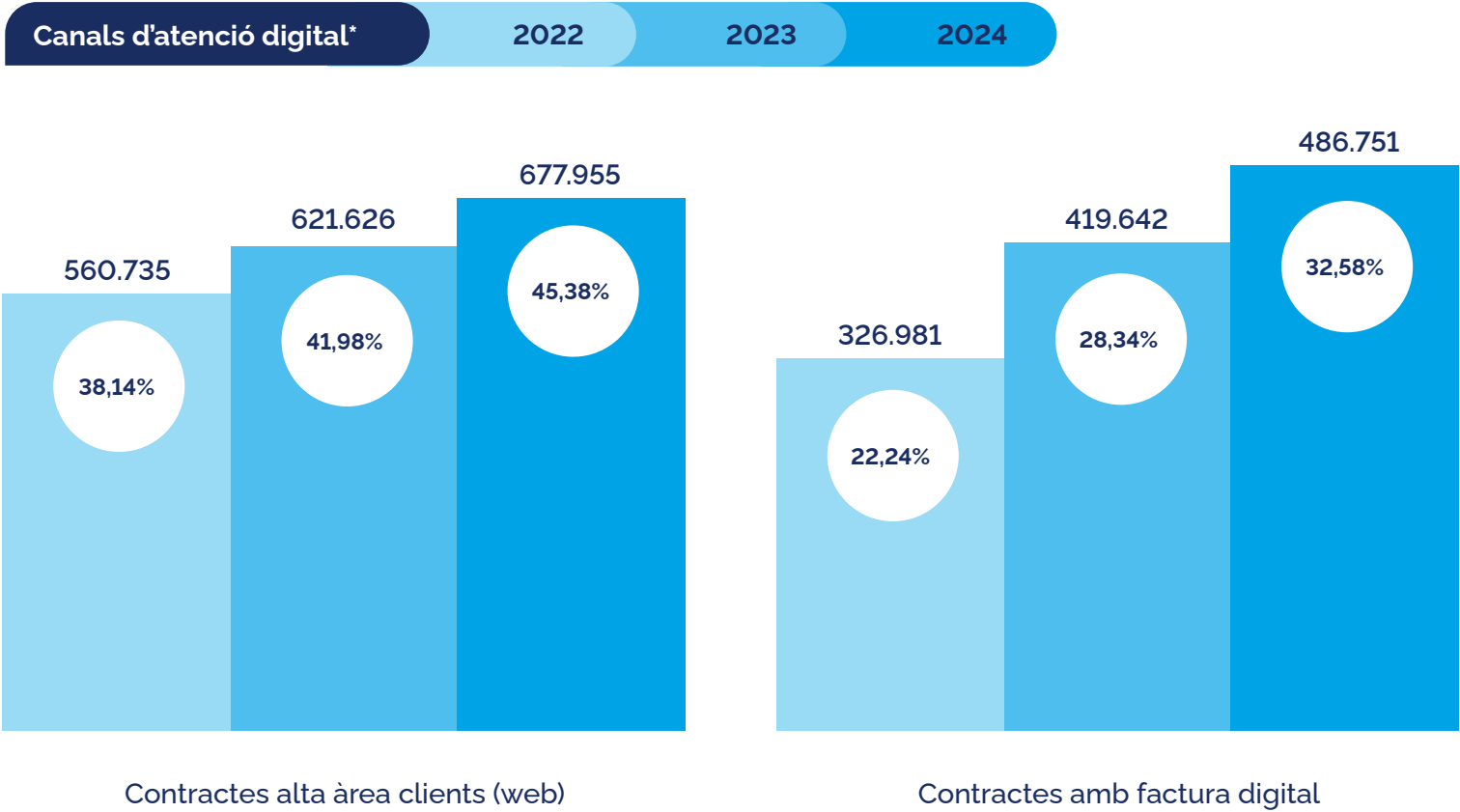
Digitalització

Aigües de Barcelona aposta per la digitalització com a eina per oferir una **atenció més àgil, flexible i eficient**.

Un dels objectius prioritaris és **incrementar el nombre d'usuaris registrats a l'àrea de clients de la web**, millorant les seves funcionalitats per facilitar la gestió dels tràmits. Paral·lelament, es treballa per fomentar l'adopció de la **factura digital**, reduint l'ús de paper i promovent solucions més sostenibles.

Per reforçar aquesta estratègia, s'ha renovat l'**app d'Aigües de Barcelona**, basada en l'experiència d'usuari de l'àrea de clients de la web, amb actualitzacions constants per millorar la gestió dels tràmits i l'accés a la informació.

A més, el **2024 s'ha implantat WhatsApp Business** per agilitzar determinades gestions i oferir un nou canal d'atenció, avançant cap a una omnicanalitat més integrada i accessible per als clients.



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

Monitorització del consum

Com a mostra de la nostra **aposta per la innovació i la gestió eficient de l'aigua**, actualment, el 86% dels nostres clients ja disposen de comptadors amb telemesura, una tecnologia que ens permet monitoritzar el consum en temps real i avançar cap a un model de gestió hídrica més intel·ligent i sostenible. **El nostre objectiu és assolir la cobertura total de telemesura a tot el parc de comptadors abans del 2030.**

Aquest sistema no només ens proporciona un control més precís del consum global d'aigua, sinó que també empodera els nostres clients amb informació detallada i accessible sobre el seu consum. A través de **l'àrea de clients** poden rebre alertes configurables per detectar possibles fuites o excessos de consum, una eina especialment rellevant en el context actual de sequera.

Amb aquesta iniciativa, avancem cap a una gestió més eficient dels recursos hídrics, fomentant la **responsabilitat compartida i contribuint activament a la sostenibilitat** del territori.

L'aigua, un dret universal

L'aigua és un recurs imprescindible per garantir una vida digna i ha de ser accessible per a tota la ciutadania. A Aigües de Barcelona, som plenament conscients de les dificultats que poden tenir algunes persones per accedir-hi, una realitat que en els darrers anys s'ha vist accentuada per factors com la crisi econòmica i l'impacte de la pandèmia de la covid-19.

Per donar resposta a aquestes necessitats, **col·laborem estretament amb els serveis socials i els punts d'assessorament energètic dels municipis**, establint mecanismes de coordinació que permeten agilitzar i simplificar els tràmits per a les persones en situació de vulnerabilitat econòmica. Aquesta col·laboració ens permet detectar i actuar amb celeritat davant possibles casos de dificultat, garantint un suport eficient i adaptat a cada situació.



Bonificacions i ajudes	2022	2023	2024
Famílies amb tarifa social	56.757	60.987	64.637

Tarifa Social (M€)	8,1	8,6	11,1*
--------------------	-----	-----	-------

(*) L'increment significatiu de l'import bonificat per la tarifa social es deu, d'una banda, a l'aprovació d'un augment en la tarifa (fruit de l'increment del preu de la compra d'aigua i altres costos operatius), que va entrar en vigor al febrer del 2024, i d'altra banda, a l'increment natural del nombre de famílies en situació de vulnerabilitat durant aquest mateix any.

Treballem per assegurar que totes les persones puguin accedir a l'aigua en condicions justes i equitatives. Per això, oferim diferents mecanismes de bonificació i flexibilització, especialment pensats per a col·lectius en situació de vulnerabilitat



Tarifa social:
una factura més assequible

Aquest mecanisme estructural té com a objectiu facilitar que les llars amb dificultats econòmiques puguin fer front al cost de l'aigua. La tarifa social implica una bonificació del 100% en la quota de servei, així com en el preu dels trams 1 i 2 del subministrament d'aigua. Aquests trams corresponen al volum d'aigua considerat com a consum sostenible segons els estàndards de l'OMS (Organització Mundial de la Salut), garantint així una factura ajustada a les necessitats reals de les famílies.

Qui pot accedir-hi?

- Famílies en què tots els membres es troben en situació d'atur.
- Persones beneficiàries de pensions mínimes.
- Unitats familiars que acreditin una situació de vulnerabilitat econòmica d'acord amb la normativa vigent.
- Llars que disposin d'un informe dels serveis socials municipals que reconegui una situació de risc d'exclusió residencial o una altra condició que requereixi protecció especial.



Altes sense dret d'ús

Amb una clara **voluntat de garantir l'accés universal a l'aigua**, el reglament del servei permet autoritzar altes de subministrament a persones o unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial, fins i tot quan no poden acreditar el dret d'ús sobre l'habitatge.

Per poder accedir a aquesta mesura excepcional, s'han de complir **dues condicions imprescindibles**:

- Que la persona o unitat familiar estigui empadronada al domicili on es sol·licita el subministrament.
- Que disposi d'un informe emès pels serveis socials de l'ajuntament del municipi, on es reconegui tant la situació de risc d'exclusió residencial com la necessitat urgent de garantir el subministrament per motius socials.

Altes sense dret d'ús

2024



2023



2022



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

Bonificació per a més de tres persones

Aigües de Barcelona ofereix l'opció d'ampliar el nombre de litres que pot consumir una família a un preu més econòmic. El consum d'aigua es divideix en cinc trams de preus progressius. D'aquesta manera, si a casa són més de tres persones, aquestes poden consumir més litres d'aigua a cada tram.

És un estalvi directe en els conceptes de la factura anomenats "subministrament" i "cànon". A més, en aquest cas, el concepte de recollida de residus (TMTR i TRR) es reduirà en un 5% per cada persona addicional. També reben un tractament especial els habitatges on conviuen persones amb un grau de discapacitat superior al 75%.

Se'n poden beneficiar les llars amb més de tres persones empadronades al domicili.

Flexibilitat en els pagaments

Aigües de Barcelona posa a disposició de tota la ciutadania diferents opcions **per adaptar el pagament de les factures a les necessitats particulars de cada llar**. Un dels mecanismes disponibles és la possibilitat de modificar el dia de cobrament, amb l'objectiu de facilitar una gestió econòmica més còmoda i eficaç per a les persones usuàries. Aquest servei està pensat per millorar l'accessibilitat i evitar situacions d'impagament per desajustos temporals.

Entenem que cada família té una realitat econòmica diferent, i per això oferim opcions per **flexibilitzar el pagament de les factures**. A través de mecanismes d'adaptació, permetem modificar la data de cobrament perquè cada usuari pugui gestionar el pagament de manera més còmoda i ajustada a la seva situació.



Detecció proactiva de situacions de risc

A Aigües de Barcelona **treballem conjuntament amb les administracions locals per garantir que cap persona es quedi sense accés a l'aigua per motius econòmics**. Amb aquest objectiu, hem establert mecanismes de col·laboració i eines d'anàlisi que ens permeten actuar de manera proactiva i eficient.

Actualment, comptem amb **23 protocols signats, és a dir, amb tots els ajuntaments dels municipis als que Aigües de Barcelona subministra l'aigua**, fet que ens permet coordinar accions contra la pobresa energètica. Alhora, aquests acords ens permeten agilitzar la identificació de situacions de risc i garantir una resposta ràpida i adaptada a les necessitats de cada territori.

Per reforçar aquesta tasca, hem desenvolupat **Vulnerability**, una eina predictiva que ens permet **analitzar i identificar zones amb un major risc de vulnerabilitat** mitjançant mapes específics. Aquesta tecnologia ens facilita la segmentació dels clients segons el seu comportament de pagament, permetent-nos adaptar les accions de proximitat i comunicació en funció de cada realitat social.

- **Protecció de zones vulnerables:** implementem mesures específiques en barris amb una situació econòmica més precària per garantir que les famílies puguin mantenir l'accés al servei.
- **Gestió del deute responsable:** apliquem estratègies personalitzades per recuperar impagaments en aquells casos en què no es detecti una situació de vulnerabilitat.

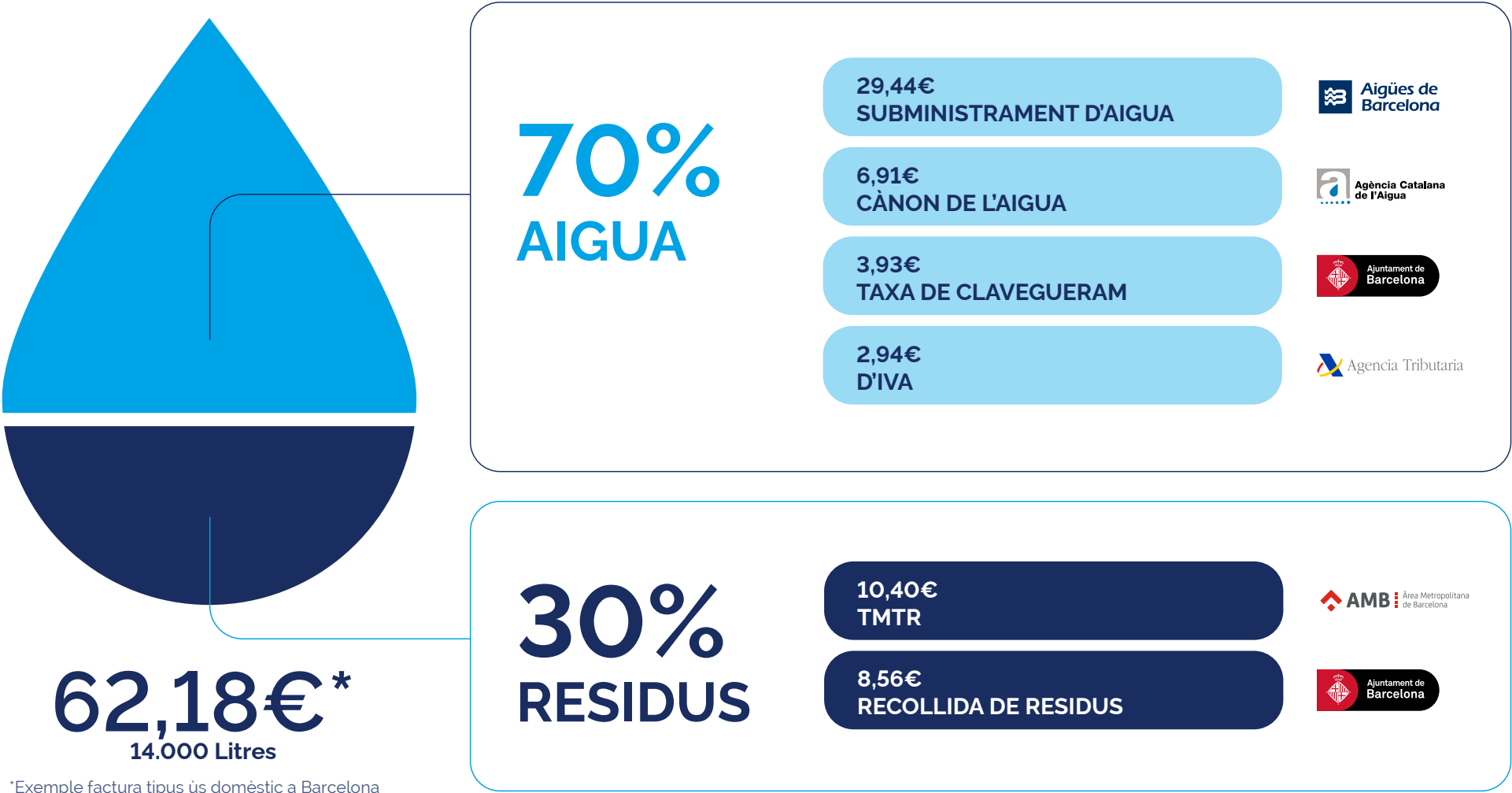




Una factura clara i transparent per a tothom

A Aigües de Barcelona, volem que els nostres clients comprenguin en tot moment **com es desglossa el subministrament d'aigua**. Tot i ser un procés complex, el gestionem amb eficiència per garantir-ne la qualitat, la seguretat i la continuïtat, sempre amb un **compromís ferm amb la gestió responsable del cicle integral de l'aigua**.

La factura de l'aigua reflecteix no només el cost del subministrament i el consum d'aigua, sinó també els impostos associats al cicle de l'aigua establerts pels ajuntaments, l'AMB i l'ACA. A més, inclou altres taxes vinculades, com les destinades a la gestió de residus.



Gestió del deute

Durant el 2024, Aigües de Barcelona ha continuat treballant per garantir una **gestió eficient del deute**, aplicant mecanismes de suport per a les llars en situació de vulnerabilitat i mesures d'adaptació per als diferents segments de clients.

L'any es tanca amb un **import de deute vençut de 39.334.149 €**, la qual cosa representa un **increment del 18,85% respecte a desembre de 2023**. Aquest augment es produeix després de la cancel·lació de **4.704.245 € de deute el novembre del 2023**, una mesura que va contribuir a reequilibrar la situació financera de moltes famílies i empreses.

EVOLUCIÓ DEL DEUTE PER TIPOLOGIA DE SUBMINISTRAMENT

Deute vençut en subministraments domèstics: augment del **20%** en relació amb l'any anterior.

Deute vençut en subministraments comercials i industrials: increment del **7%**.

A més, el **nombre de contractes amb deute vençut ha augmentat un 2%** respecte a l'any anterior, situant-se en **95.447 contractes a tancament de 2024**.



Una contribució
positiva envers la
societat



03



Tenim el compromís de contribuir al **benestar de la societat** a través d'un servei que no només garanteix la gestió responsable de l'aigua, sinó que també cuida **l'entorn natural i les persones**. Per això, treballem amb una clara vocació de **responsabilitat i sostenibilitat**, col·laborant activament en el desenvolupament del territori.

Mantenim una relació **propera i col·laborativa** amb el nostre entorn, impulsant **iniciatives de sostenibilitat, educació ambiental i millora de la qualitat de vida**, amb especial atenció a les persones en **situació de vulnerabilitat**. Aquesta tasca la fem conjuntament amb **escoles, entitats socials, centres formatius, administracions públiques i empreses**, sumant esforços per construir un futur més just i sostenible.

Per a nosaltres, **fer ciutat significa gestionar l'aigua amb responsabilitat, respectant l'entorn i atenent les necessitats de la ciutadania** de l'àrea metropolitana de Barcelona. Som **gestors d'un recurs valuós i escàs**, especialment en la regió mediterrània, i, gràcies a una major **conscienciació ciutadana**, Barcelona s'ha convertit en un dels **nuclis urbans europeus amb menys consum d'aigua per persona i dia: 96,03 litres**.



Consum d'aigua per persona i dia*

2024

96,03

litres/persona/dia

2023

99,96

litres/persona/dia

2022

101,54

litres/persona/dia

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



Acció social per fer front a les desigualtats

Les dades sobre **atur, pobresa, abandonament escolar i desigualtats de gènere** a l'àrea metropolitana de Barcelona posen de manifest una realitat que requereix una resposta col·lectiva. A més, en els darrers anys han sorgit **noves problemàtiques socials**, com la **pobresa laboral**, però també **oportunitats de futur**, com el creixement de l'**economia verda**.

En aquest context, **Aigües de Barcelona** reafirma el seu **compromís amb les persones en situació de vulnerabilitat**, treballant des de la **proximitat i les aliances** per millorar-ne la qualitat de vida. Un exemple d'aquest compromís és el nou **Pla d'acció social 2024-2026**, que posa el focus, en primer lloc, en **fomentar l'ocupació i l'ocupabilitat**, reconeixent la feina com un factor clau per reduir la pobresa, i impulsar, especialment, l'**economia verda**. En segon lloc, i promou el **benestar i la salut de les persones en situació de vulnerabilitat** mitjançant un **ús sostenible de l'aigua**.

El Pla d'acció social busca **transformar la societat**, assegurant **salut, benestar i ocupació de qualitat per a tothom**. Es tracta d'un projecte que destaca per la seva **innovació**, amb **programes adaptats a les necessitats locals** i desenvolupats a través d'**aliances estratègiques**. Aquesta integració de l'**acció social en l'estratègia empresarial** permet generar un **valor compartit** que beneficia tota la comunitat.

El nou Pla d'acció social 2024-2026 posa el focus en fomentar l'ocupació i l'ocupabilitat i la salut i el benestar a través de l'ús sostenible de l'aigua



Aportació per ODS

ODS		%
	1. Fi de la pobresa	2,5
	3. Salut i benestar	9,8
	4. Educació de qualitat	15,4
	5. Igualtat de gènere	1,2
	6. Aigua neta i sanejament	0,1
	8. Treball decent i creixement econòmic	21,3
	9. Indústria, innovació i infraestructura	1,4
	10. Reducció de desigualtats	3,1
	11. Ciutats i comunitats sostenibles	0,1
	12. Producció i consum responsable	0,1
	15. Vida d'ecosistemes terrestres	0,0
	17. Aliances per assolir els objectius	45,0
TOTAL		100





Impacte del
pla d'acció
social 2024

+2.800
PARTICIPANTS

38
INICIATIVES
SOCIALS

9 ADMINISTRACIONS
ALIADES

25 ENTITATS SOCIALS
EN COL·LABORACIÓ

14 MUNICIPIS
IMPLICATS

1.000.000€
CONTRIBUCIÓ
ECONÒMICA

Eixos estratègics

Ocupació

Foment de les oportunitats educatives, les vocacions verdes, l'empoderament i la millora de l'ocupabilitat per prevenir la pobresa energètica i les situacions de vulnerabilitat.

+1.100 33%
PARTICIPANTS INSERCIÓ

Aigua i salut

Promoció dels hàbits saludables i responsables en el consum de l'aigua a nivell comunitari per fer front a la crisi climàtica i millora de la resiliència de les llars de persones en situació de vulnerabilitat.

+1.600 4
FAMÍLIES BENEFICIÀRIES MUNICIPIS

Voluntariat

Foment de la conscienciació i la participació de les persones treballadores en els programes d'acció social.

61 233
VOLUNTÀRIES I VOLUNTARIS HORES

6 68
INICIATIVES PERSONES BENEFICIADES

Ocupació



Acompanyament integral per a la inserció laboral de persones beneficiàries de la tarifa social de l'aigua.

206 97%
PARTICIPANTS FINALITZACIÓ

5 60%
MUNICIPIS INSERCIÓ

Ocupació



GREEN JOBS
Castelldefels

Oportunitats educatives per a l'ocupabilitat en l'àmbit de l'ocupació verda.

15 13%
PARTICIPANTS SEGUEIXEN ITINERARI FORMATIU

47%
INSERCIÓ

Ocupació

TERRITORI SOCIAL
Montcada - Inclou Indústria

Formació a mida i acompanyament individualitzat a persones amb diversitat funcional intel·lectual en el sector industrial.

14 86%
PARTICIPANTS FINALITZACIÓ

64%
INSERCIÓ

Ocupació

Projectes
TERCER SECTOR

Suport a entitats socials del territori per fomentar projectes transformadors que contribueixin a la millora de l'ocupabilitat.

928 20 27% 38%
PARTICIPANTS ENTITATS INSERCIÓ RETORN AL SISTEMA EDUCATIU

Ocupació



Beques
educatives

Impuls del talent de joves amb recursos econòmics limitats en estudis universitaris de l'àmbit STEAM o de formació professional en vocacions verdes.

28 3
BEQUES EN ACTIU GRADUACIONS

Aigua i salut



A-PORTA

Capacitació de veïns i veïnes de barri perquè puguin assessorar persones en situació de pobresa energètica, soledat no desitjada o vulnerabilitat i millorar-ne la qualitat de vida.

438 2
LLARS ASSESSORADES MUNICIPIS

Aigua i salut



SISME

Foment dels hàbits saludables i el consum d'aigua de l'aixeta a les escoles, especialment en entorns de vulnerabilitat.

1.240 6
ALUMNES PARTICIPANTS ESCOLES

3
MUNICIPIS

Al 2024, els programes d'acció social d'Aigües de Barcelona han arribat a més de 2.800 persones, que han participat en 38 iniciatives socials, desplegadas de la mà de 25 entitats socials en 14 municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona

En aquest nou pla hi trobem diferents tipus de programes de transformació social, dels quals, durant el 2024, s'han desplegat els següents:



1. PROGRAMA ONA (OCUPACIÓ, NECESSITATS, APODERAMENT)

Projecte innovador que, en col·laboració amb **Creu Roja Catalunya**, té com a objectiu **empoderar les persones beneficiàries de la tarifa social de l'aigua** per millorar la seva situació econòmica i laboral. El 2024 es desenvolupa en **cinc municipis de l'àrea metropolitana** i ha comptat amb més de 200 participants. A nivell de resultats, el 95% ha finalitzat el programa i un 60% ha obtingut, com a mínim, una inserció laboral.

Els primers estudis d'impacte d'aquest programa mostren que per **cada euro invertit es genera un retorn econòmic d'1,54 €**. Això evidencia que el programa ofereix, a banda d'una oportunitat laboral per a moltes persones, beneficis significatius per a la societat en general.

2. PROGRAMA BEQUES JOVES TALENTS

Iniciativa que **dona suport a estudiants amb expedients brillants però amb dificultats econòmiques**, facilitant beques per estudiar graus en universitats públiques i fomentant vocacions STEM. La 9a edició ha afegit **cinc noves beques**, amb un total de **39 joves becats/des** de l'inici del programa. Inclou **suport pedagògic i familiar**, així com el programa **Alumni**, que connecta estudiants i graduats a través de xerrades, mentories i activitats culturals.

3. PROGRAMA BEQUES TALENT PROFESSIONAL

Nou programa dins del **Pla d'acció social 2024-2026** per promoure **la formació professional en ocupacions verdes**. Les beques cobreixen el **100% de la matrícula i despeses associades** i compten amb un acompanyament personalitzat per facilitar l'èxit acadèmic. El 2024 s'han becat **cinc persones** derivades de diferents entitats socials.

4. PROJECTE A-PORTA

Iniciativa impulsada per la **CONFAVC** que **fomenta l'empoderament veïnal i la lluita contra la pobresa energètica**. A través dels "picaportes" es facilita informació sobre ajudes per als subministraments bàsics i es reforcen les xarxes comunitàries per millorar la qualitat de vida en els barris més desfavorits. El 2024 el projecte ha continuat a **Gavà** i s'ha expandit a **Badalona**, visitant més de **1.500 llars** i generant **16 contractacions**.



5. PROGRAMA TERRITORI SOCIAL

Programa de **cocreació de solucions socials** en col·laboració amb ajuntaments i entitats locals. Aquest 2024 s'ha desplegat el projecte **Inclou-Indústria a Montcada i Reixac** per millorar la inserció laboral de **14 persones amb discapacitat intel·lectual** en l'àmbit de la logística i la distribució. El projecte ha involucrat empreses del territori, que han rebut el segell **Montcada Inclou** com a reconeixement. En aquesta edició, nou persones (64%) han assolit una inserció en acabar el programa.

6. PROGRAMA GREEN JOBS

Projecte de **formació i inserció laboral en el sector mediambiental** que combina teoria i pràctica per millorar les oportunitats professionals de col·lectius en situació d'atur i/o vulnerabilitat. El 2024 s'ha finalitzat una edició a **Castelldefels** amb un **47% d'inserció laboral**. S'han dissenyat **dues noves edicions** per a **Sant Adrià de Besòs** (fontaneria i climatització) i **Viladecans** (jardineria) dirigides a **joves desocupats i persones majors de 45 anys en atur de llarga durada**.

7. COL·LABORACIONS I ALIANCES EN PROJECTES SOCIALS AMB ENTITATS DEL TERCER SECTOR

Aigües de Barcelona ha establert aliances amb **22 entitats socials**. Al llarg del 2024, **més de 920 persones s'han beneficiat** d'aquestes col·laboracions, de les quals un 65% ha aconseguit una inserció laboral o ha continuat dins el sistema educatiu en finalitzar el programa.

A nivell qualitatiu, es destaca que els programes contribueixen a reduir les bretxes per qüestió d'origen, a prevenir i revertir l'abandonament escolar dels joves, facilitant l'accés a formacions reglades de nivell superior, i a millorar l'ocupabilitat de les dones.

8. PROGRAMA SISME

Es tracta d'un programa que s'emmarca en l'eix estratègic de millora del benestar i la salut a través de l'ús sostenible de l'aigua, i consisteix a **fomentar hàbits saludables i el consum d'aigua de l'aixeta a les escoles d'entorns en situació de vulnerabilitat**. En el 2024, el projecte s'ha ampliat, arribant a desplegar-se a sis escoles de tres municipis, amb la participació de **1.240 alumnes**.



Educació i sensibilització ambiental

El **Museu de les Aigües** és l'eix central del compromís de la companyia amb la **cultura i l'educació**, consolidant-se com un agent dinàmic i en evolució continua en la difusió del coneixement sobre la cultura de l'aigua.

El 2024 s'ha mantingut una àmplia programació d'**activitats educatives i divulgatives**, tant en format digital com presencial, amb un impuls especial al **programa escolar i per a casals d'estiu**. Aquesta tasca ha permès **renovar el segell de qualitat pedagògica** del Consell d'Innovació Pedagògica de l'Ajuntament de Barcelona, reforçant el valor educatiu del Museu.

Amb la convicció que el **coneixement de l'aigua és clau per afrontar els reptes actuals**, el Museu estructura les seves activitats en quatre grans eixos: **ús sostenible, ciència, reptes de futur i salut**. En línia amb els **ODS de l'ONU**, el programa es centra en la **lluita contra l'emergència climàtica**, fomentant una consciència crítica i sostenible sobre aquest recurs essencial.

Activitats del Museu de les Aigües

El 2024 el Museu de les Aigües ha mantingut la seva programació per al públic familiar i general, principalment en format digital, arribant a 50.965 participants

Activitats destacades:

- Llançament del canal de **TikTok**.
- Sèrie de vídeos ***Coneix el patrimoni hídric de la mà dels seus protagonistes***, amb temàtiques com els **20 anys del Museu, el taller mecànic, la Central Cornellà, la màquina Alexander i el refugi de la Guerra Civil**.
- Exposició virtual **El color de l'aigua és Alhambra**.

El Museu de les Aigües continua impulsant el seu programa educatiu adreçat a infants i joves, oferint un ampli catàleg d'activitats tant presencials com digitals, adaptades a les diferents etapes educatives. L'oferta combina propostes lúdiques i didàctiques per promoure el coneixement de l'aigua, la sostenibilitat i el medi ambient d'una manera participativa i innovadora.

Aquest 2024, un total de 41.759 infants i joves han participat en el programa educatiu, dels quals 27.021 ho han fet de manera presencial i 14.738 en format digital.

Les activitats s'adapten als diferents nivells educatius:

- Educació infantil
- Educació primària
- Educació secundària
- Cicles formatius

A través d'aquest ventall de propostes, es fomenta la sensibilització sobre la importància de l'aigua i la seva gestió sostenible des d'edats primerenques, tot contribuint a la formació de les generacions futures.



El 2024 els continguts digitals del Museu de les Aigües han assolit 2.046.619 visualitzacions, difosos a través de YouTube, Facebook, Instagram i, per primera vegada, TikTok



Programa educatiu d'estiu

Durant el mes de juliol, el Museu de les Aigües ha col·laborat amb **casals d'estiu** oferint activitats **divertides i educatives** relacionades amb **l'aigua i la sostenibilitat**, destinats a dues franges d'edat, de 3 a 7 anys i de 8 a 14 anys, i en els que el 2024 hi han participat **2.101 infants i joves**.

Espai Aigua

L'**augment de la població urbana** ha convertit la gestió del cicle de l'aigua en un desafiament creixent, impulsant la necessitat d'innovació, estalvi i reutilització per garantir-ne la disponibilitat. Amb aquest objectiu, l'**Espai Aigua** es presenta com un **esdeveniment educatiu itinerant**, especialment dissenyat per a **infants**, on poden explorar el cicle antròpic de l'aigua i aprendre com tots podem contribuir a la seva preservació.



Iniciatives ciutadanes i promoció del territori

Establir **relacions properes i col·laboratives** amb la ciutadania és fonamental per generar un **impacte social positiu**. Treballem activament amb **associacions de veïns, casals de barri, cases regionals i comunitats d'origen migrant**, fomentant un diàleg directe i de confiança que ens permet comprendre millor les necessitats de cada col·lectiu.

Aquesta proximitat no només **afavoreix la cohesió social i la participació ciutadana**, sinó que també ens permet **sensibilitzar la població sobre l'ús responsable de l'aigua**, un aspecte especialment rellevant **en el context de déficit hídric estructural**. Mitjançant el treball conjunt amb aquestes entitats, adaptem els nostres serveis a les particularitats **culturals, lingüístiques i socials** de cada comunitat, assegurant una comunicació més efectiva i una atenció més inclusiva.

A més, aquesta xarxa de col·laboració ens permet conèixer de primera mà **iniciatives que impulsen el desenvolupament econòmic, social i cultural del territori**, valors amb els quals ens identifiquem i que ens comprometem a reforçar.

Xerrades a entitats ciutadanes locals

El 2024, hem organitzat **deu xerrades** dirigides a diferents entitats ciutadanes per abordar temes com **el consum responsable de l'aigua, l'impacte del canvi climàtic, la facturació, les bonificacions i les ajudes disponibles**. Aquestes trobades ens ofereixen una oportunitat única per **escoltar de primera mà les inquietuds de la ciutadania** i millorar tant els nostres serveis com les nostres estratègies comunicatives.

Participació a esdeveniments esportius

Per **fomentar el consum d'aigua de l'aixeta** i destacar la seva qualitat, **Aigües de Barcelona** ha patrocinat **11 esdeveniments esportius durant el 2024**, proporcionant punts d'avituallament amb gots compostables i opcions de càrrega de cantimplores. Aquesta iniciativa ha permès reduir l'ús de plàstic i minimitzar la generació de residus.

Curses patrocinades:

- Mitja Marató de Barcelona
- Caminada solidària Barcelona Magic Line
- Cursa nocturna de L'Hospitalet
- Cursa de la Mercè
- Festa del Fitness
- Triatló de Barcelona
- Cursa Badalona Màgic Run
- Cursa Bombers
- Cursa Jean Bouin
- Cursa contra el càncer
- Cursa dels Nassos





Voluntariat

A **Aigües de Barcelona**, el voluntariat corporatiu és una peça clau per **fomentar el sentiment de pertinença, enfortir les relacions entre companys i companyes i connectar amb la realitat del nostre entorn**. A través d'aquest programa, que forma part del **Pla d'acció social 2024-2026**, les persones treballadores tenen l'oportunitat de posar **els seus coneixements i capacitats al servei de la societat**, contribuint a la resolució de **reptes socials**.

Durant el 2024, s'han desenvolupat diverses iniciatives de voluntariat:

Aquest compromís s'integra plenament en l'estratègia de la companyia, alineant-se tant amb les necessitats del territori com amb les motivacions de les persones treballadores

**PROJECTE COACH
AMB LA FUNDACIÓ ÈXIT**

Per cinquè any consecutiu, **15 voluntaris** han participat en aquest programa de **coaching per a joves en situació de vulnerabilitat**, ajudant-los a desenvolupar **competències clau i el coneixement del món laboral** per motivar-los a continuar estudiant. A través de **sis sessions**, els joves han pogut interactuar amb les persones treballadores i experimentar el treball en equip en un entorn real.

**MENTORIA A DONES
EN RECERCA DE FEINA**

En col·laboració amb la **Fundació Quiero Trabajo**, **10 persones voluntàries** han fet **mentoria individualitzada** a dones en situació o risc d'exclusió social, ajudant-les en el seu procés de recerca laboral.

**VOLUNTARIAT
AMBIENTAL**

En el marc de **Let's Clean Up**, una iniciativa europea per sensibilitzar sobre la gestió de residus, **13 persones voluntàries** han participat en una acció de neteja d'espais naturals, recollint i classificant **118,1 kg de residus**.

03

**FORMACIONS
PEL PROGRAMA ONA**

Aquest any, per primera vegada, el grup de voluntaris i voluntàries de la companyia ha impartit **formacions en aigua sostenible i educació financera** a persones beneficiàries del **programa ONA**. En total, **11 voluntaris** han format **53 persones** en aquestes sessions sobre educació financera o coneixement de la factura i l'ús sostenible de l'aigua.

**GRAN RECAPTE
DEL BANC DELS ALIMENTS**

Aigües de Barcelona ha participat en la recollida d'aliments en supermercats amb la col·laboració de **12 persones voluntàries** encarregades d'informar i recollir donacions per a famílies en risc de vulnerabilitat. A més, s'ha habilitat un **supermercat virtual** perquè les persones treballadores puguin fer donacions econòmiques per a l'adquisició d'aliments frescos.





04

Una Governança ètica, oberta i participativa



Enrique García.
Director de Serveis generals d'Aigües de Barcelona

”

Al final del 2024, Catalunya ha deixat enrere una sequera de 56 mesos, el període més llarg des que disposem de dades climatològiques. La millora de la situació hidrològica provocada per les darreres pluges ens ha permès guanyar temps, però el sistema Ter-Llobregat, que abasteix el 80 % de la població de Catalunya, presenta, malauradament, un dèficit hídric estructural, i s'estima que aquest dèficit gairebé es triplicarà l'any 2040.

Davant aquest escenari, Aigües de Barcelona continua treballant en inversions en infraestructures i tecnologia per garantir la disponibilitat del recurs i la seva qualitat. De les actuacions que s'enumeren a l'annex 2 de la Llei 9/2023 de la Generalitat de Catalunya, l'any 2024 van finalitzar les obres d'interconnexió entre els pous i els filtres de carbó actiu a l'ETAP de Sant Joan Despí, continuen els treballs d'ampliació del tractament de l'ETAP Estrella, s'inicien els treballs de la construcció d'un nou camp de pous als municipis de Santa Coloma de Cervelló, Sant Feliu de Llobregat i Sant Joan Despí i es realitza el projecte per poder licitar l'ampliació de la instal·lació d'osmosi inversa de l'ETAP de Sant Joan Despí. Totes aquestes actuacions permeten augmentar la disponibilitat del recurs i millorar la resiliència de tot el sistema.

Pel que fa al pol Besòs, el 2023 es va posar en servei la línia de tractament que capta aigua del Rec Comtal al seu pas per l'ETAP Besòs, i el 2024 s'han iniciat els treballs de construcció de l'ampliació de la planta de l'ETAP del Besòs, que ha de permetre tractar totes les noves aportacions. Addicionalment, i un cop consolidat l'èxit de l'aportació d'aigua regenerada al cicle de l'aigua, Aigües de Barcelona aposta fermament per replicar el model del pol Llobregat al pol Besòs a partir de la regeneració d'aigua en una nova ERA a la depuradora del Besòs, i impulsar així l'aigua riu Besòs amunt, per finalment captar-la i potabilitzar-la en una nova ETAP.



Totes aquestes actuacions suposen un esforç important en termes econòmics i organitzatius per a la companyia. Per això és vital assegurar la disponibilitat dels recursos necessaris per fer front a aquestes inversions i garantir la resiliència econòmica de la companyia, avaluant molt bé els riscos i enfortint la cadena de valor d'Aigües de Barcelona.

Per tot això, és clau la col·laboració públicoprivada i el diàleg amb tots els nostres grups de relació, tal com estableix l'ODS 17. Actuar sota les premisses del bon govern i una correcta anàlisi de riscos, són cabdals per generar un impacte ambiental, social i econòmic positiu. Les aliances entre administracions públiques, companyies, institucions, centres de recerca i ciutadania permeten sumar esforços, coneixements i recursos per desenvolupar solucions més eficients i sostenibles davant els reptes de l'escassetat d'aigua.

En aquest context de lluita contra l'escassetat hídrica i d'implementació de solucions innovadores, el càlcul del valor social integrat d'Aigües de Barcelona pren especial rellevància, i ens demostra un any més, com totes aquestes inversions i projectes no només responen a una necessitat ambiental, sinó que també generen un impacte econòmic i social positiu al conjunt de la societat. Tant és així que l'impacte de l'activitat d'Aigües de Barcelona ha suposat una generació de riquesa a Espanya de 913,22 milions d'euros, equivalent al 0,06% del PIB, generant un impacte en l'ocupació de 9.411,55 persones treballadores a temps complet, és a dir, el 0,04% del total de l'ocupació. D'aquesta manera, la gestió sostenible de l'aigua es converteix en un veritable motor de prosperitat, que millora la qualitat de vida de la ciutadania i consolida Aigües de Barcelona com un agent clau en la transformació cap a un model més sostenible i resilient davant els desafiaments globals.

”

Bon govern corporatiu

Aigües de Barcelona reforça el seu compromís amb **una gestió basada en l'ètica**, la transparència i la participació activa. La companyia aposta per un model de bon govern que garanteix la sostenibilitat, el compliment normatiu i la implicació dels seus grups de relació.

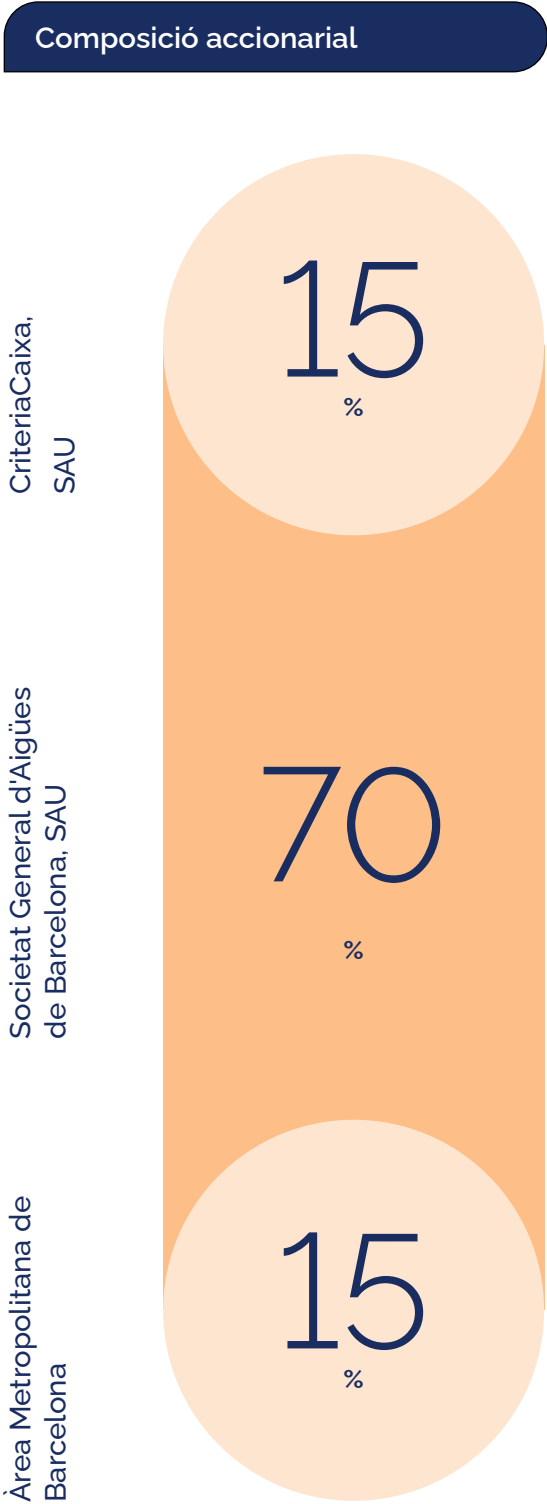
A través d'una gestió responsable dels recursos, polítiques alineades amb la sostenibilitat i una estratègia de diàleg i aliances, assegura la **creació de valor compartit**.

Aquest enfocament permet una presa de decisions informada, el reforç dels mecanismes de control i el compromís ferm amb el respecte als drets humans, la ciberseguretat i la responsabilitat empresarial.





Gestionar amb **transparència i responsabilitat** és essencial. Les bones pràctiques de govern aporten valor i seguretat, impulsen el rendiment, reforcen la credibilitat i garanteixen tant la sostenibilitat i continuïtat de l'organització com la seva capacitat d'adaptació. En definitiva, contribueixen a una **gestió més eficient i efectiva, amplifiquen l'impacte positiu en la societat i fomenten la implicació dels professionals.**



Consell d'Administració

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

Al llarg del 2024, el Consell ha seguit treballant per diversificar els perfils dels seus membres, en sintonia amb les noves línies estratègiques de la companyia. A 31 de desembre de 2024, hi ha una vacant pendent de cobrir, i la propera Junta d'Accionistes podrà acordar el nomenament corresponent.

President

Miquel Roca i Junyent

Conseller delegat

Felipe Campos Rubio
(en nom de la Societat General d'Aigües de Barcelona, SAU)

Secretari no conseller

Alejandro Jiménez Marconi

* Composició a 31 de desembre de 2024, data en la qual hi ha una vacant de conseller/a pendent de nomenament.

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

- Consellers i conselleres
- Geoffroy Carlier
 - Marta Colet Gonzalo
 - Montserrat Colldeforns i Sol
 - Eva Maria Ferruz Nortes
 - Antoni Fogué i Moya
 - Therese Jamaa
 - Carmen Marull Guasch
 - Clara Navarro Colomer
 - Marta Palacio Canal
 - Esther Real Saladrigas
 - Jordi Ros Faura
 - Cosme Sagnier Guimón
 - Isidre Sierra Fusté



Al llarg del 2024, el **Consell d'Administració d'Aigües de Barcelona ha experimentat diverses incorporacions i canvis rellevants.** A principis d'any, a proposta de l'AMB, es van sumar al Consell Isidre Sierra Fusté i Antoni Fogué i Moya, reforçant la representació institucional dins l'òrgan de govern. Més endavant, seguint aquesta línia de renovació, es van incorporar Geoffrey Carlier i Cosme Sagnier Guimón, a proposta de la Societat General d'Aigües de Barcelona, S.A.

En aquest període, també s'ha produït un **relleu en la presidència del Consell.** Després de la dimissió d'Àngel Simón, Miquel Roca Junyent va assumir la presidència amb l'objectiu de consolidar les estratègies de govern de la companyia. Paral·lelament, Ciril Rozman Jurado va deixar les seves funcions com a conseller i vicepresident, tancant així una etapa dins l'organització.

Pel que fa a la **Direcció executiva**, el Consell va acceptar la renúncia de Jorge Manent Codina com a gerent i va nomenar Ignacio Escudero García per ocupar aquest càrrec, assegurant així la continuïtat en la gestió i el lideratge de la companyia.

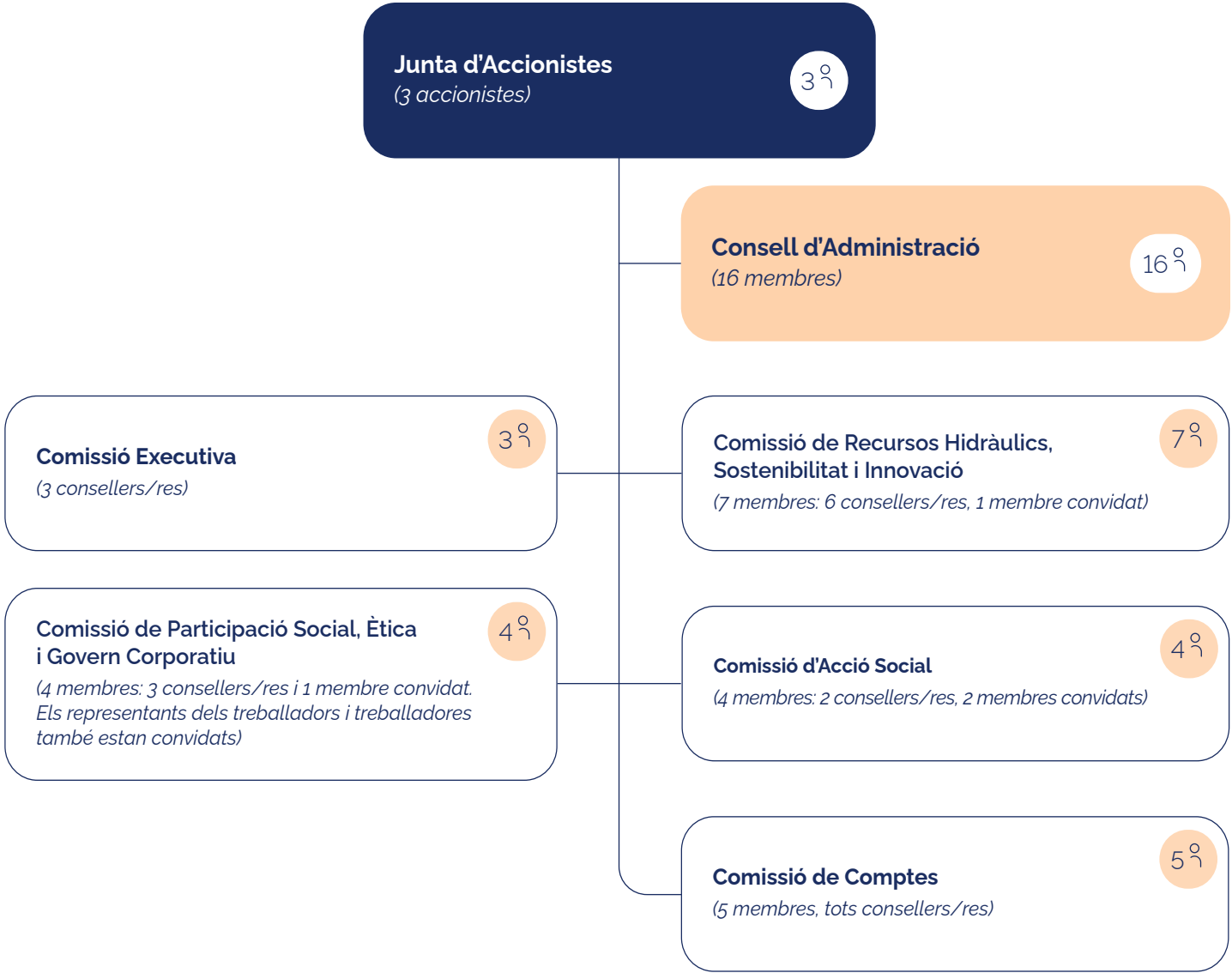


Comissions del Consell d'Administració

Aigües de Barcelona compta amb cinc comissions que depenen directament del Consell d'Administració. Entre elles, destaca la **Comissió Executiva**, que té delegades totes les facultats del Consell, excepte aquelles que, per llei o pels estatuts, no poden ser transferides. A més, hi ha quatre comissions no executives que aborden àmbits estratègics específics: la **Comissió de Participació Social, Ètica i Govern Corporatiu**, la **Comissió de Recursos Hidràulics, Sostenibilitat i Innovació**, la **Comissió de Comptes** i la **Comissió d'Acció Social**. Totes aquestes comissions es regeixen per un reglament propi aprovat pel Consell d'Administració.

Les comissions no executives desenvolupen un pla d'acció anual, que sotmeten a aprovació del Consell, i elaboren una memòria anual sobre la seva activitat. A cada reunió, hi assisteix el director general de la companyia, i s'han establert canals de comunicació per garantir una coordinació fluida amb el Consell d'Administració. El president o presidenta de cada comissió informa al Consell sobre els temes tractats a cada sessió, assegurant així una supervisió contínua i una gestió alineada amb els objectius de la companyia.

Dins d'aquest marc, la **Comissió d'Ètica, Compliment i Govern Corporatiu** juga un paper clau en la incorporació de nous consellers i conselleres. En algunes d'aquestes sessions es presenten aspectes com l'estructura accionarial, la normativa i procediments interns, els drets i deures dels administradors, així com l'auditoria de comptes i la memòria anual de gestió.



Per facilitar l'accés a la informació i garantir la transparència, tots els membres del Consell disposen d'un espai documental amb les actes i annexos de les reunions del Consell, de la Comissió Executiva i de la resta de comissions no executives, així com altres documents d'interès.

Les comissions estan formades per membres del Consell d'Administració i també per vocals que no en formen part, aportant així una visió diversa i complementària a la presa de decisions estratègiques de la companyia.

Estructura directiva

La Direcció d'Aigües de Barcelona té la **responsabilitat de posar en pràctica les polítiques i acords aprovats pel Consell d'Administració**. El seu objectiu és garantir la viabilitat econòmica de la companyia, establir estratègies a llarg termini i assegurar un servei excel·lent amb la màxima qualitat de l'aigua. A més, gestiona l'execució de les polítiques operatives en cada àmbit per assolir els objectius establerts.

El director general és l'enllaç directe amb el Consell d'Administració, al qual ret comptes sobre la gestió de la companyia. Per la seva banda, el Consell presenta i sotmet a aprovació de la Junta d'Accionistes els comptes anuals, l'informe de gestió i l'Estat d'informació No Financera (EINF).

Una Direcció alineada als reptes més urgents

L'estructura organitzativa d'Aigües de Barcelona està dissenyada per **respondre als nous reptes del sector, amb un enfocament clar en la millora de la qualitat de vida de les persones i la protecció del medi ambient**. Amb aquesta visió, la companyia contribueix a construir un ecosistema urbà més sostenible, resilient i pròsper.

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



**Compromís
social**



**Excel·lència
operacional i hub
de referència en
canvi climàtic**



**Transformació del
model d'empresa, en
què la funció 'clients'
és una prioritat**

Composició de l'estructura organitzativa

Ignacio Escudero García
Direcció General

04

Aigües de Barcelona compta amb una **estructura organitzativa àgil i especialitzada** que garanteix el bon funcionament de la companyia i l'excel·lència en la gestió de l'aigua. **La seva Direcció es divideix en diferents àrees**, que engloben des de l'operativa diària fins a la sostenibilitat, la relació amb els clients, la comunicació i el màrqueting, els serveis generals, l'àmbit jurídic i la gestió del talent. Totes aquestes unitats treballen de manera coordinada per assegurar un servei eficient, sostenible i proper a la societat.



Gestió responsable dels recursos





A Aigües de Barcelona **gestionem els recursos econòmics de manera responsable per garantir el creixement sostenible de la companyia** i, alhora, generar un impacte positiu en l'entorn. Entenem que l'eficiència econòmica no només ha de proporcionar estabilitat financera, sinó també integrar la sostenibilitat com un element clau d'èxit.

El 2024 s'ha aplicat una **actualització de la tarifa**, vigent des del 23 de febrer, amb un increment del 25,81%. Aquesta revisió respon a l'augment del cost de la compra d'aigua (30%), l'increment del preu de l'energia i altres costos industrials, així com a l'evolució a l'alça dels tipus d'interès. L'objectiu d'aquesta mesura és reequilibrar els costos i recuperar progressivament el dèficit acumulat els darrers anys.

Més enllà de l'augment de costos derivat de la inflació, **el 2024 ha estat novament un any marcat per la sequera**. La manca de precipitacions i la reducció de les reserves d'aigua als embassaments de les conques internes de Catalunya han condicionat la gestió del servei. No obstant, **les pluges de la primavera van permetre revertir progressivament la situació**. El maig del 2024 es va declarar la sortida de l'estat d'emergència i el retorn a l'estat d'excepcionalitat. Posteriorment, el 18 de juny es va anunciar el pas a l'estat d'alerta, vigent des del 28 de juny amb la seva publicació al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya.

En resposta a la sequera, Aigües de Barcelona ha treballat de manera coordinada amb l'AMB i l'ACA per optimitzar l'ús de recursos alternatius i adaptar les instal·lacions i operativa del servei a un escenari de disponibilitat reduïda

Durant el 2024, s'han executat diverses actuacions aprovades en el marc de la **Llei 9/2023 de mesures extraordinàries per fer front a la sequera a Catalunya**, amb l'objectiu de garantir el subministrament d'aigua a la regió metropolitana. En aquest sentit, s'han dut a terme **intervencions en els actius propietat i gestionats per Aigües de Barcelona**, incloent:

- **Ampliació del tractament per osmosi inversa** als pous Estrella (ETAP l'Estrella - Sant Feliu de Llobregat).
- **Ampliació de la planta de tractament d'aigua potable del Besòs** i de les noves captacions subterrànies i superficials.
- **Garantia del tractament del flux d'aigua subterrània a Sant Joan Despí**, mitjançant una nova canalització a l'ETAP de Sant Joan Despí.
- **Construcció de pous addicionals a la planta de tractament d'aigua potable de Sant Joan Despí**, amb una capacitat de fins a 4 m³/s (+1,3 m³/s).





El 2024 també s'ha caracteritzat per una **moderació en l'evolució a l'alça dels tipus d'interès**, que ha tingut un impacte en la despesa financera de la companyia. Tot i això, l'augment del preu dels productes i serveis, juntament amb la necessitat d'adaptar el règim d'explotació a un escenari d'estrès hídric, ha suposat un **increment significatiu de les despeses d'operació**.

Aquest context també ha generat una major pressió econòmica sobre les famílies en situació de vulnerabilitat. Aigües de Barcelona ha mantingut el seu compromís social, destinant **2,7 milions d'euros** (segons la metodologia London Benchmarking Group, LBG) a programes d'acció social i d'educació, sensibilització, desenvolupament local, salut i benestar per a la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona.

Gestió econòmica	2022	2023	2024
Despesa per impost de societats (€)	1.224.072	951.278	5.010.892
Benefici net (€)	970.178	1.694.978	28.581.425

Subvencions públiques rebudes (€)*	382.881	345.269	1.985.047
------------------------------------	---------	---------	-----------

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



Dades financeres de creació de valor

(M€)	2022	2023	2024
Valor econòmic generat directe	428,4	494,7	596,0
a) Ingressos	428,4	494,7	596,0
Valor econòmic distribuït	(377,1)	(448,4)	(520,2)
b) Despeses operatives	(278,0)	(343,9)	(402,2)
c) Despeses de personal	(89,6)	(92,7)	(99,2)
d) Proveïdors de capital	(1,1)	(3,8)	(6,7)
Accionistes (dividends pagats)	0,0	0,0	0,0
Despeses financeres pagades	(1,1)	(3,8)	(6,7)
e) Impostos	(7,6)	(6,4)	(10,1)
Impost de societats (IS)	(1,2)	0,2	(0,7)
Altres impostos	(6,4)	(6,6)	(9,4)
f) Recursos destinats a la societat (donacions, mecenatges i patrocinis)	(0,8)	(1,6)	(2,0)
Valor econòmic retingut	51,3	46,3	75,8

(*) S'ha ajustat el criteri de classificació d'alguns conceptes inclosos als apartats b i f, i s'exclou el LBG a l'apartat f per no duplicar imports ja contemplats en altres apartats.



Compte de resultats

COMPTE DE RESULTATS (M€)	2022	2023	2024
Ingressos	428,4	494,7	596,0
Despeses d'explotació	(374,8)	(444,7)	(512,7)
Amortitzacions i provisions	(49,1)	(44,7)	(47,2)
Resultat extraordinari	(0,6)	(1,3)	(1,0)
Resultat d'explotació	3,9	4,0	35,1
Resultat financer	(1,7)	(1,3)	(1,5)
Resultat abans d'impostos	2,2	2,7	33,6
Impost de societats	(1,2)	(1,0)	(5,0)
Resultat de l'exercici	1,0	1,7	28,6



Finançament sostenible

Aigües de Barcelona, fidel al seu compromís amb la sostenibilitat, va signar el 2021 un **finançament bancari sota criteris ASG (Ambiental, Social i de Governança)**, vinculant el tipus d'interès d'aquest finançament al compliment d'objectius en matèria d'acció social, protecció del medi ambient, governança i transparència.

Els criteris ASG formen part del model de gestió de la companyia des de fa temps i s'integren en la presa de decisions diàries. Amb la formalització d'aquest finançament, la companyia va fer un pas més en la seva estratègia de sostenibilitat, alineant els seus compromisos també amb la gestió financera.

A més, el 2023 Aigües de Barcelona va formalitzar un **nou finançament bancari sota criteris ASG**, aquest cop en forma de **crèdit sindicat**, reafirmant així la seva aposta per un model econòmic alineat amb la sostenibilitat.



Objectius de finançament sostenible any 2021

Objectiu	2022	2023	2024
Passar d'una bretxa salarial de l'11,49% al 10,67% al col·lectiu de tècnics i responsables (categories T1, T2 i T3) en el període 2021-2027 *	8,41%	6,10%	3,77 %
Mantenir una inversió en acció social anual d'1,5M€ **	2,8 M€	2,5 M€	2,7 M€
Reduir anualment la petjada de carboni d'abast 1 de la producció d'aigua potable ***	11,13 tCO ₂ eq/hm ³	9,73 tCO ₂ eq/hm ³	6,63 tCO ₂ eq/hm ³

(*) El càlcul de la bretxa salarial -bretxa salarial = (salari mitjà homes – salari mitjà dones) / (salari mitjà homes)- s'ha dut a terme seguint la metodologia de càlcul establerta pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya i s'ha fet basant-se en la remuneració mitjana de les persones treballadores en actiu a data 31 de desembre, considerant el salari base brut anual, els complements voluntaris, els complements obligatoris i la retribució d'hores extraordinàries.

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

(***) La fórmula de càlcul d'aquest indicador és: emissions de gasos d'efecte hivernacle d'abast 1 / aigua produïda a les ETAPs d'Aigües de Barcelona. La reducció al 2024 ha estat principalment deguda a que el consum de gas natural ha disminuït a causa d'una aturada tècnica de l'assecatge tèrmic i atomització de la línia de tractament de fangs de l'ETAP Sant Joan Despi durant el darrer trimestre de l'any.

Objectius de finançament sostenible any 2023

Objectiu	2023	2024
Increment any rere any del volum de compres direccionables sota criteris de sostenibilitat (objectiu 80% al 2030) *	49,40%	65,18%
Mantenir una inversió en acció social anual d'1,5 M€ **	2,5 M€	2,7 M€
Capacitat de generar CAPs (Crèdits d'Aigua Positiva) a partir de la producció d'aigua regenerada (objectiu 17.700 al 2028)	5.129 ***	5.129

(*) Les compres direccionables són totes les compres de la companyia lligades a la cadena de subministrament, obres, serveis i subministraments, exceptuant compres com l'aigua crua, que es compra tota a ATL, pagaments a administracions públiques o associacions i serveis financers.

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

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

Durant el 2024, l'entitat financera ha constatat que Aigües de Barcelona va complir amb tots aquests indicadors al llarg de l'any 2023 (tant els originals definits al 2021 com els nous afegits al 2023). Amb aquest assoliment, la companyia s'ha beneficiat de bonificacions del tipus d'interès

Què són els CAPs?

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



ACT4WATER

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

Taxonomia de finances sostenibles

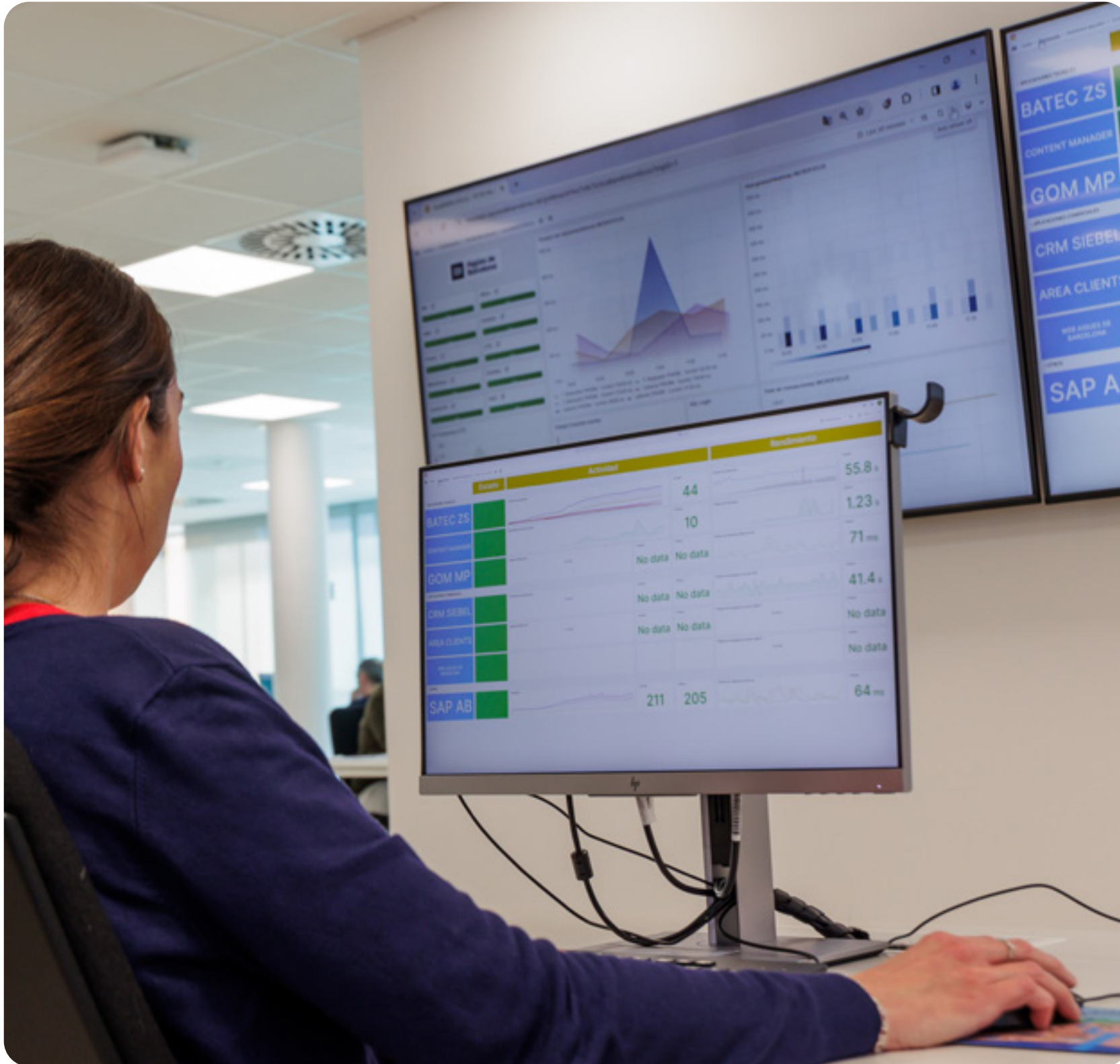
La Unió Europea és el primer continent que ha decidit ser neutre climàticament el 2050. Per assolir aquest objectiu i preservar el planeta, més enllà de la conscienciació ciutadana, ha establert una **sèrie de legislacions d'obligat compliment per a les empreses i administracions** per aconseguir la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

L'arribada de la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) suposa també l'entrada en vigor de l'**exercici de Taxonomia Ambiental**, la qual es basa en sis objectius:

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



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



Polítiques i
sistemes de
gestió





Sonia Baltasar.
Responsable
de Qualitat
i Gestió
Ambiental -
Direcció de
Seguretat i
Salut Laboral
i Sistemes de
Gestió

"

A Aigües de Barcelona, la gestió integral dels nostres processos és fonamental per tal de poder anticipar-nos a les amenaces i garantir el compliment dels nostres objectius estratègics. El nostre sistema de gestió integrada constitueix un pilar essencial que ens permet operar sota els més alts estàndards de qualitat, seguretat i sostenibilitat.

El Sistema de Gestió Integrada es fonamenta en un robust marc de normes internacionals i estàndards que contemplen aspectes crucials com la qualitat, el medi ambient, la seguretat i salut laboral, la continuïtat del negoci, l'eficiència energètica, la seguretat de la informació i el risc industrial, entre d'altres. Aquesta integració de sistemes ens permet gestionar de manera holística totes les àrees clau de l'organització, assegurant una resposta eficient i coordinada davant qualsevol risc.

L'alta direcció lidera aquest compromís a través de la Política del Sistema de Gestió, establint un marc clar per a la presa de decisions i la millora contínua. No obstant això, el veritable èxit del nostre sistema de gestió resideix en el compromís diari de cada persona de l'organització, que fa d'aquests principis una realitat operativa.

Només amb la cooperació interdepartamental, aconseguirem caminar cap a l'excel·lència, optimitzant processos, millorant l'eficiència operativa i consolidant la nostra posició com a referents en la gestió sostenible del cicle integral de l'aigua.

Crec fermament en la millora contínua i en la capacitat de les organitzacions de cooperar per tal d'anticipar-se als canvis constants i transformar-se. El camí és el canvi i l'evolució constant: el que sempre s'ha fet d'una forma no significa que sigui la millor manera. La millora només és possible si estem disposats a canviar, innovar i crear sinèrgies. L'excel·lència no és estàtica, és un procés dinàmic que requereix obertura, treball en



equip i compromís. Si volem avançar, hem d'atrevir-nos a qüestionar-nos, aprendre i evolucionar junts, recordant que res és permanent a excepció del canvi.

Per mí, el sistema de gestió no és només un conjunt de normes, sino una veritable eina de transformació. Amb cada millora implementada, cada oportunitat d'optimització, i simplificació ens apropem a la nostra visió d'excel·lència. Aquesta és la clau, el sistema de gestió no és un fi en si mateix, és l'eina que ens permet avançar cap a una cultura compartida on cadascun de nosaltres adopta el sistema de gestió com a propi.

"



Gestió de polítiques

Aigües de Barcelona compta amb un marc de polítiques que asseguruen una gestió responsable, transparent i alineada amb els seus compromisos en sostenibilitat, qualitat i responsabilitat social.

La **Política de gestió integrada**, aprovada per la Direcció, estableix les bases per garantir el compliment normatiu i la millora contínua del Sistema de Gestió Integrada (SGI). Aquesta inclou un **compromís amb l'acompliment dels requisits establerts i la millora contínua de l'eficàcia del sistema implantat**. La política, doncs, és el marc de referència per establir i revisar els objectius del SGI.

Amb l'objectiu de reforçar la cultura ètica i la transparència, **el Consell d'Administració ha aprovat diverses polítiques que asseguruen una gestió alineada amb els valors corporatius**. En concret, la **Política d'acció climàtica** ha estat actualitzada durant el 2024.

Polítiques de gestió
Polítiques aprovades pel Consell d'Administració
Política de sostenibilitat
Política d'acció climàtica (actualitzada el 2024)
Política de drets humans
Política de transparència
Codi ètic (actualitzat el 2024)
- Polítiques del model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals, que inclouen: - Relacions amb autoritats i funcionaris públics - Actuació en el sector privat i conflictes d'interessos - Patrocini i mecenatge - Seguretat de la informació i ús de les TIC - Compliment fiscal - Compliment ambiental i qualitat d'aigües - Compliment penal - Gestió dels conflictes d'interès
Polítiques aprovades per la Direcció General
Política de cultura justa
Política de compres sostenibles

Les nostres polítiques són **revisades periòdicament a fi d'adequar el seu nivell de compromís**, basant-se en l'experiència, la identificació de nous riscos, noves tecnologies, canvis legislatius i nous reptes. Aquesta revisió ha de garantir la **coherència entre totes les polítiques de l'organització**.

A nivell general, les nostres polítiques estan **a disposició de tots els grups de relació** a través de la pàgina web i es troben exposades a les nostres dependències d'accés al públic i centres de treball. Pel col·lectiu de persones treballadores, es fa difusió mitjançant el gestor documental i a través de reunions de divulgació.

En el cas de les polítiques específiques del model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals, aquestes són d'ús intern i es difonen a través del gestor documental i també mitjançant píndoles informatives a tot el personal.

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

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



Sistemes de gestió

En un entorn cada vegada més competitiu i globalitzat, l'èxit empresarial no es limita únicament als resultats econòmics, sinó que depèn també de la **capacitat de satisfer les expectatives dels diferents grups de relació**: clients, persones treballadores, administracions i accionistes, entre d'altres. Aigües de Barcelona entén que assolir aquesta satisfacció global és essencial per avançar cap a l'excel·lència.

Per aconseguir-ho, la companyia ha adoptat un **Sistema de Gestió Integrada (SGI)**, que unifica i coordina els diferents estàndards de gestió implantats i certificats. Aquesta integració no només permet optimitzar recursos i reduir duplicitats, sinó que també millora l'eficiència global de l'organització, assegurant un enfocament estructurat en la gestió de riscos operacionals i l'impacte de l'activitat.

L'SGI facilita una avaluació contínua del compliment legal i normatiu, adaptant-se als canvis de l'entorn i promovent una cultura de millora constant. Així mateix, reforça la sostenibilitat i la satisfacció dels grups de relació, garantint que tots els processos de control i seguiment estiguin alineats amb els estàndards de qualitat del servei i de l'aigua subministrada.

Aquest enfocament integral permet prevenir possibles impactes negatius i establir protocols de contingència quan sigui necessari, assegurant així la fiabilitat i l'excel·lència operativa en totes les àrees de la companyia.

El Sistema de Gestió Integrada (SGI) constitueix la base sobre la qual impulsar un procés de millora contínua que satisfaci els nostres clients, sigui respectuós amb el medi ambient i consolidi els resultats empresarials

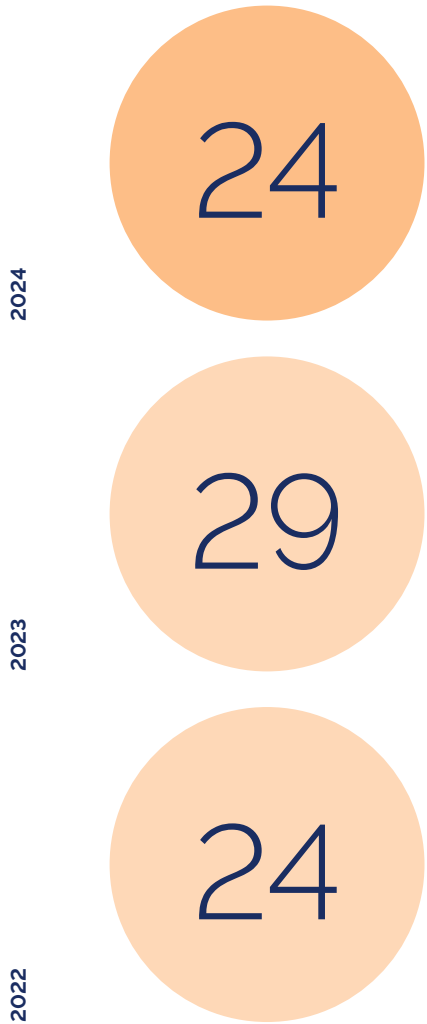


L'auditoria és un element clau per garantir el compliment i l'eficàcia dels sistemes de gestió d'Aigües de Barcelona. Tant internes com externes, les auditories segueixen un programa anual planificat. Tots els sistemes són auditats, com a mínim, un cop l'any, assegurant que tots els centres es revisin en un màxim de sis anys i totes les activitats en un màxim de tres. La companyia compta amb una llista d'auditors interns qualificats, amb coneixements i experiència en l'àmbit a auditar i en el sistema de gestió corresponent. Les no conformitats detectades es gestionen individualment mitjançant la implementació de correccions i accions correctives per evitar la seva repetició.

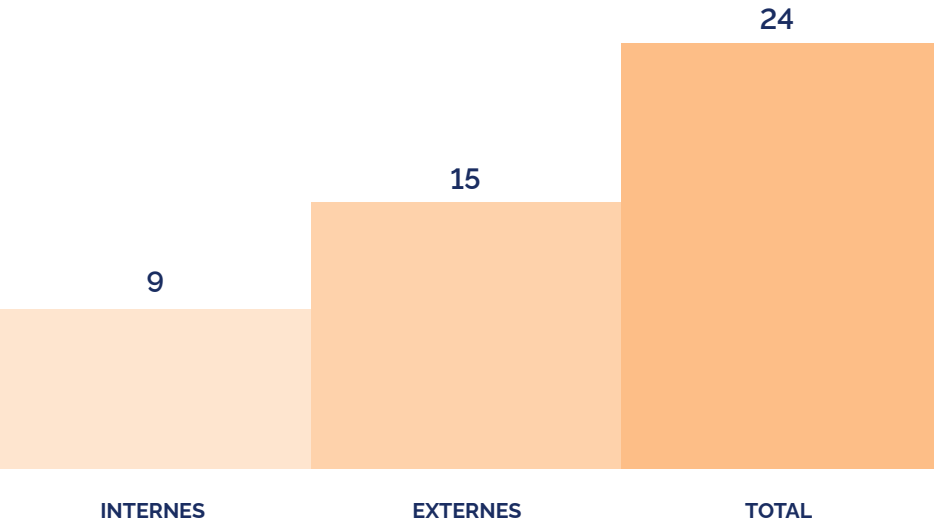
El 2024, s'han dut a terme **24 processos d'auditoria**, nou d'internes i quinze d'externes, totes superades amb èxit. Algunes d'aquestes auditories s'han realitzat de manera integrada, optimitzant recursos i millorant l'eficiència del procés.

Un dels fets destacats d'aquest any ha estat l'obtenció de la **certificació del Sistema de Gestió de l'Accessibilitat Universal segons la Norma UNE 170001-2:2007, que acredita els serveis d'experiència de clients en els canals presencials d'atenció al públic**, reforçant així el compromís de la companyia amb la inclusió i l'accessibilitat.

Auditories realitzades



Auditories realitzades el 2024





Eines de gestió

Eines que utilitzem vinculades al Sistema de Gestió Integrada

MIDENET

Permet un seguiment integral dels plans de gestió, objectius i indicadors de l'organització. Aquesta eina facilita la monitorització en temps real de l'acompliment empresarial i assegura una alineació efectiva amb els objectius estratègics de la companyia.

SALEM

Proporciona informació detallada sobre la normativa vigent, permetent una identificació i avaluació contínua de les obligacions legals, així com la seva aplicació en les activitats desenvolupades.

NEODOC

Garanteix el control de la informació documentada dins del SGI. Assegura un procés eficient d'elaboració, verificació i aprovació, així com la distribució i accés a la documentació, mantenint-ne la vigència i qualitat segons els estàndards corporatius.

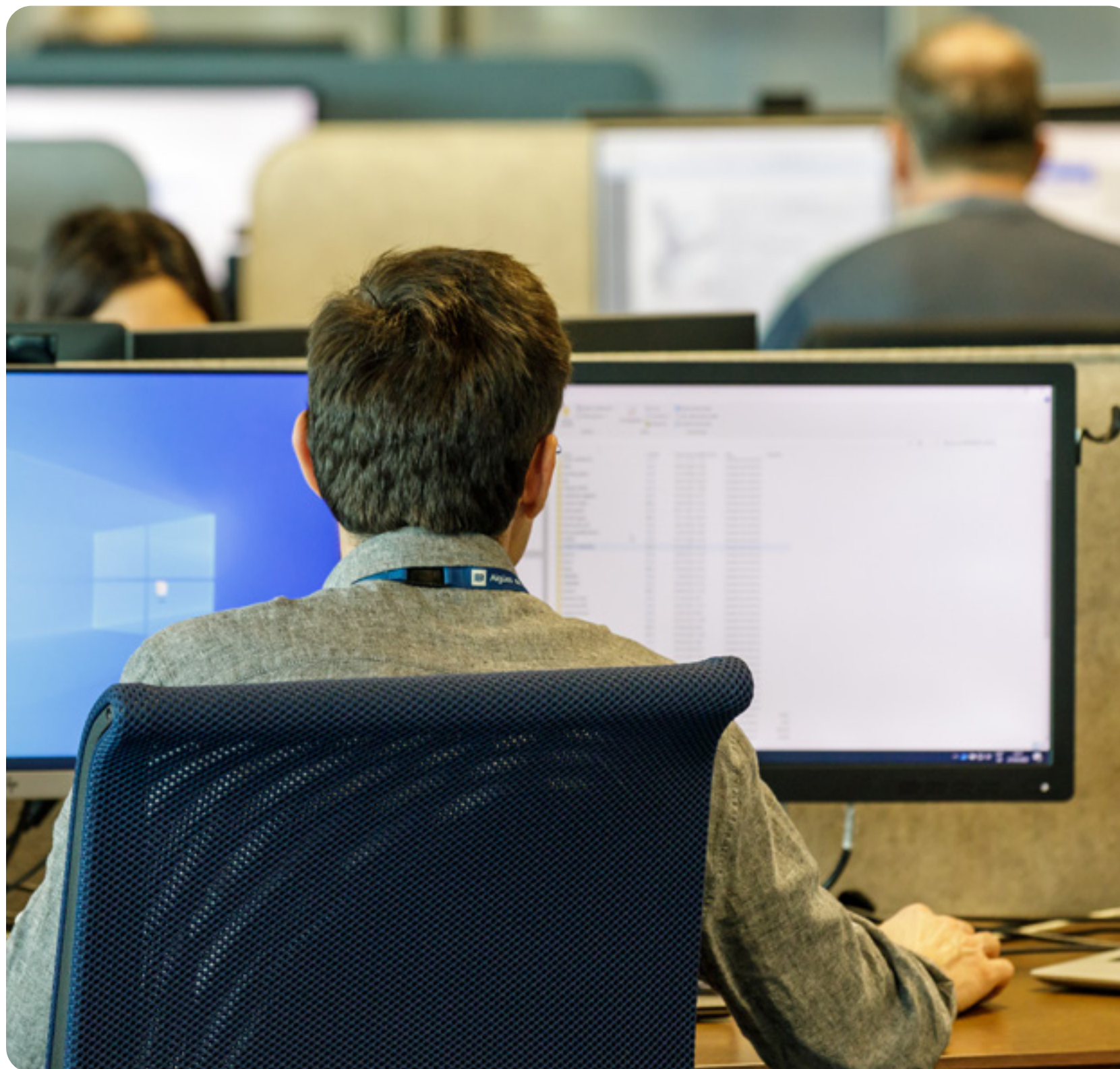
PROSAFETY

Permet el seguiment i resolució eficient d'incidències relacionades amb seguretat, salut laboral, avaluació de riscos i gestió del canvi, contribuint a la millora contínua i a la integritat dels sistemes de gestió.





Gestió de riscos



A Aigües de Barcelona, **la gestió del risc no és només un procediment, sinó un pilar fonamental de la seva cultura corporativa**. La companyia ha implementat una metodologia comuna per avaluar i tractar els riscos associats als diferents processos de negoci, garantint una identificació exhaustiva i una classificació homogènia mitjançant una mètrica unificada.

Aquest enfocament permet abordar els riscos de manera integral, eficient i transversal, assegurant que la seva gestió esdevingui una **eina estratègica per a la presa de decisions i la planificació de futur**. La implementació d'un model de gestió de riscos sòlid i estructurat facilita l'adaptació a entorns incerts i contribueix a la resiliència empresarial, reforçant així la sostenibilitat i la competitivitat d'Aigües de Barcelona en el seu compromís amb la innovació i la seguretat operativa.

Hi ha **dos nivells d'avaluació**:

NIVELL 1:
Avaluació per procés de negoci

NIVELL 2:
Avaluació global a nivell estratègic

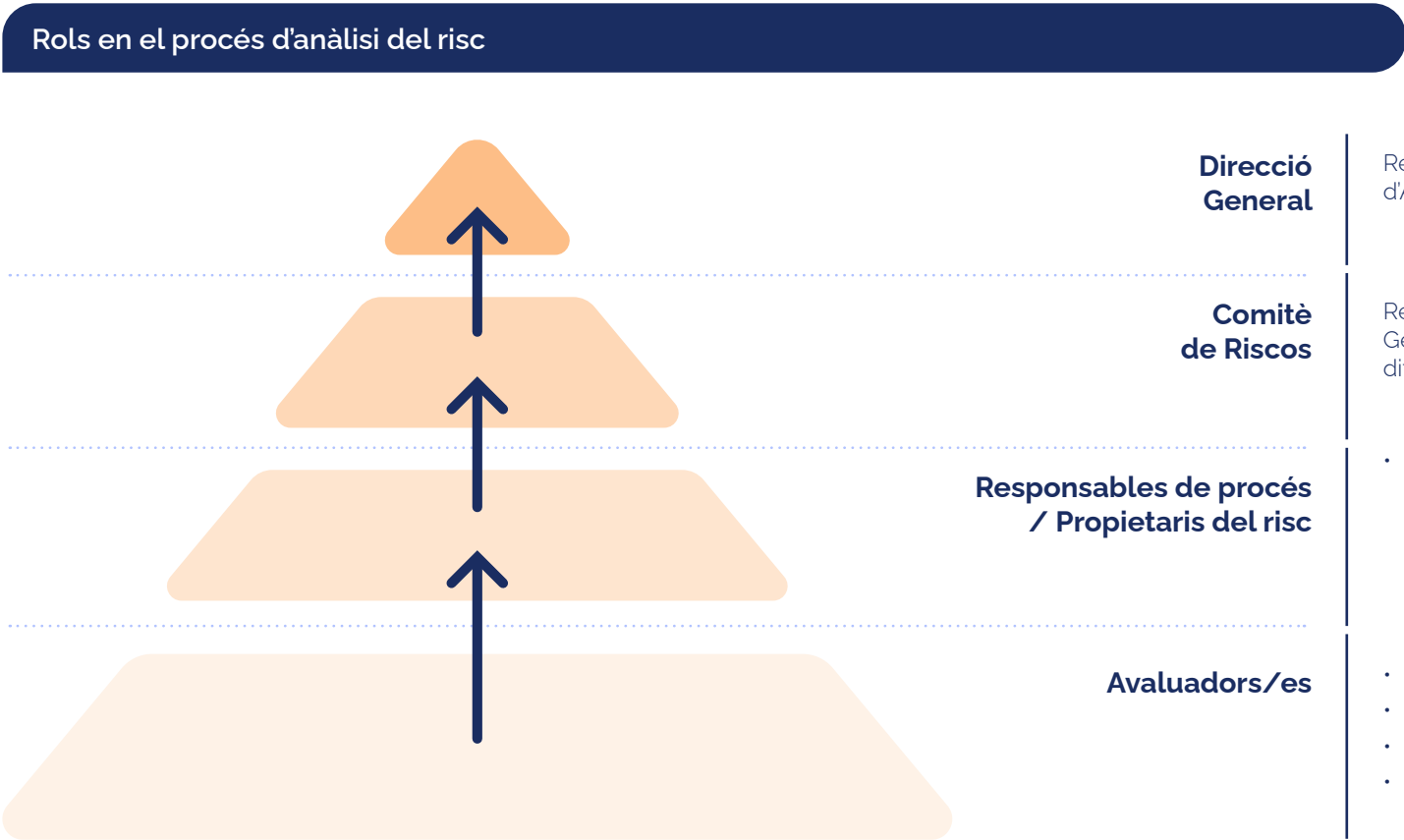
El procés és el següent: **s'identifiquen els diferents processos de negoci** per analitzar el risc de manera desglossada per àmbits de

gestió (nivell 1). L'avaluació es realitza, com a mínim, un cop l'any o quan es produeixen canvis significatius a l'organització que puguin afectar els resultats de l'última anàlisi. Després, es **fa un seguiment** continu de l'estat dels riscos segons els resultats obtinguts i els plans de gestió establerts. Finalment, **es destaquen els riscos més rellevants en una avaluació estratègica general**, donant lloc al **mapa de riscos** de la companyia (nivell 2). A continuació, es presenten els rols implicats en el procés d'anàlisi de riscos.

Aquest sistema permet que tota l'organització s'impliqui en la detecció, anàlisi i gestió dels riscos de la companyia d'una forma transversal i holística.

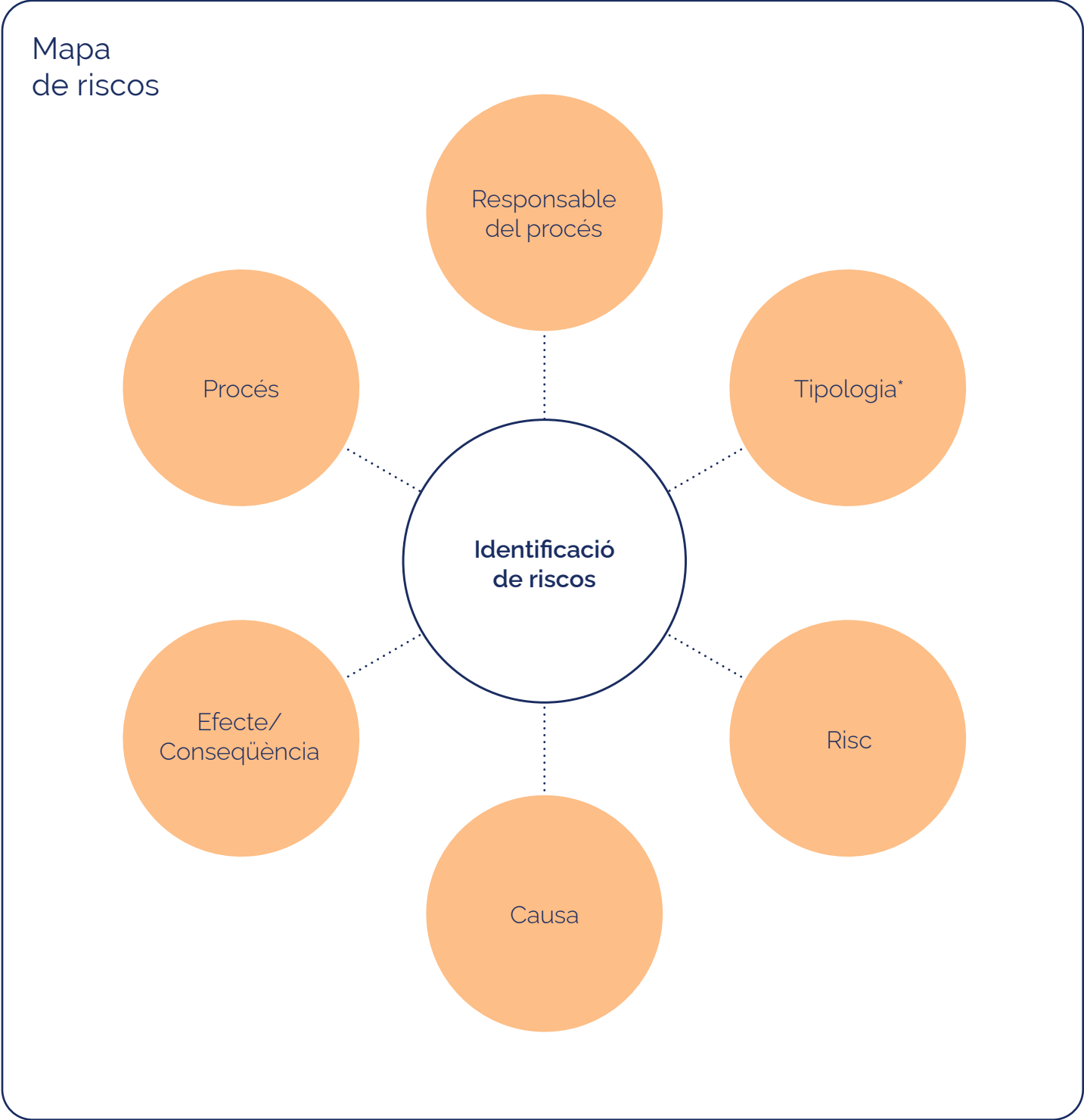
Considerem l'ISO 31000 de Gestió de Riscos com a marc de treball per al procés de gestió del risc

04



Aigües de Barcelona aplica de manera constant el principi de precaució en la gestió dels riscos potencials, garantint la protecció de les persones i el medi ambient davant qualsevol possible impacte

El **mapa de riscos** és presentat a la Direcció General per a la seva aprovació. Posteriorment, passa per la Comissió de Recursos Hidràulics, Sostenibilitat i Innovació del Consell d'Administració. Finalment, és aquest mateix Consell qui l'avalua i valida.



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

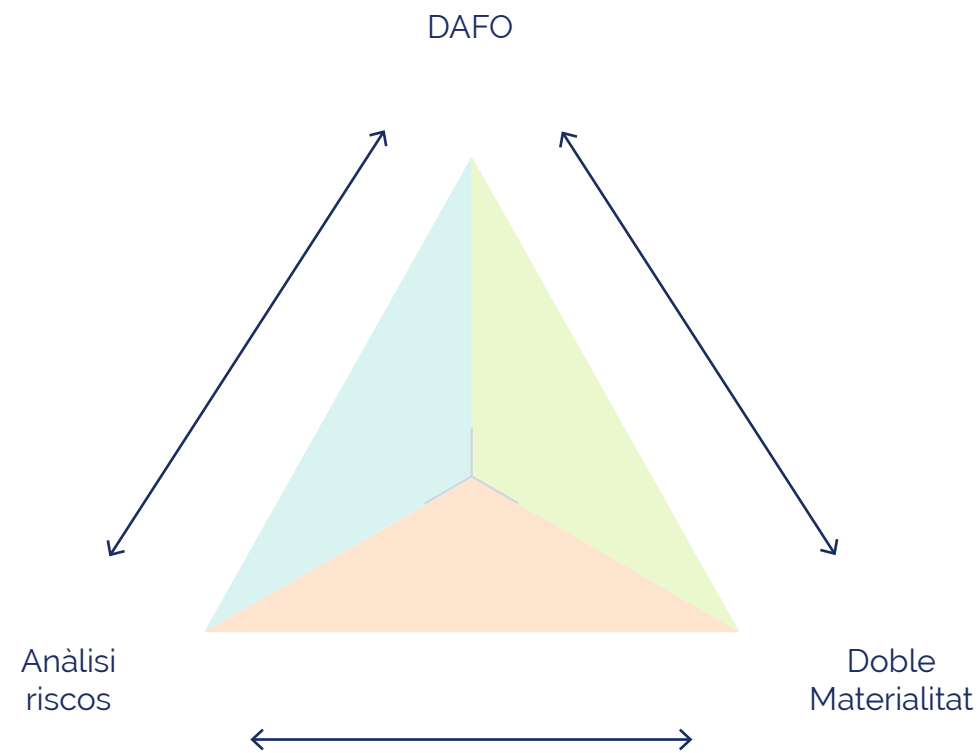
La identificació del risc té com a objectiu **detectar, reconèixer i descriure els factors que poden dificultar l'assoliment dels objectius de l'organització**. Aquest procés es basa en l'anàlisi de causes i esdeveniments, la detecció d'amenaces i oportunitats, així com en l'avaluació de possibles canvis en el context.

Cada risc s'avalua segons els eixos següents:

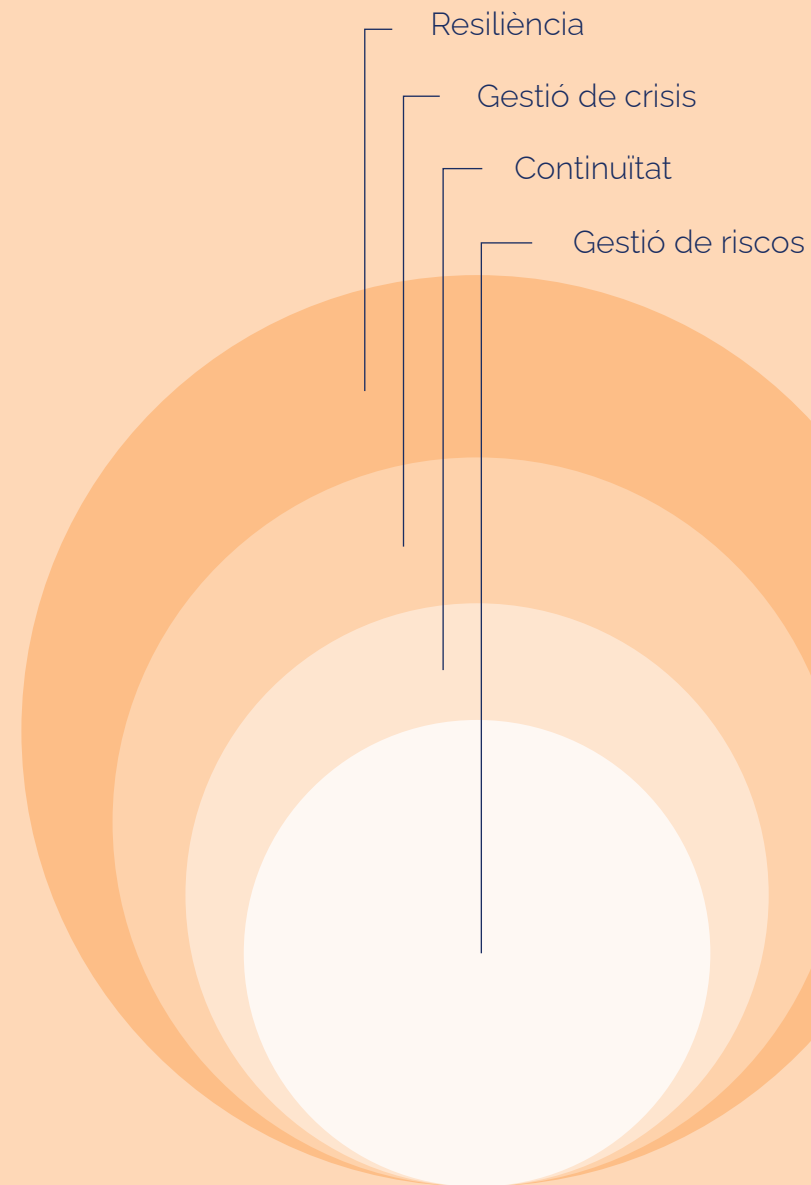
- Legal/regulatori
- Reputacional
- Financer
- Mediambiental
- Servei
- Persones

A més del càlcul del risc inherent i residual, també s'estima teòricament el risc futur, considerant l'impacte de l'aplicació dels plans de mitigació. Aquests plans es basen en la selecció i implementació d'accions específiques adaptades a les característiques de cada risc identificat, seguint les estratègies definides per minimitzar-ne els efectes.

L'any 2023 es va incorporar la **traçabilitat de tots els riscos de la companyia segons criteris ASG (Ambiental, Social i de Governança)**. Aquesta anàlisi de riscos s'integra i s'enriqueix de manera bidireccional amb la Doble Materialitat i l'anàlisi DAFO (Debilitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats), proporcionant una visió més completa i estratègica de la gestió del risc.

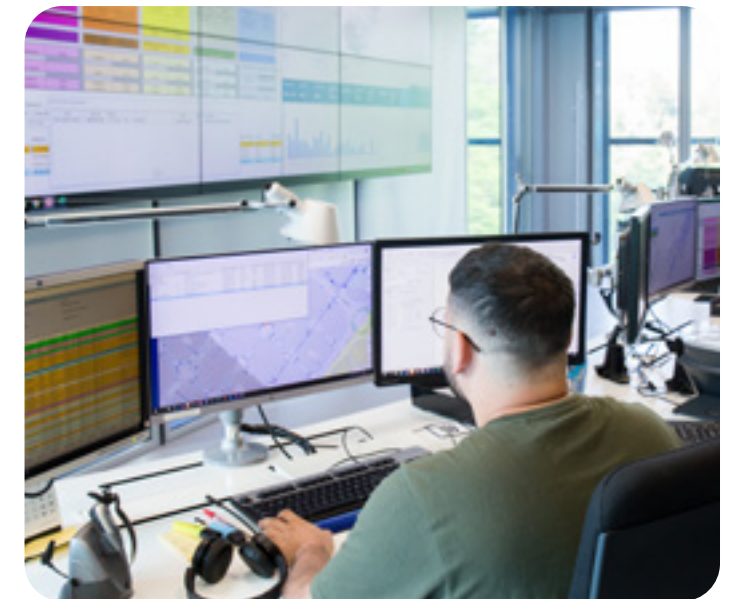


Resiliència operativa



Aigües de Barcelona compta actualment amb la **certificació ISO 22301 de Gestió de Continuïtat en els àmbits de Transport, Producció, Distribució, Ecofactories i Atenció al Client**. L'abast del sistema cobreix tot el cicle integral de l'aigua i els serveis d'atenció al client, garantint que tots els processos crítics estan degudament avaluats i certificats.

El 2024 s'ha impulsat de manera significativa la gestió de riscos i la resiliència operativa en el context de sequera. En aquest marc, s'han identificat els **actius clau dels processos crítics en situació de sequera**, s'ha realitzat una nova **anàlisi d'impacte en el negoci (BIA)** adaptada a aquest escenari i s'han definit **sistemes de contingència** per reforçar la continuïtat del servei.



Ciberseguretat

El 2024 **es manté la tendència a l'alça dels ciberatacs a escala global**, amb un increment continuat dels incidents reportats a causa de l'ampliació de les superfícies d'atac. Destaca especialment l'augment del *ransomware*, que, tant per volum com per efectivitat, s'ha consolidat com una de les principals amenaces de l'any i es preveu que esdevingui la forma d'atac més utilitzada pels cibercriminals el 2025.

Paral·lelament, **s'intensifica la col·laboració entre grups criminals i la sofisticació dels atacs**, amb impactes directes en les operacions, la seguretat de la informació i conseqüències econòmiques, reputacionals i legals per a les organitzacions. Els cibercriminals executen accions dirigides amb un coneixement detallat dels objectius i les seves vulnerabilitats, incrementant així les probabilitats d'èxit de les seves ofensives.



Les amenaces més importants a dia d'avui són:

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

A més dels riscos d'atacs cibernètics, com el *ransomware*, el robatori d'informació o les bretxes de protecció de dades personals i confidencials, també persisteix l'amenaça d'atacs físics, com sabotatges, atemptats o actes de vandalisme, que poden comprometre la continuïtat del servei i la seguretat empresarial.



Actuacions d'Aigües de Barcelona el 2024

Les principals accions adoptades han estat:

MILLORA DE LA SEGMENTACIÓ DE XARXES

S'han ampliat les capacitats de segmentació, incrementant els dispositius que analitzen el tràfic de dades i establint zones de treball aïllades per reduir l'impacte d'un possible atac.

CONSCIENCIACIÓ DEL PERSONAL

S'han intensificat les iniciatives formatives per convertir les persones treballadores en la primera línia de defensa davant les amenaces cibernètiques.

MILLORA EN LA MONITORITZACIÓ DELS SISTEMES

S'han implementat noves eines per identificar amenaces de manera proactiva i reforçar la resposta davant incidents.

PROTECCIÓ D'EQUIPS INFORMÀTICS

S'han aplicat mesures de bastionat per reforçar la seguretat dels sistemes i detectar possibles intrusions.

En l'àmbit de la seguretat física, s'ha reforçat la presència de vigilants i s'han millorat els sistemes de videovigilància amb tecnologies d'analítica de vídeo per detectar intrusions i garantir la continuïtat de l'operació davant possibles sabotatges o atacs

04





Lideratge ètic





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

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

Codi ètic

Estableix els valors, principis i comportaments ètics que regeixen l'organització, garantint el respecte als drets humans. La seva darrera actualització ha estat aprovada pel Consell d'Administració el maig de 2024.

Codi de conducta anticorrupció

Defineix els principis i actuacions per garantir el compromís d'Aigües de Barcelona en la lluita contra qualsevol forma de corrupció. Aquest codi s'integra amb les polítiques i procediments interns de la companyia per assegurar-ne el compliment.

Compliance officer

Figura responsable de la prevenció i minimització de conductes contràries a l'ètica, així com del control del risc penal i l'incompliment normatiu. Aquest càrrec, nomenat pel Consell d'Administració el 2016, ha estat successivament renovat per períodes biennals i depèn directament de la Direcció General.

Model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals

Estableix els principis i el marc d'actuació pel control dels riscos penals, basant-se en tres pilars:

1. Prevenir i combatre possibles actes il·lícits dins de l'organització.
2. Actuar conforme a la legislació vigent, el Codi ètic i la normativa interna.
3. Fomentar una cultura de prevenció basada en el principi de tolerància zero, aplicable a tots els professionals, independentment del seu nivell jeràrquic.

Millora contínua del marc ètic

Aigües de Barcelona revisa i actualitza de manera contínua el seu **model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals** per garantir-ne l'eficàcia i adaptar-lo als canvis normatius i operatius. Aquest procés inclou la revisió de les polítiques i procediments associats, el mapa de riscos penals i els codis ètics i de conducta anticorrupció.

El 2024 **s'ha actualitzat el mapa de riscos penals**, reavaluant els riscos, revisant els controls i validant la seva eficiència per reforçar la mitigació de possibles incidents. La gestió d'aquest mapa es realitza a través de l'aplicació **INNOVA**, que permet un seguiment precís i una supervisió rigorosa del model de prevenció.

El **compliance officer** forma part del **Comitè de riscos generals d'Aigües de Barcelona**, creat el 2021, i garanteix la integració de la visió de riscos penals dins el sistema global de gestió de riscos de l'organització.

Per reforçar el compromís amb la transparència, s'ha dut a terme una **auditoria de compliance i protecció de dades** dins el marc de control intern corporatiu. Així mateix, s'ha actualitzat el **protocol de diligència deguda amb clients, socis de negoci i subcontractistes rellevants**, que estableix les mesures prèvies necessàries abans de signar nous contractes o projectes amb tercers. Aquest protocol assegura el compliment normatiu i, especialment, el respecte a les normes de lluita contra la corrupció.

Formació i sensibilització en ètica i compliment normatiu

Aigües de Barcelona reforça el **compromís amb l'ètica empresarial** oferint formació contínua i accions de sensibilització a totes les persones treballadores. A través de diversos canals, es difonen comunicacions al llarg de l'any per fomentar el coneixement i l'aplicació del marc ètic establert.

Accions de formació realitzades el 2024

Durant l'any, s'han desenvolupat diverses iniciatives formatives dirigides a millorar el coneixement sobre ètica i compliment normatiu, entre les quals destaquen:

- **Webinar sobre protecció integral per a compliance officers:** enfocament en responsabilitats i bones pràctiques en matèria de compliment.
- **Assistència a la jornada anual de CUMPLEN:** esdeveniment presencial de referència per a professionals de *compliance*.
- **Seminari sobre investigacions internes:** formació presencial especialitzada en la gestió de processos d'investigació interna adreçada a *compliance officers*.
- **Curs online avançat en defensa penal i processal de la persona jurídica:** capacitació específica per a *compliance officers*.
- **Formació general en compliance:** curs en línia sobre conflictes d'interès, anticompetència i corrupció adreçat a tot l'equip humà.



Difusió de l'estructura ètica el 2024

S'han realitzat 14 (11 el 2023) comunicacions sobre ètica i compliment a les persones treballadores sobre temes diversos, entre les quals destaquem:

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

04

Canal ètic

Aigües de Barcelona disposa d'un **canal ètic** com a mecanisme de comunicació intern i extern per resoldre consultes i denunciar comportaments no ètics. Aquest canal es complementa amb un protocol disciplinari, aplicable en cas d'incompliment, i amb un **protocol d'investigacions internes**, basat en cinc principis rectors: **celeritat, confidencialitat, presumpció d'innocència, objectivitat i respecte dels drets fonamentals**.

El 2023 el canal ètic es va adaptar als requisits de la **Llei 02/2023 de protecció a l'informant**, derivada de la transposició de la Directiva Europea (UE) 2019/1937. En aquest marc es va posar en marxa una nova plataforma per permetre **denúncies anònimes**, accessible tant a nivell intern com extern a través de la web d'Aigües de Barcelona i difosa mitjançant els canals de comunicació corporatius.

A més, es va aprovar la **Política del sistema intern d'informació i el Procediment per al tractament de les comunicacions rebudes**, aprovats pel Consell d'Administració, que també va designar el *compliance officer* com a responsable del sistema intern d'informació.

Des de la creació del canal ètic el 2017, no s'ha rebut cap comunicació relativa a incompliments específics per part d'Aigües de Barcelona



Comunicacions rebudes al canal ètic el 2024

Durant el 2024, el **compliance officer** ha rebut **27 comunicacions: vuit consultes** sobre temes diversos, principalment relacionades amb la prestació del servei de subministrament d'aigua, **tres consultes** sobre possibles conflictes d'interès i **16 comunicacions** relacionades amb les polítiques d'acceptació i emissió de regals i atencions.

No hi ha hagut cap comunicació relativa a incompliments ètics.*

La figura del *compliance officer* és l'encarregada de traslladar a la Comissió de Participació Social, Ètica i Govern Corporatiu els temes rellevants en l'àmbit de l'ètica.

Durant el 2024, el 100% de les persones de nou ingrés han rebut la documentació sobre ètica i compliment normatiu a través del pack de benvinguda. Aquest material garanteix que tots els nous professionals d'Aigües de Barcelona coneguin des del primer dia els valors, principis i normatives que regeixen l'organització, reforçant així la cultura de transparència i integritat

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

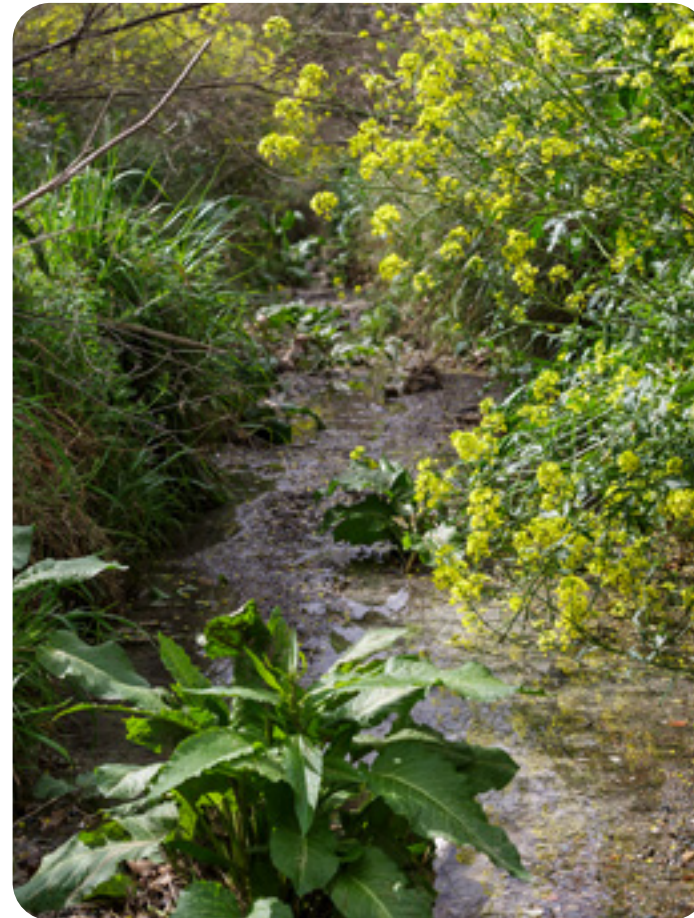
(*) Cal indicar que, després del canvi del procediment d'aprovació de patrocinis i mecenatges a finals del 2022, l'aprovació dels patrocinis d'importos elevats s'efectua en el si del Comitè de Patrocinis, on també participa el *compliance officer* i, per tant, a partir del 2023 no exigeix una validació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

(*) S'inclouen els possibles incompliments derivats de conflictes d'interès.

Compromís amb la transparència

Aigües de Barcelona consolida el seu compromís amb la **transparència** aplicant rigorosament la normativa vigent i, de manera voluntària, ampliant la difusió de continguts més enllà de les obligacions legals. A través del **Portal de Transparència** i les diverses memòries anuals (Innovació, Sostenibilitat, Explotació, etc.), la companyia ofereix informació detallada als seus grups de relació, reforçant la confiança i la rendició de comptes.

La **Comissió d'Ètica, Compliment i Govern Corporatiu del Consell d'Administració** supervisa el Pla d'acció en matèria de transparència i la seva implementació amb l'objectiu de continuar enfortint la relació amb els diferents collectius vinculats a l'organització. Els aspectes més rellevants en aquesta matèria també es presenten a les reunions del **Consell d'Administració**.



Principals accions del 2024

El mes d'abril, el Comitè de Direcció va aprovar la **Guia d'implementació i seguiment de la Política de transparència**, amb tres objectius principals:

- Posar en valor la **cultura i l'ecosistema de transparència** d'Aigües de Barcelona en la seva relació amb els grups de relació.
- Enfortir i consolidar les accions ja implementades, garantint-ne l'alineació amb els **principis ètics i de bona governança**.
- Anticipar-se de manera voluntària a noves línies de treball per **reforçar la transparència i la comunicació** amb els grups de relació.

Aquesta guia, dirigida a **tots els professionals de l'organització**, posa en relleu la importància de la participació activa de l'equip humà com a element clau per garantir l'assoliment dels compromisos.

Des de l'aprovació de la **Política de transparència** el 16 de juny de 2022, Aigües de Barcelona ha seguit impulsant accions per **enfortir la cultura de transparència** i sensibilitzar els professionals de totes les àrees funcionals, assegurant així una gestió alineada amb la seva missió, essència i valors corporatius.



Una cadena de
valor propera





Joan Borràs.
Responsable
Governança,
Digitalització
i Millora de
processos
- Direcció
Compres i
Aprovisionament

"

Per a Aigües de Barcelona, és essencial la integració de criteris ASG en els processos de contractació, així com en el seguiment i l'avaluació dels nostres proveïdors, amb l'objectiu de garantir una cadena de subministrament responsable, sostenible i resilient.

En aquest sentit, al llarg del 2024, s'ha consolidat la nostra determinació per enfortir el coneixement i diàleg amb el mercat proveïdor, promovent l'anàlisi per categories, els processos de cocreació i innovació, així com l'impuls de la governança, la millora contínua i la transformació digital, en un context global de canvi constant.

A Aigües de Barcelona, som conscients de la nostra responsabilitat envers tots els nostres grups de relació, inclouent-hi la nostra cadena de valor.

En l'exercici d'aquest lideratge cap a un futur més sostenible i resilient, més enllà del que estableix el marc normatiu, cal destacar els esforços emprats en identificar i desenvolupar criteris de sostenibilitat, per potenciar, juntament amb les diferents parts implicades, la seva incorporació en els processos de contractació, així com, per impulsar la governança de la seva aplicació efectiva.

Tot això, amb la finalitat de garantir la gestió responsable i eficient del cicle integral de l'aigua, generant sinergies locals, circularitat, prolongació del cicle de vida dels recursos necessaris i contribuint al benestar econòmic, social i ambiental del conjunt de la comunitat.

"



Aigües de Barcelona impulsa la sostenibilitat en la seva cadena de valor mitjançant la incorporació de criteris socials i mediambientals en els processos de contractació. Aquest enfocament garanteix que les decisions de compra i col·laboració es realitzin sota principis ètics d'integritat, igualtat de tracte, no-discriminació, transparència i concurrència, sempre dins del marc normatiu vigent.

El diàleg i la col·laboració amb els proveïdors són clau per promoure processos de cocreació i innovació, establint relacions de proximitat que generin valor econòmic, social i ambiental. Aquest model comercial sostenible contribueix a reforçar l'economia local i fomenta la circularitat, allargant el cicle de vida dels recursos necessaris per a la gestió del cicle integral de l'aigua i reduint el consum de recursos naturals.



Compromís i sostenibilitat

Aigües de Barcelona estableix un marc ètic sòlid en les seves relacions amb els proveïdors, fonamentat en el respecte als drets humans, els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides i diverses polítiques internes que garanteixen una gestió responsable i sostenible. Entre aquestes destaquen el Codi ètic d'Aigües de Barcelona, la Política de gestió integrada, la Política de desenvolupament sostenible, la Política de drets humans, la Política de compres sostenibles, el Codi de conducta del proveïdor i les condicions generals de contractació. L'adhesió a aquests compromisos es formalitza durant el procés d'homologació inicial o en el moment de signar un contracte específic.

Impulsem un model de compra responsable, alineant la nostra cadena de valor amb l'estratègia de sostenibilitat de la companyia. Per garantir que les compres es realitzen sota criteris socials i mediambientals, ens basem en els següents instruments:



Selecció responsable dels proveïdors

Aigües de Barcelona gestiona la relació amb els seus proveïdors amb una perspectiva a llarg termini, basant-se en una selecció equitativa i transparent que permet garantir la traçabilitat de tot el procés de compra. Aquest enfocament assegura una col·laboració sostenible i alineada amb els principis de qualitat i responsabilitat corporativa de la companyia.

L'homologació de proveïdors té com a objectiu garantir la qualitat dels subministraments i serveis, comptant amb col·laboradors qualificats, capacitats i compromesos amb els requisits de contractació establerts. Aigües de Barcelona aplica un procediment d'homologació dins el seu sistema de qualitat per assegurar que la selecció de proveïdors es realitza seguint criteris d'eficiència i fiabilitat.

Atès que és fonamental identificar aquells proveïdors que poden afectar la continuïtat de l'activitat, la companyia estableix tres nivells de risc:

- **Estratègics:** la seva indisponibilitat afecta directament la prestació del servei essencial en un període inferior a una setmana, amb un impacte crític en els processos identificats com a essencials segons l'anàlisi d'impacte (BIA).
- **Importants:** la seva absència no té un impacte immediat en el servei, però, combinada amb altres indisponibilitats o en situacions adverses, podria comprometre la prestació del servei.
- **Generals:** resta de proveïdors sense afectació directa en la continuïtat del servei.

Licitacions amb criteris de sostenibilitat

2024

94

2023

52

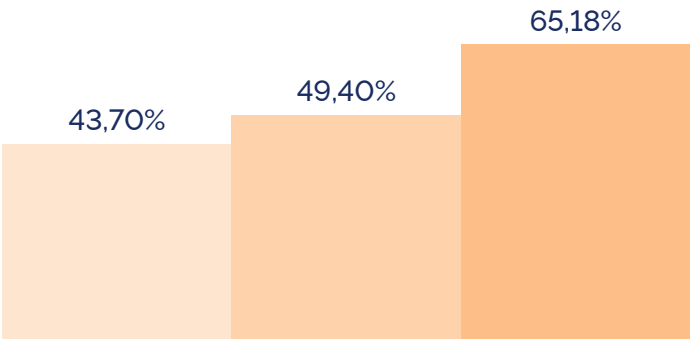
2022

55

Ens hem fixat l'objectiu estratègic d'aconseguir que el 80% de l'import de totes les compres direccionables* de la companyia es faci sota criteris de sostenibilitat l'any 2030. Actualment el percentatge es troba en el 65,18%.

Compres direccionables sota criteris de sostenibilitat*

2022 2023 2024



(*) Les compres direccionables són totes les compres de la companyia lligades a la cadena de subministrament, obres, serveis i subministraments, exceptuant compres com l'aigua crua, que es compra tota a ATL, pagaments a administracions públiques o associacions i serveis financers.



Criteris sostenibles en els procediments de contractació

Des de l'Agenda 2030 d'Aigües de Barcelona es va promoure la inclusió de criteris sostenibles en els processos de contractació, afavorint pràctiques que contribueixin al desenvolupament sostenible en aspectes com la protecció ambiental, les polítiques socials i la seguretat laboral.

Per garantir l'aplicació d'aquests criteris, la companyia disposa de la **Guia d'aplicació de criteris socials i ambientals**, que estableix en quines fases del procés de contractació es poden incorporar aquests requeriments. Aquests criteris poden integrar-se com a part de l'objecte del contracte, dins del plec tècnic, com a requisits de solvència, en la valoració i adjudicació o com a obligacions contractuals del proveïdor.

El seguiment de la implantació d'aquests criteris es realitza a través de la plataforma de gestió de processos de contractació. Durant el 2024, 92 procediments de contractació han incorporat criteris de selecció o valoració socials, mediambientals o d'eficiència energètica, representant el 71,88% del total licitat.

A més, Aigües de Barcelona utilitza fitxes de criteris de sostenibilitat per categoria de compra, en què es detallen els criteris específics a valorar, la seva ponderació en l'adjudicació i les obligacions contractuals associades



Compres amb valor social i local

Aigües de Barcelona manté el seu compromís amb la contractació responsable, impulsant la col·laboració amb empreses que generen un impacte positiu en la societat i el medi ambient. Aquestes organitzacions destinen la seva activitat a finançar iniciatives socials, fomentar la inserció laboral de persones en situació de vulnerabilitat o donar suport a emprenedors amb dificultats d'accés al finançament.

Durant el 2024, la companyia ha continuat apostant per aquest model de contractació i ha realitzat compres a diverses entitats amb valor social, entre les quals destaquen:

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



Compra local

Aigües de Barcelona aposta per un model comercial de proximitat, afavorint la contractació de proveïdors locals per generar beneficis econòmics, socials i ambientals al territori.

El 2024, els proveïdors locals han representat el 72,0% de la facturació en materials i serveis. La major part de la resta de proveïdors es troba a Espanya (27,7%), mentre que la contractació a proveïdors internacionals és mínima (0,2%).

D'acord amb la normativa de contractació, Aigües de Barcelona garanteix processos de licitació equitatius, assegurant la concurrència i la igualtat de tracte entre operadors. Aquest any, s'ha observat una lleugera recuperació de l'indicador respecte el 2023, any en què algunes adjudicacions de gran volum es van destinar a empreses amb seu fora de la província de Barcelona.

El 2024, els proveïdors locals han representat el 72,0% de la facturació en materials i serveis

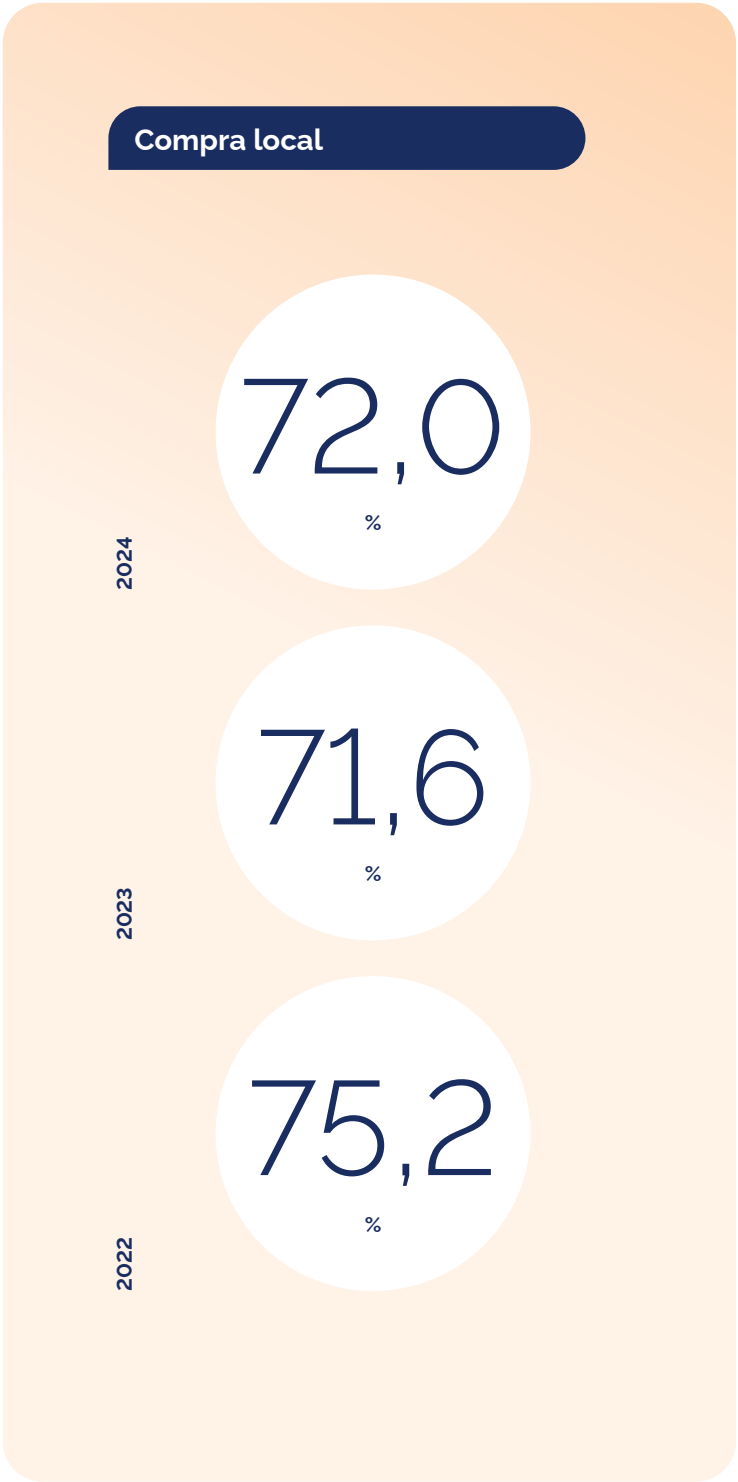
Proveïdors	2022	2023	2024
------------	------	------	------

Nombre de proveïdors			
Local (província de Barcelona)	984	953	967
Resta Catalunya i Espanya	377	384	390
Internacional	37	35	36

Compra local i no local	2022	2023	2024
-------------------------	------	------	------

M€			
Local (província de Barcelona)	188,11	225,89	255,78
Resta Catalunya i Espanya	61,70	88,79	98,48
Internacional	0,30	0,67	0,81

(*) La normativa d'aplicació en matèria de contractació obliga Aigües de Barcelona al llançament de processos de licitació que garanteixin la concurrència i la igualtat de tracte entre els diferents operadors. Aquest últim any, es verifica una certa recuperació a l'alça de l'indicador respecte al 2023, any en què determinades prestacions de volum elevat es van adjudicar a empreses que no tenien la seu a la província de Barcelona.





Certificació dels proveïdors

Aigües de Barcelona ha implementat un sistema de monitorització d'indicadors clau a la Direcció de compres i aprovisionament mitjançant un quadre de comandament que permet analitzar dades tant internes com externes.

Un dels blocs d'indicadors es centra en la certificació dels proveïdors en sistemes de gestió, incloent normatives com la ISO 9001 (qualitat), ISO 14001 (gestió ambiental) i ISO 45001 (salut i seguretat en el treball). En cada comitè de seguiment trimestral s'analitzen aquests indicadors i s'identifiquen els proveïdors que, pel seu impacte en l'activitat de la companyia, podrien beneficiar-se de l'obtenció d'aquestes certificacions com a oportunitat de millora.

% proveïdors certificats	2022	2023	2024
M€			
Proveïdors amb ISO 9001	84,7	73,4	65,8
Proveïdors amb ISO 14001	83,6	71,7	64,5
Proveïdors amb ISO 45001	72,9	60,2	56,7

(*) Aquest indicador es calcula en base al volum de facturació. (**) El canvi del contractista principal a "Aigües de Barcelona Serveis, Canalitzacions i Obres" va modificar, el 2023, la tendència alcista que es tenia. Aquest contractista encara es troba en procés d'obtenir les certificacions ISO, amb previsió d'assolir-ho el 2025.

Avaluació dels proveïdors

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

Amb tot, identifiquem tres nivells d'avaluació:

- Avaluació bàsica pels proveïdors generals
- Avaluació estàndard pels proveïdors importants
- Avaluació específica pels proveïdors estratègics

Els criteris d'avaluació que es mesuren són:

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

El control dels proveïdors permet a Aigües de Barcelona garantir el compliment d'uns criteris mínims de sostenibilitat, incloent la reputació, la qualitat, la gestió mediambiental, la salut financera i la seguretat i salut en el treball.

Per dur a terme aquest procés, la companyia utilitza la plataforma Achilles (RePro), que facilita la recopilació i validació de dades dels proveïdors. Aquesta eina permet mitigar riscos de manera global i afavorir la creació de cadenes de subministrament traçables, més segures, sostenibles i eficients.



El 2024 es van avaluar 1.190 proveïdors, dels quals el 88% van obtenir una valoració alta (superior a 8 punts), mentre que el 12% restant va assolir una valoració mitjana (entre 6 i 8 punts)



Avaluació de proveïdors	2022	2023	2024
Proveïdors avaluats	1.201	1.184	1.190
Valoració alta (8-10)	95%	92%	88%
Valoració mitjana/alta (6-8)	5%	8%	12%
Valoració baixa (menys de 6)	0%	0%	0%

Foment del diàleg

L'aposta pel diàleg i la participació amb tots els grups de relació d'Aigües de Barcelona inclou directament tota la cadena de valor. En el marc de l'estratègia de transparència, diàleg i proximitat, la companyia disposa de canals de comunicació oberts de manera permanent, com els espais habilitats a la pàgina web i el contacte a través del correu electrònic.

Com cada any, s'ha elaborat una enquesta d'expectatives als proveïdors que permet orientar millor la relació i ajustar les estratègies en funció de les seves necessitats i percepcions.

El 2024 Aigües de Barcelona ha organitzat la jornada de diàleg 'La intel·ligència artificial i el retiment de sostenibilitat com a palanques de resiliència', reunint els seus principals proveïdors per enfortir vincles i potenciar la col·laboració amb aquest grup de relació clau.

Enquesta anual als proveïdors

Aigües de Barcelona promou un model de diàleg i comunicació continuada amb els seus proveïdors per conèixer el grau de satisfacció, les necessitats i les expectatives d'aquest grup de relació. Una de les accions més rellevants en aquest àmbit és l'elaboració de l'enquesta anual als proveïdors, que permet obtenir una visió detallada de la seva percepció sobre la col·laboració amb la companyia.

El 2024 s'ha ampliat el contingut de l'enquesta amb noves preguntes per obtenir una visió més completa sobre la percepció de les iniciatives impulsades per Aigües de Barcelona i avaluar el grau de maduresa dels proveïdors en termes ASG

04

S'han convidat 680 proveïdors de diverses categories, obtenint 181 respostes (26,62%), que representen el 73,09% de la facturació total. La participació ha estat superior a la de l'any anterior i els resultats han mostrat valoracions consolidades en els aspectes habituals. A més, les noves qüestions introduïdes aquest any han obtingut també puntuacions elevades (per sobre dels 4 punts sobre 5).

L'enquesta també ha permès avaluar el grau de coneixement i participació dels proveïdors en el Hub d'Acció Climàtica i en el projecte d'inserció laboral de persones en risc d'exclusió social, desenvolupat conjuntament amb la Creu Roja. A més, s'ha aprofundit en aspectes concrets de sostenibilitat, com el càlcul i reducció de la petjada de carboni, l'existència de plans d'igualtat i polítiques de drets humans, la gestió de riscos i el coneixement de la regulació europea en sostenibilitat.

Els resultats de l'enquesta es comparteixen amb els proveïdors i s'impulsen accions específiques per donar resposta a les propostes i oportunitats de millora detectades. A més, la companyia manté reunions periòdiques amb els principals proveïdors on es presenten les necessitats de contractació i es fomenta un diàleg actiu sobre aspectes socials, mediambientals, d'innovació i digitalització del servei.

Aliances i escolta activa



04



En el context actual, el diàleg amb els grups de relació ha esdevingut més rellevant que mai. Les organitzacions afronten desafiaments cada cop més complexos i canviants que requereixen la col·laboració i participació activa de tots els agents implicats.

La ciutadania té més accés a la informació i exigeix un compromís més gran en sostenibilitat, responsabilitat social i transparència. Això es tradueix en una demanda creixent perquè les empreses assumeixin un paper actiu en àmbits com el canvi climàtic, la igualtat de gènere, els drets humans i la gestió responsable de la cadena de subministrament.

Aigües de Barcelona considera el diàleg una eina clau per adaptar-se a la nova realitat i evolucionar, alhora que permet anticipar les necessitats i expectatives dels grups de relació i fomentar l'empatia amb tots ells. En aquest sentit, els processos de cocreació prenen cada cop més importància, fomentant la construcció conjunta de solucions amb els diferents grups de relació.

Des de la companyia, assumim aquest repte reforçant el diàleg obert i bidireccional, garantint així una presa de decisions alineada amb les necessitats i expectatives de la societat.

Diàleg amb els grups de relació

Aigües de Barcelona gestiona la seva estratègia de diàleg amb els grups de relació a través de l'Observatori de diàleg i d'una eina pròpia de monitoratge i gestió. Aquesta eina permet fer un seguiment del diàleg continuat i gestionar els projectes específics que sorgeixen d'aquestes interaccions.

Es tracta d'un òrgan multidisciplinari format per responsables interns dels grups i subgrups de relació més rellevants de la companyia. Aquest comitè té funcions clau per assegurar una comunicació efectiva i estructurada:

- **Coordinació i seguiment del diàleg:** organització de sessions de treball, fòrums, grups focals i processos de cocreació per establir objectius conjunts i minimitzar riscos, posicionant la companyia com a referent en matèria Ambiental, Social i de Governança (ASG).
- **Anàlisi de necessitats i expectatives:** supervisió de la implementació d'accions i iniciatives per donar resposta a les demandes dels diferents grups de relació.
- **Garantia de millora contínua:** monitoratge i avaluació constant dels processos de diàleg, aplicant escolta activa, proximitat i cocreació, amb l'objectiu de millorar de manera contínua el servei ofert per la companyia.



04



Com articulem el diàleg?

CANALS DE COMUNICACIÓ OBERTS

Aigües de Barcelona posa a disposició dels seus grups de relació diferents canals de comunicació, incloent línies d'atenció al client, formularis en línia, xarxes socials i bústies de suggeriments, per garantir que puguin expressar opinions, consultes o suggeriments de manera accessible i eficient.

REUNIONS I TROBADES

S'organitzen reunions periòdiques amb els diferents grups de relació per establir un diàleg directe, compartir informació rellevant i rebre retroalimentació en temps real, facilitant així una comunicació fluida i propera.

ENQUESTES I ESTUDI DE DOBLE MATERIALITAT

Es duen a terme enquestes periòdiques i es realitza l'estudi de Doble Materialitat per recollir percepcions, expectatives i necessitats dels grups de relació. Aquests instruments proporcionen informació quantitativa i qualitativa per millorar la presa de decisions i orientar les accions de la companyia.

PARTICIPACIÓ EN FÒRUMS I GRUPS DE TREBALL

Aigües de Barcelona organitza fòrums de diàleg anuals per conèixer de primera mà les necessitats i expectatives dels seus grups de relació i comunicar les novetats en la gestió de la companyia. A més, participa en fòrums i grups de treball sectorials sobre aigua, sostenibilitat i persones, permetent compartir bones pràctiques i col·laborar en solucions comunes.

XERRADES A ENTITATS CIUTADANES LOCALS

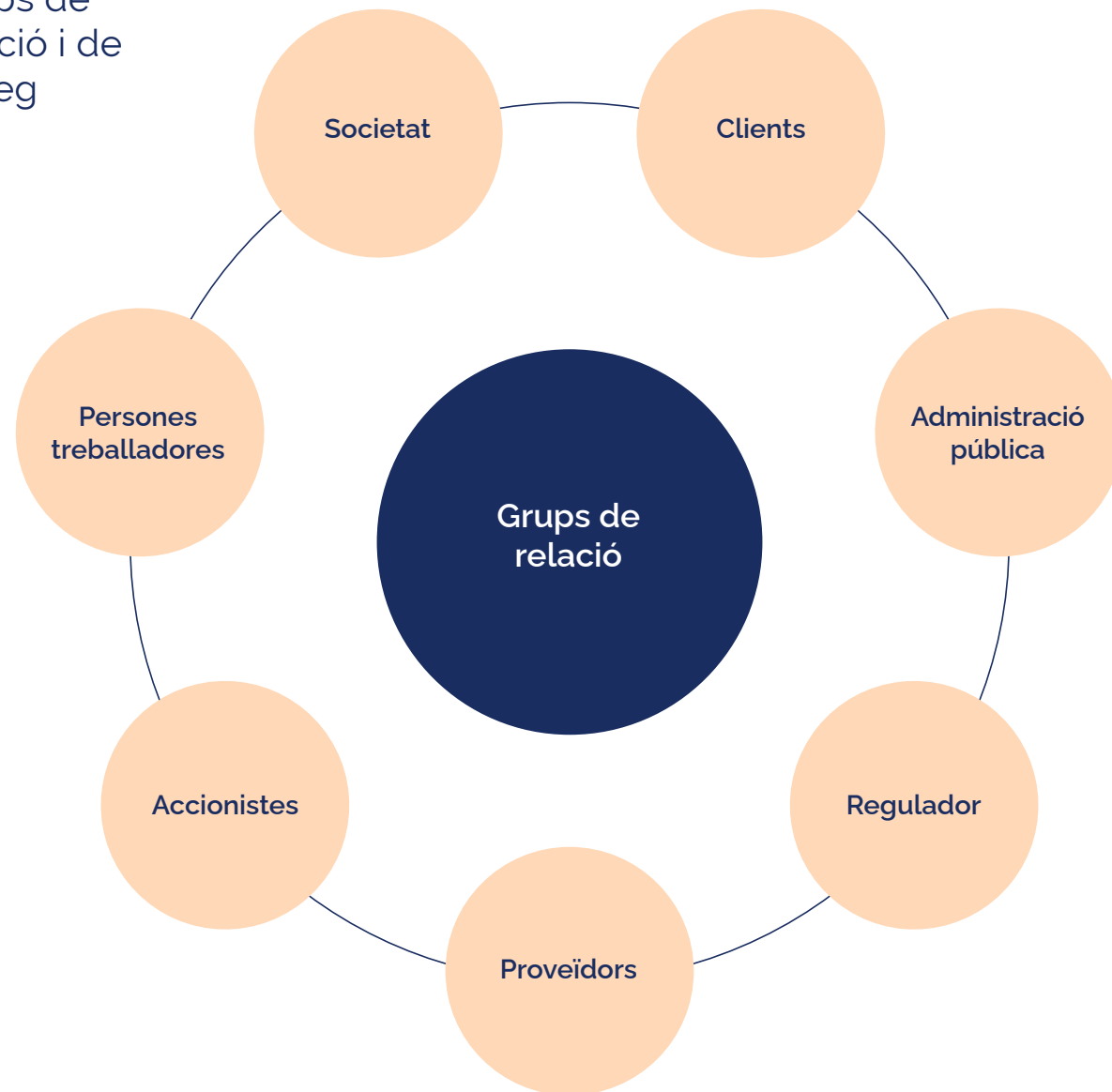
La companyia imparteix xerrades en universitats i entitats socials i ciutadanes sobre temes com el consum responsable de l'aigua, l'impacte del canvi climàtic i la factura de l'aigua, promovent la conscienciació i el debat sobre aquests reptes.

INFORMES DE SOSTENIBILITAT I TRANSPARÈNCIA

Es publiquen informes periòdics de sostenibilitat i transparència que ofereixen informació detallada sobre l'activitat de la companyia i el seu compliment ambiental, social, econòmic i de governança, reforçant així el compromís amb la rendició de comptes i la transparència amb els grups de relació.



Grups de
relació i de
diàleg





Processos de diàleg i cocreació

Durant el 2024, destaquen els següents processos de diàleg i cocreació:

Durant el 2024, hem mantingut 39 processos de cocreació i desenes de sessions de diàleg

Amb la societat	- Fòrum de diàleg amb la ciutadania. - Fòrum de diàleg amb el tercer sector. - Fòrum de diàleg amb serveis socials dels diferents municipis. - Jornades de treball amb entitats socials per dissenyar millores en els programes d'ocupació i millora de l'ocupabilitat. - Sessions de treball amb entitats referents a la ciutat per impulsar la sostenibilitat a l'ecosistema.
Amb l'administració pública	- Taules de treball amb els diferents ajuntaments de l'àrea metropolitana de Barcelona. 28 trobades amb organismes oficials, juntes arbitral, organismes de consum i OMICs. - Trobades de cocreació 'Participació dels ajuntaments de l'àmbit d'Aigües de Barcelona en l'actualització de les dades base de mobilitat i en la parametrització del model de renovació de la xarxa'. Ajuntaments consultats: Castelldefels, Gavà, Begues, Torrelles de Llobregat, Viladecans, Sant Climent de Llobregat, Sant Boi de Llobregat, Cornellà de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despi, Sant Just Desvern, Esplugues de Llobregat, L'Hospitalet de Llobregat, Pallejà, el Papiol i Barcelona. - Sessions de treball amb la Diputació de Barcelona, els ajuntaments de Montcada i Reixac, Sant Adrià de Besòs i l'ajuntament de Viladecans per al disseny de nous projectes d'acció social.
Amb proveïdors	- Fòrum de diàleg amb proveïdors. - Creació d'un nou marc contractual per al 2025 per a la gestió dels llots en agricultura provinents de les EDARs en aplicació del nou RD 1051/2022 de nutrició sostenible. - Jornades presencials del Hub d'Acció Climàtica.
Amb clients	- Fòrum de diàleg amb associacions de consum. - Trobades amb els principals gremis d'installadors de l'àmbit (gremi de Barcelona i del Baix Llobregat) i creació del canal d'atenció específic per al col·lectiu d'installadors. - Taules de treball amb el Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona i creació del canal d'atenció específic per a aquest col·lectiu. - Quatre sessions amb grans consumidors i grans clients, enfocades a millorar l'eficiència dels seus tràmits a través d'un canal de contacte exclusiu i únic. - Trobades amb grans clients amb l'objectiu de crear un espai de comunicació propi i buscar solucions adaptades a les seves necessitats. - Trobades amb diferents entitats veïnals per apropar la factura de l'aigua i les bonificacions als nostres clients. - Cocreació del nou model de gestió operativa i de clients amb la càrrega d'aigua potable de les boques d'aire per a empreses de camions cisterna.
Persones treballadores	- Sessions de diàleg amb els Ambaixadors. - Esmorzars amb la Direcció per apropar la companyia a les persones treballadores i millorar la comunicació interna. - Sessions de diàleg amb els equips d'operacions de proximitat per apropar la problemàtica de la vulnerabilitat i treballar de manera col·laborativa per millorar els processos. - Més de 70 entrevistes personals a persones treballadores de diferents àmbits de la companyia dins del programa de desenvolupament Horitzó Blau. - Cocreació de la nova estructura ONEs (newsletter interna).
Regulador	Taules de treball dedicades a abordar temes com la sequera, tarifa, inversions o el seguiment operatiu del servei.
Accionistes	Junta General d'Accionistes.

Doble Materialitat



Laura Elvira.
Responsable
Doble
Materialitat
- Direcció
Estratègia
2030 i
Retiment de
comptes

"

A Aigües de Barcelona entenem el diàleg amb els nostres grups de relació com a palanca estratègica, especialment en un entorn tan complex com l'actual, i els identifiquem com un actor clau per crear valor compartit.

En un anàlisi de doble materialitat, com el que hem fet durant aquests 2024 i 2025, la consulta amb els nostres grups de relació és fonamental, ja que ens ajuda a comprendre tant l'impacte que la nostra organització té en el nostre entorn ambiental i social, com els riscos i oportunitats que l'entorn representa per a Aigües de Barcelona.

En consultar amb els nostres stakeholders, obtenim una visió més completa i equilibrada que ens ajuda a definir estratègies més efectives, millorar la nostra gestió de riscos i enfortir la nostra capacitat de generar valor a curt, mig i llarg termini.

Aquesta consulta proactiva, no només compleix amb la nova normativa europea, que ens exigeix una divulgació detallada sobre totes dues perspectives en els seus informes de sostenibilitat, seguint els estàndards ESRS (European Sustainability Reporting Standards) sinó que també ens posiciona com una organització responsable i preparada per als desafiaments futurs.

Amb aquest exercici, demostrem un cop més, que la transparència i el compromís amb els nostres grups de relació són pilars fonamentals per a construir una empresa més resiliència i compromesa amb el medi ambient, la societat i el bon govern.

"



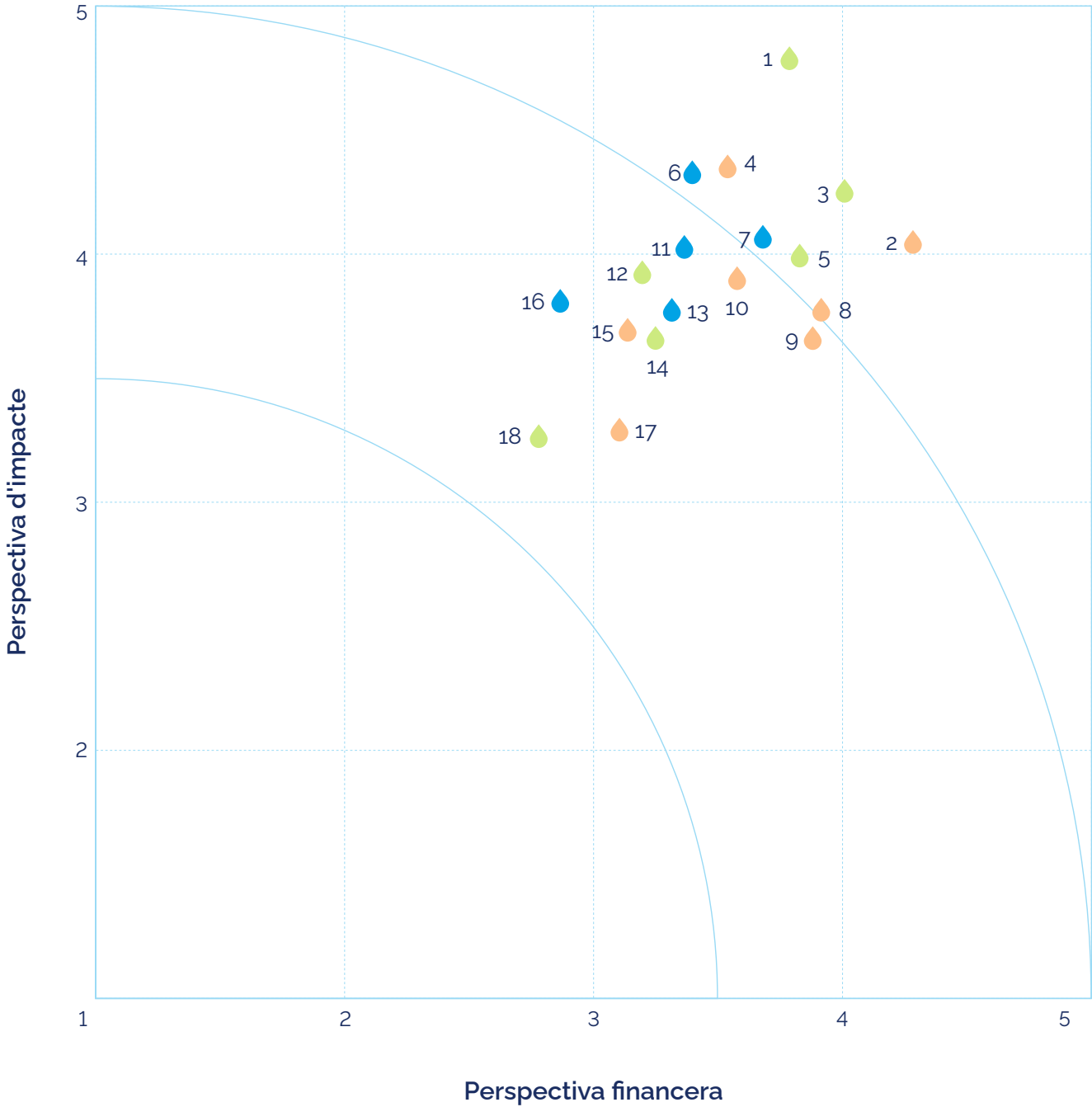
La Doble Materialitat és un concepte clau en la gestió sostenible d'Aigües de Barcelona, ja que ens permet **avaluar com la companyia impacta a la societat i al medi ambient –materialitat d'impacte–, així com quins factors externs afecten l'estratègia, operacions i estats financers de la companyia –materialitat financera–**. Aquesta anàlisi proporciona una visió integral que assegura la presa de decisions informades i alineades amb els estàndards europeus de sostenibilitat.

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

Taula de Doble Materialitat

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

Matriu de Doble Materialitat





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

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

Aquest exercici s'ha dut a terme amb una **alineació total amb el mapa de riscos de la companyia i amb l'exercici de Doble Materialitat i els impactes, riscos i oportunitats de Veolia**.

En aquesta anàlisi de la Doble Materialitat, iniciat per Aigües de Barcelona a finals del 2024, s'han establert els següents passos:

- **Identificació i actualització d'assumpptes materials** analitzant el context i elaborant un mapa de la cadena de valor.
- **Cocreació**, amb diferents grups de relació, **dels possibles impactes i riscos** dels temes materials.
- **Avaluació i priorització dels temes materials** des de la perspectiva d'impacte i financera, incloent la percepció de tots els grups de relació. En total, s'han identificat 16 temes potencialment materials.
- **Anàlisi de resultats i elaboració de la matriu**.

La participació dels grups de relació és clau en tot aquest procés i, al tancament d'aquesta memòria, hi han participat **734 persones**.

Teixit d'aliances

L'**Agenda 2030 de les Nacions Unides** per al desenvolupament sostenible posa de manifest la importància de **teixir aliances** per abordar els reptes globals i avançar cap a un model més sostenible i equitatiu.

Aigües de Barcelona impulsa la col·laboració **publicoprivada amb administracions, entitats socials i ambientals, i el sector innovador i industrial de l'àrea metropolitana de Barcelona**, establint relacions estratègiques que permeten afrontar els **reptes socials, ambientals i de governança** des d'una perspectiva col·laborativa.

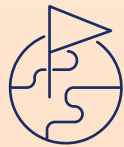
En aquest marc, la companyia col·labora amb les **administracions locals** posant a la seva disposició la seva experiència i capacitat tècnica per impulsar iniciatives conjuntes en l'**àmbit social, ambiental i de bon govern**. La seva implicació es materialitza en accions per garantir l'**accés a l'aigua per a persones en situació de vulnerabilitat, fomentar l'ocupació de qualitat i la inclusió**, així com impulsar la **transició ecològica cap a un model de producció i consum més sostenible i resilient**. A més, Aigües de Barcelona aposta per una gestió basada en el **diàleg, la transparència i la rendició de comptes**, consolidant un model de bon govern que permet generar confiança i establir mecanismes de col·laboració estables.



Eix social

Oferir un suport directe per garantir l'accés a l'aigua de totes les persones en situació de vulnerabilitat.

Crear ocupació de qualitat i afavorir una transició justa, fonamentada en la protecció dels drets humans, la igualtat d'oportunitats i la inclusió.



Eix ambiental

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



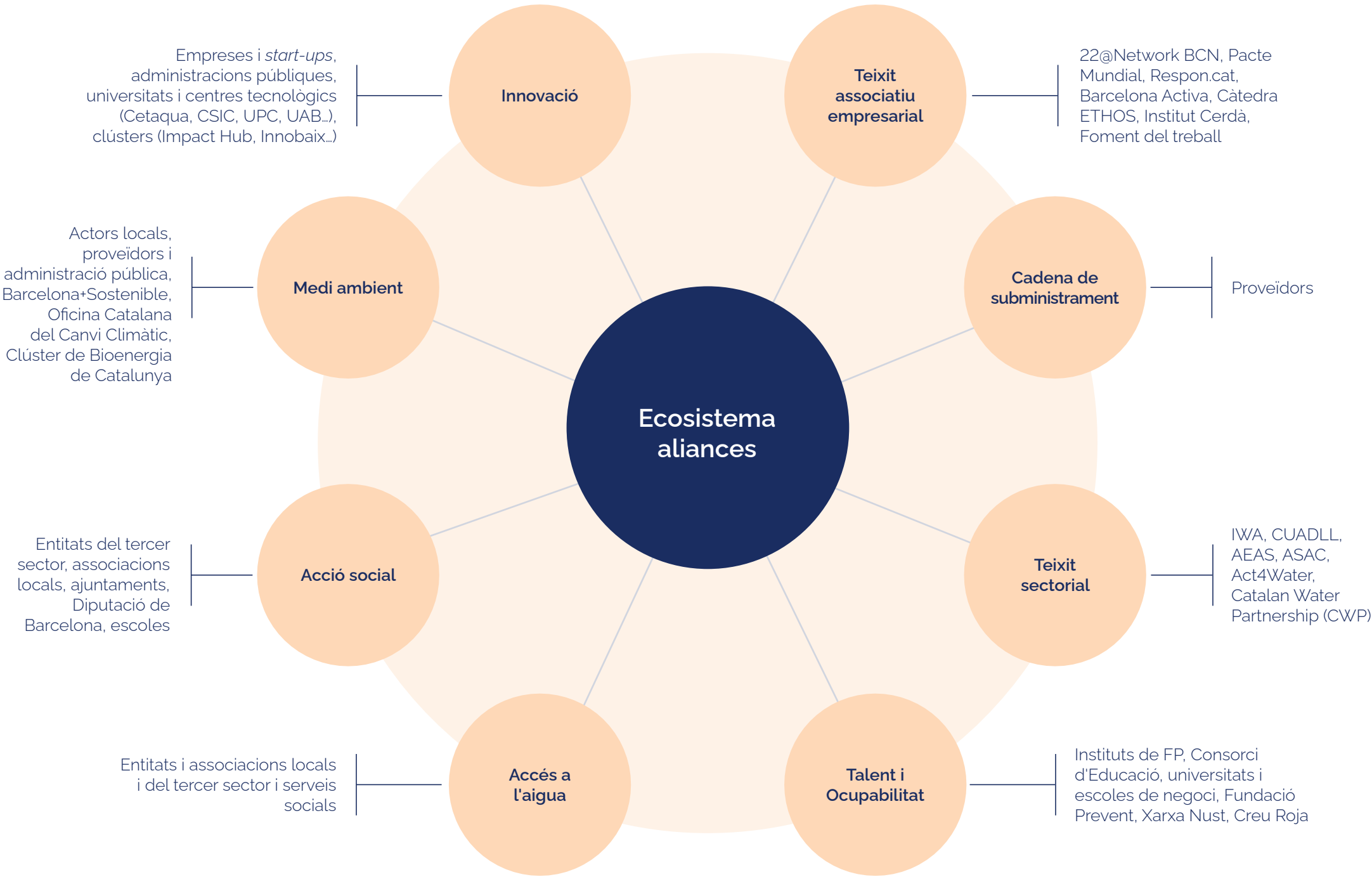
Eix bon govern

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



Durant el 2024, s'han celebrat més de 200 trobades amb ajuntaments metropolitans per avançar en línies de treball compartides

Alhora, la companyia forma part de diverses **associacions públiques i privades** i participa en **projectes i iniciatives locals** que reforcen el seu compromís amb la innovació, la sostenibilitat i la cohesió social. Entre les entitats amb les quals col·labora destaquen **l'Institut Cerdà, ASAC, CUADLL, Act4Water, Pacte Mundial de les Nacions Unides, Oficina Catalana del Canvi Climàtic (acords voluntaris), 22@ Network BCN, Respon.cat, Xarxa Nust, Barcelona Activa, Barcelona + Sostenible, Universitat Ramon Llull (Càtedra Ethos), Foment del Treball i Innobaix.**





Un nou pla per
a una millor
estratègia
d'innovació





Durant el 2024, Aigües de Barcelona ha reforçat la seva **aposta per la innovació col·laborativa**, establint aliances amb empreses, *start-ups*, universitats, centres tecnològics, administracions públiques i associacions per desenvolupar **solucions que millorin la gestió del cicle de l'aigua i contribueixin a la sostenibilitat**.

A nivell de companyia, s'ha treballat en la validació de l'Smart Urinal, una solució per monitoritzar la salut a través de l'anàlisi d'orina, desenvolupada per la *start-up* Jungle Ventures (Kamleon) en col·laboració amb l'Hospital del Mar. Així mateix, s'han dut a terme proves pilot amb diverses *start-ups* i pimes especialitzades en eficiència de xarxes i drenatge urbà, com INGU, Fibsen, Trigger Systems, Fibersense o Drenatura. També s'ha col·laborat amb la *start-up* UNIFIT per adaptar la seva solució orientada a promoure hàbits sostenibles entre les persones treballadores d'Aigües de Barcelona. A més, en col·laboració amb Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), participem en el projecte LIFE NIMBUS, que estudia la viabilitat de la biometanació com a font d'energia per al transport públic.

En el camp de la **recerca i la tecnologia**, s'ha consolidat la col·laboració amb **Cetaqua i centres de recerca com LEITAT, BSC (Barcelona Supercomputing Center), IREC (Institut de Recerca d'Energia de Catalunya), CSIC (Consell Superior d'Investigacions Científiques), UAB (Universitat Autònoma de Barcelona) i UPC (Universitat Politècnica de Catalunya)**, així com amb institucions europees com **LTNEC (Laboratório Nacional de Engenharia Civil), CERTH (Center for Research and Technology, Hellas) i la Universitat d'Exeter**. Aquesta cooperació ha permès impulsar projectes d'abast europeu com **MAGO, ICARIA i LIFE NIMBUS**.

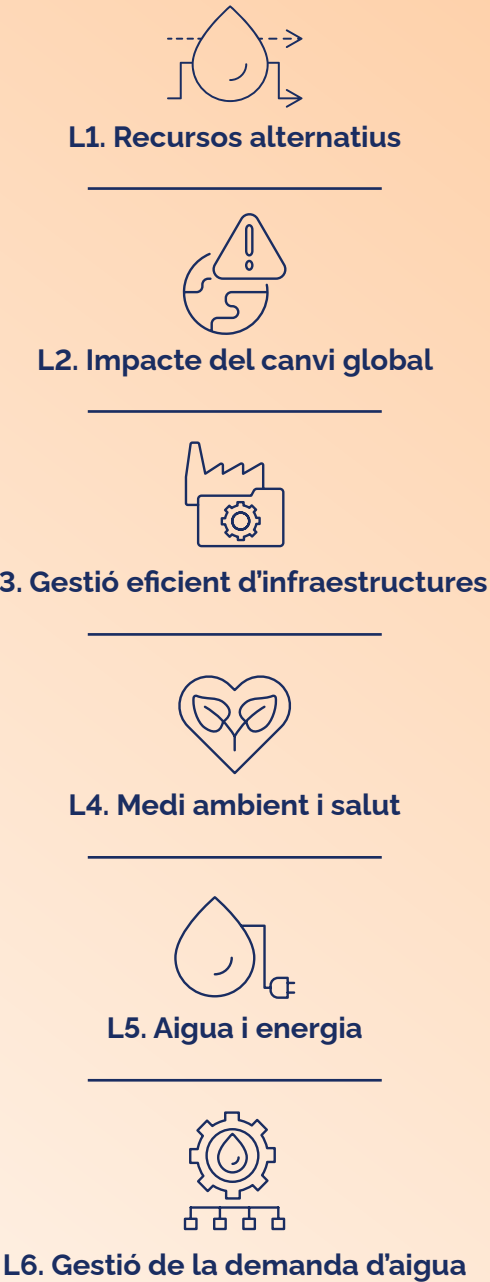
Pel que fa a l'**àmbit públic**, s'han realitzat pilots tecnològics amb diversos **ajuntaments metropolitans**, com Viladecans, Esplugues de Llobregat, Sant Joan Despí i Sant Boi de Llobregat. A través de la plataforma **Regreen**, s'ha promogut l'ús d'**aigua regenerada per a usos agrícoles** en col·laboració amb L'Hospitalet de Llobregat i Sant Joan Despí. Paral·lelament, s'ha treballat amb entitats del sector sanitari, com l'**Agència de Salut Pública de Catalunya, l'Hospital Clínic, l'Hospital de Bellvitge i la Creu Roja**, en projectes d'innovació oberta i social.

Aigües de Barcelona també ha impulsat diverses **iniciatives innovadores en sostenibilitat i eficiència**, com **AGREEN**, per demostrar el potencial de l'aigua regenerada en l'agricultura; **AB Data Challenge**, per transformar dades en innovació interdisciplinària; **Lab Computer Vision**, per integrar sistemes de detecció i automatització en plantes de tractament; **ROBOTS**, per millorar la seguretat amb drons i robots terrestres; **PIROLOD**, per valoritzar els fangs de depuradora mitjançant piròlisi; i **RegeneraVerd**, per potenciar la biodiversitat a les ecofactories.

Finalment, la companyia participa en **projectes finançats per programes nacionals i europeus, com MARCLAIMED, WATERSOURCE, TRANSMITWATER, METROPOLIS i SUPORT**, enfocats a la gestió sostenible dels recursos hídrics, l'eficiència energètica i la descarbonització.

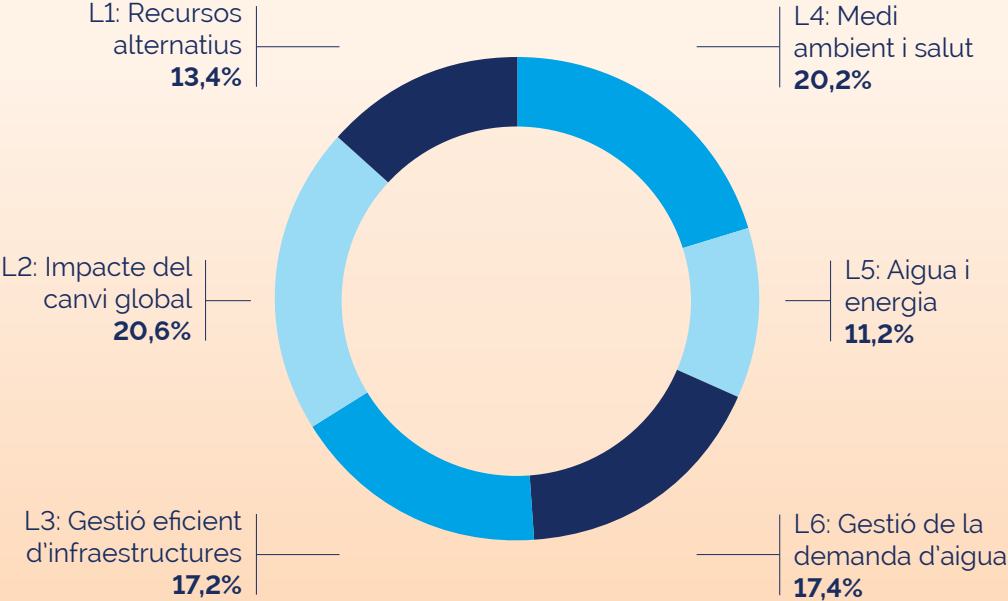
Aquestes col·laboracions reforcen el compromís d'Aigües de Barcelona amb un model d'innovació obert, sostenible i centrat en la creació de valor per a la societat

Aquest compromís es materialitza en sis línies de recerca





Activitat repartida
per línies de
recerca *



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

Esforç en R+D+I
(euros)

Esforç en innovació d'Aigües de Barcelona	1.208.827 2022	1.108.036 2023	1.686.066 2024
Esforç en centre de recerca de Cetaqua	3.640.204 2022	3.735.662 2023	3.679.050 2024
Total	4.849.031 2022	4.843.698 2023	5.365.116 2024



05

Annex

Perfil de la memòria

La present memòria de sostenibilitat té com a objectiu informar de manera transparent, fiable i equilibrada sobre els assumptes identificats com a més rellevants per Aigües de Barcelona i els nostres grups de relació en matèria de criteris ASG (Ambiental, Social i Governança) durant l'exercici 2024. Aquesta es troba publicada al nostre Portal de Transparència, de manera que es fa accessible a tots els nostres grups de relació.

El document respon al compromís de la companyia d'informar sobre el compliment i el progrés en la implantació dels 10 principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, així com sobre la contribució als 17 ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible).

L'informe ha estat elaborat de conformitat amb els estàndards GRI (GRI Sustainability Reporting Standards). A més, Aigües de Barcelona té en compte els principis de la norma AA1000 AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP 2018) en relació amb l'avaluació, gestió, millora i comunicació als grups de relació sobre la responsabilitat i l'acompliment en termes de sostenibilitat, i d'acord amb els principis d'inclusivitat, materialitat, capacitat de resposta i impacte.

En l'elaboració d'aquest document, s'han considerat les directrius sobre la presentació d'informes no financers de la Comissió Europea (2017/C 215/01), derivades de la Directiva 2014/95/UE, i els ja mencionats estàndards GRI, que serveixen de referència per a l'elaboració d'aquesta memòria de sostenibilitat, que s'elabora partint de la informació de l'Estat d'Informació No Financera (EINF) –d'acord amb els requisits que estableix la Llei 11/2018, de 28 de desembre– i que es formula pel Consell d'Administració i s'aprova per la Junta d'Accionistes de la companyia. Addicionalment, aquesta memòria amplia el detall o consolida alguns continguts específics respecte als publicats a l'EINF, que són supervisats pel Comitè Executiu de la companyia i són informats al Consell d'Administració.

El període objecte correspon a l'any natural comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2024.



Temes
prioritaris i
expectatives
dels grups
de relació

Taula de Doble Materialitat									
ASG	Temes materials	Clients	Societat	Sindicats	Persones treballadores	Proveïdors	Administracions públiques	Accionistes	Reguladors
A	Gestió del cicle integral de l'aigua (aigua regenerada)	●	●	●	●	●	●	●	●
	Energia i mitigació del canvi climàtic		●	●	●	●	●	●	●
	Adaptació al canvi climàtic		●		●	●	●	●	●
	Economia circular i ús eficient dels recursos (diferents de l'aigua)		●	●	●	●	●	●	●
	Emissions		●			●	●	●	●
	Protecció del litoral i biodiversitat	●				●	●		
S	Benestar, conciliació i condicions laborals	●	●	●	●	●	●	●	
	Acció social i garantia de subministrament	●	●		●	●	●	●	●
	Satisfacció dels clients			●	●	●	●	●	●
	Atracció i fidelització del talent					●	●	●	
	Diversitat, equitat i inclusió			●	●	●	●	●	
G	Bon govern i gestió de riscos		●		●	●	●	●	●
	Tecnologia i Innovació	●	●	●	●	●	●	●	●
	Gestió de dades i Ciberseguretat		●		●	●	●	●	●
	Cadena de subministrament responsable	●			●	●	●	●	●
	Integració de la sostenibilitat al model de negoci		●		●	●	●	●	●
	Construcció d'aliances i comunicació amb els grups de relació	●	●	●		●	●	●	●
	Ètica empresarial		●			●	●		●



Taules de dades de sostenibilitat

ASG

Gestió del cicle integral de l'aigua

Potabilització (303-3, 303-5)

Aigua gestionada (hm³)	2022	2023	2024
Producció pròpia d'aigua (total)	109,57	113,59	105,87 *
Producció pròpia d'aigua superficial	72,27	64,86	60,32
Producció pròpia d'aigua subterrània	37,30	48,73	45,55
Compra d'aigua (origen Ter-Llobregat + altres)	79,43	72,77	72,20
Quantitat total d'aigua lliurada	189,00	186,36	178,07

(*) Cap de les nostres ETAPs estan ubicades en zona d'estrès hídric alt o extremadament alt (Font: World Resources Institute/ Aqueduct Water Risk Atlas 4.0).

Captació d'aigua per producció pròpia (hm³)	2022	2023	2024
Aigua captada superficial *	81,16	73,94	70,21
Aigua captada subterrània	41,09	54,73	50,43
Volum d'aigua consumida en processos auxiliars de potabilització	12,68	15,08	14,77

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



Distribució intel·ligent

(303-3, 303-5)

Eficiència xarxa distribució (%)	2022	2023	2024
Rendiment tècnic hidràulic	83,78	83,51	85,26

Consum

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

Tractament i reutilització de l'aigua residual

(303-2, 303-4)

Volum (hm³)	2022	2023	2024
Volum total d'aigua depurada	243,48	238,16	245,21*
Volum d'aigua reutilitzada (regenerada)	50,30	57,90	43,33
Volum d'aigua depurada abocada a mar	157,44	145,35	167,33
Volum d'aigua depurada abocada a llera	33,83	31,59	33,28

(*) Dues de les EDARs gestionades (Gavà-Viladecans i Begues) es troben ubicades en zona d'estrès hídric alt i cap en zona d'estrès hídric extremadament alt (Font: World Resources Institute/Aqueduct Water Risk Atlas 4.0). El cabal d'aigua depurada d'aquestes dues instal·lacions en zona d'estrès hídric alt representa el 5,9% del total depurat.

Depuració

(303-2, 303-4)

Càrregues i percentatge d'eliminació de contaminants a les EDAR	2022	2023	2024
DBO5 d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	450,97	515,90	513,49
DBO5 d'aigua de sortida a EDAR (ppm)	10,81	11,03	12,70
Percentatge de reducció de DBO5	97,60	97,86	97,53
DQO d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	868,96	1.002,24	1.016,34
DQO d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	58,77	54,48	57,64
Percentatge de reducció de DQO	93,24	94,56	94,33
Sòlids en suspensió (SS) de l'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	460,73	563,05	559,27
SS d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	20,95	20,33	17,62
Percentatge de reducció de SS	95,45	96,39	96,85
Nitrogen d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	74,35	83,64	85,88
Nitrogen d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	32,52	32,84	33,04
Nitrogen retirat (ppm)	41,84	41,83	52,84
Fòsfor d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	10,54	11,36	12,30
Fòsfor d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	1,94	2,20	2,27
Fòsfor retirat (ppm)	8,60	8,60	10,03



Reutilització per a diversos usos o retorn al medi natural

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

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

Un control de qualitat assegurat

(416-1)

Grau de compliment de paràmetres amb rellevància sanitària (%)	2022	2023	2024
Compliment de paràmetres amb rellevància sanitària	100	100	100

Grau de compliment de paràmetres indicadors (sense impacte sanitari) (%)	2022	2023	2024
Qualitat fisicoquímica de l'aigua: determinacions fisicoquímiques conformes / total de determinacions fisicoquímiques per al control de la qualitat de l'aigua · (100)	99,99	99,94	99,85
Qualitat microbiològica de l'aigua: determinacions microbiològiques conformes / total de determinacions microbiològiques per al control de la qualitat de l'aigua · (100)	99,77	99,77	99,73

Controls efectuats	2022	2023	2024
Xarxa de distribució i transport (laboratori)	136.085	115.304	120.325
Xarxa de distribució i transport (equips en línia)	277.778	266.995	242.845
Total xarxa de distribució i transport	413.863	382.299	363.170
Depuració (EDAR)	99.759	103.120	104.540
Conca del Llobregat	94.435	96.819	92.896
Nombre d'analitzadors en línia a la xarxa	219	225	229

Energia i mitigació del canvi climàtic

Petjada de carboni

(305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5)

Petjada de carboni (tones CO ₂)	2019	2022	2023	2024
Emissions directes abast 1	18.777,88	16.227,88	18.219,14	18.014,84
Emissions indirectes abast 2 **	1.932,61	0,00	0,00	0,00
Altres emissions indirectes abast 3 ***	78.205,60	71.795,31	86.319,56	95.953,31
Emissions directes + indirectes *	98.916,08	88.023,20	104.538,70	113.968,15

(*) Degut a la millora contínua en el procés de càlcul, tant per les dades 2024 com per l'històric, s'ha dut a terme un reajustament de les categories associades a obres i serveis, emissions de procés i la utilització d'alguns factors d'emissió a partir de dades primàries de proveïdors de productes químics.

(**) Les emissions d'abast 2 s'han reportat segons el mètode *market-based*. S'estableix com a criteri que per al càlcul de l'abast 2 es té en compte l'excedent d'energia renovable amb garanties d'origen, compensant les mateixes entre instal·lacions.

(***) Les emissions opcionals no s'avaluen en l'evolució del full de ruta.

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

Les dades presentades en aquesta taula han estat arrodonides a dos decimals. Per aquest motiu, els càlculs directes realitzats a partir dels valors mostrats poden no coincidir exactament amb els totals o resultats esperats. Aquesta diferència es deu exclusivament a l'efecte de l'arrodoniment i no implica cap error en les dades originals.

Les emissions de GEH les reportem en "emissions de CO₂ equivalent", que és la quantitat d'emissions de CO₂ que provocaria la mateixa intensitat radiant que una determinada quantitat emesa per un GEH o mescla de GEH multiplicada pel seu potencial d'escalfament. Els GEH que es tenen en compte en el càlcul de la petjada de carboni són: CO₂, CH₄, N₂O i gasos fluorats.

Origen dels factors d'emissió i conversió: factors de la guia/calculadora de l'Oficina de Canvi Climàtic de Catalunya, Ecoinvent, DEFRA, factors d'emissió a partir de dades primàries de proveïdors de productes químics, banc de dades ITEC, factors pròpis de campanyes experimentals a les nostres instal·lacions, IPCC i altres estudis reconeguts (UKWIR, Projecte R+i Alliance, AQUAENVEC...).

El full de ruta cap a les emissions netes zero, i validat amb SBTi, marca un objectiu anual de reducció de les emissions del 4,68% als abasts 1 i 2 i del 4,2% a l'abast 3. En el període 2019-2024 l'objectiu de reducció s'ha assolit per als nivells d'abast 1 i 2, on la companyia té un major control directe, resultant en una reducció del 13,02% de l'abast 1 i 2 respecte al 2019. No obstant, aquesta tendència no s'ha aconseguit encara traslladar a l'abast 3, on les emissions han augmentat un 22,69% en el mateix període, amb un increment pronunciat (11,16%) durant el darrer any.

Respecte al darrer any 2023, les emissions totals han patit un increment del 9,02%. Aquest increment es produeix per la necessitat d'adaptar les infraestructures del cicle integral de l'aigua i garantir la resiliència d'aquestes davant episodis de sequera. Les emissions associades a les obres extraordinàries a la sequera i a la renovació i ampliació de la xarxa d'abastament han augmentat en 10.961 t CO2 eq respecte l'any anterior. En concret, les obres extraordinàries de sequera, necessàries com a mesura d'adaptació al canvi climàtic, han suposat un 7,79% del total de la petjada del 2024.

Les emissions d'abast 1 s'han reduït en un 1,12% gràcies a la compra de diòxid de carboni amb criteris sostenibles, que utilitza un 23% de matèries primeres d'origen orgànic i disminueix les emissions de procés d'abastament. També s'han reduït les emissions de combustibles fòssils en fonts fixes en un 7,07% gràcies a un consum més baix de gas natural a l'ETAP de Sant Joan Despí, a causa d'aturades en el procés d'atomització de fangs, i a l'eliminació de la caldera de la seu de Collblanc, que s'ha substituït per un equip d'aerotèrmia.

	2022	2023	2024
Mix elèctric nacional (t CO ₂ eq/MWh)	0,143	0,10	0,08
Emissions indirectes energia (abast 2) (t CO ₂ eq) - <i>location based</i>	28.344,06	22.328,96	17.231,13

	2022	2023	2024
Emissions directes (abast 1) producció (t CO ₂ eq) *	1.219,34	1.104,95	701,49
Cabal total producció (hm ³)	109,57	113,59	105,87
t CO ₂ eq abast 1 producció aigua potable/hm ³ aigua potable produïda *	11,13	9,73	6,63

(*) Càlcul realitzat segons l'abast definit a l'indicador de finançament sostenible 2021. La reducció al 2024 ha estat principalment deguda a que el consum de gas natural ha disminuït a causa d'una aturada tècnica de l'assecatge tèrmic i atomització de la línia de tractament de fangs de l'ETAP Sant Joan Despí durant el darrer trimestre de l'any.



Inventari d'emissions de gasos d'efecte hivernacle segons GHG Protocol

(305-1, 305-2, 305-3, 305-5)

		2022		2023		2024	
		Full de ruta	Opcionals	Full de ruta	Opcionals	Full de ruta	Opcionals
Abast 1	Combustió en fonts fixes	1.287,82		3.051,59		2.834,82	
	Combustió en fonts mòbils (transport propi)	241,35		237,41		187,43	
	De procés	14.509,01		14.680,35		14.737,12	
	Fugitives refrigerants	189,70		249,79		255,47	
Abast 2	Consum electricitat (emissions degudes a energia sense GdO) *	0,00		0,00		0,00	
Abast 3	Cat 1	Compra de reactius		19.184,32		14.357,13	
		Compra aigua alta		2.859,95		2.361,82	
		Altres béns i serveis		17.053,53		20.358,80	
	Cat 2	Ampliació i renovació xarxa canonades abastament		10.726,52		15.548,56	
		Altres inversions		10.665,74		18.336,18	
	Cat 3	Producció combustibles (aigües amunt)		1.913,53		1.674,65	
		Producció electricitat i pèrdues xarxa elèctrica (aigües amunt)		5.582,24		5.815,51	
	Cat 4	Producció electricitat i pèrdues xarxa elèctrica (aigües amunt)		862,38		620,13	
		Transport de reactius	1.857,45		2.112,70		2.202,59
	Cat 5	Transport de residus **		16.205,42		15.547,87	
		Tractament de residus	15.018,34		14.613,42		14.644,03
	Cat 6	Emissions dels efluents de les EDARs **	48,40		59,44		71,63
	Cat 7	Desplaçaments <i>in itinere</i>	1.196,99		1.206,49		1.261,03
Total Abast 1+2+3 (t CO ₂ eq /any)		88.023,20	16.875,79	104.538,70	16.726,12	113.968,15	16.846,61

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

	2022	2023	2024
Emissions biogèniques *	19.360,89	15.047,25	17.980,38
Evitades gràcies a la injecció d'energia renovable a la xarxa, reciclatge i valorització de residus (p.e. la disposició de fangs en agricultura)	14.512,18	15.278,94	14.640,61

(*) Emissions de CO₂ que provenen del cicle natural del carboni (crema de biogàs generat en el procés de digestió anaeròbia dels fangs i dosificació diòxid de carboni al procés de potabilització i distribució amb un percentatge de matèries primeres d'origen orgànic).

Degut a la millora contínua en el procés de càlcul, tant per les dades 2024 com per l'històric, s'ha dut a terme un reajustament de les categories associades a obres i serveis, emissions de procés i la utilització d'alguns factors d'emissió a partir de dades primàries de proveïdors de productes químics.

Les dades presentades en aquestes taules han estat arrodonides a dos decimals. Per aquest motiu, els càlculs directes realitzats a partir dels valors mostrats poden no coincidir exactament amb els totals o resultats esperats. Aquesta diferència es deu exclusivament a l'efecte de l'arrodoniment i no implica cap error en les dades originals.



Petjada de carboni de producte

(305-5)

		2022	2023	2024
Aigua potable	Aigües amunt	0,057	0,116	0,108
	Core	0,059	0,067	0,047
	Aigües avall	0,073	0,068	0,068
	Petjada total producte (kg CO ₂ eq / m ³)	0,189	0,251	0,223
Aigua depurada	Aigües amunt	0,029	0,053	0,053
	Core	0,119	0,125	0,129
	Aigües avall	0,000	0,000	0,000
	Petjada total producte (kg CO ₂ eq / m ³)	0,148	0,178	0,182
Aigua regenerada	Aigües amunt	0,057	0,061	0,070
	Core	0,056	0,048	0,057
	Aigües avall	0,009	0,049	0,068
	Petjada total producte (kg CO ₂ eq / m ³)	0,122	0,158	0,195

Unitat funcional: 1 m³ d'aigua tractada i distribuïda anualment per Aigües de Barcelona.

Abast: per cada producte s'analitza començant aigües amunt des del punt de captació, continuant amb els processos de tractament de l'aigua (potabilització, depuració o regeneració) dins de les instal·lacions d'Aigües de Barcelona, fins arribar aigües avall a la seva distribució fins l'ús -en el cas de l'aigua potable i l'aigua regenerada-, o fins l'abocament -en el cas de l'aigua depurada-. En tots els casos, s'exclou l'etapa d'ús.

Verificació: la petjada de producte ha estat verificada externament amb un nivell d'assegurament limitat, seguint els requeriments de la UNE-EN ISO14067_1:2019 de "Gases de efecto invernadero. Parte 1: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero. (ISO 14067-1:2018)". El nivell exactitud del càlcul és d'un ±5%, essent el màxim nivell que estableix la metodologia de referència.



Energia (302-1)

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

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

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

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

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

(*) Gas natural utilitzat en l'arrencada de motors de biogàs de l'ecofactoria del Baix Llobregat. El 2024 hi ha un lleuger augment del consum de gas natural respecte del 2023 perquè el 2023 la cogeneració va estar aturada de gener a maig arran de l'incendi que va tenir lloc al novembre del 2022.

(**) Gasoil utilitzat en grups electrògens d'EDARs i EBARs. L'increment del consum des del 2022 és degut a l'increment d'aportació d'aigua regenerada per a ús prepotable, que ha coincidit amb l'episodi recent de sequera.

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

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

Energia eficient i renovable (302-1)

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

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

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

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

Mobilitat sostenible

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



Adaptació al canvi climàtic

Petjada hídrica(303-5)

Petjada hídrica	2022	2023	2024
Petjada hídrica (m³)	205.793.089	226.821.174	166.330.133
Petjada hídrica - Abastament (m³)	180.055.789	177.145.115	149.472.939
Petjada hídrica - Sanejament (m³)	25.737.300	49.676.059	16.857.194
Petjada hídrica blava (m³)	100.303.547	99.721.267	81.499.001
Petjada hídrica blava directa (m³)	95.065.241	98.394.237	80.675.781
Petjada hídrica blava indirecta (m³)	5.238.306	1.327.030	823.220
Petjada hídrica grisa (m³)	105.489.542	127.099.907	84.831.132
Petjada hídrica gris directa (m³)	105.489.542	127.099.907	84.831.132
Petjada hídrica gris indirecta (m³)	0	0	0
Petjada hídrica directa (m³)	200.554.783	225.494.143	165.506.913
Petjada hídrica indirecta (m³)	5.238.307	1.327.030	823.220
Reducció de la petjada hídrica respecte de l'any anterior (m³)	11.102.991	-20.999.941	60.491.041
Petjada hídrica respecte m³ d'aigua potable (m³/m³)	1,13	1,14	0,99
Petjada hídrica reduïda per la producció d'aigua regenerada per manteniment d'ecosistemes (m³)	47.013.876	46.194.959	34.522.006
Petjada hídrica evitada amb la producció d'aigua regenerada per reg (m³)	3.002.870	11.703.327	8.357.238

Factors de caracterització petjada hídrica indirecta: Ecoinvent

Aquest any s'observa una reducció significativa de la petjada hídrica, degut, principalment, a una disminució en la petjada gris directa, associada a la millora en la qualitat dels abocaments de les EDAR de Montcada (al riu) i del Baix Llobregat (per a usos de manteniment ecològic, prepotable i intrusió salina).

Destacar la disminució de la petjada blava directa associada a la compra d'aigua en alta a Distribució, degut a un major volum procedent de la dessaladora ITAM Llobregat, que, com l'aigua regenerada, al tractar-se de recursos hídrics alternatius, no tenen petjada hídrica directa. D'aquesta manera, cal destacar que aquest any s'han estalviat 34,5 hm³ en la petjada hídrica blava directa gràcies a l'ús ambiental de l'aigua regenerada, i de 8,3 hm³ per l'ús d'aigua regenerada en reg.

Economia circular i ús eficient dels recursos

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

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

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

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

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

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

Residus (306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5)			
Volum de residus (tones)	2022	2023	2024
Volum de residus total	232.527	247.552	244.457
Volum de residus ETAPs	2.671	2.813	1.887
Volum de residus EDARs	229.856	244.739	242.570

Valorització de residus	2022	2023	2024
% residus valoritzats total	96,86	96,68	97,28
% residus valoritzats ETAPs	72,74	65,73	64,96
% residus valoritzats EDARs	97,14	97,04	97,54

Residus peril·losos	2022	2023	2024
% residus peril·losos total	0,03	0,03	0,05
% residus peril·losos ETAPs	0,65	1,04	5,10 *
% residus peril·losos EDARs	0,03	0,02	0,02

(*) L'increment del % de residus peril·losos en ETAPs s'ha degut a la gestió puntual del residu líquid d'unes neteges industrials dutes a terme a l'antiga instal·lació de remineralització d'ETAP Besòs després de que aquesta quedés fora d'ús.



Generació de residus a les ETAP

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

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

Gestió de residus a les ETAP

		2022	2023	2024
Total residus valoritzats (tones)		1.942,98	1.849,05	1.225,75
No perillosos	Preparació per la reutilització	79,44	77,14	68,96
	Reciclatge	199,94	140,60	175,41
	Altres operacions de valorització*	1.661,90	1.615,81	968,94
Peril·losos	Preparació per reutilització	0	0	0
	Reciclatge	0	0	0
	Altres operacions d'eliminació	1,70	15,50	12,44
Total residus no valoritzats (tones)		728,33	964,09	661,25
No perillosos	Incineració (amb recuperació energètica)	0	0	0
	Incineració (sense recuperació energètica)	0	0	0
	Trasllat a abocador	275,28	165,06	506,87
	Altres operacions d'eliminació**	437,47	785,21	70,52
Peril·losos	Incineració (amb recuperació energètica)	0	0	0
	Incineració (sense recuperació energètica)	0	0	0
	Trasllat a abocador	0	0	73,89
	Altres operacions d'eliminació	15,58	13,82	9,97

(*) Ús en la fabricació de ciment.

(**) Tractament físico-químic i/o biològic.



Generació de residus ecofactories

Residus valoritzats (tones)	2022	2023	2024
Residus de desarenatge - Valorització per a l'obtenció d'àrids *	0	0	712,60
Fang deshidratat - Ús agrícola i jardineria	73.818,51	75.354,22	58.321,82
Fang deshidratat - Compostatge	139.559,12	154.906,12	171.315,68
Fang deshidratat - Tractament anaerobi (digestió)	9.694,12	7.040,18	5.983,64
Fang assecat - Valorització tèrmica directa (cimenteres)	0	0	0
Fang assecat - Compostatge	0	0	0
Fang assecat - Ús agrícola i jardineria	0	0	0
Altres residus valoritzats (diferents dels de procés)	215,31	189,05	276,07
Residus no valoritzats (tones)	2022	2023	2024
Residus de garbellament - Dipòsit controlat	3.588,08	3.412,49	3.252,78
Residus de desarenatge - Dipòsit controlat *	2.870,28	2.967,86	2.576,50
Fang deshidratat - Dipòsit controlat	0	0	0
Fang deshidratat - Compostatge de fangs no aptes per a l'agricultura	0	0	0
Fang deshidratat - Assecatge tèrmic	0	791,04	105,34
Altres residus no valoritzats (diferents dels de procés)	110,21	77,83	25,09
Fangs líquids (tones)	2022	2023	2024
Fang líquid - Tractament anaerobi (digestió a EDAR pròpia) **	5.040,16	5.390,04	..
Fang líquid - Tractament fisicoquímic (deshidratació per gestor extern) ***	0	0	..
Fang líquid - Tractament fisicoquímic (deshidratació per EDAR pròpia) ***	1.404.995	1.328.454	..

Gestió de residus a ecofactories

		2022	2023	2024
Total residus valoritzats (tones)		223.287,06	237.489,57	236.609,81
No perillosos	Preparació per a la reutilització	73.822,37	75.356,91	59.037,19
	Reciclatge	158,98	144,74	227,45
	Altres operacions de valorització ***	149.261,45	161.959,79	177.316,10
Perillosos	Preparació per a reutilització	2,79	12,28	2,18
	Reciclatge	31,84	11,39	18,41
	Altres operacions de valorització	9,63	4,46	8,48
Total residus no valoritzats (tones)		6.568,57	7.249,22	5.959,71
No perillosos	Incineració (amb recuperació energètica)	0	0	0
	Incineració (sense recuperació energètica)	0	0	0
	Trasllat a abocador	6.552,90	6.442,71	5.845,52
	Altres operacions d'eliminació	0	791,04	105,34
Perillosos	Incineració (amb recuperació energètica)	0	0	0
	Incineració (sense recuperació energètica)	0	0	0
	Trasllat a abocador	0	0	0
	Altres operacions d'eliminació	15,67	15,47	8,85

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

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

(***) Tractament biològic aerobi de residus orgànics (compostatge) i tractament biològic anaerobi (digestió).



Recursos econòmics dedicats al medi ambient

Inversió mediambiental	2022	2023	2024
€	9.634.081	23.577.374	50.599.106 *

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

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

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



La nostra plantilla

La nostra plantilla (2-7, 405-1)

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

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



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

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

Plantilla a temps parcial (31/12)	2022	2023	2024
Dones	5	4	6
Homes	3	2	4
Total	8	6	10

Ocupació (2-7, 401-1)

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

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

(*) Dades calculades amb plantilla mitjana.
Nota: a partir del 2023, per al càlcul de les dades d'ocupació no es tenen en compte les altes i les baixes derivades de contractes temporals.



Contractació (2-7)

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

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

Plantilla mitjana per tipus de contracte i edat	2022			2023			2024		
	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total
Menys de 30 anys	47,08	31,67	78,75	66,08	34,33	100,41	90,50	41,17	131,67
Entre 30 i 50 anys	682,08	30,67	712,75	683,25	31,83	715,08	687,64	24,16	712,00
Més de 50 anys	338,09	5,91	344,00	352,92	1,42	354,34	364,33	2,75	367,08
Total	1.067,25	68,25	1.135,50	1.102,25	67,58	1.169,83	1.142,67	68,08	1.210,75

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

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

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



Acomiadaments (2-7)

Acomiadaments segons el sexe	2022	2023	2024
Dones	6	12	3
Homes	25	22	22
Total	31	34	25

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

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

Benestar, conciliació i condicions laborals

Seguretat i salut laboral (403-9, 403-10)

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

(*) IF = (nombre d'accidents amb baixa/hores treballades)*10^6. Queden exclosos els accidents *in itinere*.
(**) IG = (nombre de dies perduts/hores treballades)*10^3

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

Cal destacar especialment la incorporació dels Estàndards de Gestió d'Alt Risc (EGTAR) i el desplegament efectiu de les Regles Que Salven (RQS) al sistema, així com la reformulació de la formació en Lideratge del personal de comandament en l'àmbit de la SSL, que, entre altres aspectes, modifica l'enfocament de les visites sobre el terreny (promovent l'adopció de compromisos per part dels participants). Aquests processos, juntament amb altres iniciatives, continuaran el seu desplegament durant el 2025 amb l'objectiu de consolidar aquests resultats positius i seguir millorant en l'acompliment en matèria de gestió de SSL.

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



Absentisme

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

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

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

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

Dades d'accidentalitat empleats externs ubicats a les nostres instal·lacions (2-8, 403-7, 403-9)

	2022	2023	2024
Hores treballades	379.939	684.957	736.913
Accidents de treball amb baixa (no <i>in itinere</i>)	28	62	44
Dies perduts	568	2.550	1.942
Índex de freqüència *	73,69	90,52	60
Índex de gravetat **	1,49	3,72	3
Accidents de treball mortals	0	0	0
Accidents de treball greus	0	0	0
Dies perduts - Accidents de treball greus	0	0	0
Índex de freqüència * - Accidents de treball greus	0	0	0
Índex de gravetat ** - Accidents de treball greus	0	0	0

Es realitza un seguiment de l'activitat de totes les persones treballadores externes que treballen a les nostres instal·lacions o a la via pública i, a nivell documental, es té un control digital exhaustiu del número d'hores treballades.

Les tasques que es realitzen, principalment, per part d'aquest personal extern són manteniments especialitzats i instal·lacions de nova maquinària i canalitzacions.

Les 684.957 hores treballades el 2023 equivalen a 410 treballadors equivalents a temps complet (segons hores conveni d'Aigües de Barcelona).

(*) Índex de freqüència = nombre d'accidents laborals amb baixa / total d'hores treballades) x 1.000.000

(**) Índex de gravetat = (dies perduts a causa d'accidents laborals no *in itinere* / total d'hores treballades) x 1.000

- Nota: S'agafen per als càlculs les 20 empreses més rellevants que presten serveis a les nostres instal·lacions d'acord als següents criteris:
 - Només aquelles que tenen treballadors a les nostres instal·lacions
 - Aquelles que facturen més o de forma més recurrent
 - Aquelles que realitzen tasques més perilloses (espais confinats, treball en alçada, químics, maneig de maquinària pesada...)
 - Subcontractes que han tingut més accidents a l'any



Conciliació personal, familiar i laboral

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

Atracció i fidelització del talent

Formació

(404-1)

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

Promoció

(2-7, 405-1)

Promoció interna	2022	2023	2024
Dones promocionades internament	31	21	33
Homes promocionats internament	71	63	74
% dones promocionades internament	10,03	6,84	9,71
% homes promocionats internament	8,59	7,40	8,48

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



Diversitat, equitat i inclusió

Entorn de treball igualitari i divers (2-7, 405-1)

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

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

Bretxa salarial global (405-2)

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

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



Bretxa salarial segons l'edat

(405-2)

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



Bretxa salarial segons la classificació professional

(405-2)

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

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

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



Acció social i garantia de subministrament

Una aigua més social per a un món més social

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

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

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

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

(*) Fracció de la contribució social destinada a entitats sense ànim de lucre i fundacions.

Patrocinis*	2022	2023	2024
Euros	694.040	653.483	564.549
Nombre d'accions	149	134	150

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

Bonificacions i ajudes per a situacions de vulnerabilitat

Bonificacions i ajudes	2022	2023	2024
Famílies amb tarifa social	56.757	60.987	64.637
Tarifa social (M€)	8,1	8,6	11,1

Altes sense dret d'ús	2022	2023	2024
Nombre	492	647 *	700

(*) L'increment d'altres sense dret d'ús a partir de l'any 2023 es troben principalment concentrats a la ciutat de Barcelona.



Satisfacció dels clients

Els nostres clients

Nombre de clients	2022	2023	2024
Nº clients	1.303.536	1.304.777	1.314.997

Nombre de subministraments	2022	2023	2024
Llars	1.259.690	1.267.764	1.276.381
Indústries	8.200	8.255	8.445
Comunitats de veïns	49.553	50.222	50.987
Comerços	142.402	143.893	145.607
Serveis municipals	10.327	10.447	10.808
Total	1.470.172	1.480.581	1.492.228

Enquestes de satisfacció

Enquestes d'escolta activa	2022		2023		2024	
	Valor NSS* acumulat	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)	Valor NSS acumulat	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)	Valor NSS acumulat	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)
Global	63,91%	4,66	63,00 %	4,59	65,07 %	4,60
Trucada	64,98%	4,68	63,49 %	4,59	65,81 %	4,61
Visita	62,08%	4,39	58,11 %	4,49	62,32 %	4,58
Web	26,74%	4,17	34,97 %	4,22	37,03 %	4,24

(*) L'índex Net Satisfaction Score (NSS) es calcula com el nombre de persones que estan molt satisfetes amb l'experiència (atorguen una puntuació de 9 a 10) menys el nombre de persones insatisfetes o molt insatisfetes (atorguen una puntuació entre 0 i 6) en percentatge respecte del total, i és un valor acumulat de tot l'any.

Evolució satisfacció dels clients	2022	2023	2024
Índex de satisfacció	7,42	7,55	7,72

Digitals i sempre accessibles

Canals d'atenció digital	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Contractes alta àrea de clients (web)	560.735	38,14	621.626	41,98	677.955	45,38
Contractes amb factura digital	326.981	22,24	419.642	28,34	486.751	32,58



Requeriments i reclamacions

Requeriments	2022	2023	2024
Requeriments per als diferents canals de comunicació (OFEX, oficines, atenció telefònica, etc.)*	1.853.148	1.875.920	1.909.589

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

Nombre de requeriments per canal	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Àrea de clients (oficines en xarxa)	618.205	33,36	589.121	31,40	580.990	30,43
Oficines presencials	53.993	2,91	59.152	3,15	63.032	3,30
Atenció telefònica	961.705	51,90	1.021.924	54,48	1.048.056	54,88
Correu electrònic	145.353	7,84	121.666	6,49	126.863	6,64
Altres canals	73.892	3,99	84.057	4,48	90.648	4,75
Total	1.853.148	100	1.875.920	100	1.909.589	100

Requeriments generats durant l'any natural per tipologia	2022	2023	2024
Consultes	691.135	695.714	747.544
Reclamacions comercials	8.523	11.884	8.988
Reclamacions tècniques	43.870	41.924	40.159
Sol·licituds	1.109.234	1.126.002	1.112.583
Incompliments Carta de Compromisos *	386	396	315
Total	1.853.148	1.875.920	1.909.589

Reclamacions* comercials tancades	2022	2023	2024
Nombre de reclamacions	8.335	11.501	8.575
Favorables al client	3.459	4.015	3.333
Desfavorables al client	4.055	4.328	4.216
Altres	821	3.158	1.026 **

(*) Reclamació és una demanda que fa un client a Aigües de Barcelona perquè no està d'acord amb algun servei prestat, factura, etc.

(**) El 2023, l'augment va ser degut al canvi de criteri a mitjans d'any en la tipificació d'algunes de les peticions realitzades pels clients, en concret les que fins a aquesta data es consideraven consultes sobre facturació, ja que van passar a ser considerades totes elles reclamacions de resolució immediata. A principis d'aquest 2024 s'ha normalitzat aquesta situació, redefinint algunes d'aquestes reclamacions com a consultes, novament. Així, observem una regularització del nombre de reclamacions tancades, que arriben gairebé al nivell del 2022.

Reclamacions tècniques tancades	2022	2023	2024
Nombre de reclamacions	44.113	40.788	38.870

Reclamacions ateses en menys de nou dies *	2022	2023	2024
%	99,79	99,77	99,03

(*) L'indicador del temps de resposta de les reclamacions comercials es calcula sobre un subconjunt de les reclamacions tancades, que són les que estipula l'Acord Marc: consum facturat, càrrecs en la factura, funcionament del comptador, condicions contractuals i qualitat del servei al client.

Carta de Compromisos	2022	2023	2024
Municipis	23	23	23
Nombre de subministraments amb Carta de Compromisos	1.470.196	1.480.600	1.492.247
Nombre d'indemnitzacions segons la Carta de Compromisos	288	249	108



Assessor del client

Assessor del client	2022	2023	2024
Reclamacions totals rebudes	123	77	146

Estat de les reclamacions a 31 de desembre	2022	2023 *	2024
Tancades	123	77	146
En curs	0	0	0

Reclamacions segons tipus (% sobre el total registrat)	2022	2023 *	2024
Consum d'aigua o fuga	52,85	55,84	47,26
Conceptes facturats	5,69	14,29	10,27
Procés de contractació o canvi de nom	22,76	7,79	10,27
Atenció al client	15,45	20,78	28,09
Altres	3,25	1,30	4,11

Reclamacions segons tipus de gestió realitzada (%)	2022	2023 *	2024
Mediació	87	82	70,5
Assessorament	2	5	11,0
No acceptades	2	8	13,0
Transferides a l'empresa	9	4	3,4
Resolució <i>Customer counsel</i>	0	1	2,1

Reclamacions segons resultat obtingut (%) **	2022	2023 *	2024
Favorables o parcialment favorables	80	79	71,9
Neutres: assessoria	13	13	20,6
Desfavorables	5	4	4,1
Client no accepta proposta	2	4	3,4
Empresa no pot aplicar proposta	0	0	0

(*) Les dades del 2023 s'han actualitzat a 31/12/24, i per aquest motiu, no coincideixen amb les reportades l'any anterior, que es van extreure al tancament de l'any en estudi.
La majoria de les reclamacions gestionades el 2024, igual que en anys anteriors, continuen sent les relatives a discrepàncies amb el consum facturat o al tractament de fuites.



Cadena de subministrament responsable

(414-1)

Licitacions	2022	2023	2024
Nombre de licitacions amb criteris de sostenibilitat	55	52	94

(204-1, 413-1)

Compra local	2022	2023	2024
%	75,2	71,6	72,0

(204-1, 413-1)

Compra local i no local (nombre de proveïdors)	2022	2023	2024
Local (província de Barcelona)	984	953	967
Resta Catalunya i Espanya	377	384	390
Internacional	37	35	36

(204-1, 413-1)

Compra local i no local (M€)	2022	2023	2024
Local (província de Barcelona)	188,11	225,89	255,78
Resta Catalunya i Espanya	61,70	88,79	98,48
Internacional	0,30	0,67	0,81

(*) La normativa d'aplicació en matèria de contractació obliga Aigües de Barcelona al llançament de processos de licitació que garanteixin la concurrència i la igualtat de tracte entre els diferents operadors. Aquest últim any, es verifica una certa recuperació a l'alça de l'indicador respecte al 2023, any en què determinades prestacions de volum elevat es van adjudicar a empreses que no tenien la seu a la província de Barcelona.



% proveïdors certificats *	2022	2023 **	2024
Proveïdors amb ISO 9001	84,7	73,4	65,8
Proveïdors amb ISO 14001	83,6	71,7	64,5
Proveïdors amb ISO 45001	72,9	60,2	56,7

(*) Aquest indicador es calcula en base al volum de facturació.
(**) El canvi del contractista principal a "Aigües de Barcelona Serveis, Canalitzacions i Obres" va modificar, el 2023, la tendència alcista que es tenia. Aquest contractista encara es troba en procés d'obtenir les certificacions ISO, amb previsió d'assolir-ho el 2025.

Avaluació de proveïdors	2022	2023	2024
Proveïdors avaluats	1.201	1.184	1.190
Valoració alta (8-10)	95%	92%	88%
Valoració mitja/alta (6-8)	5%	8%	12%
Valoració baixa (menys de 6)	0%	0%	0%

(414-1)

Volum de compra certificada RSC/ASG	2022	2023	2024
% ASG	-	58,1	57,8

A partir del 2023, es va iniciar el càlcul del valor ASG (Scoring ASG), més alineat amb les noves directives en matèria de sostenibilitat. Històricament es feia el càlcul de la RSC.

Resultats enquesta cadena de valor (base sobre 5)	2022	2023	2024
Facilitat per identificar i contactar amb diferents interlocutors d'Aigües de Barcelona	4,29	4,24	4,21
Grau en què AB aposta pel diàleg amb els proveïdors	4,26	4,40	4,27
Compliment en criteris de responsabilitat social i mediambiental i per pràctiques responsables a la cadena de subministrament	4,25	4,47	4,38
Informació que Aigües de Barcelona posa a disposició dels proveïdors	-	-	4,39
Informació que Aigües de Barcelona posa a disposició sobre les licitacions electròniques	-	-	4,28
Portal de transparència d'Aigües de Barcelona	-	-	4,50
Memòries anuals d'explotació, innovació i sostenibilitat	-	-	4,47
Polítiques d'Aigües de Barcelona	-	-	4,40
Iniciatives d'acció social que Aigües de Barcelona duu a terme en la transformació de condicions que generen desigualtats i problemes socials, millorant l'autonomia de les persones en situació de vulnerabilitat	-	-	4,31
Mesura en que percep que Aigües de Barcelona aposta per la transparència amb els proveïdors	-	-	4,38
Grau de satisfacció que suposa a la seva empresa ser proveïdor d'Aigües de Barcelona	-	-	4,68



Innovació

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

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

Esforç en R+D+I (euros)	2022	2023	2024
Innovació d'Aigües de Barcelona	1208.827	1108.036	1686.066
Centre de recerca de Cetaqua	3.640.204	3.735.662	3.679.050
Total	4.849.031	4.843.698	5.365.116



Índex de continguts GRI



A través del servei "Content Index - Essentials", els serveis de GRI han revisat que l'índex de continguts GRI s'ha presentat de manera coherent amb els requisits d'elaboració d'informes d'acord amb els estàndards GRI, i que la informació de l'índex es presenta clarament i és accessible a les parts interessades.

Declaració d'us	Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua S.A., ha reportat de conformitat amb els estàndards GRI per al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2024.
GRI 1 utilitzat	GRI 1: Fonaments 2021

Estàndards GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
GRI 2 - Continguts Generals 2021						
2-1	Detalls organitzacionals	Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. C/ General Batet, 1-7 08028 Barcelona, Espanya -Totes les activitats estan localitzades dins de l'àrea metropolitana de Barcelona. -No hi ha diferències respecte el llistat d'entitats incloses dins de l'Estat d'Informació no Financera (EINF) i els Comptes Anuals (CCAA)		✓		
2-2	Entitats incloses a la presentació d'informes de sostenibilitat			✓		
2-3	Període objecte de l'informe, freqüència i punt de contacte	2024, cicle anual 243		✓		
2-4	Actualització de la informació	No hi ha hagut reformulacions de la informació facilitada en memòries anteriors		✓		
2-5	Verificació externa	241-242		✓		
2-6	Activitats, cadena de valor i altres relacions comercials	52-60, 62-64, 67, 69-70, 131-139, 144, 186-191, 207-209, 229-233		✓		ODS 6, ODS 12, ODS 17
2-7	Empleats/es	103-104, 111-118, 219-222, 224-225		✓		ODS 8, ODS 12, ODS 17
2-8	Treballadors que no són empleats	223		✓		ODS 8
2-9	Estructura de governança i composició	158-160		✓		
2-10	Designació i selecció del màxim òrgan de govern	158-160		✓		
2-11	President del màxim òrgan de govern	158		✓		
2-12	Funció del màxim òrgan de govern en la supervisió de la gestió dels impactes	159-160		✓		
2-13	Delegació de la responsabilitat de gestió dels impactes	159-160		✓		
2-14	Funció del màxim òrgan de govern a la presentació d'informes de sostenibilitat	205		✓		
2-15	Conflictes d'interès	182, 205		✓	Principi 10	



Estàndards GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
2-16	Comunicació d'inquietuds crítiques	159, 182		✓	Principi 10	
2-17	Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern	159		✓		
2-18	Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern		Restriccions de confidencialitat (aquesta informació afecta a persones molt concretes i posaria en risc la seva privacitat).			
2-19	Polítiques de remuneració					
2-20	Procés per determinar la remuneració					
2-21	Ràtio de compensació total anual					
2-22	Declaració sobre l'estratègia de desenvolupament sostenible	3-6, 15-32		✓		ODS 12
2-23	Compromisos i polítiques	126-127, 169		✓	Principis 1 i 2	ODS 8, ODS 12
2-24	Incorporació dels compromisos i polítiques	180-182		✓		ODS 12
2-25	Processos per posar remei als impactes negatius	182		✓	Principis 1 i 2	
2-26	Mecanismes per sol·licitar assessorament i plantejar inquietuds	182		✓	Principi 10	
2-27	Compliment de la legislació i les normatives	L'any 2024 no hi ha hagut multes ni sancions no monetàries per incompliment de la legislació o la normativa ambientals que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 100.000€, ni tampoc multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb l'àmbit social o econòmic que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 100.000€.		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 12
2-28	Afiliació a associacions	200		✓		ODS 17
2-29	Enfocament per a la participació dels grups d'interès	193-196, 199-200		✓		ODS 17
2-30	Convenis de negociació col·lectiva	El 100% dels treballadors/es d'Aigües de Barcelona estan coberts per convenis col·lectius. 111, 114-115		✓	Principi 3	ODS 8, ODS 17



Estandards GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
----------------	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

GRI 3 - Temes materials 2021						
3-1	Procés de determinació dels temes materials	198-199		✓		
3-2	Llista de temes materials	198-199		✓		
Gestió del cycle integral de l'aigua (aigua regenerada)						
GRI 3 Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	46-74, 207-209		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 6, ODS 12, ODS 17
GRI 303 Aigua i efluents 2018						
303-1	Interacció amb l'aigua com a recurs compartit	47-50, 52-60, 62-64, 67, 69-70, 207, 209		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 6
303-2	Gestió dels impactes relacionats amb l'abocament d'aigua	208		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 6, ODS 12
303-3	Extracció d'aigua	55, 207-208		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 6
303-4	Abocament d'aigua	208		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 6, ODS 12
303-5	Consum d'aigua	56, 86, 207-208, 214		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 6
GRI 416 Salut i seguretat dels clients 2016						
416-1	Avaluació dels impactes en la salut i la seguretat de les categories de productes o serveis	72-74, 170, 209		✓		ODS 6
416-2	Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i la seguretat de les categories de productes i serveis	L'any 2024 no hi ha hagut incidents derivats de l'incompliment de la legislació o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 100.000€.		✓		ODS 6
Energia i mitigació del canvi climàtic						
GRI 3 Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	42-44, 75-86, 210-213		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 7, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17

Estandards GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
----------------	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

GRI 302 Energia 2016						
302-1	Consum energètic dins de l'organització	82-83, 213		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 7, ODS 12, ODS 13
GRI 305 Emissions 2016						
305-1	Emissions directes de GEH (abast 1)	77-78, 210-211		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-2	Emissions indirectes de GEH (abast 2)	77-78, 210-211		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-3	Altres emissions indirectes de GEH (abast 3)	77-78, 210-211		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-4	Intensitat de les emissions de GEI	210		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-5	Reducció dels GEH	78-79, 210-212		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
Adaptació al canvi climàtic						
GRI 3 Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	44-50, 65-69, 86, 214		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 6, ODS 12, ODS 17
Economia circular i ús eficient dels recursos (diferents de l'aigua)						
GRI 3 Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	87-91, 215-217		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
GRI 306 Residus 2020						
306-1	Generació de residus i impactes significatius relacionats amb els residus	88-89, 215-217		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
306-2	Gestió d'impactes significatius relacionats amb els residus	88-89, 215-217		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
306-3	Residus generats	88-89, 215-217		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15



Estandards GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
306-4	Residus no destinats a eliminació	88-89, 215-217		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
306-5	Residus destinats a eliminació	88-89, 215-217		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
Emissions						
GRI 3 Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	92-95		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
Protecció del litoral i biodiversitat						
GRI 3 Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	96-98		✓		ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
Benestar, conciliació i condicions laborals						
GRI 3 Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	103-115, 124-127, 222-224		✓	Principis 1, 2, 3, 4, 5 i 6	
GRI 401 Ocupació 2016						
401-1	Contractació de nous empleats/es i rotació de personal	220		✓	Principi 6	ODS 8
GRI 403 Salut i seguretat en el treball 2018						
403-1	Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	106-108, 110, 170		✓	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-2	Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents	106, 110		✓	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-3	Serveis de salut en el treball	106		✓	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-4	Participació dels treballadors/es, consultes i comunicació sobre salut i seguretat en el treball	107		✓	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-5	Formació dels treballadors/es sobre salut i seguretat en el treball	109-110		✓	Principi 6	ODS 3, ODS 8

Estandards GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
403-6	Foment de la salut dels treballadors/es	106, 109-110		✓	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-7	Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors/es directament vinculats mitjançant relacions comercials	106, 110, 223		✓	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-8	Cobertura del sistema de gestió de salut i seguretat laboral	106, 107		✓	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-9	Lesions per accident laboral	108, 222-223		✓	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-10	Mals i malalties laborals	222		✓	Principi 6	ODS 3, ODS 8
Acció social i garantia de subministrament						
GRI 3 Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	33-39, 135-136, 140-143, 145-154, 189, 228		✓		ODS 1, ODS 4, ODS 6, ODS 8, ODS 10, ODS 11, ODS 17
GRI 203 Impactes econòmics indirectes 2016						
203-2	Impactes econòmics indirectes significatius	33-36, 38-39, 140-143, 228		✓		ODS 1, ODS 8, ODS 11
GRI 413 Comunitats locals 2016						
413-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	146-154, 189, 228		✓		ODS 1, ODS 4, ODS 6, ODS 8, ODS 10, ODS 11, ODS 17
Satisfacció dels clients						
GRI 3 Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	129-139, 229-231		✓		ODS 12
GRI 417 Màrqueting i etiquetatge 2016						
417-1	Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	144		✓		ODS 12
417-2	Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	L'any 2024 no hi ha hagut casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis.		✓		ODS 12



Estàndards GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
----------------	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

Atracció i fidelització del talent						
GRI 3 Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	104, 116-119, 224		✓		ODS 8
GRI 404 Formació i educació 2016						
404-1	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	104, 116, 224		✓		ODS 8
404-3	Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques d'acompliment i desenvolupament professionals	100%		✓		ODS 8
Diversitat, equitat i inclusió						
GRI 3 Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	119-123, 158, 219, 224-227		✓	Principi 6	ODS 5, ODS 8, ODS 10
GRI 405 Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016						
405-1	Diversitat en òrgans de govern i treballadors/es	104, 122, 158, 219, 224-225		✓	Principi 6	ODS 5, ODS 8, ODS 10
405-2	Ràtio entre el salari base i la remuneració de les dones i els homes	121, 225-227		✓	Principi 6	ODS 5, ODS 8, ODS 10
Bon govern i gestió de riscos						
GRI 3 Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	156-178		✓	Tots els principis	ODS 12
GRI 201 Acompliment econòmic 2016						
201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	33, 163		✓		ODS 12
Tecnologia i Innovació						
GRI 3 Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	62-64, 201-203, 234		✓		ODS 9

Estàndards GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
----------------	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

Gestió de dades i Ciberseguretat						
GRI 3 Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	170-172, 177		✓		ODS 9
Cadena de subministrament responsable						
GRI 3 Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	184-191, 232-233		✓		ODS 8, ODS 11, ODS 12
GRI 204 Pràctiques d'adquisició 2016						
204-1	Proporció de despesa en proveïdors locals	189, 232		✓		ODS 8, ODS 11, ODS 12
GRI 414 Avaluació social dels proveïdors 2016						
414-1	Nous proveïdors que han passat filtres de selecció d'acord amb criteris socials	187, 232-233		✓		ODS 8, ODS 11, ODS 12
Integració de la sostenibilitat al model de negoci						
GRI 3 Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	14-31		✓		
Construcció d'aliances i comunicació amb els grups de relació						
GRI 3 Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	192-200		✓		ODS 17
Ètica empresarial						
GRI 3 Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	179-183		✓	Principi 10	ODS 12



01
02
03
04
05



Taula de cobertura d'aspectes materials

Taula de cobertura d'aspectes materials

Tema material	Cobertura *	Implicació **
Gestió del cicle integral de l'aigua (aigua regenerada)	Interna i externa	Directa i indirecta
Energia i mitigació del canvi climàtic	Interna i externa	Directa i indirecta
Adaptació al canvi climàtic	Interna i externa	Directa i indirecta
Economia circular i ús eficient dels recursos (diferents de l'aigua)	Interna i externa	Directa
Emissions	Interna i externa	Directa
Protecció del litoral i biodiversitat	Interna i externa	Directa
Benestar, conciliació i condicions laborals	Interna i externa	Directa i indirecta
Acció social i garantia de subministrament	Interna i externa	Directa i indirecta
Satisfacció dels clients	Interna i externa	Directa
Atracció i fidelització del talent	Interna i externa	Directa i indirecta
Diversitat, equitat i inclusió	Interna i externa	Directa
Bon govern i gestió de riscos	Interna i externa	Directa i indirecta
Tecnologia i Innovació	Interna i externa	Directa i indirecta
Gestió de dades i Ciberseguretat	Interna i externa	Directa
Cadena de subministrament responsable	Interna i externa	Directa i indirecta
Integració de la sostenibilitat al model de negoci	Interna i externa	Directa i indirecta
Construcció d'aliances i comunicació amb els grups de relació	Interna i externa	Directa i indirecta
Ètica empresarial	Interna i externa	Directa

(*) Indica on es produeix l'impacte: dins de l'organització o fora de l'organització.
(**) Indica la implicació de l'organització respecte l'impacte: directa (l'organització ha causat directament l'impacte) o indirecta (l'organització està vinculada a l'impacte a través de les relacions de negoci).



Verificació
externa

Informe de Revisión Independiente de la Memoria de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024

Aigües de Barcelona,
Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.

■ ■ ■
The better the question.
The better the answer.
The better the world works.



Ernst & Young, S.L.
Torres Serrà A
Avda. Serrà, 102-106
08017 Barcelona
España

Tel: 933 663 700
Fax: 934 053 784
ey.com

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2024

A la Dirección de Estrategia 2030 y Rendición de Cuentas de Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.:

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo, por encargo de la Dirección de Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. (en adelante, Aigües de Barcelona), la revisión de la información de sostenibilidad contenida en la "Memoria de Sostenibilidad 2024" (en adelante, la Memoria) de Aigües de Barcelona adjunta y en su "Índice de contenidos GRI". Dicha Memoria ha sido elaborada de acuerdo con lo señalado en los Estándares GRI.

El perímetro considerado por Aigües de Barcelona para la elaboración de la Memoria está definido en el apartado "Perfil de la Memoria" de la Memoria adjunta.

La preparación de la Memoria adjunta, así como el contenido de la misma, es responsabilidad de la Dirección de Aigües de Barcelona, quien también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- La Norma ISAE 3000 (Revised) Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un alcance de aseguramiento razonable.

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Estrategia 2030 y Rendición de Cuentas y a las diversas áreas de la compañía que han participado en la elaboración de la Memoria adjunta, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los responsables de la elaboración de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Aigües de Barcelona.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar la información de sostenibilidad contenida en la Memoria adjunta.
- Comprobación de los procesos de que dispone Aigües de Barcelona para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de relación en los mismos.
- Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos de la información de sostenibilidad conforme a los Estándares GRI.

Denominación Social: Calle de Ramón y Cajal, 65, 28003 Madrid - inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, B.139 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª, C.I.F. B-78970505.
A member firm of Ernst & Young Global Limited.



- ▶ Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa y cualitativa de los contenidos incluidos en el “Índice de contenidos GRI” de la Memoria adjunta y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las distintas fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar el nivel de aseguramiento indicado.
- ▶ Respecto a la información cuantitativa del “Índice de contenidos GRI” de la Memoria adjunta, se han llevado a cabo entrevistas con el personal responsable de la gestión, así como de los sistemas de reporte de dicha información. Se ha incluido la comprensión del sistema de control interno sobre dicha información, la evaluación del riesgo de que puedan existir errores materiales en la misma, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre su contenido, y la realización de aquellos otros procedimientos que hemos considerado necesarios.
- ▶ Contraste de que la información financiera reflejada en la Memoria ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información de sostenibilidad contenida en la Memoria adjunta y en el “Índice de contenidos GRI”, con el perímetro y alcance indicados anteriormente.

El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.



Conclusión

En nuestra opinión, los contenidos referenciados en el “Índice de contenidos GRI” de la Memoria de Sostenibilidad 2024 adjunta revisados con un nivel de aseguramiento razonable, han sido preparados y presentados, en todos los aspectos significativos, conforme a los Estándares GRI, que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Aigües de Barcelona de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.



ERNST & YOUNG, S.L.

Antonio Capella Elizalde

27 de junio de 2025



Contacte

L'elaboració de la memòria de sostenibilitat és responsabilitat del Departament d'Estratègia de Sostenibilitat de la companyia. Per a més informació, podeu posar-vos en contacte amb aquest departament a través dels canals següents:

Adreça postal:

C/ General Batet, 1-7

08028 Barcelona

Adreça electrònica:

desenvolupamentsostenible@aiguesdebarcelona.cat
