

MEMORIA

Sostenibilidad ASG 2025



**Aigües de
Barcelona**

La gestió responsable



01

02

03

04

05

- 01** Estrategia de impacto en el territorio y las personas
- 02** Agua, clima y resiliencia territorial
- 03** Compromiso con la sociedad
- 04** Gobernanza responsable, ética y transparente
- 05** Anexo

Carta del director general de Aigües de Barcelona, Ignacio Escudero



Ignacio Escudero
Director general de Aigües de Barcelona

El contexto hídrico que vivimos hoy en Cataluña nos sitúa, aparentemente, en un periodo de cierta tranquilidad. Las precipitaciones registradas durante los últimos meses han sido superiores a lo que es habitual y han permitido recuperar de forma significativa las reservas de agua. De todos modos, esta mejora coyuntural no puede hacernos perder de vista la realidad estructural con la que convivimos. La cuenca mediterránea sufre un déficit hídrico crónico que el cambio climático acentúa progresivamente. Solo hay que recordar que hace poco más de un año salíamos de la sequía más intensa registrada en nuestro territorio.

Este contexto nos obliga a actuar con responsabilidad y visión de futuro. Por eso, desde Aigües de Barcelona seguimos impulsando, en coordinación con las administraciones públicas, un ambicioso plan de inversiones orientado a anticiparnos a futuros episodios de sequía, diversificar los recursos hídricos disponibles y reforzar la resiliencia de las infraestructuras del ciclo integral del agua.

En este sentido, el polo Besòs es uno de los proyectos estratégicos para los próximos años. El objetivo es replicar el esquema de éxito de regeneración de agua desarrollado en el polo Llobregat e incrementar considerablemente la capacidad de producción. Durante el año 2025 hemos avanzado en las obras de ampliación de la planta potabilizadora Besòs-Trinitat, que permitirán recuperar el Rec Comtal como recurso de abastecimiento de agua y captar, por primera vez, agua superficial del Besòs. Y en cuanto al polo Llobregat, estamos a punto de culminar las obras de la planta potabilizadora Estrella, que reforzarán la resiliencia del sistema de abastecimiento en periodos de sequía y garantizarán el aprovechamiento de toda el agua disponible con la máxima calidad.



01
02
03
04
05



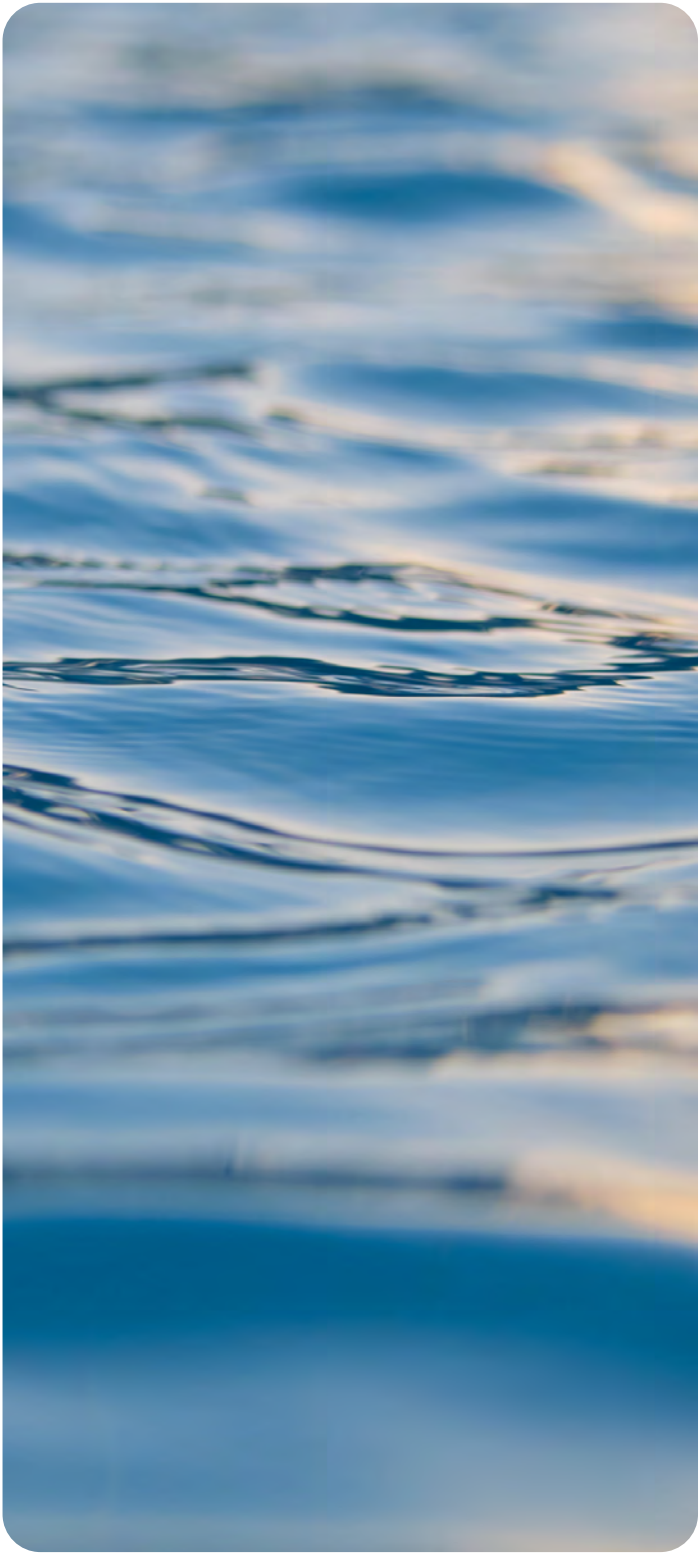
Paralelamente, este año hemos avanzado de forma significativa en la digitalización del ciclo integral del agua a través del PERTE Ressona, una iniciativa reconocida por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico por su carácter innovador, integral y multiplicador.

La innovación, junto con la digitalización, es otro de los pilares de nuestra estrategia. En 2025 destinamos 5,8 millones de euros a esta área e impulsamos más de 60 iniciativas y 15 retos de cocreación. Pero más allá de las cifras, lo que realmente nos define es el modelo que hemos construido: un ecosistema de innovación abierto, flexible y orientado a generar un impacto ambiental y social positivo.

Con el objetivo de lograr nuestro propósito, hemos impulsado nuestro compromiso social con más de 257 iniciativas que han beneficiado a medio millón de ciudadanos y ciudadanas del territorio metropolitano. A través de alianzas público-privadas y sociales, seguimos desarrollando programas transformadores que dan respuesta a las necesidades específicas del territorio.

Y finalmente, me gustaría destacar el progreso conseguido en la transformación de la relación con nuestros clientes. El año 2025 ha sido clave para culminar la implantación del nuevo entorno Salesforce, una palanca que nos permite dar un salto cualitativo en la atención al cliente mediante una omnicanalidad real, una visión 360° del cliente y una gestión más ágil de todos los procesos relacionados con la experiencia de servicio.

En definitiva, continuamos avanzando con una mirada clara: garantizar un servicio esencial con la máxima calidad, contribuir a la sostenibilidad del territorio y reforzar la resiliencia de nuestro sistema de agua ante los retos presentes y futuros.



01

02

03

04

05

Declaración del consejero delegado de Aigües de Barcelona y presidente de la Comisión de Recursos Hídricos, Sostenibilidad e Innovación, Felipe Campos



Felipe Campos
Consejero delegado de Aigües de
Barcelona y presidente de la Comisión
de Recursos Hídricos, Sostenibilidad e
Innovación

En Aigües de Barcelona compartimos un mismo propósito. Desde cada ámbito de responsabilidad, trabajamos con un objetivo común: aportar valor a la sociedad y contribuir, de forma decidida, a mejorar la calidad de vida de todas las personas, sin excepción, avanzando a la vez hacia un futuro más verde y sostenible. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas nos sirven de brújula y orientan nuestras acciones hacia un modelo más justo, resiliente e inclusivo. Las alianzas, a su vez, nos permiten multiplicar el impacto y avanzar con más solidez.

Nuestra ambición es clara: queremos ser un agente de transformación social y ambiental. Por eso, impulsamos soluciones innovadoras para afrontar el cambio climático y garantizar la disponibilidad de agua en el territorio metropolitano, en cualquier contexto. Seguimos trabajando, de la mano de la administración, para reforzar la resiliencia de nuestras instalaciones y aumentar la capacidad de producción con nuevos recursos como el agua regenerada. Además, apostamos decididamente por la innovación y la digitalización como herramientas clave para hacer frente a la emergencia hídrica y avanzar hacia la descarbonización y la neutralidad climática.

Y más allá de la gestión responsable del agua, en Aigües de Barcelona hace tiempo que trabajamos para promover una sociedad más justa, sostenible y solidaria. Con este compromiso, desarrollamos programas sociales de impacto que contribuyen a mejorar el empleo, el bienestar y la salud de las personas, especialmente de aquellas que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad.

Durante el pasado 2025, gracias a 60 iniciativas de acción social desplegadas en 13 municipios, en colaboración con 46 entidades sociales y 12 administraciones, hemos generado un impacto positivo en más de 11.000 personas. Además, hemos garantizado el acceso al agua a más de 68.000 hogares en situación de vulnerabilidad, gracias a la tarifa social del agua.



01

02

03

04

05



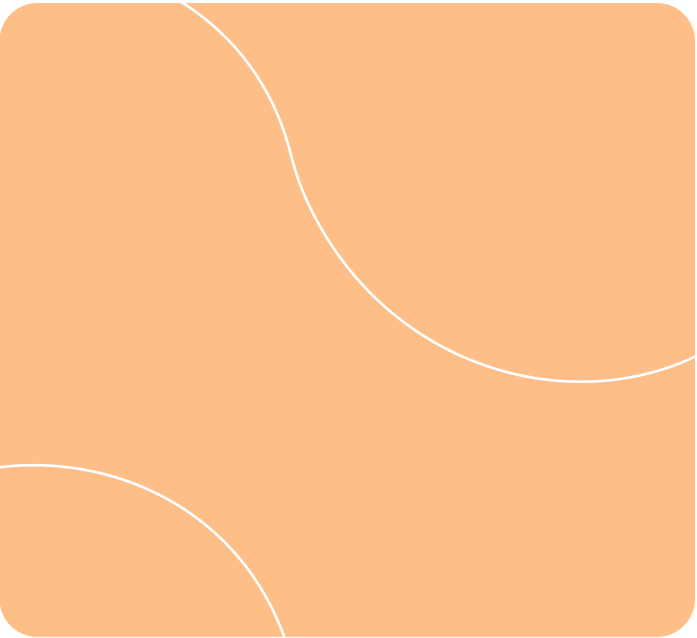
Mirando hacia el futuro, somos plenamente conscientes de la magnitud de los retos que tenemos por delante: el cambio climático, la escasez de agua, las nuevas expectativas sociales, la transformación digital o la compleja situación geopolítica global. Son desafíos exigentes que requieren respuestas valientes, innovadoras y responsables.

Pero también tenemos motivos sólidos para afrontarlos con confianza. Contamos con una trayectoria de casi 160 años al servicio del territorio, con el conocimiento y la tecnología necesarios, y sobre todo, con un equipo humano excepcional. Tenemos la confianza de millones de personas y un propósito claro que nos guía en cada decisión.

Por eso, mi compromiso es firme y mi confianza en todas las personas que formáis esta organización es absoluta. Os animo a continuar trabajando con pasión, con excelencia y con sentido de responsabilidad. A seguir cuidando de las personas, protegiendo el medio ambiente y contribuyendo a hacer de nuestras ciudades espacios más habitables, inclusivos y sostenibles.

Somos Aigües de Barcelona. Somos mucho más que agua: somos desarrollo sostenible, somos motor de progreso para el territorio, somos compromiso con el medio ambiente y con las personas. Somos presente y somos futuro.

Con rigor y vocación de servicio, y con la innovación, la seguridad, el medio ambiente y las personas como pilares fundamentales, estoy convencido de que continuaremos siendo un referente en la gestión del ciclo integral del agua.



01

02

03

04

05



Un contexto de escasez estructural de agua

El Mediterráneo está experimentando una profunda transformación de su equilibrio hídrico. El **aumento sostenido de las temperaturas, la creciente irregularidad del régimen de precipitaciones y la mayor frecuencia de los episodios de sequía** están configurando un escenario en el que la disponibilidad de agua se ha convertido en uno de los principales retos ambientales, sociales y económicos de nuestro tiempo.



En Cataluña, y en particular en el área metropolitana de Barcelona, esta nueva realidad se ha hecho especialmente evidente en los últimos años. **Los prolongados periodos de sequía y la disminución de los recursos hídricos disponibles, alternados con periodos de lluvias intensas**, han sometido a los sistemas de abastecimiento de agua y saneamiento a una presión cada vez mayor, lo que pone de relieve la necesidad de avanzar hacia un **modelo de gestión más resiliente, diversificado y adaptado al nuevo contexto climático**.

Más allá de la variabilidad inherente al clima mediterráneo, **el cambio climático está alterando estructuralmente el ciclo hidrológico**, con proyecciones que indican una reducción progresiva de los recursos hídricos disponibles y una mayor frecuencia de fenómenos extremos. Este escenario exige **replantearse la planificación y la gestión del agua**, reforzando las infraestructuras, la gobernanza y las capacidades de anticipación para garantizar la resiliencia hídrica del territorio.

En este contexto, la **gestión sostenible del ciclo integral del agua** adquiere una importancia estratégica para el desarrollo económico, social y ambiental del territorio. **La reutilización del agua, la mejora de la eficiencia hidráulica, la diversificación de las fuentes de suministro y la innovación tecnológica** se convierten en elementos clave para reducir la dependencia de las precipitaciones y garantizar la disponibilidad de agua para la ciudadanía, la actividad económica y los ecosistemas.

Con casi **160 años de experiencia en la gestión del ciclo urbano del agua**, Aigües de Barcelona trabaja en estrecha colaboración con las administraciones públicas y los distintos agentes del territorio para **anticiparse a los retos derivados de la escasez estructural de agua del territorio en el que opera**, y para ayudar a reforzar la resiliencia del sistema metropolitano. En este marco, la compañía impulsa **soluciones basadas en la economía circular, la digitalización y la innovación**, destinadas a optimizar el uso de los recursos disponibles y avanzar hacia un **modelo de gestión del agua más sostenible, robusto y preparado para el futuro**.



Hitos clave del año

Medio ambiente

Durante el ejercicio, se han invertido **59,6 M€ en medidas ambientales y otros 32,3 M€ en gastos de protección del medio ambiente**, dando prioridad a las inversiones destinadas a reforzar la resiliencia hídrica para garantizar el suministro de agua en cualquier circunstancia.

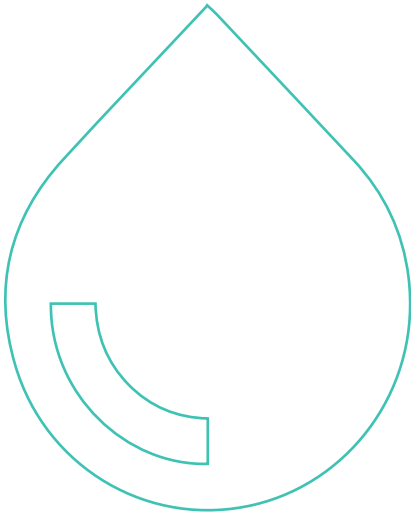
Hemos avanzado en las **obras de ampliación de la ETAP de Besòs-Trinitat**, que permitirán recuperar el Rec Comtal como recurso de abastecimiento y, por primera vez, captar aguas superficiales del Besòs.

En la cuenca del Llobregat, estamos a punto de finalizar las **obras de la ETAP de Estrella**, que reforzarán la resiliencia del sistema de abastecimiento en épocas de sequía y garantizarán el aprovechamiento de todo el agua disponible con la máxima calidad.

Contamos con un **elevado rendimiento de la red, del 85,81%**, resultado de nuestras inversiones y de la mejora continua en la gestión de nuestros procesos.

Aigües de Barcelona **ha valorizado el 97,75% de los residuos generados** (el 98,11% en las EDARs y el 78,41% en las estaciones de tratamiento de agua potable), avanzando hacia un modelo de economía circular.

Hemos alcanzado **tasas de valorización superiores al 70% en el caso de las arenas de depuración**, gracias a una iniciativa puesta en marcha en 2024 que nos ha permitido transformar un flujo de residuos complejo en un recurso aprovechable mediante la valorización de su fracción inorgánica para la producción de áridos.



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05

El **96,2% de nuestro consumo energético en 2025 procedió de fuentes renovables**, lo que consolida nuestro compromiso con la descarbonización.

En los últimos tres años, **hemos triplicado la generación de energía fotovoltaica** en nuestras instalaciones, como resultado del plan de identificación de oportunidades llevado a cabo en 2020.

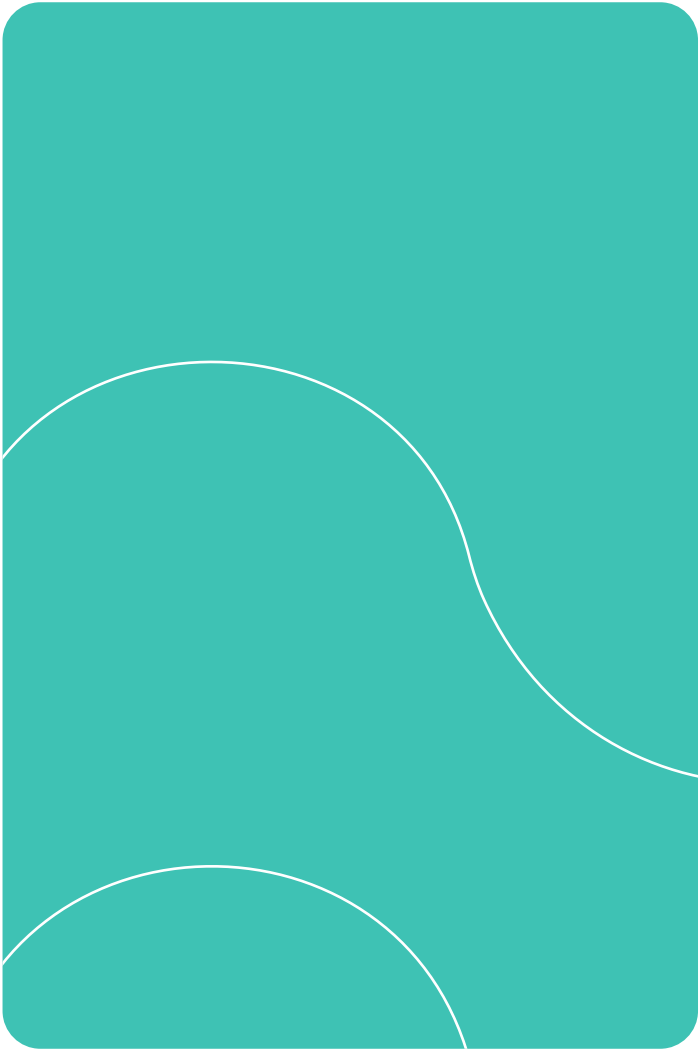
Se han patrocinado 25 eventos con gran afluencia ciudadana, en los que se ha promovido la hidratación sostenible mediante el consumo de agua del grifo, se ha evitado el uso de plásticos de un solo uso y se ha minimizado la generación de residuos.

Aigües de Barcelona recibe la **acreditación** de la Oficina Catalana del Cambio Climático, que reconoce a nuestra organización por **más de 10 años de compromiso climático a través del Programa de Acuerdos Voluntarios** para la Reducción de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de la Generalitat de Catalunya.

Definición del **Plan Corporativo de Descarbonización (2025-2030)**, plenamente alineado con los objetivos de reducción de emisiones validados por la iniciativa **Science Based Targets (SBTi)**, que actúa como herramienta clave para garantizar el cumplimiento de los objetivos a corto, medio y largo plazo, incluido el compromiso de alcanzar emisiones netas cero de gases de efecto invernadero para 2050.

Aprobación del Plan de Biodiversidad, una hoja de ruta para integrar la biodiversidad en el centro de todas nuestras actividades.

Se han logrado avances en la naturalización de los espacios de las instalaciones, alcanzando un **55,30% de superficie naturalizada**, lo que ha tenido un impacto positivo en la biodiversidad.





Compromiso, diversidad, equidad e igualdad

En 2025 se firmó el **tercer Plan de Igualdad de Oportunidades**, reforzando el compromiso con la igualdad efectiva entre mujeres y hombres dentro de la compañía.

La **brecha salarial de género se situó en el 3,24%**, manteniéndose en niveles bajos y estables.

Se impartieron un **total de 38.879,31 horas de formación**, con una **media de 31,20 horas por persona trabajadora**.

Hemos sido reconocidos con la **Distinción Especial al Compromiso 2025** dentro del programa **Làbora** del Ayuntamiento de Barcelona para la promoción del empleo de personas en situación de vulnerabilidad.

Nuevo **portal de bienestar y salud** que integra siete áreas clave —Ergonomía, Salud emocional, Vigilancia de la salud, Promoción de la salud, Conciliación e igualdad, Salud y medio ambiente, y Arte y salud— siguiendo las recomendaciones de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud Laboral.

Se ha puesto en marcha un **innovador proyecto de ergonomía con perspectiva de género** para adaptar los puestos de trabajo a la diversidad real de la plantilla, reafirmando el compromiso con la igualdad de género y la creación de entornos de trabajo inclusivos, seguros y saludables para todas las personas.

Ha entrado en vigor el Plan LGTBI de Aigües de Barcelona, con el objetivo de consolidarnos como una organización diversa e inclusiva para todas las personas trabajadoras, independientemente de su orientación sexual, identidad o expresión de género.

Se ha consolidado el **programa Buddy para las nuevas incorporaciones**, que facilita la integración profesional y social desde el primer día.

Para reforzar la cohesión interna, se han puesto en marcha iniciativas como **Conoce AB y la encuesta de clima laboral Voice of Resources**, destinadas a mejorar el compromiso y el sentido de pertenencia de las personas trabajadoras.



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Transformación, innovación y excelencia

El **esfuerzo total en innovación de Aigües de Barcelona** en 2025 fue de **5,8 M€**. Trabajamos para crear un ecosistema que fomente la colaboración, permitiendo el desarrollo de soluciones innovadoras alineadas con las necesidades cambiantes de la sociedad.

Puesta en marcha del **PERTE Ressona**, un proyecto estratégico con un presupuesto de **18,3 M€** que impulsa la **mejora de la sostenibilidad y la resiliencia en todas las etapas del ciclo urbano del agua en el área metropolitana de Barcelona** a través de la transformación digital.*

Se ha completado el **Programa Azul**, una iniciativa de formación que ha permitido a nuestros profesionales adquirir competencias de vanguardia en el ámbito de la digitalización del ciclo integral del agua. Durante 2025, se han impartido más de 4.400 horas de formación con la participación de más de 300 profesionales.

Se ha puesto en marcha el **proyecto IA360** para **liderar la transformación ecológica vinculada al ciclo del agua**, generando soluciones y servicios mediante la activación de datos y la integración de la inteligencia artificial en todas las áreas de la compañía.

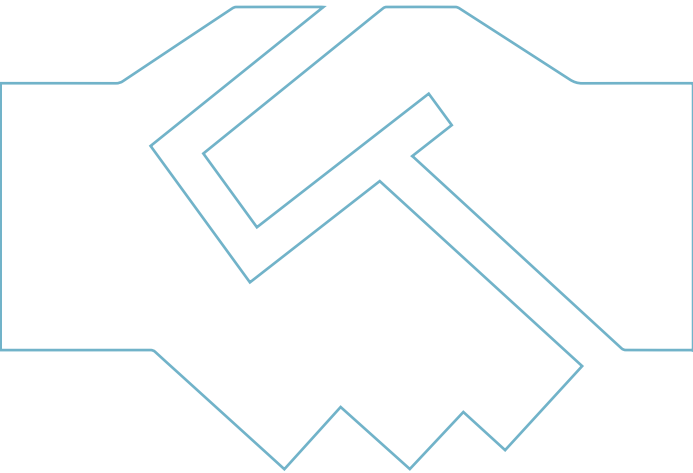
Se ha consolidado el modelo de **Escucha Activa** con **435.882 encuestas y una tasa de respuesta del 32,74%**, con una puntuación de satisfacción global de 4,54 sobre 5.

Se ha implementado la **nueva herramienta Salesforce**, que nos permitirá avanzar hacia la omnicanalidad, implementar una visión de 360º de los clientes y agilizar las gestiones.

Hemos recibido el **Premio Servicio de Atención al Cliente del Año de Sotto Tempo**, que reconoce nuestro compromiso con la prestación de un servicio accesible, eliminando barreras digitales, idiomáticas, de accesibilidad y económicas.

Se han reforzado los **sistemas de control y seguridad operativa**, garantizando la continuidad del servicio ante situaciones adversas y emergencias. Estas actuaciones han consolidado un enfoque integral de la **resiliencia del sistema de abastecimiento y saneamiento**, basado en la planificación preventiva de riesgos, la digitalización y la gestión avanzada de infraestructuras.

Durante el año, se han actualizado los **Planes de Seguridad del Agua (WSP) y del Saneamiento (SSP)** para incorporar nuevos riesgos derivados de la sequía y del uso de agua regenerada, reforzando la seguridad sanitaria y operativa del sistema.



(*) Proyecto financiado por el Ministerio de Transición Ecológica (MITERD) con fondos de la UE del programa Next Generation y cofinanciado por la AMB en coordinación con la ACA.



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Acción social, proximidad y diálogo

Hemos desarrollado un **ejercicio de doble materialidad** tomando como referencia la CSRD, que orienta la estrategia de sostenibilidad hacia los principales impactos, riesgos y oportunidades asociados a la actividad. Se han identificado **11 temas materiales prioritarios** con la participación de **734 personas** pertenecientes a los distintos grupos de relación.

El compromiso con la comunidad local se ha traducido en una **contribución social de 3,26 M€**, de los cuales **1,6 M€ se han destinado a ONG y fundaciones**.

Durante 2025, se han impulsado **257 iniciativas sociales, culturales y cívicas**, que han llegado a más de **500.000 ciudadanos** y han beneficiado a **201 organizaciones** del territorio.

Se ha seguido desarrollando el **Plan de Acción Social 2024-2026**, en colaboración con organizaciones del tercer sector y las administraciones locales, para mejorar la calidad de vida y la cohesión social en el área metropolitana de Barcelona.

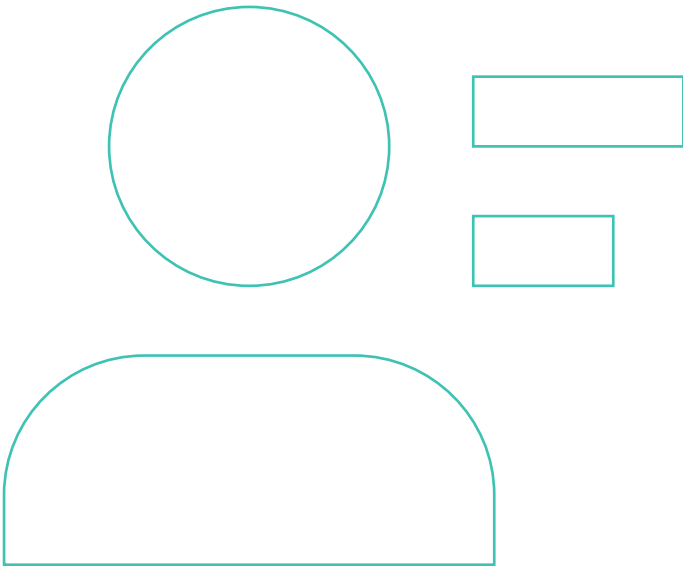
El **programa ONA** sigue consolidándose como una iniciativa de transformación social vinculada al empleo y la inclusión.

Los programas de **becas Jóvenes Talentos y Talento Profesional** han seguido promoviendo el acceso a la universidad y a la formación profesional para más de 30 jóvenes con limitaciones socioeconómicas.

El **voluntariado corporativo** ha involucrado a las personas trabajadoras en iniciativas sociales y ambientales, reforzando nuestro compromiso con la comunidad.

El **Museu de les Aigües** se ha consolidado como centro educativo de referencia en materia de cultura del agua, sostenibilidad y patrimonio industrial.

Se ha mantenido un **diálogo estructurado con los grupos de relación** a través de espacios participativos, jornadas y procesos de cocreación con administraciones, entidades sociales, proveedores y clientes.



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Buena gobernanza y transparencia

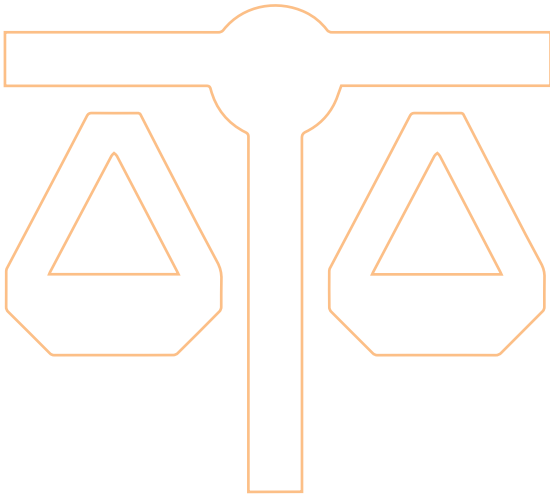


- 01
- 02
- 03
- 04
- 05

Aigües de Barcelona ha avanzado en la **adaptación al nuevo marco europeo de información sobre sostenibilidad (CSRD y ESRS)**, anticipándose a los requisitos normativos y reforzando la calidad de la información no financiera.

Se ha consolidado un modelo de gobierno corporativo basado en la **transparencia, la ética empresarial y el cumplimiento normativo**, alineado con los estándares nacionales e internacionales.

La compañía ha seguido aplicando el **Código ético y de conducta anticorrupción**, reforzando la prevención de delitos y una política de tolerancia cero hacia las prácticas irregulares.



El **canal ético** recibió 30 comunicaciones durante 2025, ninguna de las cuales se identificó como un incumplimiento ético.

Seguimos reforzando la **transparencia empresarial** mediante la **aprobación de una nueva guía y un plan de acción** que desarrollan la Política de transparencia aprobada en 2022. Consideramos esencial una visión de 360º dentro de la compañía, ya que aporta valor al reforzar la confianza con nuestros grupos de relación.

Reforzamos nuestro compromiso con la seguridad mediante la **nueva política de seguridad, salud y riesgo industrial**. Con el objetivo principal de 'cero accidentes', integra las 12 Reglas que salvan vidas, así como los riesgos industriales.



01

02

03

04

05

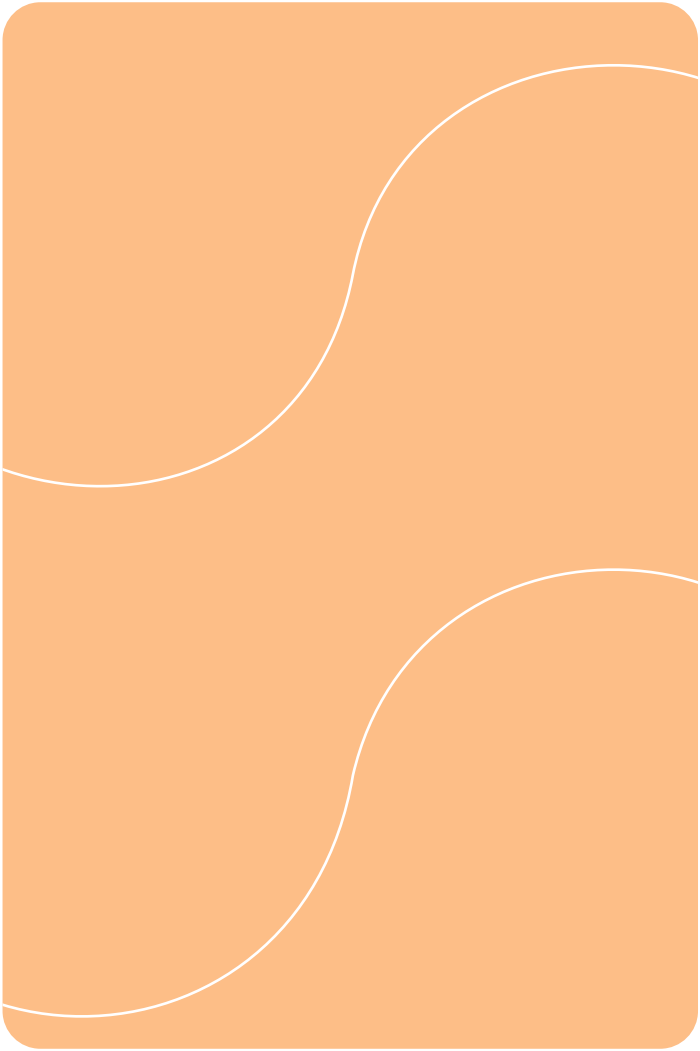
Se han cumplido los compromisos vinculados a la **financiación con criterios ASG**, que integran la sostenibilidad en la gestión financiera.

A lo largo del año, se han seguido incorporando **criterios de sostenibilidad en los procesos de contratación y compras**, avanzando hacia una cadena de valor responsable.

Hemos recibido el premio a la **mejor implementación de CLM** (Contract Lifecycle Management) en los **Bigle Awards 2025** por la **automatización** de la documentación utilizada por el departamento de Contratación para llevar a cabo **licitaciones de obras, servicios y suministros**.

Aigües de Barcelona se ha adherido al **Programa de capacitación: proveedores sostenibles del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, reforzando las capacidades de la cadena de suministro en materia ASG.

Se ha seguido promoviendo la **gestión integral de los riesgos**, incluidos los operativos, financieros, de reputación, ambientales y sociales.





01

Estrategia de impacto en el territorio y las personas

El agua como compromiso con el futuro

La estrategia de Aigües de Barcelona **nace de nuestro propósito y define nuestra forma de entender la gestión del agua:** con responsabilidad, una visión a largo plazo y un compromiso con el territorio. **No se trata solo de garantizar un servicio esencial, sino de prestarlo de forma responsable** y con el objetivo de generar un impacto positivo y sostenible en las personas, las comunidades y el medio ambiente.

En un contexto de transformación ambiental, social y reguladora, **integramos los criterios ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza)** en el núcleo de la toma de decisiones. El agua es el hilo conductor que une nuestras actuaciones y guía una **estrategia con horizonte 2030** destinada a reforzar la resiliencia del territorio, consolidar una gobernanza responsable y situar a las personas en el centro de las actividades de la organización.



Con el agua como motor, cambiamos el futuro.

Trabajamos para las personas, haciendo de las ciudades un lugar mejor para vivir.



Los criterios ASG forman parte del modelo de gestión de Aigües de Barcelona y se integran de manera transversal en todas las decisiones estratégicas y operativas. Como parte del Grupo Veolia, la compañía comparte el propósito de la transformación ecológica, que se materializa en la estrategia Green Up 2024-2027. Esta hoja de ruta global se estructura en torno a tres compromisos principales —descarbonización, regeneración de recursos y descontaminación— con la digitalización como palanca transversal para acelerar la transformación ecológica.

En línea con este marco estratégico global, **Aigües de Barcelona despliega el propósito de la transformación ecológica en su entorno operativo**, integrándolo en su Estrategia 2030. Este propósito trasciende la prestación de un servicio excelente y posiciona el **agua como vector de transformación ambiental y social**.

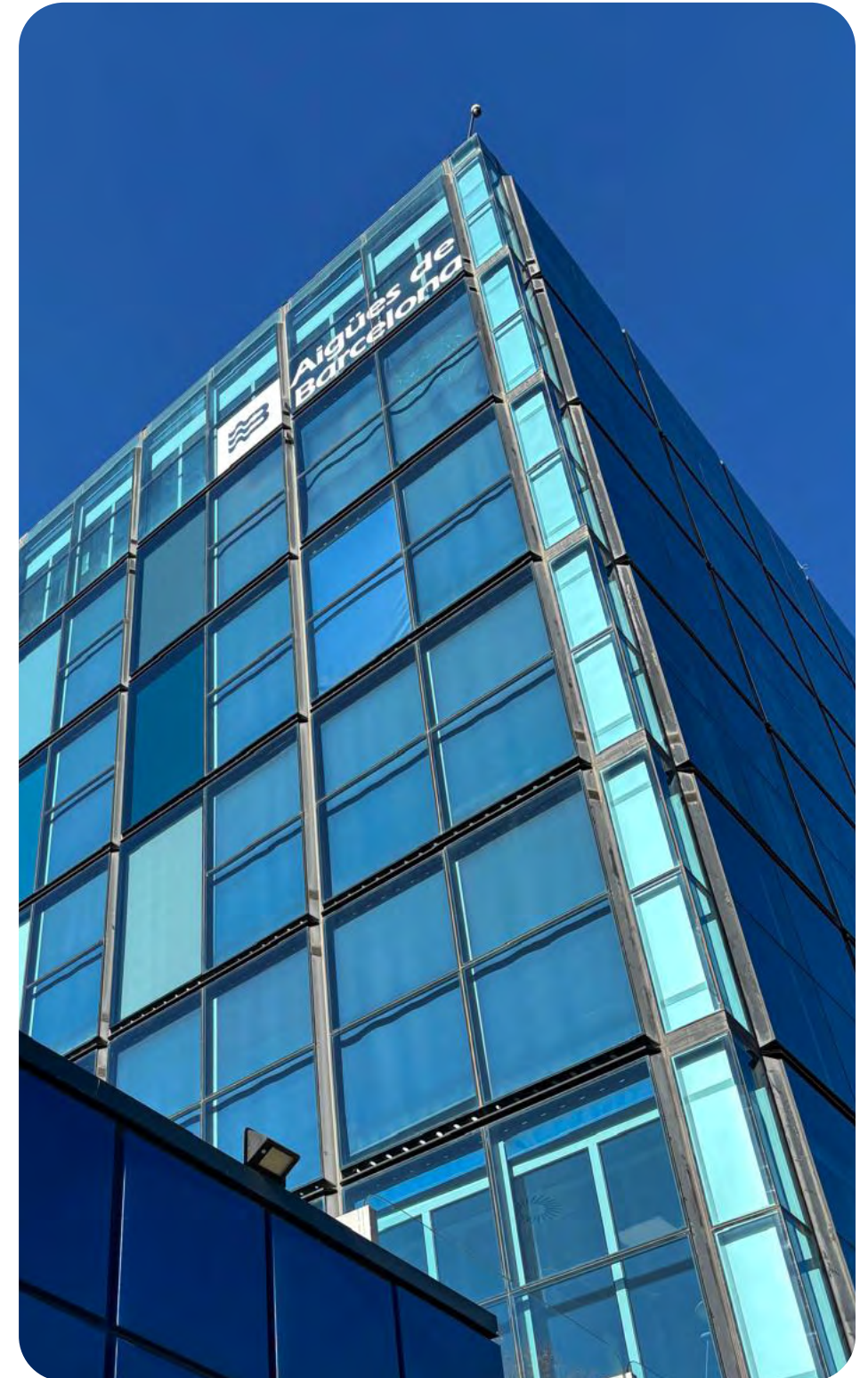
La actividad de la compañía contribuye directamente al **Objetivo de Desarrollo Sostenible 6 (Agua limpia y saneamiento) y tiene un impacto significativo en otros objetivos** vinculados con la erradicación de la pobreza, la salud y el bienestar, las ciudades sostenibles, la acción por el clima y las alianzas. Esta alineación refuerza la coherencia entre la estrategia corporativa y los principales marcos internacionales para el desarrollo sostenible.

Partiendo del propósito, los cinco Principios Rectores de la compañía, el análisis del contexto interno y externo, el análisis DAFO corporativo y el nuevo ejercicio de doble materialidad 2025, **Aigües de Barcelona adapta y actualiza su Estrategia 2030**, basándose en criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Este ejercicio, desarrollado tomando como referencia los estándares definidos por el EFRAG en el marco

de la Directiva de Reporting de Sostenibilidad Corporativa (CSRD), permite identificar y priorizar los principales impactos, riesgos y oportunidades (IRO) asociados a la actividad.

En este proceso, y con una clara voluntad de anticipación, la compañía ha tenido en cuenta en esta memoria los **nuevos estándares europeos de información en materia de sostenibilidad** (European Sustainability Reporting Standards, ESRS), analizando sus requisitos con el objetivo de alinearse progresivamente con el nuevo marco regulatorio europeo.

Asimismo, la compañía analiza sistemáticamente las **directivas europeas actuales y futuras en materia de sostenibilidad**, en particular la CSRD y la Taxonomía Ambiental de la Unión Europea, y trabaja activamente en su alineación progresiva con estos marcos. Este proceso refuerza la gobernanza, consolida la gestión de riesgos en clave ASG y orienta la **toma de decisiones hacia la creación de valor sostenible**.



01

02

03

04

05

Estrategia 2030:
un modelo
basado en los
criterios ASG y el
diálogo

La Estrategia 2030 de Aigües de Barcelona es la hoja de ruta que integra los **criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG)** en la toma de decisiones y orienta la actividad a largo plazo de la compañía. Definida inicialmente en 2021 con un horizonte de 2030, la estrategia se ha adaptado al contexto normativo, ambiental y social en constante evolución, reforzando su **alineación con la estrategia Green Up del Grupo Veolia** y con los resultados del **nuevo ejercicio de doble materialidad, completado** en 2025.





Modelo ASG para una gestión estratégica y responsable

El modelo ASG de Aigües de Barcelona constituye **la estructura operativa a través de la cual se despliega la Estrategia 2030 y se garantiza su aplicación efectiva** en todas las áreas de la organización. Este enfoque permite organizar los compromisos ambientales, sociales y de gobernanza de manera integrada, garantizando que cada decisión estratégica y operativa aborde los retos actuales y futuros del territorio.

Cada uno de los objetivos estratégicos está vinculado a los **criterios ASG** y cuenta con una clara asignación de responsabilidades dentro de la estructura de gestión de la compañía. Asimismo, se alinea con los ámbitos identificados en el análisis DAFO corporativo, con los sistemas de gestión internos y con los marcos normativos y financieros aplicables. En este sentido, se valora su contribución al cumplimiento de los requisitos de la Taxonomía Ambiental de la Unión Europea y su vinculación con los compromisos asumidos en el marco de la financiación sostenible de Aigües de Barcelona.

Este modelo estructurado refuerza la trazabilidad de los objetivos, consolida la gobernanza y facilita una gestión coherente con los estándares europeos de sostenibilidad, asegurando la creación de valor sostenible para el territorio y para las personas.

Ambiental

El impulso del agua para regenerar el planeta

Agua

Resiliencia

Calidad

Neutralidad climática

Biodiversidad y capital natural

Economía circular

Social

El impulso del agua para contribuir al bienestar de nuestras comunidades

Ciudadanía

Bienestar integral

Seguridad y salud laboral

Derechos humanos

Talento

Diversidad y equidad

Compromiso e impacto social

Gobernanza

El impulso del agua para generar impacto positivo y reforzar la resiliencia

Rendición de cuentas

Propósito y gobernanza

Gestión del riesgo

Transparencia y diálogo

Materialidad

Grupos de relación

Inversiones sostenibles

Tecnología y digitalización

Innovación

Ética y compliance

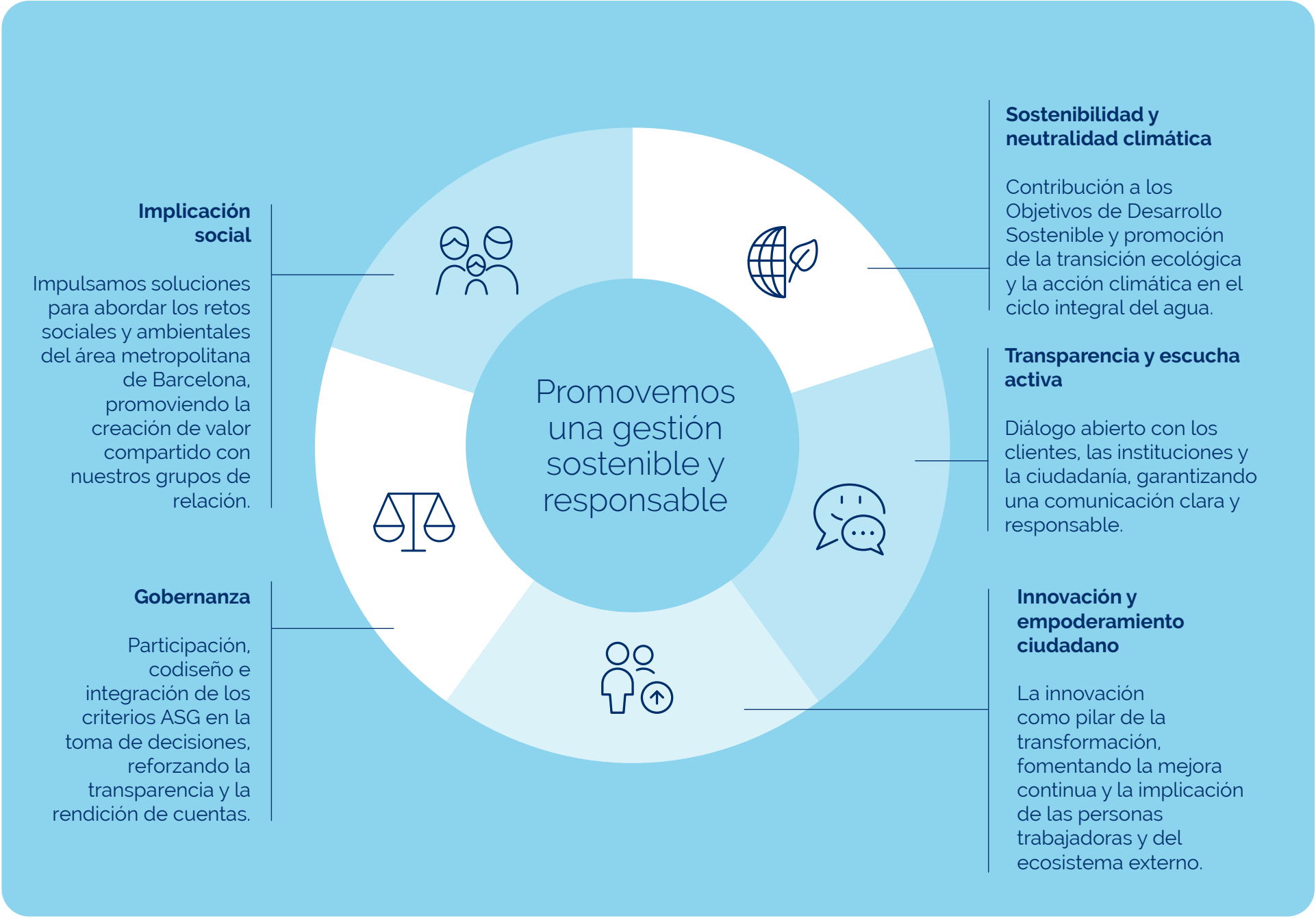
Cadena de valor

01
02
03
04
05

19

En un entorno marcado por la emergencia climática, la evolución reguladora y los nuevos retos sociales, Aigües de Barcelona consolida una **estrategia orientada a generar valor compartido y sostenible para el futuro**. El Modelo ASG y la Estrategia 2030 comparten el mismo propósito: **integrar los criterios ASG en el núcleo de la gestión y reforzar la capacidad de la organización para anticipar los riesgos y oportunidades que definen el futuro del territorio**.

Partiendo del propósito corporativo y en línea con la estrategia Green Up del Grupo Veolia, la **Estrategia 2030 se articula en torno a cinco principios rectores** que estructuran las actuaciones de la compañía y permiten avanzar hacia una gestión sostenible y responsable.



Objetivos
estratégicos
de AB2030

La Estrategia 2030 de Aigües de Barcelona articula los **compromisos de la compañía en materia ambiental, social y de gobernanza**, con el objetivo de dar respuesta a los retos presentes y futuros del territorio. Definidos inicialmente en 2021 con horizonte 2030, los objetivos estratégicos han evolucionado progresivamente para adaptarse a los **cambios en el contexto ambiental, normativo y socioeconómico**.



Actualmente, la compañía está trabajando en una revisión de estos objetivos para reforzar su alineación con la estrategia Green Up 2024-2027 del Grupo Veolia y con los resultados del nuevo ejercicio de doble materialidad, completado en 2025. Este proceso garantiza que la estrategia siga siendo una herramienta relevante, coherente con los estándares europeos de sostenibilidad y centrada en la creación de valor sostenible.

Con un enfoque prospectivo respecto a los nuevos requisitos europeos de sostenibilidad, la Estrategia 2030 centra sus objetivos en los siguientes pilares:

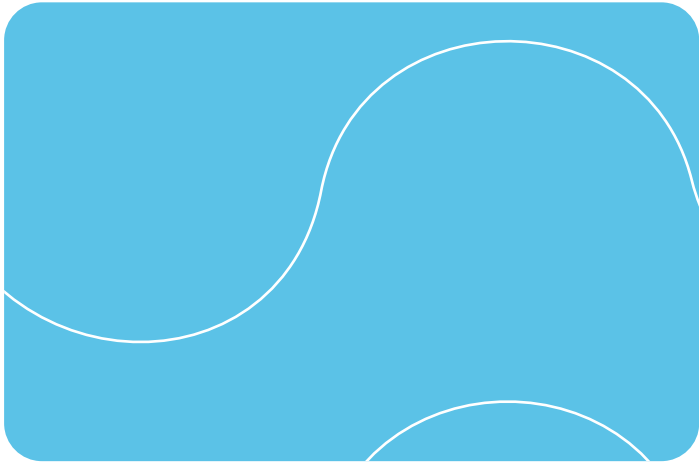
- Salvaguardar la resiliencia económica y financiera de la compañía** anticipando y gestionando los riesgos en un contexto ASG.
- Identificar soluciones y proyectos de futuro**, reforzando la resiliencia ante los retos ambientales y sociales.
- Integrar el análisis de impactos, riesgos y oportunidades (IROs)** en la definición y el seguimiento de los objetivos estratégicos.
- Anticiparse a los nuevos requisitos normativos europeos**, en particular en el marco de la Directiva de Reporting de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) y la Taxonomía Ambiental de la Unión Europea.

01
02
03
04
05

Cada objetivo estratégico se define de acuerdo con criterios específicos que garantizan su coherencia y su aplicación efectiva:

Vinculación con los criterios ASG de la Estrategia 2030.
Asignación de la responsabilidad ejecutiva para su consecución.
Conexión con las áreas del análisis DAFO corporativo a las que responde.
Integración con los sistemas de gestión de la compañía.
Alineación con los objetivos de la Taxonomía Ambiental.
Vinculación con los compromisos de financiación sostenible de Aigües de Barcelona.

Este marco garantiza la trazabilidad de los objetivos, refuerza la gobernanza y consolida una gestión alineada con los estándares europeos de sostenibilidad.





Objetivos estratégicos
AB2030



ASG	OBJETIVO	INDICADOR	META PARA 2030	2023	2024	2025
Neutralidad climática	Implementar la movilidad sostenible en más del 50% de los desplazamientos (desplazamientos <i>in itinere</i> y <i>in mission</i>)	Ecomovilidad <i>in itinere</i>	Reducción interanual	39,58%	41,46%	42,70%
Agua (resiliencia)	Liberar recursos de agua potable aumentando anualmente en un 10% los m³ de agua regenerada utilizada	% de aumento anual en m³ de agua regenerada que permite liberar recursos de agua potable (año de referencia 2020) ⁽¹⁾	Aumento anual del 10%	757%	-29%	-72%
	Alcanzar una eficiencia del 85,5% en la red de abastecimiento de agua para 2026	rendimiento técnico hidráulico de la red de abastecimiento de agua	2026: 85,5% Año de referencia 2020	83,51%	85,26%	85,81%
Economía circular	Fomentar la economía circular mediante la valorización del 35% de los lodos producidos y la gestión del 50% de los residuos	Reducción en % de los residuos enviados a vertederos o depósitos controlados (año de referencia 2020) ⁽²⁾	50%	0%	22,34%	39,98 %
		% de aumento de los lodos objeto de aprovechamiento energético (año de referencia 2020) ⁽³⁾	35%	0%	0%	0%
Economía circular	Convertir las EDARs en ecofactorías en 2030. De acuerdo con sus capacidades tecnológicas.	N.º de EDARs convertidas en ecofactorías (porcentaje basado en las opciones posibles para cada EDAR) ⁽²⁾	TODAS	3	3	3
Agua (resiliencia)	Conseguir que el 70% del abastecimiento de agua del área metropolitana de Barcelona proceda de recurso hídrico local	% de recurso local (cuenca del Llobregat + cuenca del Besòs) del total de recursos utilizados para el abastecimiento de agua	70%	61,52%	59,45%	60,18%



ASG	OBJETIVO	INDICADOR	META PARA 2030	2023	2024	2025
Biodiversidad y capital natural	Naturalizar el 100% de nuestros espacios, preservando el entorno natural y la biodiversidad de nuestras instalaciones	m² naturalizados/m² totales de las instalaciones de AB	100%	53,21%	53,82%	55,30%
Neutralidad climática	Reducir la huella de carbono en un 55% para 2030 (año de referencia 2019)	% de reducción de la huella de carbono en comparación con 2019 ⁽³⁾	55% vs. 2019 (74% vs. 2015)	-0,21%	-13,69%	-15,40%
Agua (calidad del agua)	Mantener la excelencia en la garantía sanitaria del agua, anticipándose a los requisitos de la nueva Directiva de Aguas de Consumo (UE) 2020/2184 en lo que respecta al control de nuevos contaminantes	IND1:% de nuevos parámetros* controlados IND2:% de nuevos parámetros* que cumplen el VP ⁽⁴⁾ * Σ 5 ácidos haloacéticos, PFAS (suma), bisfenol A, uranio, cloritos, cloratos	IND1: 100% IND2: 80% / 100% (enero de 2024)	100% 99,78%	100% 99,80%	100% 99,97%
Agua (calidad del agua)	Mejorar la percepción organoléptica del agua por parte de la ciudadanía	Percepción de la ciudadanía sobre la calidad organoléptica del agua (encuesta Ómnibus)	Meta 2025: aumento del 10% (año de referencia 2021) Meta 2030: aumento del 20%	38,94%	39,00%	44,20%
Neutralidad climática	Incremento anual de 4 eventos multitudinarios que ofrecen agua del grifo como primera opción	N.º de eventos con gran afluencia de público que ofrecen agua del grifo como primera opción	4 al año	11	12	25
Neutralidad climática	Incremento anual de la producción de CAP (créditos de agua positivos a partir del agua regenerada producida)	N.º de CAP generados	2023: 5.129 2024: 5.129 2025: 10.911 2026: 16.548 2027: 18.799 2028: 19.925	5.129	5.129	(6)

(1) A partir de la primavera de 2025 se produjo un cambio sustancial en el régimen pluviométrico y en las consignas de explotación, lo que redujo significativamente la producción de agua regenerada para uso prepotable. No obstante, durante el periodo 2021-2025 se registró un incremento acumulado del 728,9%, muy superior al incremento anual del 10% previsto en el objetivo.

(2) No se han realizado inversiones para mejorar este indicador, ya que se ha dado prioridad a las medidas para hacer frente a la situación de sequía.

(3) El capítulo sobre el Cambio climático detalla la información sobre la evolución de este indicador.

(4) PFAS (suma): excepto la zona del pozo de Estrella (incorporación en enero de 2026).

(5) Este indicador se ha adaptado al contexto de sequía de los últimos años, durante los cuales se ha promovido el uso responsable del agua potable. En consonancia con esta evolución, se ha reformulado para ajustarse a la nueva realidad, dando prioridad a la promoción del agua del grifo en eventos con gran afluencia de público en lugar de centros de gran afluencia.

(6) Se ha eliminado la meta de 2025 como objetivo estratégico debido al nuevo contexto hídrico (embalses al 90% o más) y al limitado margen de Aigües de Barcelona para generar CAP vinculados a la producción de agua regenerada, a causa de los nuevos protocolos operativos establecidos por las autoridades competentes.



ASG	OBJETIVO	INDICADOR	META 2030	2023	2024	2025
Compromiso e impacto social	Mantener la inversión en acción social (LBG) por encima de 1,5 M€	Inversión anual en acción social (criterios LBG)	Igual o superior a 1,5 M€ al año	2,53 M€	2,70 M€	3,26 M€
Compromiso e impacto social	Lograr una accesibilidad del 100% en los canales de atención al cliente presenciales y digitales	Porcentaje de oficinas de atención al cliente renovadas/ reacondicionadas de acuerdo con criterios de accesibilidad (informe UNPASS)	OAC 2024: 75% (OAC BDN, HOSP, Gavà) 2027: 100%	50,0%	75,0%	75%
		Sello AA en el sitio web (incluida el Área de Clientes) y renovación anual de la certificación	WEB 2024: 100%	86%	76%	74%
Compromiso e impacto social	Informar de forma proactiva sobre las bonificaciones a las entidades locales de barrios con un alto riesgo de vulnerabilidad (1)	Charlas informativas a organizaciones locales basadas en el análisis de patrones de comportamiento (retrasos en el pago de facturas, fraccionamiento recurrente del pago, fraude...)	Mínimo 10 charlas al año	3	8	10
Diversidad y equidad	Lograr la paridad de género en los puestos técnicos y en los puestos de liderazgo y mando, así como en el modelo de gobernanza de AB	Paridad de mujeres en puestos de liderazgo y mando	Paridad (min. 50%)	38,98%	40,91%	39,89%
		Paridad de las mujeres en puestos técnicos (T1, T2 y T3)		35,05%	36,08%	36,32%
		Paridad en todos los órganos de gobierno		38,10%	46,00%	46,43%



ASG	OBJETIVO	INDICADOR	META 2030	2023	2024	2025
Bienestar integral	Mantener las tasas de accidentes en la tendencia positiva de los últimos años	Indicador compuesto de IF e IG (IF x IG)	Media de los últimos 3 años por debajo de 3	0,66	0,73	0,62
Bienestar integral	Implantación del 100% de las medidas de <i>smart working</i> y bienestar para todas las personas trabajadoras que puedan acogerse a ellas	% de la plantilla que trabaja en <i>smart working</i>	100%	90,35%	92,49%	92,20%
		Índice de satisfacción de los trabajadores/as (medido en encuestas de clima laboral)	2030: 8	7,90	7,90	8,50
Compromiso e impacto social	Incrementar la capacidad de generar empleo directo, indirecto e inducido a través de la actividad de la compañía y de los programas que promueven la empleabilidad	% de aumento anual de la capacidad de AB para generar empleo (directo, indirecto e inducido)	2% anual (2020: año de referencia)	17,10%	7,00%	-10,95% (1)
		Número de trabajadores/as que participan en programas de promoción de la empleabilidad	10% de las personas trabajadoras	6,22%	10,63%	12,81%
Compromiso e impacto social	Promover servicios de valor añadido que permitan una gestión eficiente de los datos disponibles para la <i>smart city</i>	% de implantación de telelectura	2021 - 2025: 10% anual	15,96% (81,00%)	6,20% (86,02%)	3,86% (89,34%)

- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



ASG	OBJETIVO	INDICADOR	META 2030	2023	2024	2025
Ciudadanía	Maximizar la digitalización en la relación con el cliente sin dejar a nadie atrás	% de gestiones con los clientes a través de canales digitales	2024: 35% 2027: 45% 2030: 60% de todas las gestiones	37,89%	37,07%	39,32%
		% de clientes OFEX - Área de clientes (web)	2025: 50% 2030: 65%	41,98%	45,38%	48,46%
		% de contratos no domésticos digitalizados	2024: 45% 2027: 65% 2030: 75%	67,00%	69,84%	72,30%
Talento	Realizar una inversión anual en R+D+I igual o superior a 4,6 M€	M€ anuales dedicados a R+D+I	Objetivo anual hasta 2030 igual o superior a 4,6 M€	4,84 M€	5,37 M€	5,76 M€

(1) La disminución prevista para 2025 se explica por la reclasificación de la CNAE de uno de los proveedores más importantes (ATL), lo que afecta al cálculo del empleo indirecto. Concretamente, ha pasado de estar clasificado en la CNAE 84 'Administración pública' a la CNAE 36 'Captación, depuración y distribución de agua', que tiene un coeficiente multiplicador menor en términos de creación de empleo. A pesar de esta variación metodológica, el incremento acumulado respecto a 2020 es del 28,8%, muy por encima del objetivo establecido del 2% anual.



ASG	OBJETIVO	INDICADOR	META 2030	2023	2024	2025
Cadena de valor	Alcanzar el 80% del volumen total de compras susceptible de ser abordado bajo criterios de sostenibilidad para 2030	% de compras con criterios de sostenibilidad (1) Año de referencia: 2021	Meta anual 2022-2027: aumento anual del 10% respecto al año anterior Meta anual 2028-2030: aumento del 5% anual respecto al año anterior	49,40% Supone un incremento del 13,04% en comparación con 2022	55,83% Supone un incremento del 13,02% en comparación con 2023	62,64% Supone un incremento del 12,20% en comparación con 2024
Transparencia y diálogo	Establecer un mínimo de 20 procesos de cocreación anuales con nuestros grupos de relación	Procesos participativos o de cocreación ofrecidos a nuestros grupos de relación	2021-2023: 20 procesos/año 2024-2030: 25 procesos/año	36	39	42

(1) Dada la singularidad y el impacto económico de las obras contra la sequía correspondientes a los contratos '2024-141 – Obras de ampliación de la capacidad de la estación de tratamiento de agua del Besòs: filtros de calcita y '2024-142 – Obras de ampliación de la capacidad de la estación de tratamiento de agua del Besòs: obras internas y externas', se ha decidido asignar el importe de las órdenes asociadas de acuerdo con el año y el grado de ejecución de las obras. En consecuencia, el porcentaje de compra sostenible para 2024 se ajusta al 55,83%, mientras que el valor consolidado previsto para 2025 se sitúa en el 62,64%.

Compromiso con los ODS

En 2015, las Naciones Unidas aprobaron la **Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible**, que comprende 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas asociadas. Este marco global establece una guía común para abordar los principales retos ambientales, sociales y económicos, desde una perspectiva integral que requiere la participación coordinada de instituciones, empresas y la sociedad civil.

En coherencia con nuestro propósito y la Estrategia 2030, articulamos nuestra contribución a los ODS a través de tres áreas de actuación que generan un impacto directo y complementario:

- **Compromiso territorial con perspectiva global:** actuaciones destinadas a reforzar la resiliencia hídrica y climática del área metropolitana, al tiempo que se contribuye a los retos globales.
- **Soluciones de impacto medible:** proyectos concretos y escalables alineados con los retos prioritarios identificados en el análisis de materialidad.
- **Alianzas para multiplicar los resultados:** cooperación activa con administraciones públicas, entidades sociales, empresas y otros grupos de relación para ampliar el alcance y la profundidad de la contribución a los ODS.



Impacto directo



Contribución directa



Contribución complementaria





Valor e impacto

Contribuimos al **desarrollo del territorio** mediante la generación de riqueza y empleo, invirtiendo en infraestructuras estratégicas, la compra local y sostenible, el impulso de acción social y la protección del medio ambiente. En 2025, hemos seguido esforzándonos por reforzar esta contribución, trabajando para **consolidar un modelo que genere valor sostenible** para las personas y el territorio.



Este impacto se materializa en indicadores cuantificables que permiten evaluar la **creación de valor directo, indirecto e inducido**, así como el rendimiento social y ambiental de la actividad desarrollada. El impacto de nuestra actividad se mide mediante indicadores económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno que integran el cálculo del valor social generado, la contribución al PIB y al empleo, el rendimiento de la inversión social y ambiental, y la aplicación de criterios ASG en la gestión y financiación de la compañía.



Creación de valor 2025



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Ambiental

91,9 M€ en acciones en favor del medio ambiente

Rendimiento de la red del 85,81%

97,75% de residuos valorizados (98,11% de EDARs y 78,41% de ETAPs)

El 96,1% del consumo energético procede de fuentes renovables

Nuestra huella de carbono ha sido de 132.815,49 toneladas de CO₂ eq (alcance 1, 2 y 3)

Regeneración de agua: 31,01 hm³ en 2025, de los cuales el 8,4% se ha destinado a usos prepotables

Máxima garantía de calidad: más de 500.000 análisis al año

Se han patrocinado 25 eventos de gran afluencia, en los que se ha promovido la hidratación sostenible mediante el agua del grifo, se ha evitado el uso de plásticos de un solo uso y se ha minimizado la generación de residuos



Social

3,26 M€ destinados a la contribución social

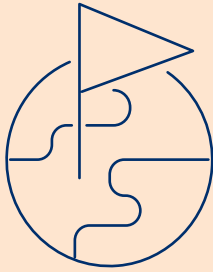
201 organizaciones se han beneficiado de nuestro apoyo, que ha tenido un impacto en más de 500.000 ciudadanos/as

Hemos apoyado 257 iniciativas sociales en ámbitos como la educación, la salud, la sensibilización y el desarrollo local

Plan de acción social: más de 1.300 participantes en programas de empleo y más de 9.500 familias beneficiadas por programas de agua, salud y bienestar

41.855 niños y jóvenes han participado en el programa educativo escolar del Museu de les Aigües (26.829 de forma presencial y 15.026 de forma digital)

16 iniciativas de voluntariado en las que han participado 139 voluntarios/as, con 84 personas beneficiarias



Gobernanza

Se ha consultado a 734 personas de nuestros grupos de relación sobre los temas más relevantes (ejercicio de doble materialidad).

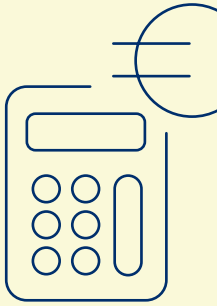
42 procesos de cocreación con las partes interesadas

Sistema de Gestión Integrada basado en 13 normas nacionales e internacionales

El 43,75% de las mujeres en el Consejo de Administración

Esfuerzo total en innovación de 5,8 M€

Gestión integral de riesgos, incluyendo riesgos operativos, financieros, de reputación, ambientales y sociales (evaluación semestral)



Valor económico

Valor económico directo generado: 645,4 M€

Valor económico distribuido: 581,9 M€

5 indicadores ASG asociados a las finanzas sostenibles

Capacidad de generación de riqueza: 998 M€ (cálculo del valor social integrado)

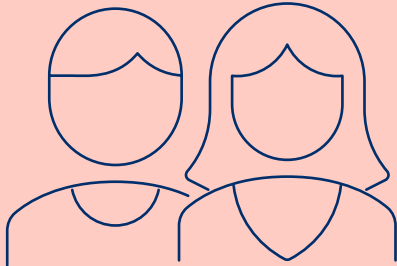
Capacidad de creación de empleo: 8.381 (cálculo del valor social integrado)



Creación de valor 2025



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Cientes

Índice de satisfacción: **7,72**

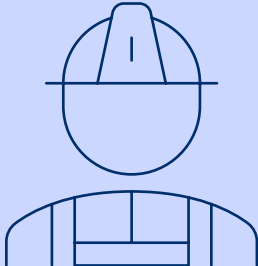
Puntuación neta de satisfacción (NSS): **65,54%**

68.043 familias con tarifa social (**13,1 M€**)

Omnicanalidad: siete canales coordinados de atención al cliente

Inclusión y diversidad: **seis idiomas y diversos mecanismos** para facilitar el servicio a las personas con discapacidad

Se ha implementado el nuevo **CRM de Salesforce**, lo que nos permite avanzar hacia la omnicanalidad, implementar una visión de 360 grados de los clientes y optimizar las gestiones.



Plantilla

El **94,24%** de la plantilla tiene contrato indefnido

Brecha salarial del **3,24%**

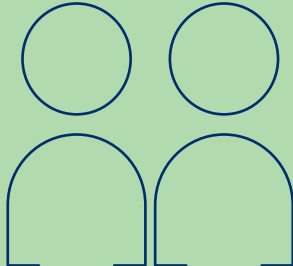
38.879 horas de formación en 2025 (31,20 horas por persona)

89 medidas destinadas a facilitar un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal

La **Cultura Justa** se ha convertido en el pilar central de la gestión de la Seguridad, la Salud y el Bienestar, situando a las personas y el diálogo en el centro de todas las iniciativas

Las **tasas de frecuencia y gravedad** de los accidentes se mantienen estables en **2,51 y 0,20**, respectivamente

Se realizaron **885 visitas** de salud y seguridad laboral



Proveedores

74,2% de compras locales (provincia de Barcelona)

El **62,64%** de las compras se realizaron según criterios de sostenibilidad

99 licitaciones con criterios de sostenibilidad

Plazo medio de pago a proveedores de **41 días** (el 99% de los pagos se realizan dentro del plazo legal)

Adhesión al **programa de proveedores sostenibles del Pacto Mundial** de las Naciones Unidas, al que hemos invitado a 237 proveedores



Impacto socioeconómico

La actividad de Aigües de Barcelona genera un **impacto socioeconómico significativo en el territorio metropolitano**, tanto por su papel como operador esencial en el ciclo integral del agua como por su capacidad de dinamización económica. La compañía contribuye al **desarrollo local a través de la contratación de proveedores, la inversión en infraestructuras estratégicas y la generación de empleo directo e indirecto**.



Esta contribución se ve reforzada por una **gestión económica responsable**, basada en criterios de sostenibilidad, prácticas de pago rigurosas e instrumentos de financiación alineados con los objetivos ambientales y sociales. Asimismo, el cálculo del valor social integrado permite cuantificar el impacto generado más allá del ámbito estrictamente financiero, incorporando el retorno social de la actividad realizada y su contribución al bienestar colectivo.

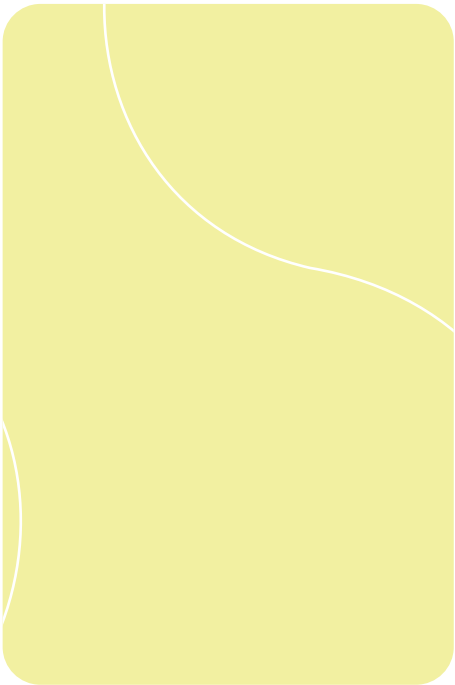
En este marco, la compañía aplica la metodología de **cálculo del valor social integrado** (CVSI), basada en el modelo internacional de Input-Output y desarrollada con el apoyo de un experto independiente. Esta herramienta permite cuantificar el impacto socioeconómico que genera la actividad de la compañía sobre el producto interior bruto y el empleo, distinguiendo entre impactos directos, indirectos e inducidos, y analizándolos en diversas áreas geográficas. De este modo, se dispone de una medida objetiva y validada de la contribución real de la compañía a la economía y la sociedad.



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Capacidad de generar riqueza a través de las actividades de Aigües de Barcelona



España

998,20
millones de euros
0,06%
del PIB en España

MILLONES DE EUROS

503,75
274,70
219,75

Generación directa de riqueza

Generación de riqueza indirecta en la cadena de suministro

Generación de riqueza inducida en toda la cadena de valor

Cataluña

866,37
millones de euros
0,27%
del PIB en Cataluña

MILLONES DE EUROS

398,20
269,67
198,50

Generación directa de riqueza

Generación de riqueza indirecta en la cadena de suministro

Generación de riqueza inducida en toda la cadena de valor

Área metropolitana de Barcelona

763,79
millones de euros
0,46%
del PIB en el área metropolitana de Barcelona

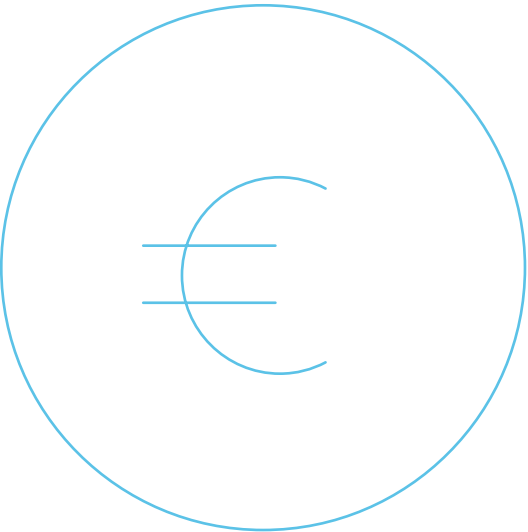
MILLONES DE EUROS

372,27
220,04
171,48

Generación directa de riqueza

Generación de riqueza indirecta en la cadena de suministro

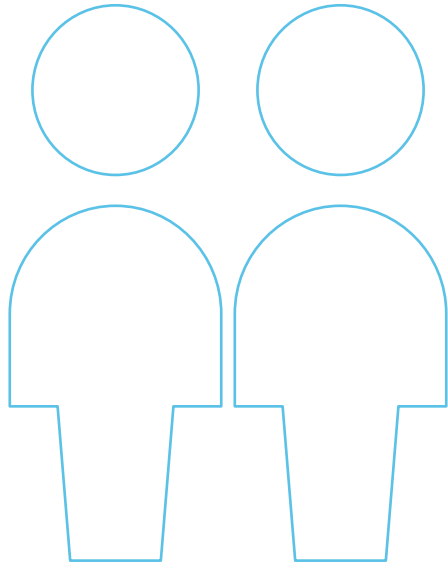
Generación de riqueza inducida en toda la cadena de valor



Por cada 186 litros de agua suministrada, contribuimos a generar 1 euro de riqueza para la sociedad.



Impacto de la actividad de la compañía en el empleo



Por cada 22,19 millones de litros de agua suministrados, generamos un puesto de trabajo a tiempo completo.

ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 SBM-2, ESRS S3-4

España

8.380,95

trabajadores/as a tiempo completo

0,04%

del empleo en España

1.235,20

personas trabajadoras directas de la compañía

5.726,20*

puestos de trabajo indirectos en la cadena de suministro

1.419,55

puestos de trabajo inducidos en toda la cadena de valor

(*) Se observa un aumento sostenido interanual de la capacidad de generar riqueza y empleo. La reducción registrada en 2025 en la generación de empleo indirecto —con repercusión también en el valor global— se debe a una reclasificación metodológica del CNAE de uno de los principales proveedores (ATL). Este ha pasado de la categoría 84 'Administración pública' a la categoría 36 'Captación, depuración y distribución de agua'. El nuevo código incorpora un coeficiente multiplicador menor en el cálculo del empleo indirecto, lo que explica la variación observada.

Cataluña

7.958,63

trabajadores/as a tiempo completo

0,20%

del empleo en Cataluña

1.235,20

personas trabajadoras directas de la compañía

5.183,74

puestos de trabajo indirectos en la cadena de suministro

1.539,69

puestos de trabajo inducidos en toda la cadena de valor

Área metropolitana de Barcelona

7.223,17

trabajadores/as a tiempo completo

0,45%

del empleo en el área metropolitana de Barcelona

1.235,20

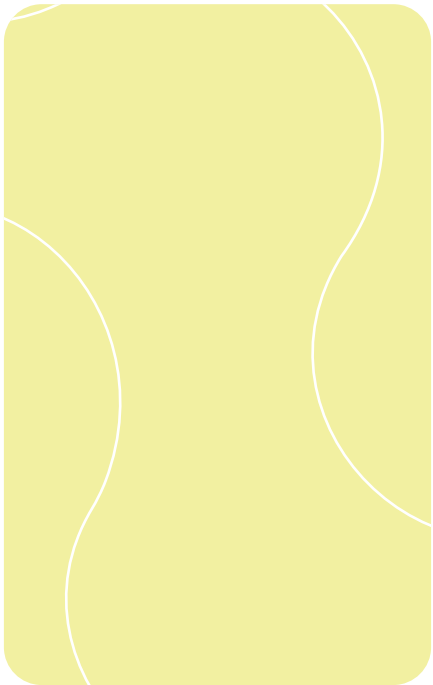
personas trabajadoras directas de la compañía

4.629,77

puestos de trabajo indirectos en la cadena de suministro

1.358,20

puestos de trabajo inducidos en toda la cadena de valor



01

02

03

04

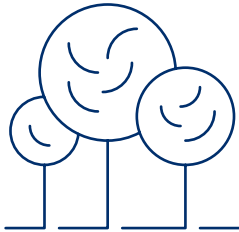
05



Impacto medioambiental

La sostenibilidad medioambiental es un **pilar fundamental de la hoja de ruta de Aigües de Barcelona** y guía la toma de decisiones estratégicas, operativas y de inversión de la compañía.

Durante el ejercicio 2025, la compañía ha destinado **59.574.379 € a inversión medioambiental**, lo que supone un aumento significativo con respecto al ejercicio anterior, y ha registrado un **gasto medioambiental de 32.286.839 €**, destinado a actuaciones relacionadas con la regeneración del agua, la gestión de residuos, la digitalización medioambiental, la neutralidad climática y la protección de los ecosistemas.



Los impactos derivados de las inversiones medioambientales de Aigües de Barcelona se materializan en los siguientes objetivos:

Incrementar el volumen de agua disponible y reforzar la resiliencia hídrica.

Reducir la huella de carbono.

Reducir la huella de agua.

Aumentar la producción de energía renovable.

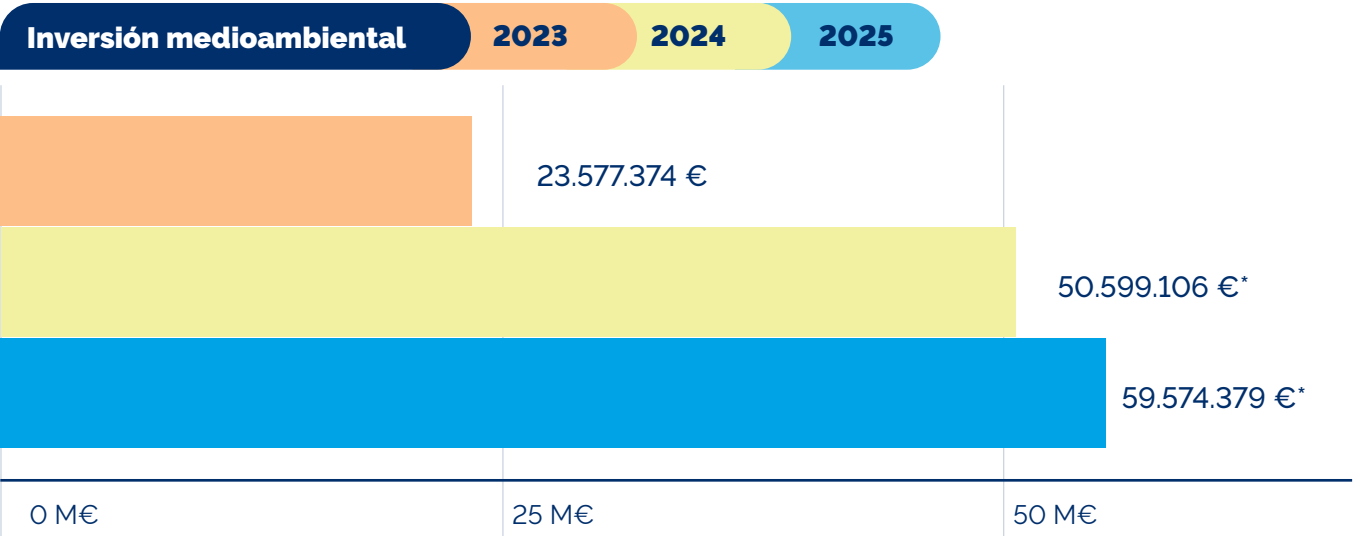
Potenciar la valorización de los residuos.

Fomentar el ahorro energético.

Durante el ejercicio 2025, la compañía invirtió **59,6 M€ en iniciativas medioambientales** y también incurrió en diversos **gastos de protección y mejora en este ámbito por un total de 32,3 M€**.



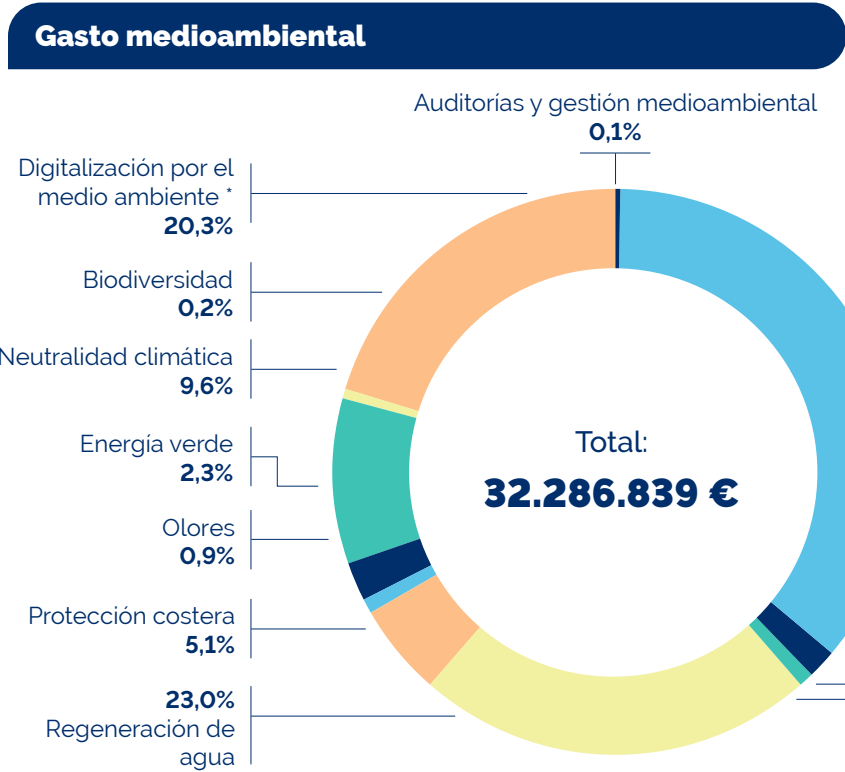
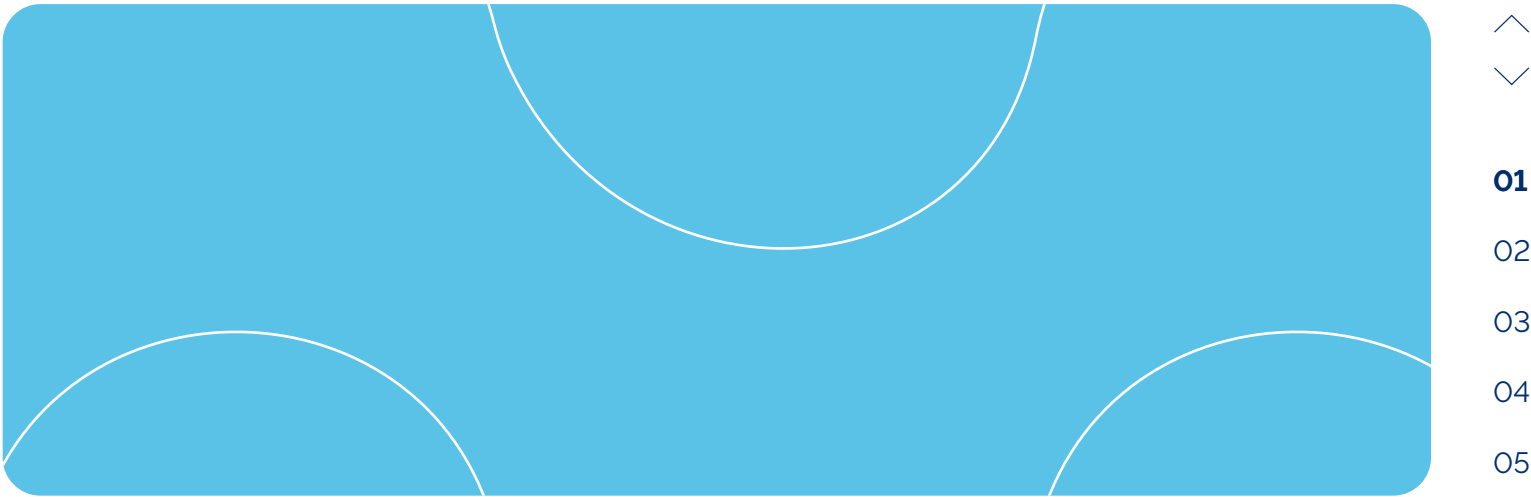
- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



(*) Incluye las inversiones del PERTE Ressona, subvencionado parcialmente por el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico (MITERD), y de la ampliación de la ETAP del Besòs, subvencionada por el Departamento de Territorio, Vivienda y Transición Ecológica de la Generalitat de Catalunya. Estas inversiones han impulsado el notable incremento con respecto a 2023.

Cálculo del valor social integrado de la acción medioambiental			
Ambiental 	Creación de riqueza Millones de euros	Directo	91,55
		Indirecto	22,67
		Inducido	13,44
		Total	127,66
	Creación de empleo Trabajadores/as a tiempo completo	Total	1.336,76

(*) Calculado para el ámbito geográfico de Cataluña.



(*) Corresponde a los gastos del proyecto PERTE Ressona, subvencionado parcialmente por el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico (MITERD).



Impacto social

Durante 2025, hemos destinado **3,26 M€ a la contribución social**, en el marco de la metodología internacional del **LBG (London Benchmarking Group)**, que permite medir la contribución social y su impacto de manera coherente y rigurosa. Esta contribución se ha materializado en **257 iniciativas** orientadas a la educación y la sensibilización ambiental, el desarrollo local, la mejora del empleo y la salud y el bienestar, con especial atención a las personas en situación de vulnerabilidad en el área metropolitana de Barcelona.



En total, 201 organizaciones se han beneficiado de la contribución social de la compañía, que ha llegado a más de 500.000 ciudadanos.



Contribución social (M€) *	2023	2024	2025
Contribución social según LBG	2,50	2,70	3,26
Patrocinios	0,65	0,56	0,64
Proyectos propios y otros	1,85	2,14	2,62

(*) Importes registrados como aportaciones económicas, dedicación de tiempo de trabajo, aportaciones en especie y gastos de gestión. El incremento registrado en proyectos propios y otros se explica principalmente por la incorporación de nuevas iniciativas en el marco del nuevo Plan de acción social.

Cálculo del valor social integrado de la acción social*

Acción social 	Generación de riqueza Millones de euros	Directo	2,94
		Indirecto	0,52
		Inducido	0,17
		Total	3,63
	Creación de empleo Trabajadores/as a tiempo completo	Total	74,69

(*) Calculado para el ámbito geográfico de Cataluña.



01

02

03

04

05



02

Agua, clima y resiliencia territorial



Xavier Bernat.
Director de
Estrategia,
Innovación y
Desarrollo

“

En 2025, Aigües de Barcelona, en estrecha colaboración público-privada, especialmente con el Área Metropolitana de Barcelona y la Generalitat de Catalunya, ha seguido trabajando intensamente en la transición del ciclo del agua metropolitano hacia un modelo resiliente, adaptado al cambio climático, descarbonizado y con reducción de emisiones de carbono, y que promueva la mejora del medio ambiente y del capital natural.

En el ámbito de la eficiencia ambiental, cabe destacar el excepcional rendimiento alcanzado por la red de distribución de agua, superior al 85,5%, así como el consumo responsable de la ciudadanía metropolitana, que ahora se sitúa por debajo de los 100 l/hab./día.

En el ámbito de la diversificación de los recursos hídricos, se ha seguido promoviendo la integración de recursos hídricos cercanos y de baja huella, como las fuentes locales y el agua regenerada, especialmente mediante el desarrollo y la adaptación de las infraestructuras.

En cuanto a la mitigación, destacan la reducción lograda en 2025 de las emisiones directas de carbono, el consumo casi total de energía con garantía de origen, el aumento de la autosuficiencia energética y la valorización del 97,8% de los residuos. La compañía también ha trabajado en la evaluación de medidas que le permitan alcanzar los objetivos de descarbonización validados por la SBTi, por ejemplo, en los ámbitos de los combustibles, los materiales de construcción, los productos químicos y los tratamientos de valorización de lodos.

En cuanto al capital natural, la compañía ha aprobado el Plan de biodiversidad con el objetivo de impulsar iniciativas que aporten el mayor beneficio a los servicios ecosistémicos más estrechamente vinculados al ciclo del agua. Tanto en la potabilización como en la depuración y la regeneración, hemos contribuido a mejorar el control y la minimización de la contaminación.

Asimismo, en lo que respecta a la calidad del suelo y del aire, hemos seguido trabajando en la monitorización continua, lo que nos ha permitido seguir operando sin causar efectos adversos.

En conjunto, la inversión en medio ambiente alcanzó los 59,6 M€, una cifra récord que demuestra el compromiso de Aigües de Barcelona, puesto de manifiesto a través de sus acciones, con la sostenibilidad del ciclo del agua y el entorno. Un compromiso con un vector clave del servicio integral del agua y el entorno que, sin duda, seguirá siendo el principal faro que guíe la trayectoria estratégica de la compañía.

”



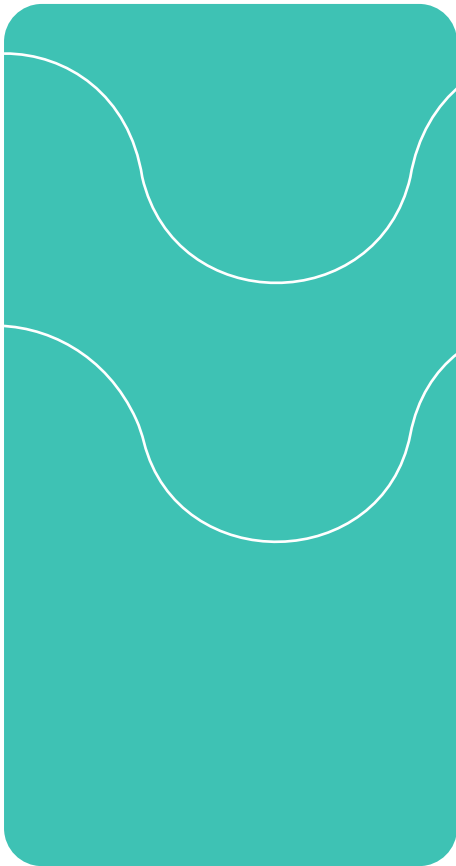
01

02

03

04

05





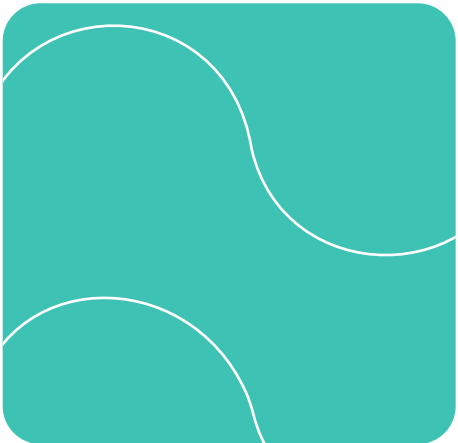
El **modelo de gestión de Aigües de Barcelona** garantiza un suministro de agua seguro y de alta calidad al área metropolitana de Barcelona, a través de una gobernanza basada en la transparencia, la colaboración institucional y el compromiso con la mejora continua. Este modelo, consolidado a lo largo de los años, integra la experiencia operativa con la capacidad de inversión e innovación, y sirve de referencia en la gestión del **ciclo integral del agua** en entornos urbanos complejos.

La compañía gestiona todas las fases del ciclo del agua de manera integrada, desde la captación hasta su retorno al medio natural, aplicando criterios de eficiencia, seguridad para la seguridad sanitaria y minimización del impacto ambiental. Este enfoque integral permite optimizar los recursos disponibles y garantizar la continuidad del servicio, incluso en situaciones de gran presión sobre los recursos hídricos.

En un contexto marcado por el cambio climático y la escasez estructural de recursos, Aigües de Barcelona ha reforzado su compromiso con la diversificación de las fuentes de abastecimiento de agua y, en particular, con la regeneración y la reutilización del agua. La incorporación progresiva del agua regenerada como recurso estratégico contribuye a aumentar la disponibilidad de recursos y a reforzar la **resiliencia hídrica** del territorio metropolitano.

Este modelo se implementa a través de una red de infraestructuras avanzadas e interconectadas que permiten optimizar la eficiencia operativa, mejorar el control de los procesos y garantizar los estándares de calidad en cada etapa del ciclo. La digitalización y la gestión inteligente de los datos refuerzan esta capacidad, facilitando la toma de decisiones y la anticipación de riesgos.

De este modo, la **resiliencia del ciclo integral del agua** se basa en un modelo de gestión sólido, adaptable y orientado al largo plazo que combina la excelencia operativa, la innovación y el compromiso con el territorio.



01

02

03

04

05

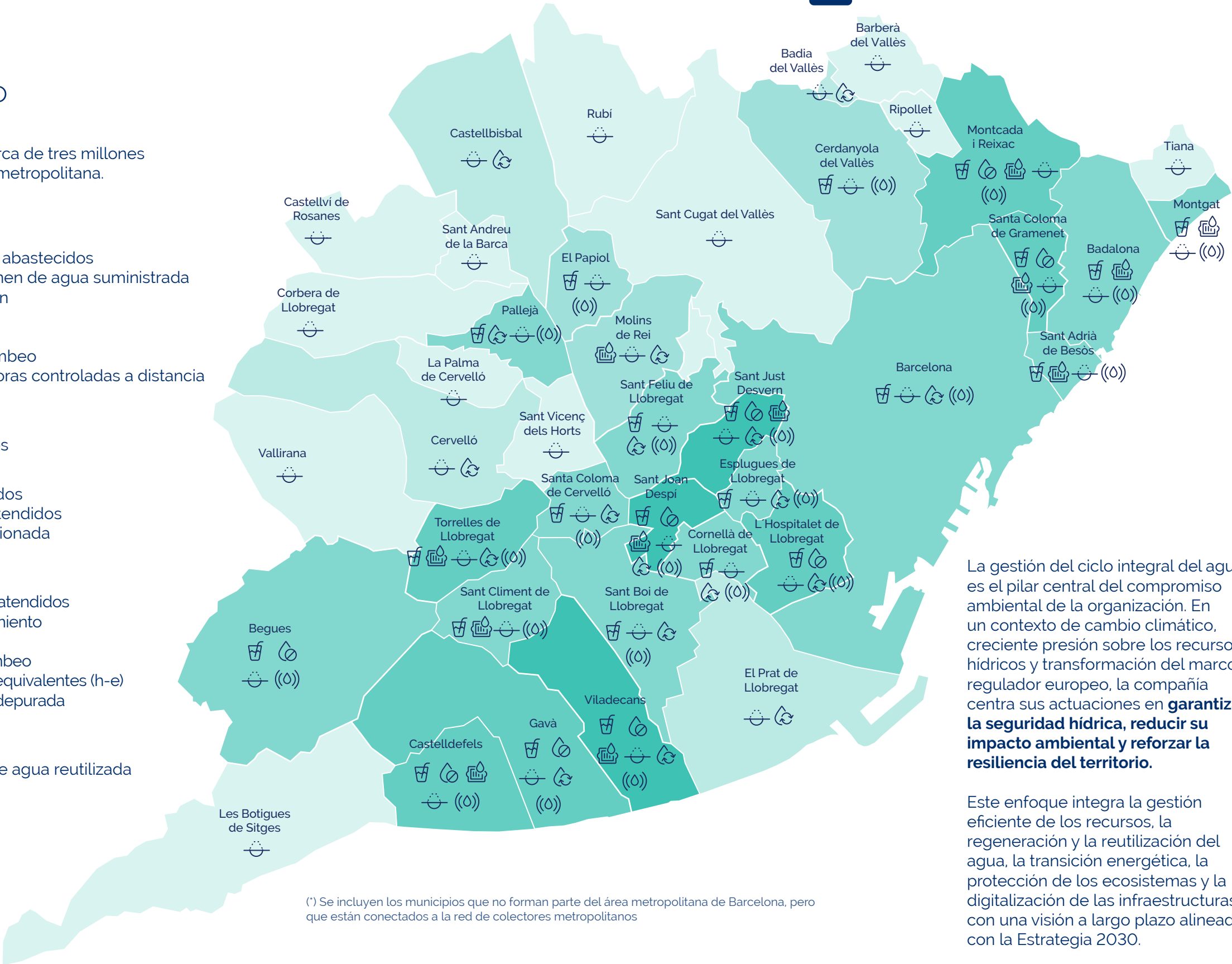


La actividad de Aigües de Barcelona: gestión y servicio

En Aigües de Barcelona suministramos agua a cerca de tres millones de personas de la ciudad de Barcelona y su área metropolitana.

Agua potable		23 municipios 3.083.172 habitantes abastecidos 186,00 hm³ de volumen de agua suministrada 4 ETAP en explotación 4.772,53 km de red 80 depósitos 73 estaciones de bombeo 153 válvulas reguladoras controladas a distancia
Telelectura		23 municipios 89,34% de los clientes
Saneamiento		12 municipios atendidos 677.449 habitantes atendidos 1.338 km de red gestionada
Agua tratada		40 municipios 3.504.288 habitantes atendidos 7 EDARs en funcionamiento 311 km de colectores 40 estaciones de bombeo 5.196.463 habitantes equivalentes (h-e) 254,00 hm³ de agua depurada
Agua regenerada		18 municipios 31,01 hm³ volumen de agua reutilizada
Agua para usos no potables		9 municipios

ETAP: Estación de Tratamiento de agua potable
ERA: Estación de Regeneración de agua residual



(*) Se incluyen los municipios que no forman parte del área metropolitana de Barcelona, pero que están conectados a la red de colectores metropolitanos

La gestión del ciclo integral del agua es el pilar central del compromiso ambiental de la organización. En un contexto de cambio climático, creciente presión sobre los recursos hídricos y transformación del marco regulador europeo, la compañía centra sus actuaciones en **garantizar la seguridad hídrica, reducir su impacto ambiental y reforzar la resiliencia del territorio.**

Este enfoque integra la gestión eficiente de los recursos, la regeneración y la reutilización del agua, la transición energética, la protección de los ecosistemas y la digitalización de las infraestructuras, con una visión a largo plazo alineada con la Estrategia 2030.



Riesgos y retos
presentes y
futuros

Amenazas



Escasez de recursos hídricos:
tiene consecuencias sobre la disponibilidad y la calidad del agua, el aumento de la desertización, los cambios en los ecosistemas y las zonas húmedas, y el incremento de las tensiones entre sectores por el uso del agua (energía, regadío, uso doméstico, industria, etc.).



Impacto del cambio climático sobre las infraestructuras:
los fenómenos atmosféricos de alta intensidad pueden producir daños importantes y alterar significativamente el servicio en zonas muy localizadas.

Oportunidades



Alineación y posicionamiento
respecto a políticas públicas y compromisos catalizadores de ciudades más sostenibles, búsqueda de la complicitad y de la acción de la ciudadanía (calidad del aire, calidad ambiental, usos compartidos de espacios públicos, conservación y creación de biodiversidad, economía circular, transparencia, etc.).



Usos del agua regenerada:
situaciones de escasez de agua, palancas de la estrategia de economía circular europea y española, emergencia climática, etc.



Reducción y optimización de la energía: aprovechando los procesos operativos del ciclo integral del agua (intensivos en consumo energético) y la transición energética (energías renovables y autoconsumo).



01

02

03

04

05

Aigües de Barcelona trabaja para reforzar la resiliencia urbana mediante el despliegue de soluciones sostenibles basadas en el uso eficiente de los recursos hídricos, como el agua regenerada.



Garantizar el suministro de agua hoy y mañana

En un territorio con escasez hídrica estructural, **garantizar la disponibilidad de agua con plenas garantías sanitarias y operativas es una prioridad** estructural para Aigües de Barcelona. Este objetivo se persigue mediante un modelo basado en la diversificación de recursos, la eficiencia operativa y la planificación anticipada de las inversiones.

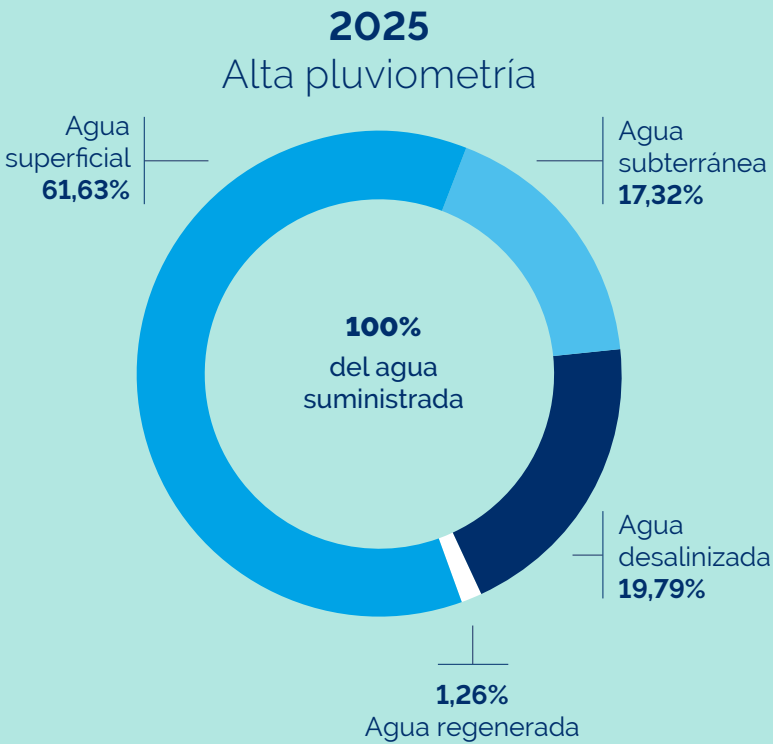
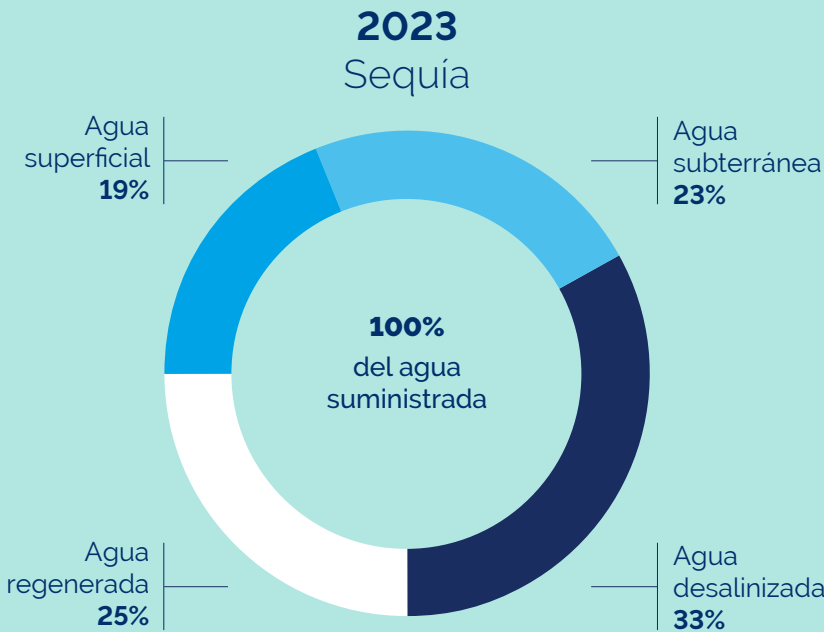
La incorporación progresiva de recursos alternativos —como el agua desalinizada y el

agua regenerada—, junto con la implementación de medidas vinculadas al Plan de sequía, ha permitido reforzar la solidez del sistema y optimizar las infraestructuras existentes.

Este enfoque se complementa con un control de calidad continuo, la digitalización de las instalaciones y la monitorización en tiempo real, elementos que consolidan un modelo de gestión centrado en la continuidad del servicio y la mejora continua.

01
02
03
04
05

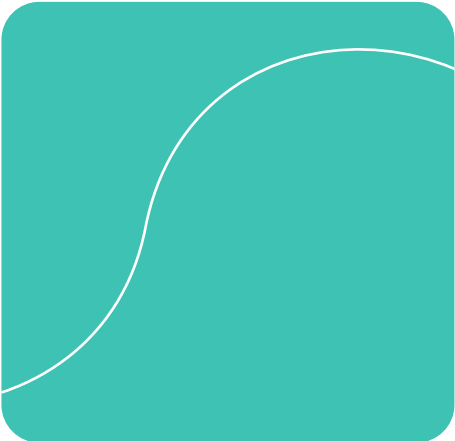
Origen del agua suministrada



La diversificación de las fuentes —agua regenerada, desalinizada y subterránea— refuerza un modelo de abastecimiento de agua más resiliente y garantiza un suministro sostenible y eficiente.



David Salazar.
Responsable de Operaciones de Plantas



”

La crisis de sequía vivida entre 2023 y 2025 ha demostrado la importancia de anticiparnos a los escenarios de déficit hídrico estructural. Desde el ámbito de Producción, hemos intensificado las actuaciones para diversificar recursos, incrementar la flexibilidad operativa y reforzar la resiliencia del sistema metropolitano ante escenarios climáticos cada vez más exigentes.

En el Polo Llobregat se han ejecutado actuaciones estratégicas como la interconexión entre pozos y filtros de carbón activo en la ETAP de Sant Joan Despí y la incorporación de nuevos tratamientos con carbón activo en la ETAP Estrella. Paralelamente, avanza las obras de la nueva ETAP Estrella, que incorporará tratamiento con membranas de ósmosis inversa y una mayor capacidad de carbón activo, así como la construcción de nuevos campos de pozos y el proyecto de ampliación de la ósmosis inversa en Sant Joan Despí, actuaciones que permitirán aprovechar al máximo los recursos disponibles.



01

02

03

04

05

”

La regeneración de agua en la ERA del Baix Llobregat ha sido clave, aportando hasta el 60 % del agua suministrada durante los momentos más críticos. Se trata de una solución tres veces más eficiente energéticamente que la desalinización y cuyo impacto en la huella de carbono se reduce prácticamente a la mitad.

De cara al futuro, apostamos firmemente por replicar este modelo de éxito en el Polo Besòs con la construcción de una nueva ERA y ETAP que triplicará la capacidad de producción. Estas infraestructuras no solo nos preparan para futuras sequías, sino que representan un modelo circular, resiliente y sostenible tanto para la gestión del agua como para las futuras generaciones.





La sequía registrada durante el periodo 2023-2024 sometió al sistema **Ter-Llobregat** a una situación de máxima presión. El 6 de marzo de 2023 se declaró el **estado de excepcionalidad por sequía hidrológica** y, en marzo de 2024, las reservas de los embalses alcanzaron su nivel más bajo, situándose en el **14,83% de su capacidad máxima**.



Esta situación activó las medidas previstas en el **Plan especial de actuación en situaciones de alerta y posible sequía (PES)**, aprobado por la Generalitat de Catalunya, así como la aplicación de las medidas extraordinarias establecidas en el **Decreto-Ley 1/2023** y la **Ley 9/2023**, destinadas a asegurar la prestación adecuada de los servicios del ciclo del agua y a garantizar el suministro doméstico de agua apta para el consumo humano. Con este fin, Aigües de Barcelona ha trabajado a lo largo de 2025 en la planificación, gestión y puesta en marcha de diversas instalaciones.

En momentos de máxima demanda, el uso intensivo de **recursos alternativos —principalmente agua desalinizada y agua regenerada de la Estación de Regeneración de Agua del Baix Llobregat (ERA)—** resultó decisivo. En determinados momentos del episodio de sequía, estos recursos representaron casi el **60% del agua suministrada a Barcelona** y su área metropolitana. Esta aportación contribuyó a contener el descenso de los niveles de los embalses y a garantizar la continuidad del servicio con plenas garantías sanitarias y operativas.

Los episodios de precipitaciones registrados a lo largo de 2024 y a principios de 2025 dieron lugar a una recuperación progresiva y sostenida de los volúmenes almacenados en las cuencas del Ter y del Llobregat. En abril de 2025 se declaró el fin del estado de alerta y la entrada en **prealerta** y, posteriormente, en mayo, el retorno a la **normalidad hidrológica**. En este nuevo escenario, se ajustó la combinación de recursos y el uso de recursos alternativos disminuyó hasta representar **el 21,05% del total de agua suministrada durante 2025**.



Por lo tanto, a lo largo de 2025, en Aigües de Barcelona hemos seguido trabajando para:

Consolidar el agua regenerada como fuente de suministro estratégica.

Replicar el modelo del Eje del Llobregat en el Eje del Besòs.

Convertir el agua regenerada en la fuente clave de abastecimiento para usos no potables



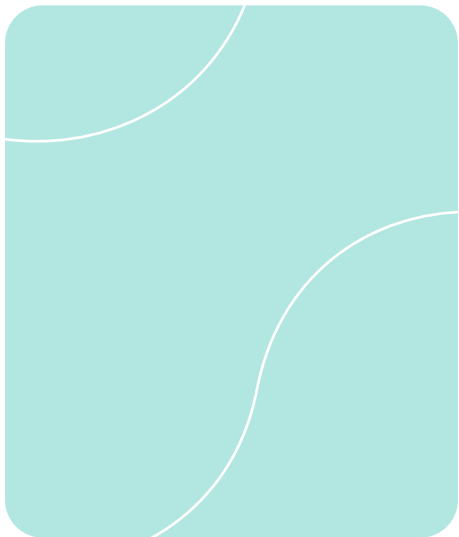
01

02

03

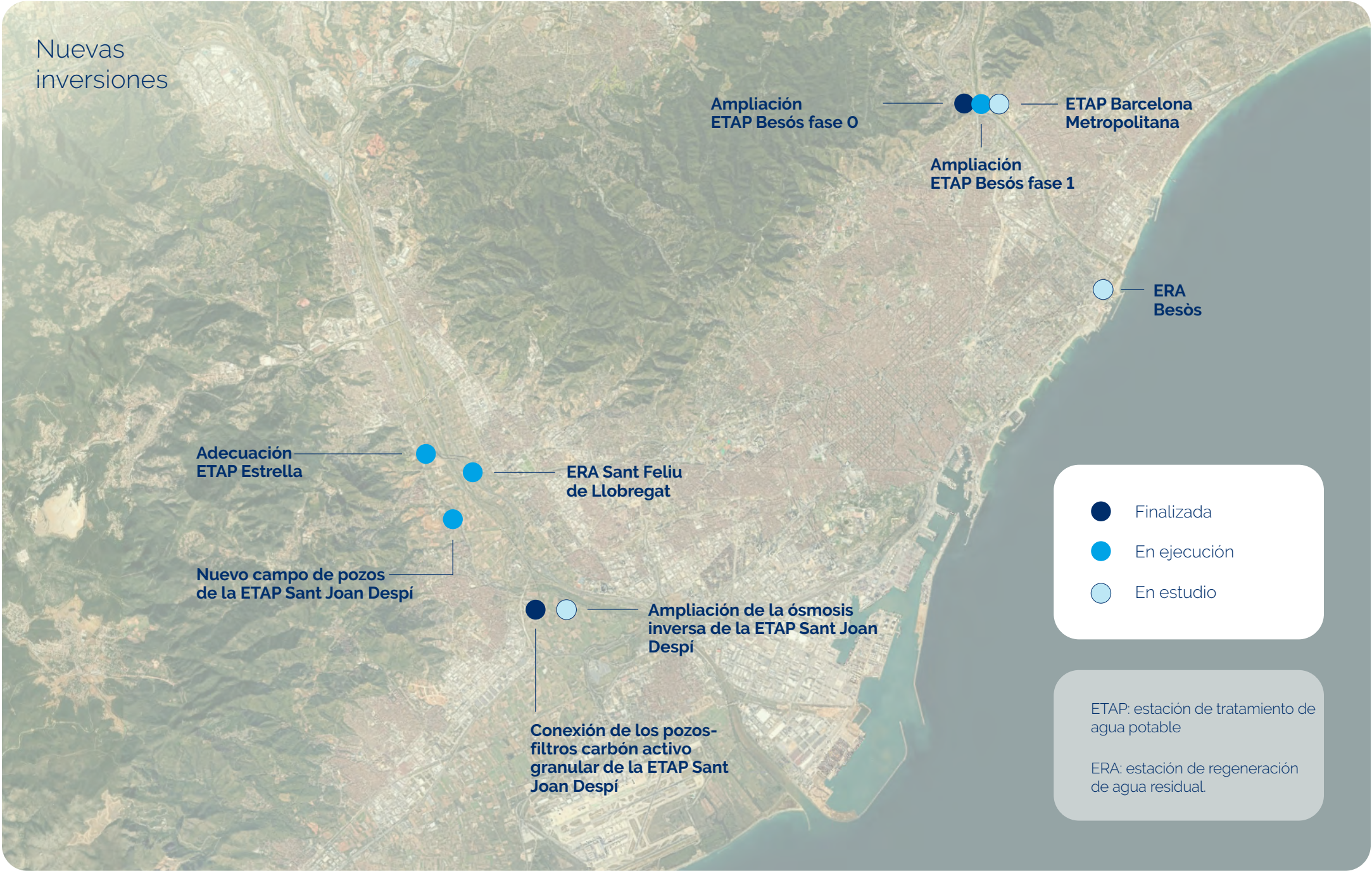
04

05



Nos encontramos en un contexto de escasez estructural de agua en el que los episodios de sequía serán cada vez más intensos y recurrentes. Para hacer frente a esta situación y garantizar el suministro de agua en cualquier circunstancia, Aigües de Barcelona lleva tiempo adaptando su gestión diaria, desde la transformación de sus instalaciones hasta la inversión en recursos hídricos alternativos, como el agua regenerada.

Con este compromiso, la compañía está llevando a cabo diversas actuaciones, incluidas en el plan de sequía del gobierno catalán, destinadas a aprovechar todos los recursos hídricos disponibles y a aumentar la resiliencia de las infraestructuras del ciclo del agua.



Aguas regeneradas

La reutilización del agua regenerada se ha convertido en una palanca clave para garantizar el suministro de agua y reforzar la resiliencia hídrica en el área metropolitana de Barcelona. En este contexto, la EDAR del Baix Llobregat, dotada de sistemas avanzados de regeneración, permite obtener agua de alta calidad para múltiples usos, entre los que se incluyen el mantenimiento del caudal ecológico, usos urbanos y ambientales, así como la recarga de acuíferos. Desde finales de 2022, se ha incorporado también el uso prepotable, cerrando el ciclo urbano del agua mediante su posterior potabilización. En 2025 se regeneraron 31 hm³ de agua, de los cuales el 8,4% se ha destinado a usos prepotables, consolidando una solución eficiente desde el punto de vista energético y ambiental, en comparación con alternativas como la desalinización. Paralelamente, se está trabajando en la construcción de una nueva ERA en Sant Feliu de Llobregat.

Pol Llobregat

Durante el periodo 2024-2025, se han puesto en marcha actuaciones destinadas a maximizar el uso de los recursos hídricos disponibles y mejorar la eficiencia del sistema. Destacan la interconexión entre los pozos y los filtros de carbón activo en la ETAP de Sant Joan Despí, así como la ampliación del tratamiento en la ETAP de Estrella, lo que permitirá el aprovechamiento de la totalidad del recurso subterráneo disponible. Paralelamente, avanzan la construcción de nuevos pozos y la planificación de una ampliación del tratamiento por ósmosis inversa en Sant Joan Despí, lo que refuerza la capacidad de respuesta ante situaciones de variabilidad en la calidad o la disponibilidad del agua.

Pol Besòs

En el ámbito del Besòs, se ha seguido avanzando en la recuperación y ampliación de los recursos hídricos. Tras la puesta en marcha de nuevas líneas de tratamiento y el aumento de la capacidad de la ETAP del Besòs, se ha avanzado en los trabajos de ampliación de la planta para 2025, con el objetivo de alcanzar una capacidad de producción de hasta 800 l/s. Paralelamente, se está trabajando en la definición del modelo de regeneración en el Besòs, con planes para desarrollar una nueva ERA y una ETAP asociada para replicar el modelo del Llobregat y ampliar los usos del agua regenerada.

Plan Operativo en baja

El Plan Operativo de Sequía (POSAB) estructura las medidas de gestión de la red de distribución para adaptarse a las diferentes fases de sequía, en coordinación con las autoridades y los municipios. Este plan incluye actuaciones como la regulación de la presión para reducir los volúmenes suministrados cuando sea necesario. Aunque se aplicó de forma puntual durante 2024 en una situación de emergencia, en 2025, con la mejora de la situación hídrica, no ha sido necesario activarlo.



01

02

03

04

05



ESRS 2 SBM-1, ESRS E3-1, E3-2, E3-3, E3-4

Excelencia en la gestión del ciclo integral del agua



En Aigües de Barcelona gestionamos el ciclo integral del agua.

Desde la captación hasta el retorno al medio natural, gestionamos todas las fases del ciclo del agua con el objetivo de garantizar un **uso eficiente de los recursos y minimizar el impacto ambiental**, con un firme compromiso con la excelencia operativa y la innovación constante.



01

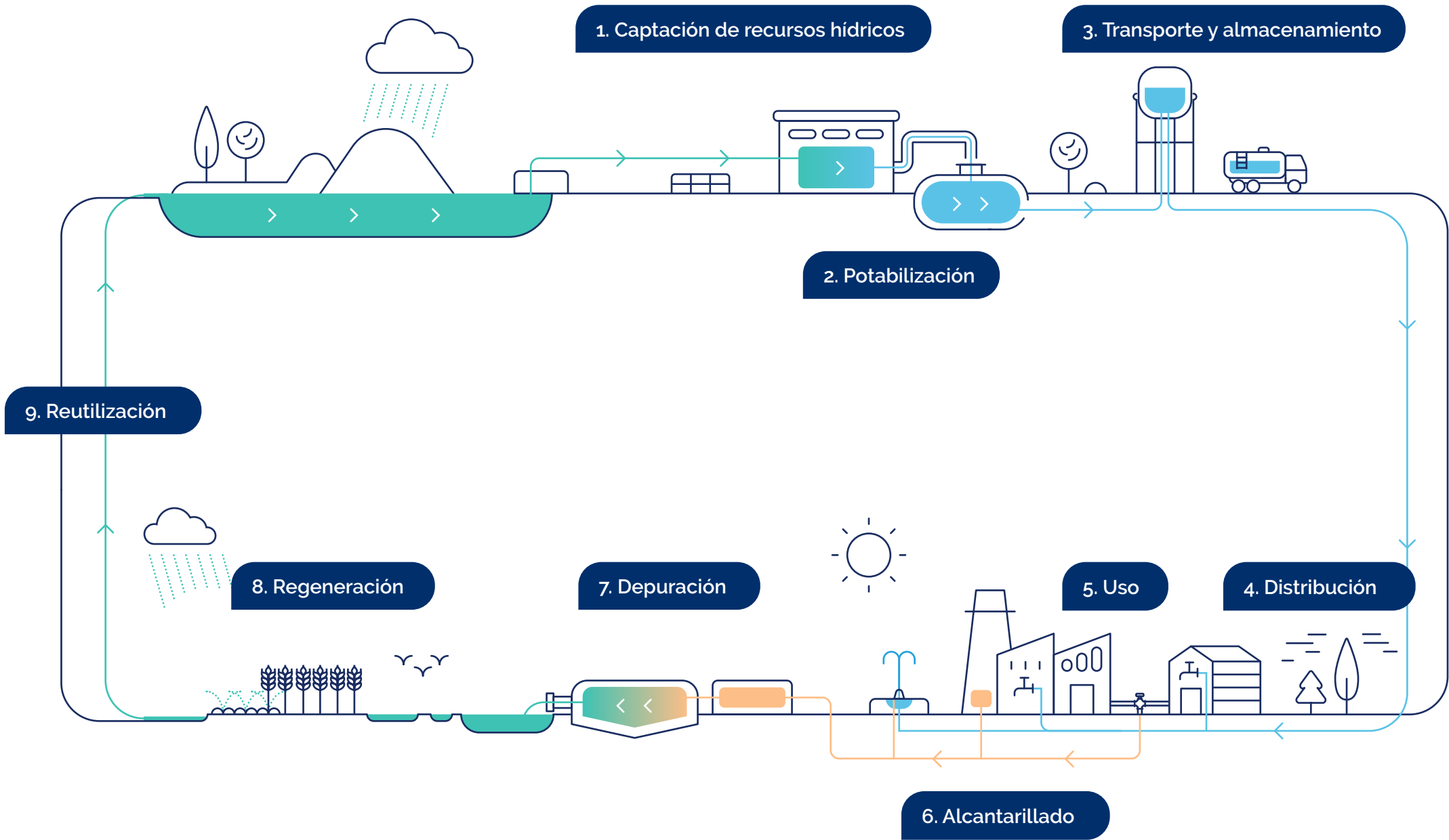
02

03

04

05

El ciclo integral del agua:
una gestión del máximo rigor



Aigües de Barcelona
apuesta por el
agua regenerada
y reutilizada

USOS

Ambientales

Urbanos y
recreativos
(riego de calles, parques...)

Agrícolas

Industriales



Gestión del agua potable



01

02

03

04

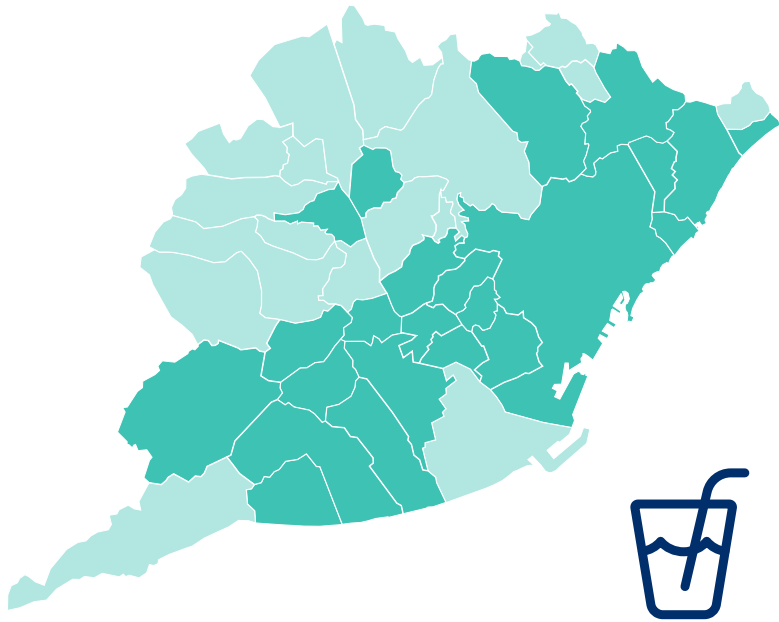
05



Garantizamos el suministro de agua a más de tres millones de habitantes del área metropolitana de Barcelona.

Agua potable

- 23 municipios
- 3.083.172 habitantes abastecidos
- 186,00 hm³ de volumen de agua suministrada a la red
- 4 ETAP en explotación
- 4.772,53 km de red
- 80 depósitos
- 73 estaciones de bombeo
- 153 válvulas reguladoras controladas a distancia
- 23 municipios con **telelectura**



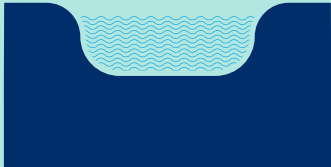


Captación

Gestionamos el ciclo integral del agua con un firme compromiso con la excelencia operativa y la innovación constante. **Garantizamos el abastecimiento a más de tres millones de habitantes** del área metropolitana de Barcelona, mediante una combinación eficiente de recursos hídricos, incluyendo el agua superficial, subterránea, regenerada y desalinizada.

La situación hidrológica actual en Cataluña, marcada por periodos de precipitaciones irregulares y reservas limitadas en las cuencas internas, ha puesto de relieve **la necesidad de una gestión más resiliente y sostenible**. Por este motivo, apostamos por la regeneración y la reutilización del agua como alternativa estratégica y local para garantizar el suministro de agua potable y reducir la dependencia de las fuentes convencionales.

Fuentes superficiales

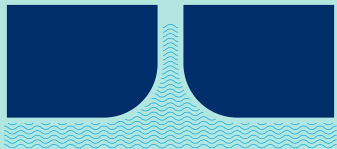


Cuenca del río Llobregat: el agua captada de esta fuente presenta una elevada mineralización y contiene microcontaminantes orgánicos e inorgánicos. Mediante un tratamiento intensivo y sofisticado en las estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP) de Sant Joan Despí y de ETAP de Abrera*, se transforma en agua potable.

En situación de escasez de recursos hídricos, se aporta agua regenerada procedente de la ERA de la EDAR del Baix Llobregat aguas arriba de la captación de la ETAP de Sant Joan Despí, con el fin de aprovechar todos los recursos disponibles y garantizar así el suministro de agua, siguiendo un modelo de economía circular.

Cuenca del río Ter: se potabiliza en la ETAP de Cardedeu*. Presenta una concentración salina moderada, una ligera presencia de bacterias y una baja contaminación orgánica gracias a la autodepuración natural que se produce en los embalses.

Fuentes subterráneas



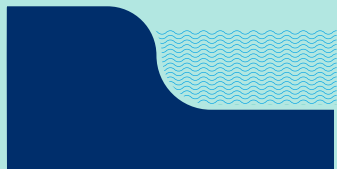
Acuífero de la Vall Baixa y Delta del río Llobregat: las principales captaciones que extraen agua de este acuífero son los pozos Cornellà. El agua captada en estos pozos se potabiliza posteriormente en la ETAP de Sant Joan Despí, donde se aplican tratamientos y tecnologías de última generación, como el ozono, el carbón activo o la ósmosis inversa, que garantizan una calidad excelente. Además, esta planta aplica otros procesos innovadores para gestionar los lodos residuales, mejorar la eficiencia energética y prevenir la generación de residuos.

El agua de los pozos Estrelles de Sant Feliu de Llobregat se trata en la ETAP Estrella. Durante 2025 se han incorporado nuevos tratamientos con carbón activo en la ETAP preexistente (Estrella 2) y se ha avanzado en las obras de la nueva ETAP Estrella, con una mayor capacidad de tratamiento y una tecnología más avanzada, especialmente orientada a la eliminación de contaminantes orgánicos procedentes de las fuentes subterráneas.

Estación de tratamiento del Besòs: el agua procedente de un pequeño acuífero del río Besòs se capta y se potabiliza en la ETAP del Besòs mediante ósmosis inversa, la tecnología más adecuada para tratar este tipo de agua subterránea, con un elevado contenido en sales y presencia de contaminación orgánica.

Estación de tratamiento de La Llagosta: el agua captada del acuífero de la Llagosta se trata mediante la aplicación de una etapa de filtración por ósmosis inversa combinada con una etapa de *stripping*.

Fuentes marinas



Instalación de tratamiento de agua marina (ITAM) del Llobregat*: con el fin de poder atender la demanda de agua en episodios de bajas reservas en los embalses, en esta instalación se lleva a cabo un proceso de desalación de agua marina. La entrada de agua se incrementa de forma escalonada a medida que disminuyen los niveles de los embalses, alcanzando su plena capacidad cuando las reservas embalsadas del sistema Ter-Llobregat descienden por debajo del 40%.

(*) Instalaciones gestionadas por la Entidad de Abastecimiento de Agua del Ter-Llobregat (ATL).



01

02

03

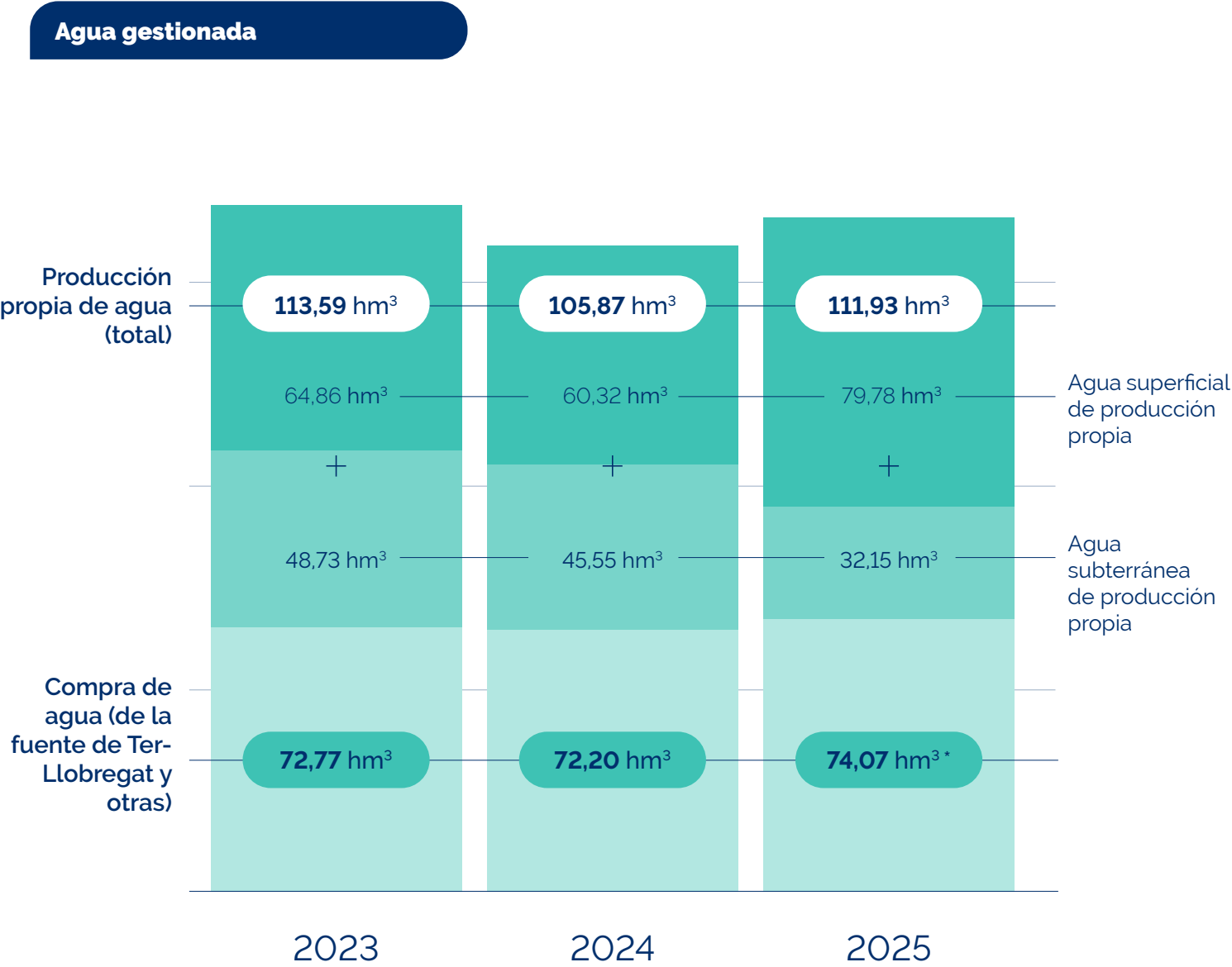
04

05

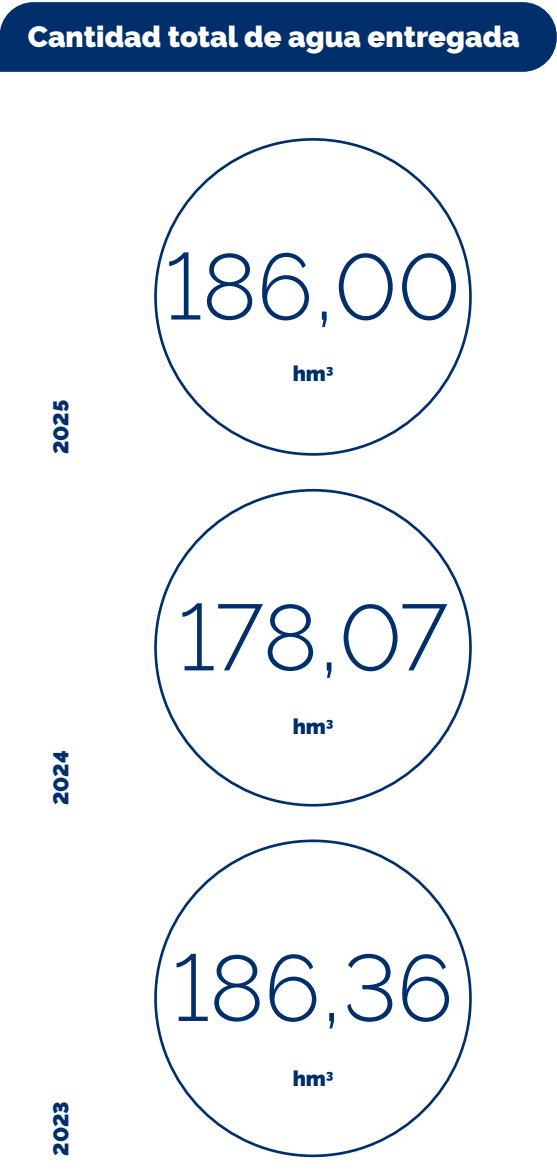


Potabilización

El agua que llega a las estaciones de tratamiento de agua potable que abastecen al área metropolitana de Barcelona (Sant Joan Despí, ETAP del Besòs, La Llagosta y la planta de Les Estrelles) presenta una composición química variable, lo que requiere su control continuo y el uso de **tecnologías avanzadas** para garantizar su calidad y seguridad.



(*) Del volumen total de agua comprada, 36,81 hm³ es de origen marino. En nuestra propia producción no se aplica ningún tratamiento al agua de origen marino.

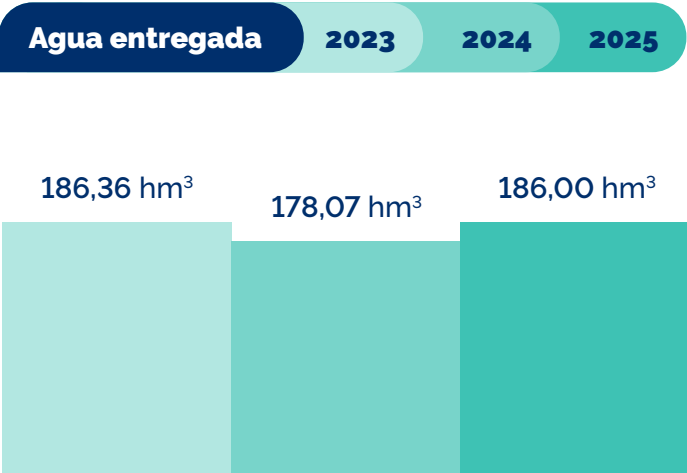




Transporte y almacenamiento

Una vez potabilizada, el agua se transporta a través de la eficiente red de transporte y distribución a los distintos puntos de consumo, garantizando que llegue con la presión adecuada a todos los hogares e instalaciones, las 24 horas del día, todos los días del año. Este sistema integra tuberías principales y secundarias, así como estaciones de bombeo que facilitan su recorrido hasta los puntos de consumo.

Para reforzar la estabilidad del servicio, **el agua se almacena en depósitos estratégicamente situados** en zonas elevadas del territorio, lo **que permite regular los caudales, optimizar la distribución por gravedad y reducir la dependencia energética asociada al bombeo.**

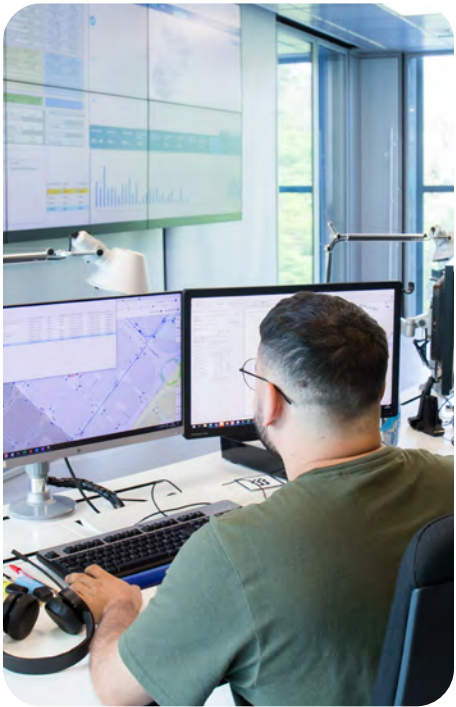


ESRS 2 SBM-1, ESRS E3-2, E3-3, E3-4

El **Centro de Control Operativo** es un elemento clave para la gestión eficiente de la red de suministro. Desde esta infraestructura se supervisan continuamente los principales parámetros operativos para garantizar el suministro con la calidad y la presión adecuadas durante todo el año. El control se extiende a todas las fases del ciclo integral del agua, garantizando el cumplimiento de las normas sanitarias más exigentes.

Este enfoque contribuye a minimizar las pérdidas de agua y garantiza una gestión más eficiente y sostenible del recurso.

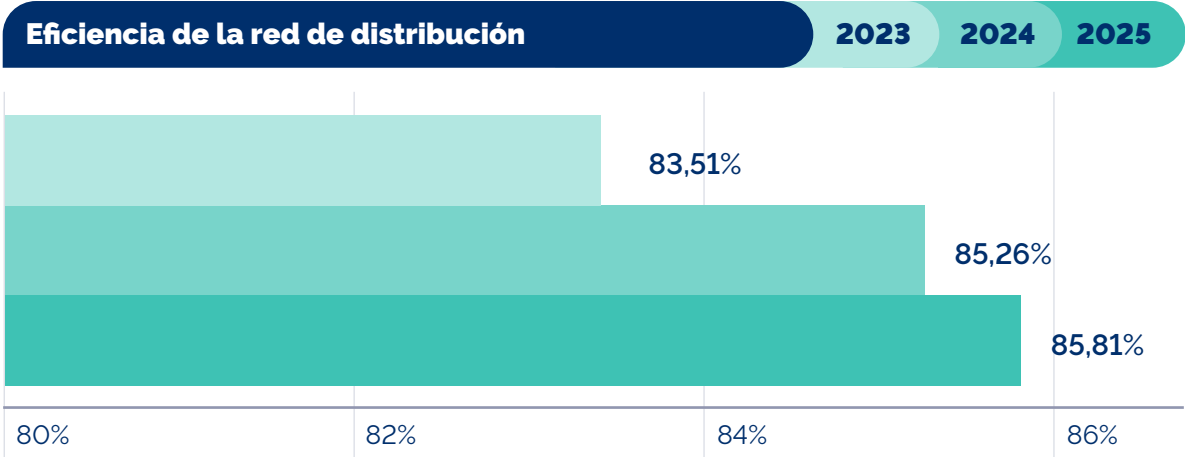
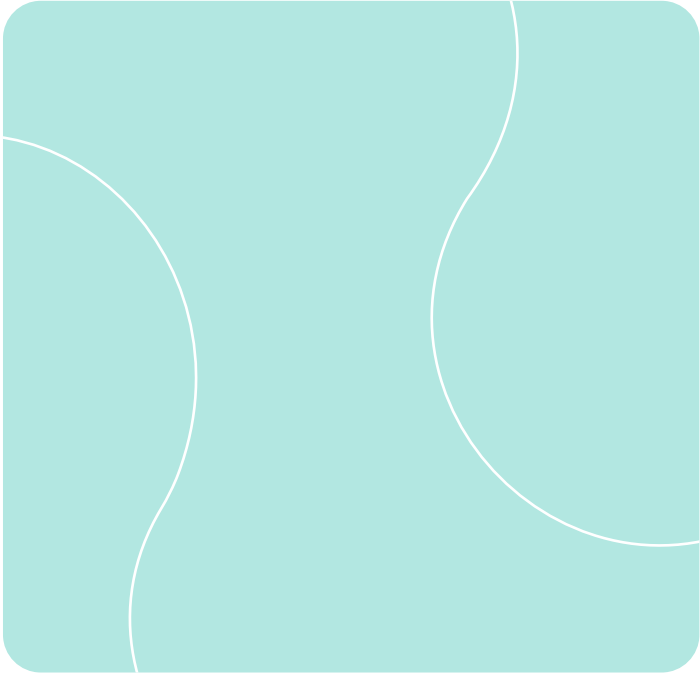
La eficiencia hidráulica es fundamental para gestionar este recurso de forma sostenible, evitando pérdidas innecesarias y garantizando una gestión responsable del agua.



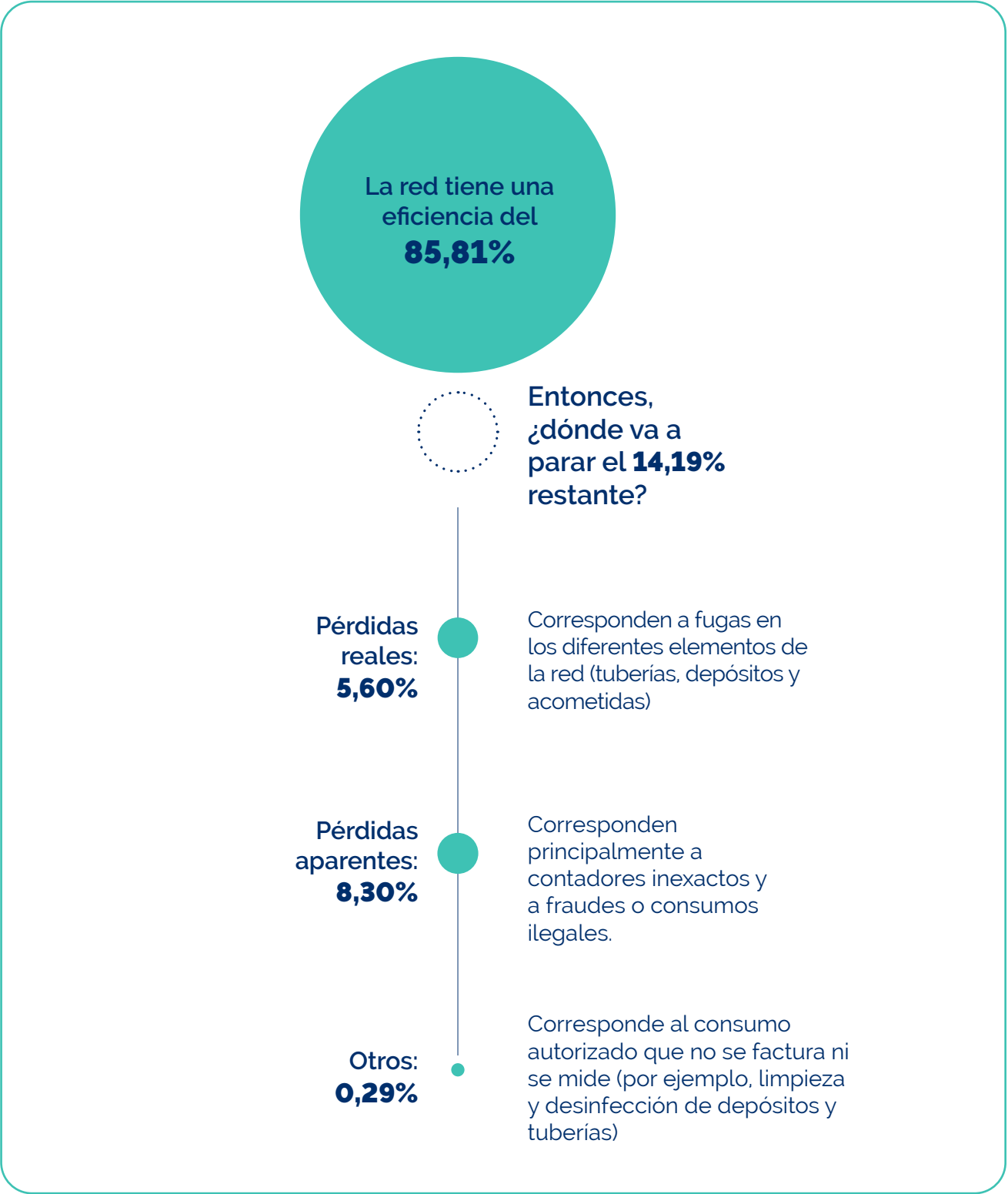
- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Durante 2025, la compañía ha seguido avanzando en la **mejora del rendimiento técnico hidráulico de la red**, que ha alcanzado el **85,81%**, consolidando la tendencia positiva de los últimos años. Este resultado refleja el trabajo sostenido en la gestión activa de la red, con actuaciones encaminadas a detectar y reducir las fugas, la renovación de las tuberías en tramos estratégicos y el refuerzo de los sistemas de control y medición del consumo.



ESRS 2 SBM-1, ESRS E3-2, E3-3



- 01
- 02**
- 03
- 04
- 05

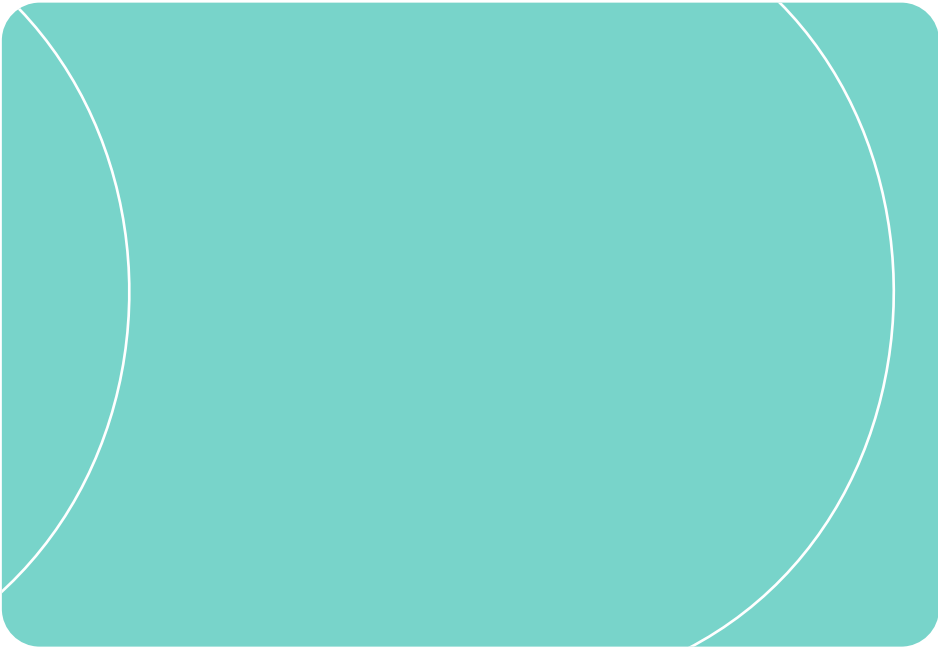


ESRS 2 SBM-1, ESRS E3-2, E3-3, E3-4

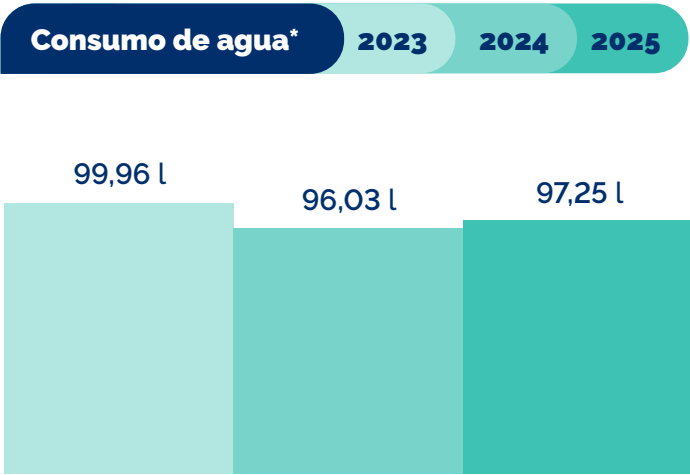
Consumo doméstico

Gestionamos un recurso esencial en un contexto estructural de escasez de agua, garantizando en todo momento la calidad sanitaria del agua suministrada de acuerdo con la normativa vigente.

Durante 2025, el consumo medio de agua doméstica por persona y día se situó en 97,25 litros en los municipios donde la compañía presta el servicio, consolidando a la región como una de las zonas urbanas europeas más eficientes en el uso doméstico del agua.



- 01
- 02**
- 03
- 04
- 05



(*) Por persona y día en los 23 municipios metropolitanos donde Aigües de Barcelona gestiona el servicio.

Gestión de las aguas residuales

La gestión de las aguas residuales es una parte fundamental del ciclo integral del agua, tanto para garantizar la protección del medio ambiente como para asegurar la resiliencia hídrica del territorio. Abordamos este ámbito desde una perspectiva integrada que abarca **la red de alcantarillado, la depuración, la regeneración y la reutilización del recurso.**



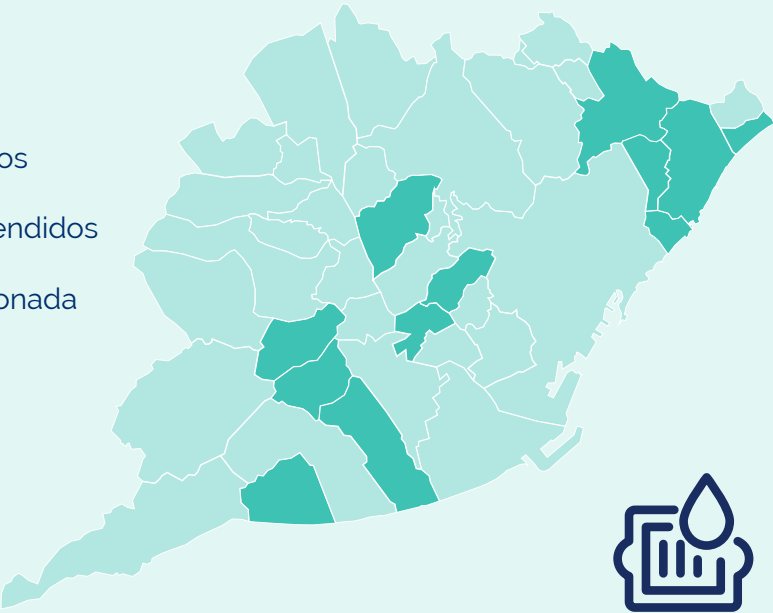
Alcantarillado

Las aguas residuales generadas por la industria y los hogares, así como el agua de lluvia recogida durante los periodos de precipitaciones, se canalizan a través de la **red de alcantarillado**. Esta infraestructura canaliza los caudales hacia la red de colectores y, finalmente, hacia las estaciones depuradoras de aguas residuales, donde se someten a los tratamientos necesarios para garantizar su calidad antes de ser devueltas al medio natural o reutilizadas para otros fines.

En Aigües de Barcelona gestionamos el servicio de alcantarillado en 12 municipios del área metropolitana, dando servicio a un total de 677.449 habitantes.

Alcantarillado

- 12 municipios atendidos
- 677.449 habitantes atendidos
- 1.338 km de red gestionada





Depuración

El ámbito territorial del servicio abarca 40 municipios (36 del área metropolitana más 4 que se encuentran fuera del área metropolitana de Barcelona pero que están conectados a la red de colectores metropolitanos), con una población de 3.504.288 habitantes, de los cuales aproximadamente la mitad vive en la ciudad de Barcelona.

El sistema de saneamiento metropolitano se estructura en cinco sistemas, cada uno de los cuales incluye la red de colectores principales, las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDARs) y los sistemas de vertido de las aguas depuradas, como los emisarios submarinos para el vertido al mar.

Además, algunos sistemas cuentan con estaciones de regeneración de agua (ERAs), asociadas a las depuradoras, y tuberías de reutilización hacia las zonas de aplicación.

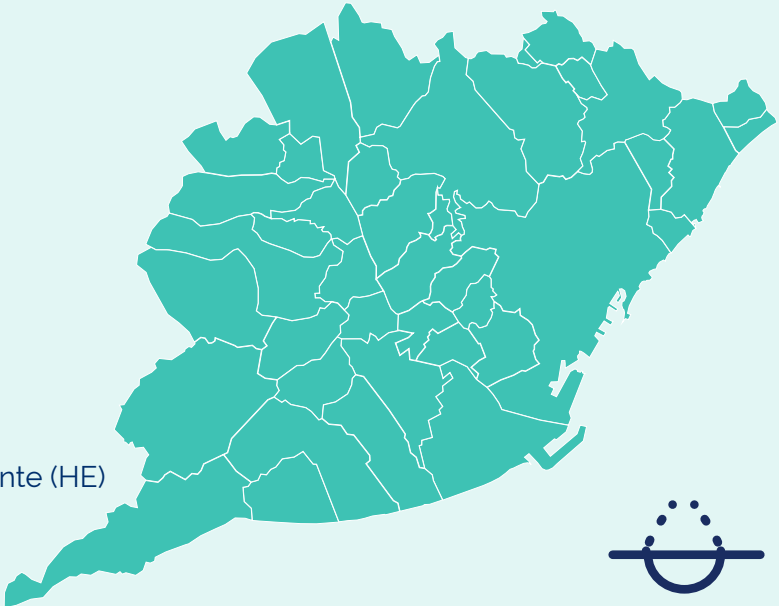
Los colectores interceptan los vertidos de aguas residuales de los municipios metropolitanos y los transportan a la depuradora más cercana. La red está formada por grandes colectores y estaciones de bombeo, que discurren a lo largo de las riberas de los ríos y en paralelo al mar.

Los resultados obtenidos en 2025 mantienen altos niveles de eficiencia en la reducción de materia orgánica, sólidos en suspensión y nutrientes, en línea con los estándares de calidad exigidos por la legislación vigente y los objetivos ambientales de la compañía.

Es imprescindible llevar a cabo este proceso de depuración antes de reintroducir el agua en el medio natural o someterla a un tratamiento de regeneración, lo que permite darle un nuevo uso y optimiza los recursos hídricos.

Aguas depuradas

- 40 municipios
- 3.504.288 habitantes atendidos
- 7 EDARs explotadas
- 311 km de colectores
- 40 estaciones de bombeo
- 5.196.463 carga contaminante equivalente (HE)
- 254,00 hm³ de agua depurada



Agua depurada

2023

2024

2025

238,16 hm³

245,21 hm³

254,00 hm³





5 sistemas de depuración, 7 EDARs	
Tipo de tratamiento	
Sistema 1. Gavà-Viladecans	
EDAR de Gavà-Viladecans	Biológico y eliminación de nitrógeno y fósforo (línea MBR)
EDAR de Begues	Biológico y eliminación parcial de nutrientes
Sistema 2. Besòs	
EDAR del Besòs	Tratamiento biológico básico (eliminación de MES, DBO y DQO)
Sistema 3. Baix Llobregat	
EDAR del Baix Llobregat	Biológico y eliminación de nitrógeno y fósforo + ERA
Sistema 4. Montcada i Reixac	
EDAR de Montcada i Reixac	Biológico y eliminación de nitrógeno y fósforo
Sistema 5. Sant Feliu de Llobregat	
EDAR de Sant Feliu de Llobregat	Biológico y eliminación de nitrógeno y fósforo
EDAR de Vallvidrera	Biológico y eliminación parcial de nutrientes (MBR)
• Estación de Regeneración de Agua (ERA) • Materia en suspensión (MES) • Demanda biológica de oxígeno (DBO) • Demanda química de oxígeno (DQO) • Reactores biológicos de membrana (MBR)	

Sistema 1. Gavà-Viladecans

EDAR de Gavà-Viladecans

Es la depuradora principal del sistema. Trata las aguas residuales de los municipios de Gavà, Viladecans, Sant Climent de Llobregat, parte de Sant Boi de Llobregat, Les Botigues de Sitges y Castelldefels, con una población total servida de 217.680 habitantes.

Su capacidad de tratamiento de diseño es de 64.000 m³/día y dispone de un tratamiento de eliminación de nutrientes (nitrógeno y fósforo). Una de las líneas, que en 2025 trató el 51,6% del caudal total de la EDAR, incorpora un sistema MBR con membranas de ultrafiltración y desinfección mediante radiación ultravioleta. El agua regenerada se destina a la reutilización para diversos usos. La otra línea utiliza un sistema de tratamiento de biomasa fija sobre soporte móvil (IFAS). Ambas tecnologías han permitido minimizar el espacio ocupado, ya que la EDAR está ubicada en el entorno de la Red Natura 2000.

El agua depurada que no se reutiliza se envía al mar a través de un emisario submarino de hormigón armado de 1.600 m de longitud y 1,2 m de diámetro, que vierte a una profundidad aproximada de 20 m.

Los lodos de la depuradora se someten a un proceso de digestión y posterior deshidratación mediante centrifugas, y se aprovechan como fertilizante para la agricultura. El biogás generado durante la digestión de los lodos se valoriza energéticamente en una instalación de cogeneración con un motor de 450 kW de potencia eléctrica, que produce agua caliente para el calentamiento de los digestores y energía eléctrica que se vende a la red de distribución.

EDAR de Begues

Su capacidad de tratamiento de diseño es de 1.200 m³/día y presta servicio al municipio de Begues, con una población de 7.545 habitantes.

Se gestiona desde el centro de control de la depuradora de Gavà-Viladecans y también puede operarse desde la propia planta.

Cuenta con un tratamiento biológico con eliminación de nutrientes (nitrógeno y fósforo) y vierte el agua tratada a la riera de Begues, que discurre por el Parque Natural del Garraf. Los lodos de la depuradora se tratan en la depuradora de Gavà-Viladecans.



01

02

03

04

05



Sistema 2. Besòs

EDAR del Besòs

Trata las aguas residuales del 75% de la ciudad de Barcelona, así como las de los municipios de Badalona, Sant Adrià de Besòs, Santa Coloma de Gramenet, Montgat, Tiana y parte del municipio de Montcada, con una población servida de 1.703.749 habitantes.

Su capacidad de tratamiento de diseño es de 525.000 m³/día. Se trata de una depuradora muy compacta, completamente cubierta, ubicada en gran parte bajo la plaza del Fòrum de les Cultures, desodorizada y que ocupa un espacio muy reducido, de tan solo 11,8 ha.

La depuradora dispone de tecnologías innovadoras, tanto en los procesos de tratamiento, como la decantación primaria lamelar con espesamiento de lodos incorporado, la decantación secundaria rectangular de doble piso y los reactores de cierta profundidad, como en los sistemas de ventilación y desodorización.

Las aguas tratadas se vierten al mar, a una profundidad de entre 40 y 50 m, a través de un gran emisario submarino de 2.900 m de longitud y 2,1 m de diámetro interior, construido con chapa de acero revestida de hormigón. También dispone de un emisario secundario para excedentes en episodios de lluvia y situaciones de emergencia, de 665 m de longitud y entre 2,4 y 2,8 m de diámetro interior.

Los lodos producidos son espesados, deshidratados y transportados en camión para su gestión en instalaciones externas de tratamiento de lodos. La planta dispone de una instalación de generación energética mediante motores de gas natural con una capacidad de producción eléctrica de 25 MW y aprovechamiento térmico para el secado de los lodos.

Actualmente se está trabajando en el proyecto constructivo de un nuevo sistema de secado térmico de lodos de baja temperatura que utilizará una conducción de agua caliente procedente de fuentes de calor residual o renovables, lo que permitirá reducir significativamente el volumen de lodos por gestionar. Asimismo, se prevé que en el futuro esta EDAR disponga también de una estación de regeneración de agua, lo que permitirá incrementar la capacidad de extracción del sistema Besòs, aportando agua regenerada procedente del efluente de la EDAR para garantizar el caudal ecológico del río y aumentar la capacidad de extracción del sistema.

Sistema 3. Baix Llobregat

EDAR del Baix Llobregat

Trata las aguas residuales del 25% de la ciudad de Barcelona, así como las de los municipios de Cornellà de Llobregat, El Prat de Llobregat, Esplugues de Llobregat, L'Hospitalet de Llobregat, Sant Joan Despi, Sant Boi de Llobregat (parcialmente), Santa Coloma de Cervelló y Sant Just Desvern (parcialmente), lo que supone una población total servida de 1.041.733 habitantes.

Su capacidad de tratamiento de diseño es de 315.000 m³/día y dispone de tratamiento de eliminación de nutrientes (nitrógeno y fósforo) y de una estación de regeneración de agua (ERA).

La capacidad de regeneración de la ERA es de 302.400 m³/día. Consta de un tratamiento de regeneración básica, con tratamiento fisicoquímico y decantación lastrada, seguido de microfiltración y desinfección mediante radiación ultravioleta, que produce agua regenerada apta para diferentes usos de reutilización. La instalación también dispone de un tratamiento de regeneración avanzada, que complementa el anterior con ultrafiltración y ósmosis inversa. Este último tiene una capacidad total de tratamiento de 15.000 m³/día y se utiliza específicamente en la barrera hidráulica contra la intrusión salina.

Las aguas depuradas en la EDAR que no son reutilizadas se vierten al mar a una profundidad de 60 m a través de un gran emisario submarino de chapa de acero revestida de hormigón, de 3.200 m de longitud y 2,4 m de diámetro interior.

Los lodos generados se estabilizan mediante un proceso de digestión anaerobia y se deshidratan mediante centrifugas para su valorización como fertilizante orgánico para suelos agrícolas y también para la producción de compost.

La depuradora dispone de un sistema de cogeneración para la valorización energética del biogás producido durante la digestión, con una potencia instalada de 8,14 MW. El calor residual se aprovecha para el calentamiento de los digestores.

Actualmente se encuentra en fase de construcción una plataforma para el tratamiento de los lodos de la EDAR del Besòs, lo que permitirá optimizar su tratamiento e incorporar procesos de codigestión con otros sustratos orgánicos. Gracias a ello, será posible producir biogás mediante la codigestión de lodos con otros residuos orgánicos, aumentar la autosuficiencia energética de la instalación incrementando la generación de energía renovable a partir del biogás producido, reducir el volumen final de lodos por gestionar y mejorar la calidad del biosólido resultante para su valorización agrícola.



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Sistema 4. Montcada i Reixac

EDAR de Montcada i Reixac

La depuradora de Montcada i Reixac trata las aguas residuales de los municipios de Montcada i Reixac, Sant Cugat del Vallès (parcialmente), Cerdanyola del Vallès, Ripollet, Badia del Vallès y Barberà del Vallès. Esto representa una población total servida de 249.358 habitantes y cuenta, además, con una aportación significativa de carga industrial. Se trata de una depuradora biológica con tratamiento de precipitación química de fósforo y una capacidad de tratamiento de diseño de 72.600 m³/día.

El agua depurada se vierte al río Besòs y una parte se reutiliza para uso medioambiental en los humedales situados en el cauce del río, aguas abajo del punto de vertido.

Los lodos de la depuradora se espesan y se envían a la depuradora del Besòs a través de una conducción de lodos de 8,55 km de longitud, para su tratamiento conjunto con los lodos de la depuradora del Besòs.

Asimismo, desde 2024, la planta dispone de un tratamiento biológico que permite la eliminación de nutrientes y el cumplimiento de la correspondiente autorización de vertido.

Actualmente se encuentra en fase de desarrollo un proyecto de digestión anaerobia que permitirá tratar los lodos generados in situ, con el objetivo de valorizarlos energéticamente mediante la producción de biogás para cogeneración eléctrica y térmica, reducir el volumen de lodos que deben transportarse hasta la EDAR del Besòs y disminuir así el impacto ambiental asociado al transporte, aumentar la autosuficiencia energética de la instalación y alinearse con la estrategia de la compañía de transición hacia la economía circular y la neutralidad de carbono, optimizando la gestión de los subproductos de la depuración de aguas residuales.

Sistema 5. Sant Feliu de Llobregat

EDAR de Sant Feliu de Llobregat

Es la depuradora principal del sistema. Trata las aguas residuales de los municipios de Sant Feliu de Llobregat, Castellbisbal, El Papiol, Sant Andreu de la Barca, Pallegà, Sant Vicenç dels Horts, Corbera de Llobregat, La Palma de Cervelló, Vallirana, Cervelló, Molins de Rei, Sant Just Desvern (parcialmente), Torrelles de Llobregat, Martorell (barrio industrial del Congost), Castellví de Rosanes (barrio de Ca Sunyer) y Sant Cugat del Vallès (barrio de La Floresta). Esto representa una población total servida de 279.582 habitantes y cuenta, además, con una aportación significativa de carga industrial.

Se trata de una depuradora biológica con tratamiento de eliminación de nutrientes (nitrógeno y fósforo), con una capacidad de tratamiento de diseño de 64.000 m³/día. El agua no reutilizada se vierte al río Llobregat, aguas abajo de la ETAP de Sant Joan Despí.

Los lodos de la depuradora se someten a un proceso de digestión y posterior deshidratación mediante centrifugas. El biogás generado durante la digestión de los lodos se valoriza mediante un proceso de cogeneración con un motor de 610 kW de potencia, que produce el calor necesario para el calentamiento de los digestores y energía eléctrica que se vende a la red de distribución eléctrica.

Actualmente se están finalizando las obras de construcción de una nueva estación de regeneración de agua (ERA), que permitirá

producir agua regenerada de alta calidad. Los principales objetivos de esta instalación son diversificar las fuentes de recursos hídricos del área metropolitana de Barcelona; producir agua regenerada para distintos usos, como el riego agrícola, los usos industriales, los usos municipales y los usos ambientales; contribuir a garantizar el suministro de agua en episodios de sequía mediante la aportación de agua regenerada a los ríos para su posterior captación y potabilización; reducir la presión sobre los recursos hídricos convencionales de las cuencas del Llobregat y del Ter; y alinearse con la estrategia de la compañía.

EDAR de Vallvidrera

Esta instalación tiene una capacidad de tratamiento de diseño de 1.100 m³/día y presta servicio a los núcleos de Vallvidrera, Les Planes y otros pequeños núcleos próximos de la zona de Collserola, con una población total servida de unos 4.641 habitantes. Se gestiona desde el centro de control de la depuradora de Sant Feliu de Llobregat y también puede operarse directamente desde la propia planta.

Dispone de un reactor biológico de membranas (MBR). El agua depurada obtenida es de gran calidad y contribuye a la protección de la riera de Vallvidrera, un espacio integrado en el Parque Natural de la Sierra de Collserola.

Los lodos de la depuradora se envían a la depuradora de Sant Feliu para su tratamiento y valorización.

01

02

03

04

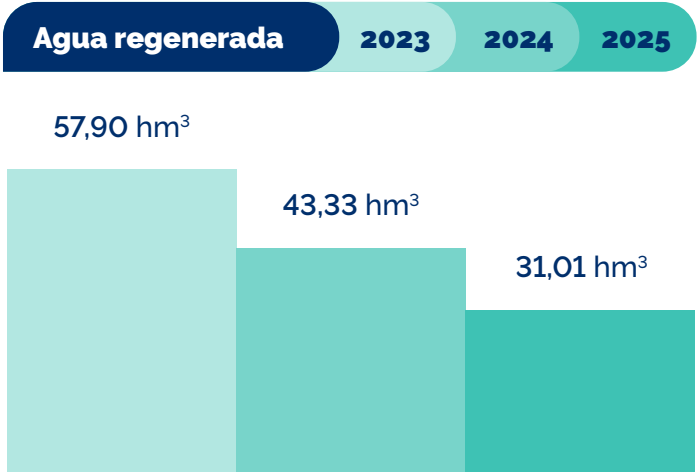
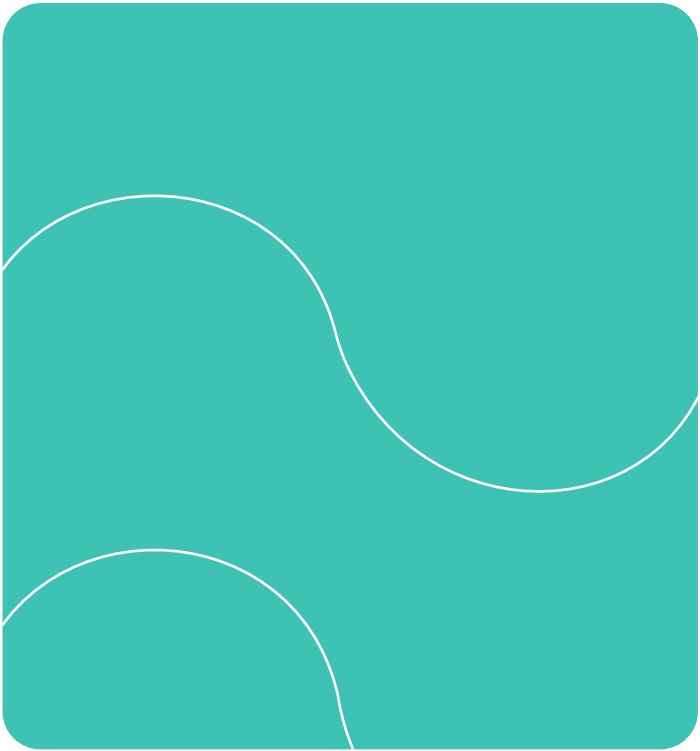
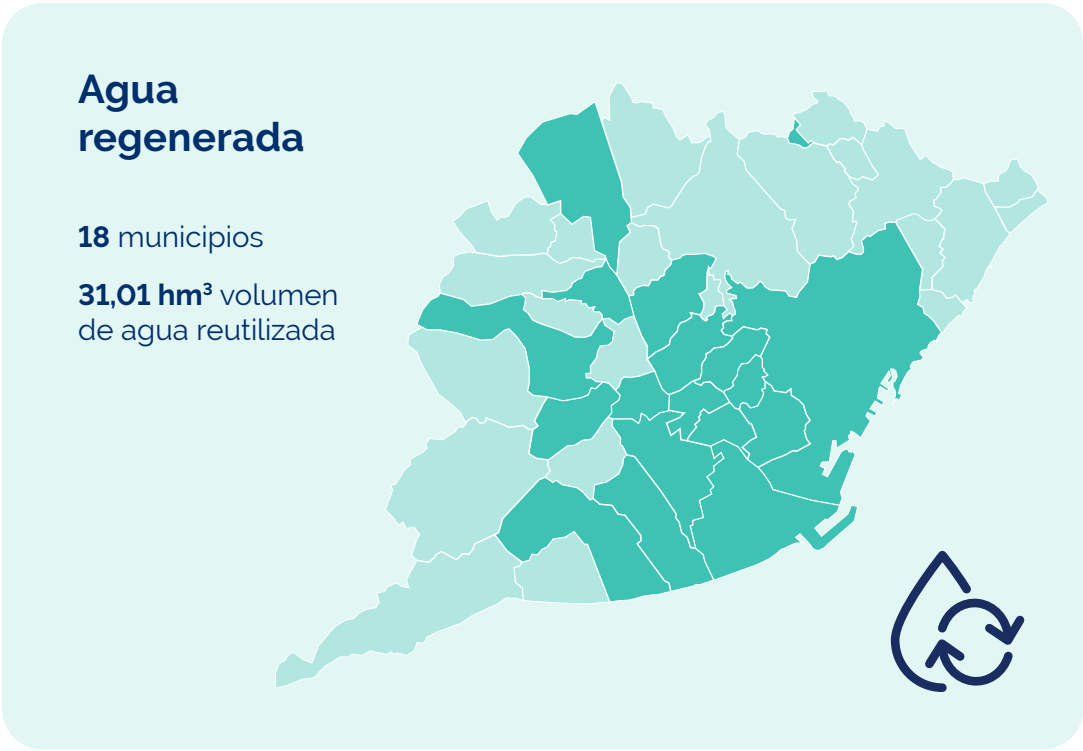
05

Agua regenerada

La reutilización del agua es una línea de actuación estratégica para reforzar la sostenibilidad del ciclo integral y reducir la presión sobre los recursos convencionales. El proceso integra las fases de depuración y regeneración, utilizando tratamientos adicionales para garantizar la calidad del recurso para usos ambientales, agrícolas e industriales, o para su retorno controlado al medio ambiente.

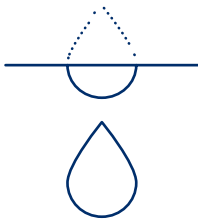
Durante 2025, el **volumen de agua regenerada fue de 31,01 hm³**. El volumen regenerado ha disminuido en línea con la tendencia iniciada en 2024, debido principalmente a la recuperación de las reservas de los embalses, lo que ha supuesto una menor necesidad de recursos alternativos en el sistema del Ter-Llobregat, y también, por otra parte, debido a los ajustes en las consignas de explotación de la Agencia Catalana del Agua, lo que ha dado lugar a una menor aportación de agua regenerada tanto para uso prepotable como para el mantenimiento del caudal ecológico del río.

No obstante, la compañía ha mantenido su compromiso con la regeneración como **fuerza estratégica**, consolidando y ampliando las infraestructuras para optimizar la reutilización y reforzar la **resiliencia hídrica del territorio**.



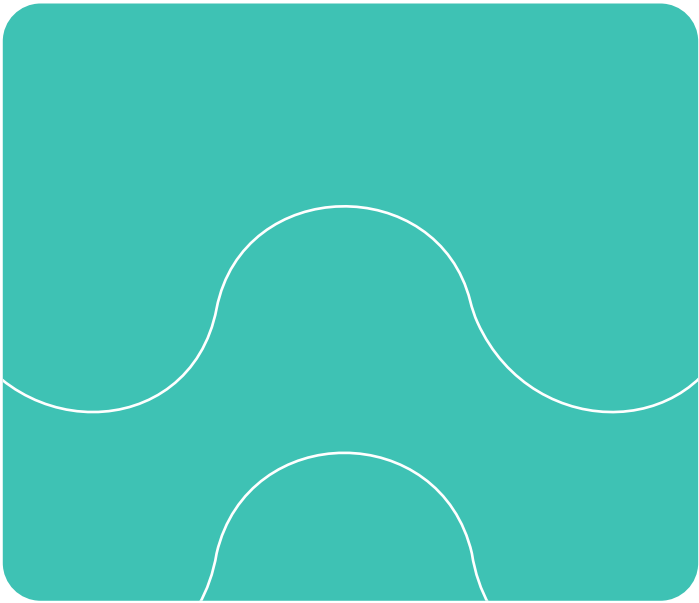
Uso del agua para fines no potables

El uso del agua para aplicaciones no destinadas al consumo humano es una herramienta clave para optimizar la combinación de recursos hídricos y reducir la presión sobre las fuentes de abastecimiento del agua. En el área metropolitana, esta línea de actuación permite destinar el agua potable exclusivamente a los usos que la requieren, mientras que otras necesidades urbanas se satisfacen mediante recursos alternativos.



Durante 2025, Aigües de Barcelona gestionó el suministro de agua no potable en nueve municipios. Este recurso se utilizó principalmente para:

- Limpieza viaria
- Limpieza de la red de alcantarillado
- Riego de espacios verdes
- Otros servicios urbanos específicos



ESRS 2 SBM-1, ESRS E3-1, E3-2, E3-3, E3-4, E1-3, E1-4

El uso del agua para fines no potables forma parte de la estrategia de gestión eficiente de los recursos, lo cual es especialmente relevante en contextos de restricciones o escasez. Este enfoque contribuye a reforzar la resiliencia del sistema y a promover un uso más racional del agua en los espacios públicos.

Además de su dimensión operativa, esta línea de actuación tiene una dimensión educativa y de corresponsabilidad, ya que ilustra la posibilidad real de diferenciar los usos y adaptar la calidad del recurso a la necesidad específica, en consonancia con los principios de la economía circular.





Calidad del agua y seguridad sanitaria



Antonio Cabeza.
Responsable de Laboratorio

//

El laboratorio de Aigües de Barcelona desarrolla su actividad en el control de la calidad de todo el ciclo integral del agua, con un modelo basado en el rigor técnico, la innovación continua y el compromiso ambiental.

En este marco, y más allá de garantizar los exigentes estándares de calidad y seguridad, el laboratorio orienta su actividad hacia la innovación y la especialización analítica como ejes clave para anticiparse a los nuevos retos del sector.

Esta apuesta se concreta en la incorporación constante de tecnologías avanzadas que permiten ampliar el control sobre contaminantes emergentes, como las sustancias perfluoroalquiladas y polifluoroalquiladas (PFAS), los microcontaminantes de origen farmacéutico, los pesticidas o los disruptores endocrinos, así como microorganismos con potencial riesgo para la salud pública. El objetivo es reforzar una vigilancia cada vez más precisa y avanzada, alineada con la creciente complejidad del entorno.

Este año destaca especialmente el impulso a la investigación aplicada con el inicio de un doctorado industrial en colaboración con el Institut Químic de Sarrià (IQS), orientado a desarrollar nuevas metodologías para ampliar el control de las PFAS y evaluar tecnologías innovadoras en el tratamiento de potabilización. Paralelamente, en el ámbito microbiológico, se han incorporado nuevas técnicas para el seguimiento de la resistencia a los antibióticos.

El laboratorio también cuenta con capacidades diferenciales que refuerzan esta especialización, como el panel de cata de agua, único en España, que permite analizar y mejorar la calidad organoléptica, así como la vigilancia epidemiológica en aguas residuales mediante técnicas avanzadas, consolidándose como una herramienta clave para el seguimiento de virus de interés para la salud pública.

Todo ello se complementa con una gestión eficiente de los recursos y una apuesta clara por la sostenibilidad, contribuyendo no solo a la calidad del agua, sino también a la protección de los ecosistemas y a la resiliencia hídrica del territorio.

//



01

02

03

04

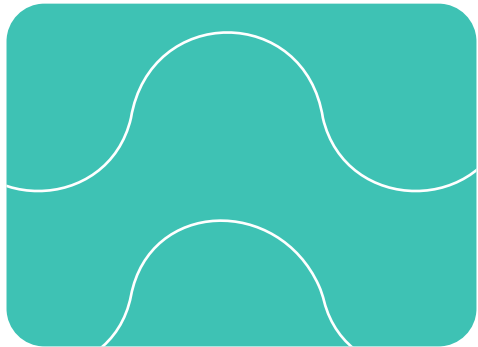
05



Garantizar la calidad y la seguridad sanitaria del agua es un principio innegociable para Aigües de Barcelona y un **elemento central de su modelo de gestión**. La compañía trabaja para garantizar que el agua que suministra a la ciudadanía cumpla permanentemente con los estándares más exigentes, a través de un sistema de control integral que abarca todas las etapas del ciclo del agua.

La calidad del agua de consumo está regulada en todos los países de la Unión Europea por una **normativa comunitaria común, la Directiva (UE) 2020/2184**, basada en las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud. Esta directiva establece los criterios de calidad armonizados y los parámetros que deben controlarse. En España, su transposición se llevó a cabo mediante el Real Decreto 3/2023, que establece los criterios técnico-sanitarios para la calidad del agua potable, su control y su suministro.

ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 SBM-2, ESRS S4-1, S4-4, S4-5, E3-2



Dentro de este marco normativo, Aigües de Barcelona lleva a cabo todos los controles establecidos por la legislación vigente e incorpora determinaciones adicionales que refuerzan la garantía sanitaria. El conjunto de análisis se lleva a cabo en el **Laboratorio de Aigües de Barcelona**, acreditado según la **norma ISO 17025**, que certifica la competencia técnica de los laboratorios de ensayo y calibración y garantiza la fiabilidad de los resultados analíticos.

El laboratorio cuenta además con un equipo de catadores de agua, único en España y uno de los pocos en el mundo, que realiza estudios específicos sobre características organolépticas, como el sabor y el olor. Este análisis complementario contribuye a mejorar la percepción de calidad por parte de la ciudadanía y refuerza el control integral del servicio.

Aigües de Barcelona cuenta con la certificación ISO 22000 para sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos, lo que asegura la garantía sanitaria del agua y la sitúa al mismo nivel que cualquier otro producto alimenticio.

Datos significativos sobre la calidad del agua

Grado de cumplimiento de los parámetros de relevancia sanitaria (%)	2023	2024	2025
Cumplimiento de los parámetros relevantes para la salud	100	100	100

Grado de cumplimiento de los parámetros indicadores (sin impacto sanitario) (%)	2023	2024	2025
Calidad fisicoquímica del agua: análisis fisicoquímicos conformes / total de análisis fisicoquímicos para el control de la calidad del agua · (100)	99,94	99,85	99,92
Calidad microbiológica del agua: determinaciones microbiológicas conformes / total de determinaciones microbiológicas para el control de la calidad del agua · (100)	99,77	99,73	99,71

Controles realizados	2023	2024	2025
Red de distribución y transporte (laboratorio)	115.304	120.325	127.234
Red de distribución y transporte (equipos en línea)	266.995	242.845	217.820
Total red de distribución y transporte	382.299	363.170	345.054
Depuración (EDAR)	103.120	104.540	107.030
Cuenca del Llobregat	96.819	92.896	94.835
Número de analizadores en línea de la red	225	229	233



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05

Actuaciones destacadas en garantía sanitaria y adaptación al cambio climático

Durante 2025, hemos seguido aplicando medidas destinadas a reforzar la calidad sanitaria del agua y a aumentar la resiliencia del sistema ante fenómenos extremos, en consonancia con el nuevo contexto climático y normativo.



ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 SBM-2, ESRS S4-1, S4-4, S4-5, E3-2

Actuaciones relacionadas con la sequía y la mejora de la resiliencia

A pesar de la mejora del escenario hídrico tras los episodios de sequía de los años anteriores, durante 2025 se han seguido desplegando actuaciones destinadas a reforzar la resiliencia del sistema y a incrementar los recursos disponibles, garantizando en todo momento la calidad del agua suministrada.

La reutilización indirecta de aguas regeneradas para potabilización (IPR - Indirect Potable Reuse) en la ETAP de Sant Joan Despi solo fue necesaria a principios de año y se interrumpió en marzo. No obstante, se ha mantenido la vigilancia continuada de los niveles de 1,4-dioxano en las aguas regeneradas producidas en la ERA del Baix Llobregat, lo que ha permitido consolidar la reducción de los vertidos alcanzada en los últimos años y detectar posibles nuevos episodios.

Además de la IPR durante los primeros meses del año, se han mantenido las estrategias de recarga para incrementar la resiliencia hídrica en el valle bajo y el delta del Llobregat. Hasta noviembre de 2025, se han recargado 0,9 hm³ en el pozo 18 de Cornellà con agua filtrada por arena; 0,4 hm³ de agua regenerada en las balsas de infiltración de Sant Vicenç dels Horts (proyecto MARCLAIMED), y 1,1 hm³ en la barrera hidráulica contra la intrusión salina.

En cuanto a la gestión de los trihalometanos (THM), se ha mantenido como estrategia la incorporación de agua desalinizada en las zonas con mayor riesgo de formación de estos compuestos y se han aprovechado recursos alternativos disponibles, como los pozos Gavà IV y Otero Pedrayo. Este control se ha reforzado con la puesta en servicio de un nuevo analizador en línea en Castelldefels, mientras se siguen estudiando alternativas operativas y de recursos para minimizar su formación.

Durante 2025 se ha continuado la caracterización de las aguas a lo largo del Rec Comtal y se ha obtenido el informe favorable de la Autoridad Sanitaria para la modificación del punto de captación. Asimismo, se ha avanzado en la caracterización de los recursos del polo Besòs, tanto subterráneos —como el pozo 5B— como de la futura captación superficial del río Besòs.

En relación con la ETAP de Estrella 2, se ha mantenido una vigilancia intensiva del rendimiento del carbón activo de los filtros provisionales para garantizar la eliminación de sustancias perfluoroalquiladas y polifluoroalquiladas (PFAS) y de los plaguicidas presentes en las aguas de los pozos en explotación, como solución temporal hasta la puesta en marcha de la nueva ETAP de Estrella.



Otras actuaciones en las ETAP para mejorar la calidad del agua

Este año se ha puesto en marcha de manera definitiva el pretratamiento con permanganato potásico, complementario al dióxido de cloro, con el objetivo de reducir los niveles de cloratos en el agua producida.

Por otra parte, se ha llevado a cabo un estudio en profundidad del funcionamiento de la etapa de ozonización de la ETAP de Sant Joan Despí, que ha incluido la modelización hidrodinámica (CFD, Computational Fluid Dynamics) y el análisis de la cinética de las reacciones. Los resultados han permitido definir mejoras en la difusión del ozono, la transferencia de masa, la reducción de subproductos y la eliminación de microcontaminantes, garantizando en todo momento la desinfección.

Asimismo, se ha puesto en funcionamiento un nuevo analizador en continuo para monitorizar la calidad microbiológica en diferentes fases del proceso de la ETAP de Sant Joan Despí.

Climate-Resilient Water Safety Plans

Aigües de Barcelona ha seguido avanzando en la adaptación de los Water Safety Plans (WSP) a los efectos del cambio climático, especialmente en respuesta a la sequía, incorporando la experiencia adquirida con la reutilización potable indirecta (IPR). Esta actualización ha incluido una evaluación de contaminantes microbiológicos, químicos y emergentes.

Los WSP y los Sanitation Safety Plans (SSP) se han actualizado para incorporar nuevos riesgos asociados a la sequía y al uso de agua regenerada, así como nuevas consignas operativas y medidas preventivas.

Paralelamente, se está desarrollando el modelo de Climate-Resilient Water Safety Plans (CR-WSP), que amplía su alcance a otros impactos del cambio climático, como los episodios de lluvias torrenciales o el deterioro de la calidad de los recursos hídricos. En este marco, se refuerza la recarga gestionada de acuíferos (MAR - Managed Aquifer Recharge), se ha iniciado un programa de doctorado industrial en 2025 y se ha comenzado a participar en el programa ClimAdapt de Veolia.

Proyecto MARCLAIMED: Recarga con agua regenerada

El proyecto europeo MARCLAIMED trabaja para integrar recursos hídricos alternativos en la recarga gestionada de acuíferos, contribuyendo a una mayor resiliencia hídrica frente al cambio climático.

En este marco, se ha realizado un seguimiento de la recarga con agua regenerada en las balsas de Sant Vicenç dels Horts. Los resultados han permitido desarrollar un Sanitation Safety Plan específico para este uso y han impulsado la aceptación social de estas estrategias con los grupos de relación.

Adaptación al Real Decreto 3/2023 y al nuevo Plan de Vigilancia autonómica

Durante 2025, se ha seguido avanzando en la adaptación a los requisitos del RD 3/2023 y del Plan de Vigilancia de Cataluña. En este sentido, se ha obtenido la acreditación ISO 17025 para los compuestos AMPA (ácido aminometilfosfónico), glifosato y una nueva lista de plaguicidas.

En cuanto a las infraestructuras, se ha consolidado la implantación del sistema de permanganato potásico en la ETAP de Sant Joan Despí y se ha avanzado en la fase final de construcción de la nueva ETAP de Estrella, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los límites reglamentarios, especialmente en lo que respecta a los PFAS y los plaguicidas.

01

02

03

04

05

Servicio City Sentinel: seguimiento del SARS-CoV-2 y de virus de interés en el agua

El Laboratorio de Aigües de Barcelona ha mantenido el seguimiento semanal de la presencia de SARS-CoV-2 en las aguas residuales de las depuradoras del área metropolitana. Durante 2025, se han ajustado los puntos de muestreo y se ha ampliado el número de parámetros analizados, incorporando nuevos virus de interés de acuerdo con la normativa europea y las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

La información generada se comparte con los organismos reguladores y las autoridades sanitarias y municipales a través de la plataforma City Sentinel Salut. Paralelamente, en colaboración con la Universidad de Barcelona, se monitorizan otros virus en diferentes etapas del ciclo del agua.

Resistencia a los antibióticos (ISGlobal)

Durante 2025, se completó el proyecto de investigación con ISGlobal sobre la presencia y eliminación de bacterias y genes de resistencia a los antibióticos en el ciclo integral del agua.

Este trabajo ha permitido desarrollar capacidades analíticas internas para el seguimiento de genes de resistencia a los antibióticos, como los betalactámicos, las sulfonamidas y las tetraciclinas, así como avanzar en el conocimiento de su eliminación en las diferentes etapas del tratamiento.





Innovación y digitalización al servicio del ciclo integral

La innovación es una palanca transversal para promover la sostenibilidad ambiental del ciclo integral del agua y reforzar la capacidad de adaptación ante el cambio climático.

En el ámbito ambiental, los esfuerzos se centran en mejorar la eficiencia hídrica y energética de las infraestructuras, reducir los impactos en el medio receptor, promover recursos hídricos alternativos y optimizar la calidad del agua en todas las etapas del ciclo.



ESRS 2 SBM-1, ESRS E3-2

El proyecto Ressona: digitalización para una gestión eficiente y sostenible del agua

El proyecto **Ressona** (RESiliencia and SOstenibilidad del ciclo urbano del Agua en el área metropolitana de Barcelona), con impulso de la digitalización del ciclo integral del agua en el área metropolitana de Barcelona, tiene como objetivo reforzar la sostenibilidad y la resiliencia del servicio ante los efectos del cambio climático y la creciente presión sobre los recursos hídricos.

Promovido conjuntamente con el Área Metropolitana de Barcelona (AMB) y la Agencia Catalana del Agua (ACA). Con un presupuesto inicial de **18,3 M€**, el proyecto forma parte de la primera convocatoria del PERTE para la Digitalización del Ciclo del Agua e incluye medidas destinadas a mejorar la eficiencia operativa y la capacidad predictiva mediante el uso intensivo de datos y tecnologías avanzadas, como la monitorización de pozos, telelectura del consumo, el despliegue de sensores o la creación de gemelos digitales de las redes.

Durante 2025, la ejecución del proyecto ha movilizado a un equipo de 24 profesionales dedicados y la participación de 54 empresas proveedoras, contribuyendo también a la actividad económica del territorio. Durante este periodo, Ressona ha alcanzado un avance técnico global del 89%, con avances especialmente significativos en la monitorización de la eficiencia hidráulica y energética, la gestión del consumo y la integración de sistemas basados en datos.



El proyecto ha sido reconocido por el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico (MITERD) como Proyecto Emblemático, en reconocimiento a su carácter innovador y a su contribución a una gestión más resiliente del ciclo del agua en el contexto de la sequía estructural. Además, el MITERD ha autorizado una ampliación del calendario de ejecución hasta junio de 2026 para garantizar la plena implementación de todas las actuaciones.

Paralelamente, se ha puesto en marcha un amplio programa de formación en transformación digital, con más de 4.400 horas impartidas a más de 300 profesionales, destinado a reforzar las capacidades internas e impulsar una evolución organizativa alineada con los nuevos retos tecnológicos.

La inversión asociada al proyecto durante 2025 fue de **8,9 M€**, destinada principalmente al despliegue de soluciones digitales avanzadas para la gestión inteligente del ciclo urbano del agua.



01

02

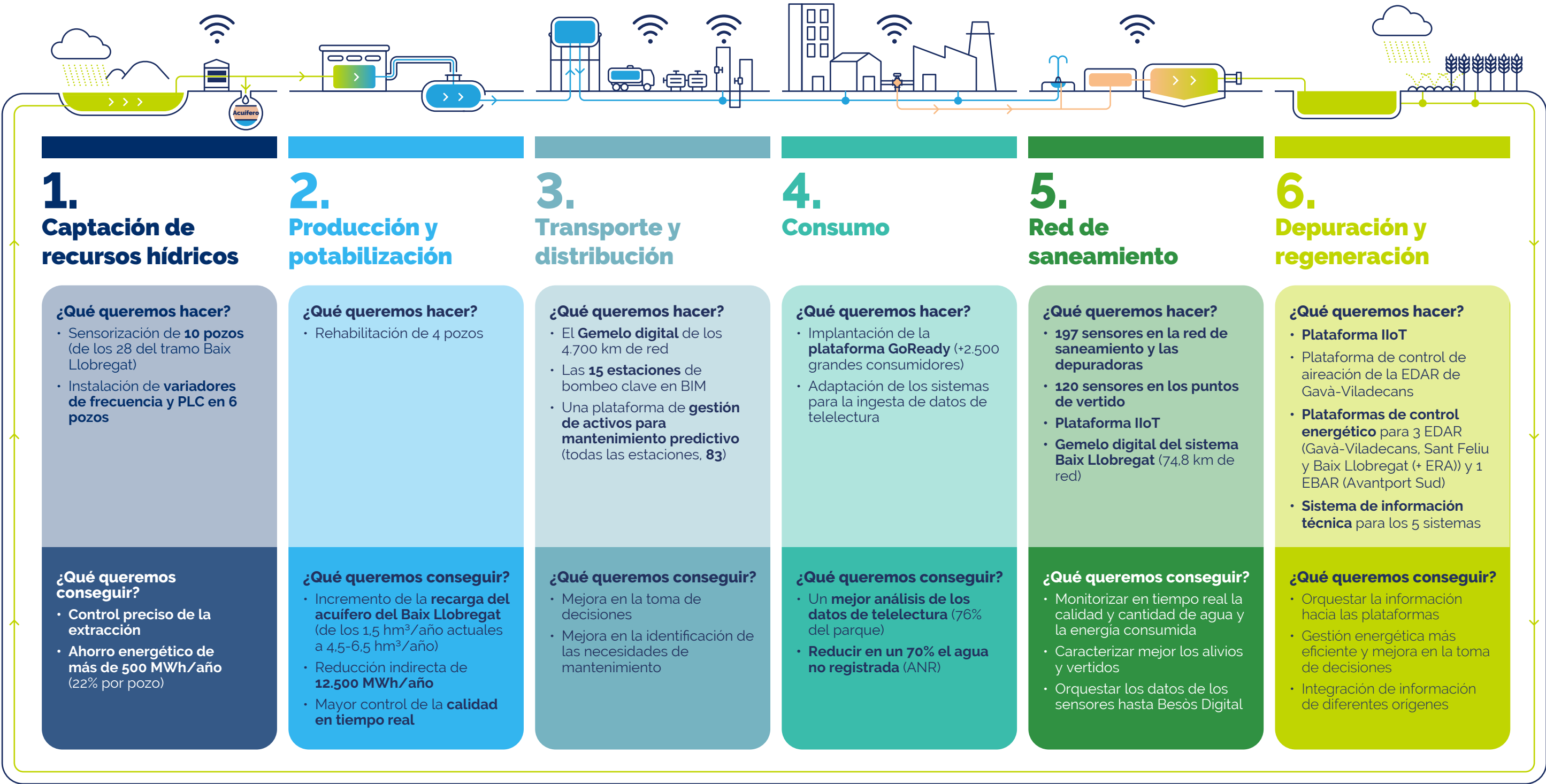
03

04

05



Proyecto Ressona



Cambio climático: mitigación y adaptación



La emergencia climática es una realidad especialmente significativa en la cuenca mediterránea, una de las regiones más vulnerables a sus efectos. Las previsiones apuntan a un aumento de la temperatura por encima de la media mundial, lo que intensifica la presión sobre los recursos hídricos. En este contexto, la disponibilidad limitada de los ríos y el aumento progresivo de la demanda crean un escenario de creciente estrés hídrico en Cataluña, lo que exige avanzar hacia modelos de gestión más sostenibles y resilientes basados en el uso responsable y sostenible del agua.

En este contexto, Aigües de Barcelona considera esencial comprender la vulnerabilidad del ciclo del agua al cambio climático para anticipar sus impactos y adaptar sus actividades en consecuencia. Este enfoque se integra en todos los ámbitos de actuación de la compañía.

La Política de acción climática de la compañía representa una postura activa en materia de acción climática, basada en la colaboración con sus grupos de relación y la comunidad local, y define objetivos alineados con el Acuerdo de París, la agenda climática global y los compromisos de la Generalitat de Catalunya.

Hacia un modelo neutro en emisiones

Como parte de su compromiso **con la acción climática**, Aigües de Barcelona cuenta con un **plan corporativo de descarbonización (2025-2030)** diseñado para anticiparse al cumplimiento de la normativa actual y futura en materia de sostenibilidad y huella de carbono. Este plan define la hoja de ruta, las medidas y las palancas para reducir las emisiones necesarias para alcanzar una trayectoria compatible con una actividad con bajas emisiones de carbono.

El plan está plenamente alineado con los **objetivos de reducción validados por la iniciativa Science Based Targets (SBTi)** y constituye una herramienta clave para garantizar el cumplimiento de los objetivos a corto, medio y largo plazo, incluido el compromiso de alcanzar emisiones netas cero de gases de efecto invernadero para 2050.



Los objetivos de reducción a corto y largo plazo asumidos por Aigües de Barcelona son los siguientes:

Compromiso de alcanzar emisiones netas cero de GEI en toda su cadena de valor para 2050.

Objetivo absoluto 1: Compromiso de reducir las emisiones absolutas de GEI de los Alcances 1+2 en un 51,4% para 2030 en comparación con la línea de base de 2019.*

Objetivo absoluto 2: Compromiso de reducir las emisiones absolutas de GEI de Alcance 3 en un 46,2% para 2030, en comparación con el año de referencia 2019.*

(*) El alcance del objetivo incluye las emisiones biogénicas relacionadas con el uso del suelo y las absorciones relacionadas con las materias primas para bioenergía.

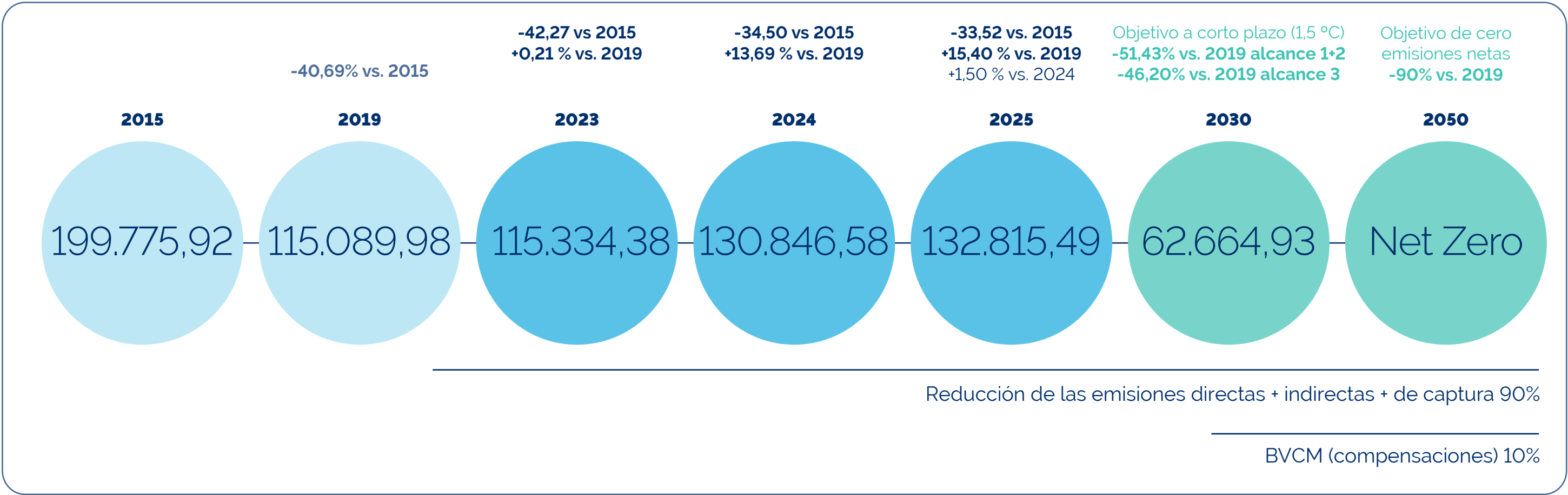


ESRS 2 SBM-1, ESRS E3-1, E1-2, E1-3, E1-4

Aigües de Barcelona se convirtió en la primera compañía del sector del agua a escala mundial en obtener la validación de su objetivo de cero emisiones netas por parte de la SBTi, un hecho que refuerza el liderazgo de la compañía en materia climática.

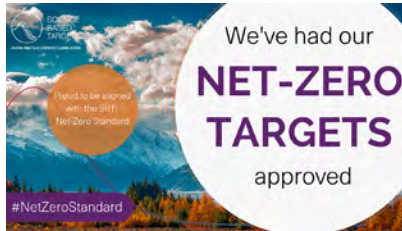
Además, en 2025 la Oficina Catalana del Cambio Climático reconoció más de diez años de participación en el **Programa de Acuerdos Voluntarios de la Generalitat de Catalunya para la reducción de emisiones de GEI**, consolidando el compromiso sostenido de la organización con la mitigación del cambio climático.





La Science Based Targets initiative (SBTi) ha validado **dos objetivos de descarbonización para Aigües de Barcelona:**

- Objetivo de reducción de emisiones a corto plazo (**2030**), alineado con la **limitación del calentamiento a <1,5 °C**
- Compromiso de cero emisiones netas (**2050**)



La primera *utility* de agua en el mundo con un objetivo de cero emisiones netas validado.

Veolia presentó su objetivo de cero emisiones netas después de 2024.

Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero

El inventario de emisiones proporciona la base cuantitativa para el seguimiento de los objetivos de reducción. Durante 2025, el cálculo de la huella de carbono se llevó a cabo utilizando una nueva herramienta especializada, **Watershed**, que mejora la trazabilidad de los datos, aumenta la solidez metodológica y garantiza la alineación con los estándares internacionales de cálculo de emisiones.

La introducción de esta herramienta ha supuesto una actualización en el tratamiento de los datos de actividad y los criterios de cálculo, mejorando la calidad, la coherencia y el nivel de detalle de la información comunicada. Este avance metodológico refuerza la fiabilidad del inventario y facilita una gestión más precisa de las emisiones asociadas a los diferentes alcances definidos por el GHG Protocol.



01

02

03

04

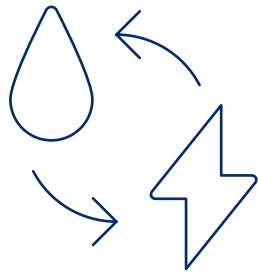
05



Aigües de Barcelona trabaja para consolidarse como referente en la lucha contra el cambio climático y en la gestión responsable de los recursos naturales



La huella de carbono de Aigües de Barcelona en 2025 fue de 132.815,49 t de CO₂ equivalente y ha sido auditada de conformidad con la norma ISO 14064 y el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero.



14.947,83 t de CO₂ eq evitadas gracias a la inyección de energía renovable en la red eléctrica, el reciclaje y la valorización de residuos (por ejemplo, la aplicación de lodos en la agricultura)





Inventario de emisiones según la clasificación del GHG Protocol

Alcance 1+2+3:
132.815,49 t CO₂ - eq

Alcance 1
17.637,55
t CO₂ - eq

Alcance 2
0,00
t CO₂ - eq

Alcance 3
115.177,94
t CO₂ - eq

Emisiones directas		
	Combustión en fuentes fijas	2.024,53
	Combustión en fuentes móviles (transporte propio)	211,22
	De proceso	15.346,77
	Fugas de refrigerante	55,03

Emisiones indirectas de la energía comprada

- Consumo de electricidad según el método *market-based*

Otras emisiones indirectas		
Cat 1	Compra de reactivos	12.962,68
	Compra de agua de alta calidad	2.990,05
	Otros bienes y servicios	37.313,83
Cat 2	Otras inversiones	27.264,68
	Ampliación y renovación red tuberías de abastecimiento	9.847,90
Cat 3	Producción de combustibles (aguas arriba)	429,97
	Producción de electricidad y pérdidas de la red eléctrica (aguas arriba)	5.652,92
Cat 4	Transporte <i>upstream</i>	2.038,68
Cat 5	Tratamiento de residuos	15.557,00
Cat 6	Viajes de negocios	153,84
Cat 7	Desplazamientos <i>in itinere</i>	966,40

(*) Emisiones de CO₂ procedentes del ciclo natural del carbono (combustión del biogás generado en el proceso de digestión anaerobia de los lodos y dosificación de dióxido de carbono en el proceso de potabilización y distribución, con un porcentaje de materias primas de origen orgánico).

Emisiones biogénicas*:
18.574,18 t CO₂ - eq/año

Emisiones opcionales del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (transporte de residuos, emisiones de los efluentes de las EDARs):
14.947,83 t CO₂ - eq

El perímetro de consolidación de las emisiones de alcance 1 y 2 se ha establecido con base en el método de control operacional del GHG Protocol.



01

02

03

04

05



Huella de carbono (toneladas de CO₂)



(*) Se ha establecido 2019 como año base para el objetivo de reducción de la huella de carbono de acuerdo con el estándar SBTi, ya que se trata de un año representativo de la actividad actual, sin remontarse a una referencia demasiado alejada en el tiempo, con el fin de promover un mayor grado de ambición y no reconocer reducciones ya alcanzadas históricamente.

(**) Emisiones de alcance 2 reportadas según el método market-based.

En 2025 se ha implementado una nueva herramienta especializada para el cálculo de la huella de carbono, Watershed, que permite reforzar la trazabilidad de los datos, incrementar la solidez metodológica y garantizar la alineación con los estándares internacionales de cálculo de emisiones (GHG Protocol). La incorporación de esta herramienta ha supuesto una actualización del tratamiento de los datos de actividad y de los criterios de cálculo, mejorando la calidad, la consistencia y la granularidad de la información reportada.

Los datos presentados en esta tabla han sido redondeados a dos decimales. Por este motivo, los cálculos directos realizados a partir de los valores mostrados pueden no coincidir exactamente con los totales o resultados esperados. Esta diferencia se debe exclusivamente al efecto del redondeo y no implica ningún error en los datos originales.

Avanzar hacia la neutralidad climática es uno de los pilares estratégicos de Aigües de Barcelona. La hoja de ruta hacia las emisiones netas cero establece una reducción anual del 4,68% para los alcances 1 y 2 y del 4,2% para el alcance 3. En el periodo 2019-2025, la compañía ha alcanzado su objetivo de reducción en las áreas en las que tiene mayor capacidad de actuación directa. Así, los alcances 1 y 2 han registrado una reducción acumulada del 14,38% con respecto al año de referencia 2019.

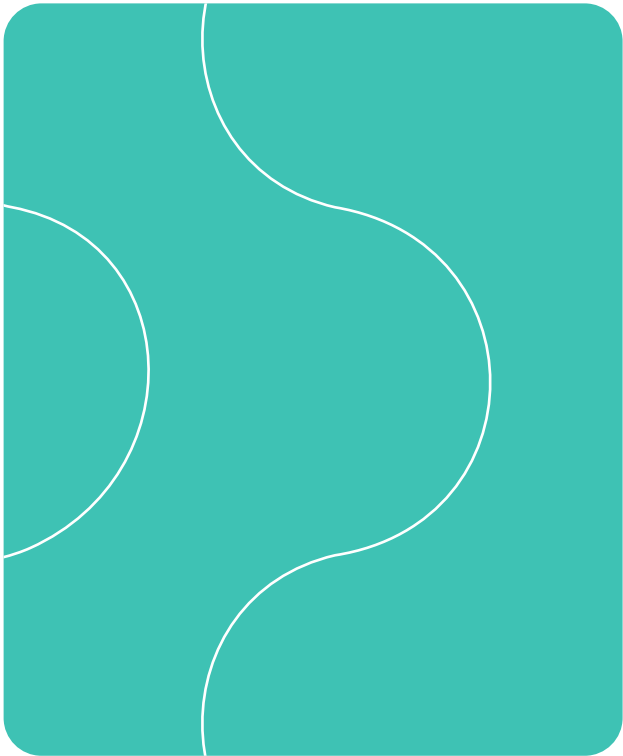
En cuanto al **alcance 3**, que incluye principalmente las emisiones asociadas a la cadena de suministro, los bienes y servicios, y las inversiones, la tendencia no ha seguido la misma evolución. En el periodo 2019-2025, estas emisiones han aumentado un **21,89%**, lo que pone de relieve la complejidad de actuar sobre las emisiones indirectas y la necesidad de seguir reforzando el trabajo con proveedores y grupos de relación.

En comparación con el año anterior, **las emisiones totales para 2025 han aumentado un 1,50% con respecto a 2024**. Sin embargo, el alcance 1 ha disminuido un 1,97%, debido principalmente a la reducción del consumo de combustibles fósiles en fuentes fijas asociadas al bombeo de agua regenerada para uso prepotable, derivada de la disminución del caudal requerido de este recurso.



Proyectos clave de mitigación y descarbonización

Aigües de Barcelona impulsa, de manera transversal, varias líneas de actuación destinadas a alcanzar los objetivos de reducción de emisiones a corto, medio y largo plazo, en consonancia con la hoja de ruta hacia la neutralidad climática. Las actuaciones desplegadas combinan medidas para reducir las emisiones directas, intervenciones sobre las emisiones indirectas e iniciativas vinculadas a la transformación de las instalaciones en línea con la economía circular.



Reducción de las emisiones directas

En el ámbito de las emisiones directas (alcance 1), durante 2025 se han consolidado varias iniciativas y se han definido nuevas actuaciones con impacto estructural:

Sustitución del CO₂ fósil por CO₂ biogénico

A partir de 2026, el CO₂ líquido utilizado para el ajuste del pH en la ETAP de Sant Joan Despi será mayoritariamente de origen biogénico (98%). Esta sustitución permitirá una reducción estimada de aproximadamente **3.024 t de CO₂ eq anuales**, contribuyendo de manera significativa a la disminución de las emisiones de proceso.

Reducción de las emisiones de óxido nitroso (N₂O)

Las emisiones de N₂O asociadas a los procesos biológicos de depuración representan actualmente cerca del 40% de las emisiones directas de la compañía. Para avanzar en su reducción, se ha trabajado en dos líneas complementarias:

- **Monitorización y cuantificación específica por EDAR:** en 2025 se han medido las emisiones de N₂O en la EDAR de Montcada antes, durante y después de la ampliación de los reactores biológicos, obteniéndose un factor de emisión específico. A finales de año se ha iniciado la monitorización en las EDAR de Gavà-Viladecans y del Baix Llobregat, y está previsto ampliarla a la EDAR del Besòs en 2026.
- **Innovación operativa (proyecto NITROUS):** se ha iniciado el desarrollo de un modelo de control del reactor biológico en la EDAR de Vallvidrera basado en las emisiones de N₂O, con el objetivo de optimizar simultáneamente el consumo energético y las emisiones asociadas.

Descarbonización de la caldera de gas natural

Durante 2025, el consumo de gas de la caldera de la ETAP de Sant Joan Despi fue de 4,4 GWh, lo que generó aproximadamente 994 toneladas de emisiones de CO₂ equivalente. La **sustitución del gas natural por biometano, respaldado por Garantías de Origen (GdO)**, reducirá significativamente estas emisiones, contribuyendo a la descarbonización del funcionamiento de la planta.

Detección y mitigación de las emisiones de metano (CH₄)

El metano tiene un potencial de calentamiento global 27 veces mayor que el del CO₂ (IPCC-Grupo intergubernamental de expertos sobre el cambio climático, AR6, 2021). Durante 2025, se han llevado a cabo campañas de detección y cuantificación de fugas en EDARs con digestión anaeróbica (Baix Llobregat, Gavà-Viladecans y Sant Feliu), utilizando tecnologías de visualización óptica y métodos de gas trazador. Este trabajo ha permitido identificar las fuentes de emisión prioritarias y definir medidas de mitigación específicas.



01

02

03

04

05



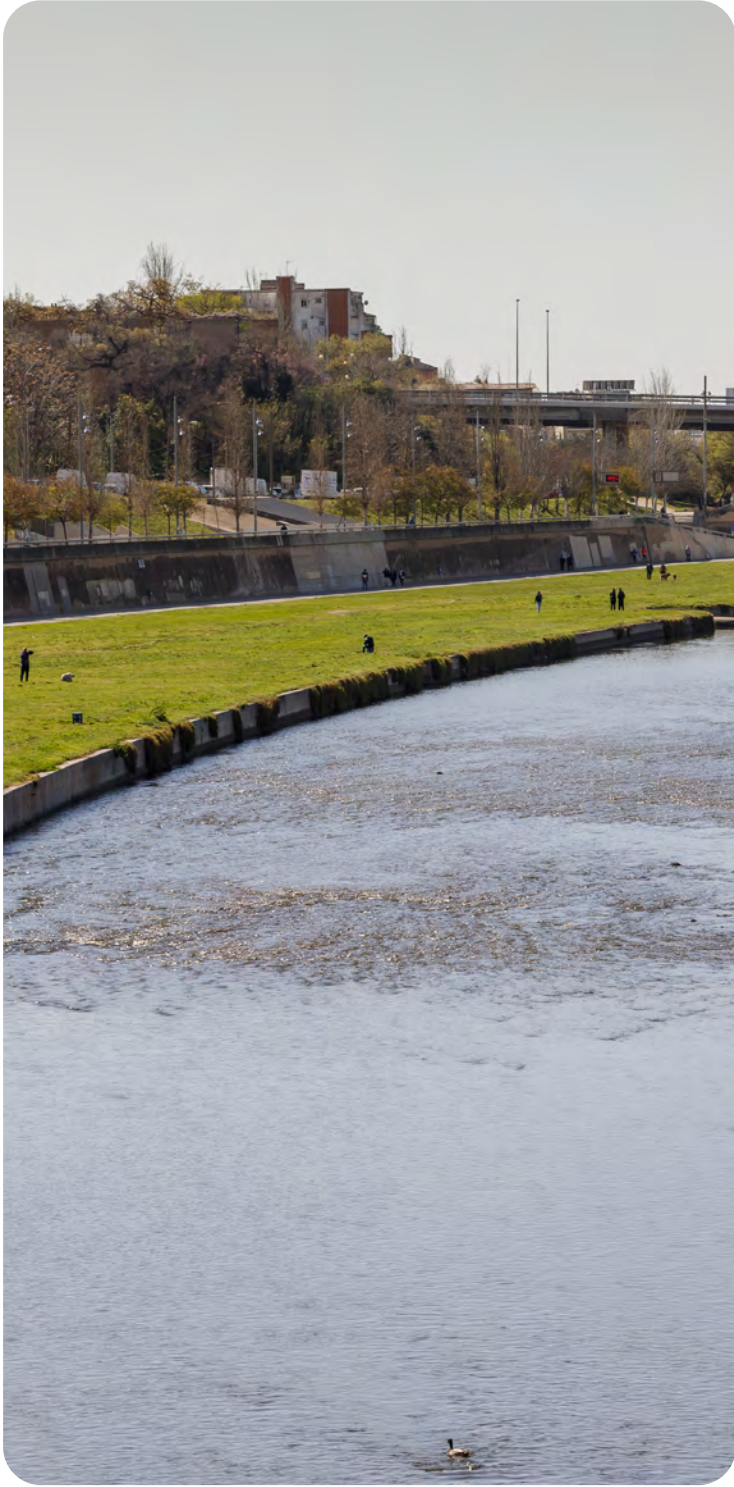
01

02

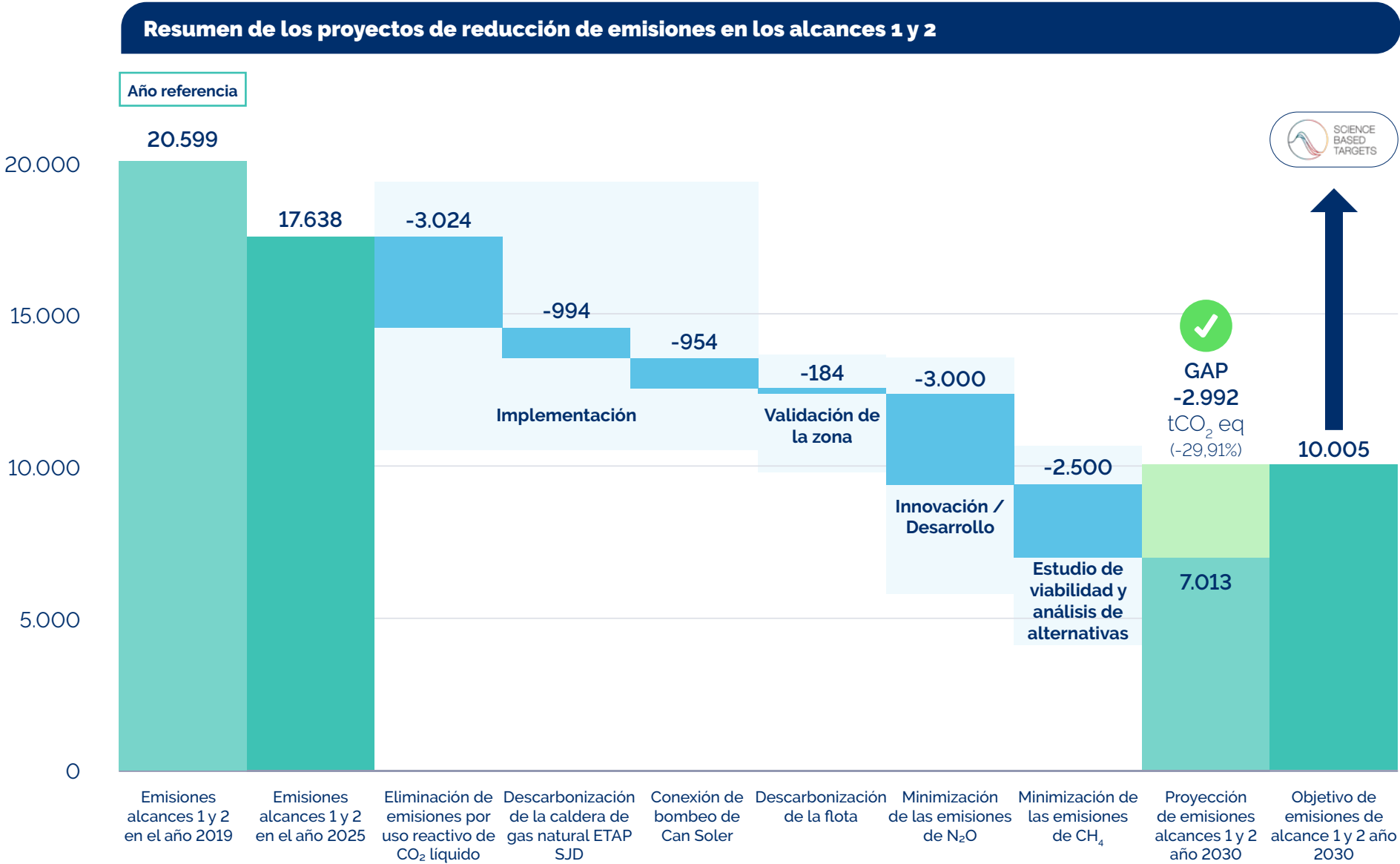
03

04

05



ESRS E1-1, E1-4





01

02

03

04

05

Reducción de las emisiones indirectas

En cuanto al alcance 3, la compañía sigue avanzando en el análisis y la reducción de las emisiones asociadas a su cadena de valor.

Descarbonización de las obras

En 2025 se revisó la metodología para el cálculo de las emisiones asociadas a las obras de construcción, pasando a utilizar datos primarios sobre materiales y servicios por proyecto. Esta mejora metodológica permite identificar los elementos de mayor impacto e incluir cláusulas específicas para reducir el impacto ambiental de futuras actuaciones.

Compras sostenibles e incorporación de huellas de producto reales

Durante 2025, en la categoría de productos químicos, se ha iniciado la incorporación de **huellas de carbono específicas de los proveedores** en lugar de factores genéricos. Este cambio metodológico ha dado lugar a una **reducción del 16,7% en la huella asociada** a los reactivos en comparación con el cálculo realizado con factores estándar.

Paralelamente, se han definido criterios ambientales para su incorporación progresiva en las licitaciones, como la exigencia de certificados de huella de carbono o planes de reducción a cinco años.

Neutralidad de los servicios y economía circular

La gestión de los lodos generados en las ecofactorías representa una fuente significativa de emisiones (el **10,61% del total en 2025**), pero al mismo tiempo supone una oportunidad estratégica para la descarbonización territorial a través de modelos de economía circular

A la luz de la evolución del marco normativo, que restringe progresivamente la aplicación directa de lodos en la agricultura, las EDARs se están transformando en instalaciones regenerativas, con el objetivo de minimizar los volúmenes de residuos y maximizar la recuperación de energía y subproductos.

La hoja de ruta sobre lodos incluye proyectos como:



Digestión anaeróbica en la EDAR de Montcada



Codigestión de subproductos en la EDAR de Sant Feliu



Plataforma de recepción y rehidratación de lodos en la EDAR del Baix Llobregat



Secado térmico en la EDAR del Besòs

Se espera que la implementación global del plan reduzca significativamente el volumen de lodos (en más de un 50%) y el impacto ambiental asociado (en más de un 70%).

Entre las actuaciones destacadas para 2025:

Plataforma de rehidratación en la EDAR del Baix Llobregat: las obras comenzarán en mayo de 2025 y su finalización está prevista para 2026. Permitirá un aumento del 50% en la producción de biogás, una reducción del 30% en el volumen de lodos y facilitará su valorización agrícola.

Codigestión en la EDAR de Sant Feliu: realización de ensayos de laboratorio para seleccionar los subproductos con mayor potencial para la generación de biogás y aumentar la autosuficiencia energética.



ESRS E1-1, E1-4

Otras soluciones de impacto

Evaluación del impacto del compostaje de lodos

Se ha puesto en marcha un proyecto con el Instituto de Investigación y Tecnologías Agroalimentarias para cuantificar el impacto real del compostaje de los lodos deshidratados generados en las EDARs.

Transición energética

Durante 2025 se han puesto en funcionamiento dos nuevas instalaciones fotovoltaicas (la central del depósito de Finestrelles y la ETAP de Sant Joan Despí), con una producción estimada conjunta de 1,44 GWh anuales.

Adicionalmente, se ha concedido una subvención de 211.400 € para la construcción de una instalación fotovoltaica en la EDAR de Gavà-Viladecans, contribuyendo al objetivo de alcanzar la autosuficiencia energética del 100% en 2045, en línea con la nueva Directiva europea sobre el tratamiento de las aguas residuales urbanas.



Cálculo de la huella de carbono de producto

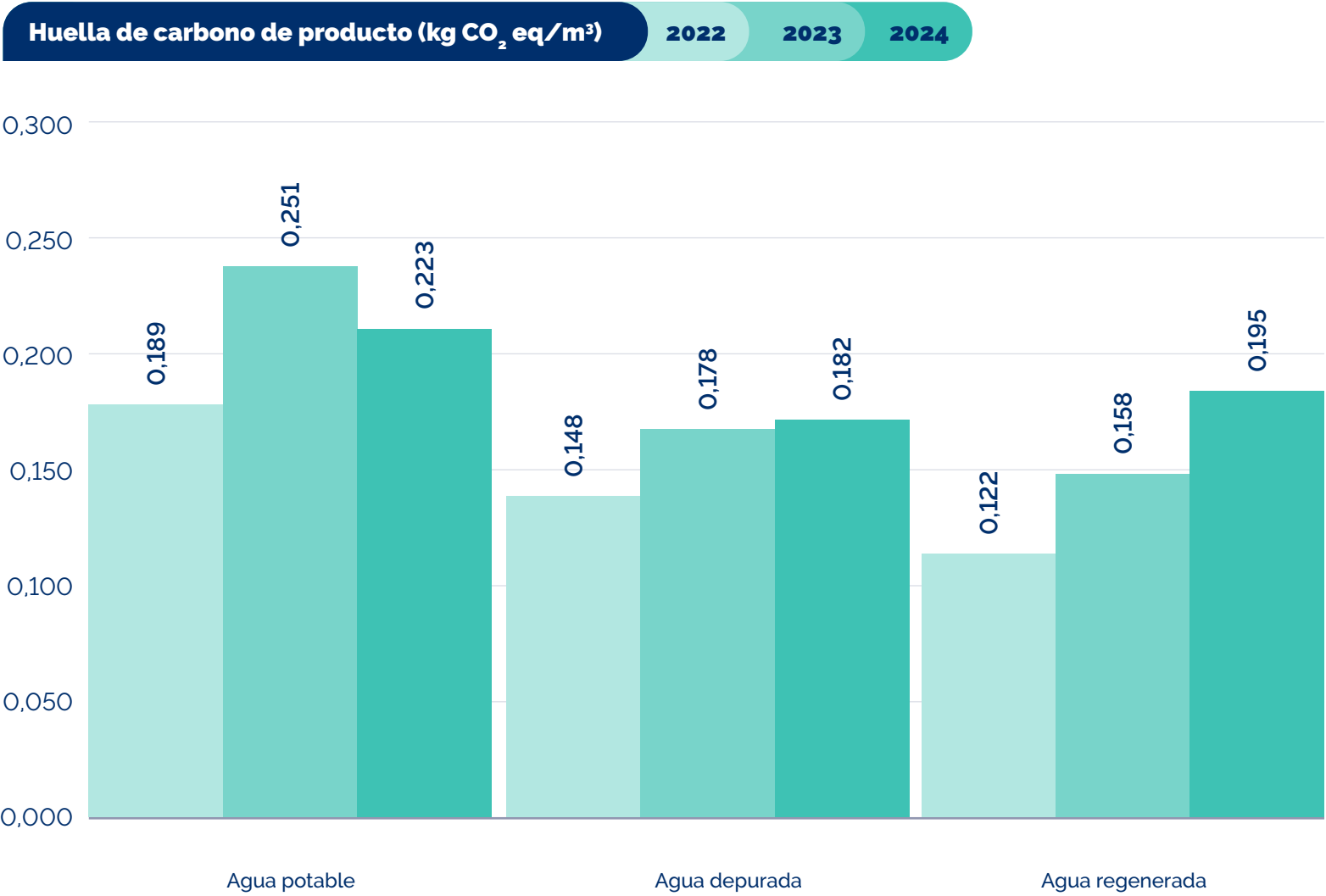
Aigües de Barcelona calcula la huella de carbono del producto (PCP) de los principales servicios del ciclo integral del agua —**suministro de agua potable, tratamiento de aguas residuales y suministro de agua regenerada**— de acuerdo con la norma **ISO 14067**.

Este cálculo nos permite identificar con mayor precisión los principales factores que contribuyen al impacto ambiental en los ciclos de vida de nuestros productos, como el tratamiento, el bombeo y otros procesos clave.

Disponer de estos indicadores nos permite seguir avanzando hacia nuestros objetivos de reducción de emisiones. Esta información nos ayuda a optimizar y mejorar la eficiencia de nuestros procesos y a establecer estrategias de sostenibilidad más ambiciosas, alineándonos con nuestros objetivos de descarbonización.

De este modo, pretendemos **fomentar un uso más responsable de los recursos hídricos y promover hábitos de consumo más sostenibles y conscientes**. En definitiva, el cálculo y la comunicación de la huella de carbono del producto es, para Aigües de Barcelona, una herramienta clave para avanzar hacia un modelo de gestión más sostenible, comprometido con el medio ambiente y la sociedad.

En el estudio de referencia para el periodo 2022-2024, se observa que la huella del producto sufre variaciones sustanciales a lo largo de los años, debido a los cambios en las condiciones meteorológicas que provocan variaciones en las condiciones de funcionamiento del servicio. Por este motivo, tenemos previsto actualizar el cálculo cada dos años con el fin de ajustar los resultados a los cambios en el contexto pluviométrico; por lo tanto, el próximo cálculo se llevará a cabo en 2026.





Eficiencia energética y sostenibilidad



Elena Marzo.
Responsable
de gestión y
desarrollo

//

Energía eficiente y sostenible

El agua y la energía son dos recursos estrechamente ligados, ya que la energía es necesaria para la gestión de las instalaciones del ciclo integral del agua y, a su vez, el agua es necesaria para la producción de energía.

En Aigües de Barcelona, el compromiso con la sostenibilidad energética se materializa en dos ejes principales: el incremento de la eficiencia energética en todos nuestros procesos y la promoción de las energías renovables, ambas con la digitalización como palanca de mejora.

En este sentido, desde 2011 la gestión energética se fundamenta en los estándares de la norma ISO 50001 y, durante 2025, se han impulsado diferentes acciones para contribuir a la mejora de la eficiencia energética, entre las que cabe destacar, en el marco del proyecto Ressona, el desarrollo de la plataforma PGAE para el seguimiento de la eficiencia y el mantenimiento de los grupos de bombeo, y el desarrollo de la plataforma MACE para la monitorización avanzada de los consumos energéticos de saneamiento.

En el ámbito de las renovables, 2025 se ha cerrado con 17 instalaciones de producción de energía a partir de fuentes renovables (tres instalaciones de cogeneración mediante biogás y 14 instalaciones solares fotovoltaicas, la mayoría en régimen de autoconsumo).

Esta visión sostenible se completa con una política de compra de energía que garantiza que una buena parte de la energía consumida en Aigües de Barcelona, aproximadamente el 95 % del consumo global, sea de origen renovable. Este hito reafirma nuestro liderazgo en el uso de energías limpias y el firme compromiso con la descarbonización.

//



01

02

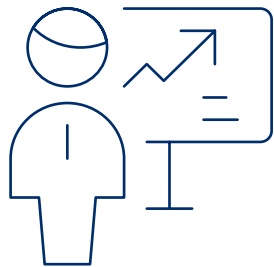
03

04

05

En el ámbito energético, Aigües de Barcelona sigue avanzando por una doble línea de actuación: Por un lado, la mejora continua de la eficiencia energética en los procesos e instalaciones del ciclo integral del agua y, por otro, el aumento progresivo de la producción de energía renovable con el objetivo de reforzar la autosuficiencia energética y reducir la dependencia de las fuentes fósiles.

Desde 2011, la **gestión energética de la compañía cuenta con la certificación de la norma ISO 50001**, lo que permite sistematizar la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de actuaciones transversales en todas las instalaciones. Este enfoque estructurado facilita la optimización continua del consumo y una adaptación eficiente a los nuevos requisitos operativos.



En este marco, durante 2025 se han llevado a cabo varias medidas significativas para aumentar la eficiencia energética de la infraestructura:

Renovación de la Central de Montjuïc, con la instalación de dos nuevos grupos de bombeo, con menor caudal y mayor eficiencia, equipados con variadores de frecuencia. Esta medida permite una mejor adaptación a las demandas variables del servicio y una reducción del consumo relacionado con el bombeo.

Renovación de la central de Sant Climent I, con la sustitución de tres antiguos grupos de impulsión por dos unidades de mayor capacidad y eficiencia, optimizando el funcionamiento global de la instalación.

Sustitución de los difusores de membrana en tres de los ocho reactores biológicos de la EDAR del Besòs, mejorando la eficiencia del proceso de aireación, uno de los principales consumos energéticos del tratamiento biológico.

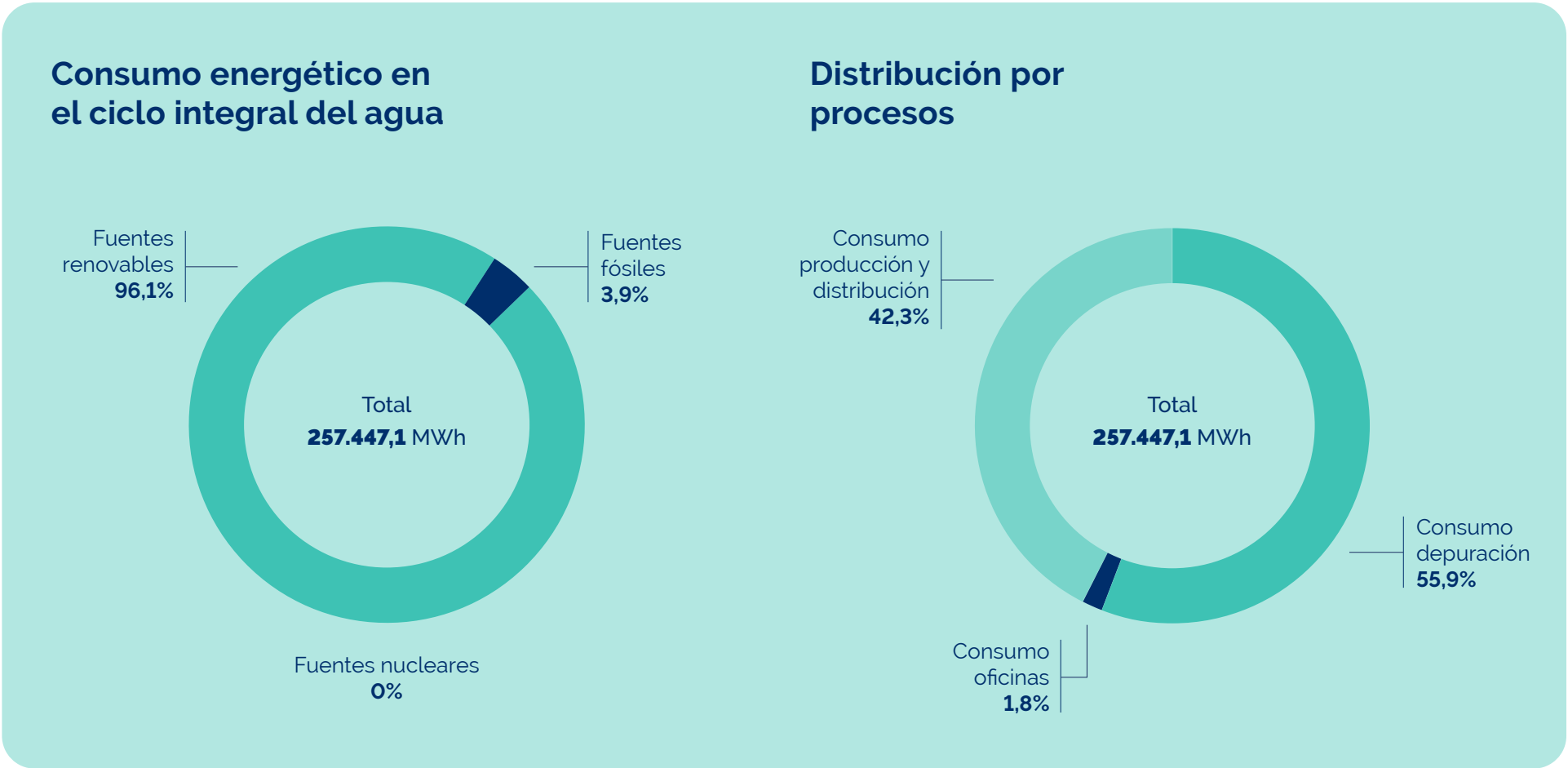
Sustitución del 50% de las membranas de ultrafiltración del reactor biológico de la EDAR de Gavà-Viladecans, lo que aumenta su rendimiento y reduce las necesidades energéticas del proceso.

Paralelamente, **la compañía continúa con la implantación de su plan de despliegue de energía fotovoltaica, iniciado en 2020, con el objetivo de alcanzar las 22 instalaciones y una capacidad de generación estimada de 10,4 GWh anuales.** Esta hoja de ruta forma parte de la estrategia de descarbonización y del impulso hacia un modelo energético más resiliente y sostenible.

Como parte de este plan, durante 2025 se han puesto en marcha dos nuevas instalaciones solares fotovoltaicas de autoconsumo: una en el central-depósito de Finestrelles, con una potencia nominal de 160 kWn, y otra en los tejados de las instalaciones de ósmosis inversa y ultrafiltración de la ETAP de Sant Joan Despí, con una potencia nominal de 820 kWn.

Actualmente, hay un total de 17 instalaciones para la producción de energía a partir de fuentes renovables. En concreto, **3 ecofactorías cuentan con cogeneración mediante biogás:** 1 está en modo de autoconsumo y 2 están en modo de venta del 100% de la generación. También hay **14 instalaciones solares fotovoltaicas:** 13 funcionan en modo de autoconsumo y 1 en modo de venta del 100% de la generación (esta se encuentra en la ETAP de Sant Joan Despí y entró en servicio en 2013).

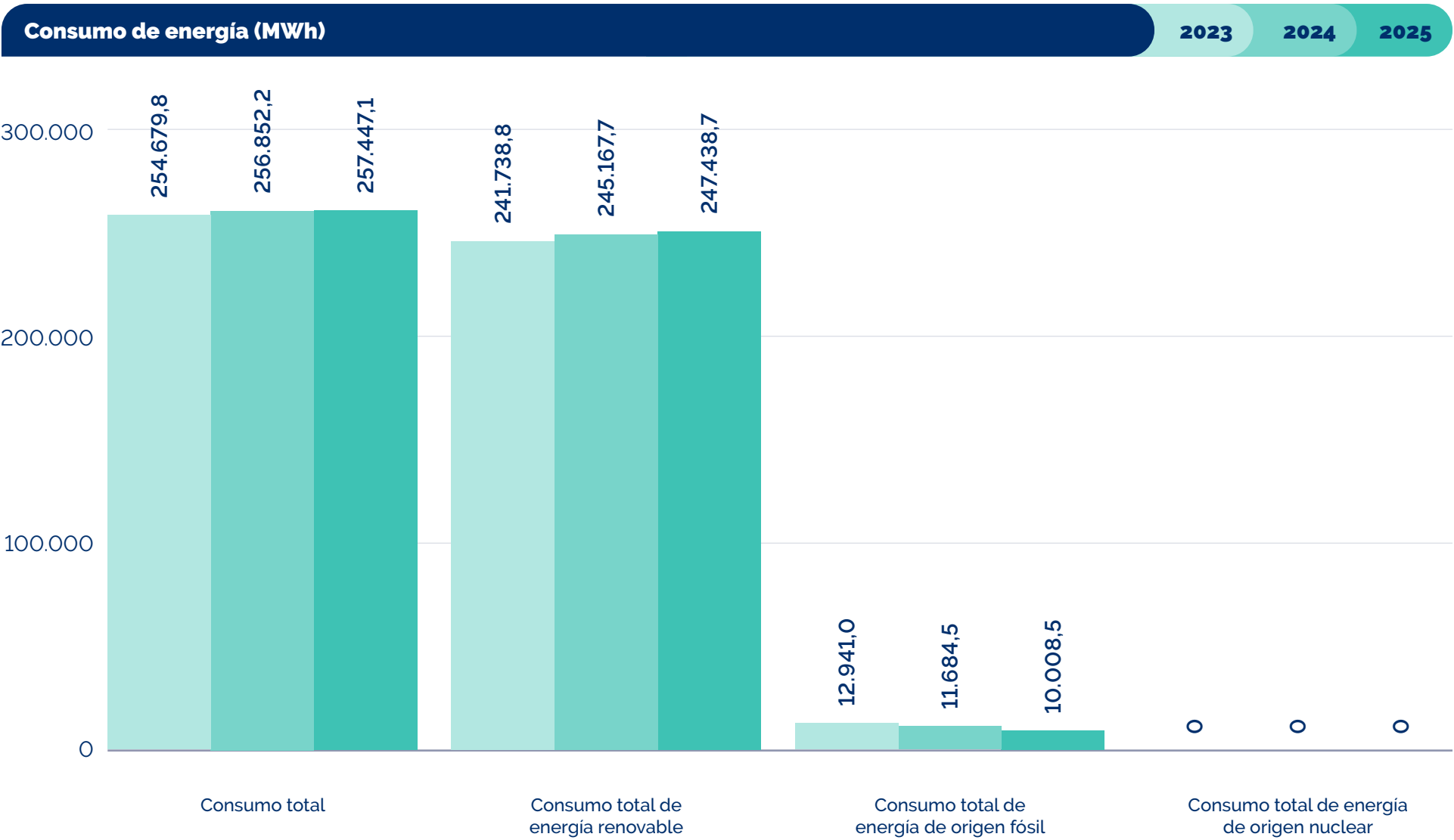
En el ámbito de la valorización energética, la atención sigue centrada en el aprovechamiento del biogás generado durante el proceso de depuración. En este sentido, destaca la instalación de un nuevo motor de cogeneración en la EDAR del Baix Llobregat, ya que permite optimizar la generación continua de electricidad y calor, contribuye a la eficiencia global del sistema y ha permitido eliminar el consumo de gas natural en esta instalación.





ESRS E3-1, E1-5

Como resultado de esta estrategia integral, el consumo energético de todo el ciclo integral del agua presenta una elevada proporción de energía renovable. **En 2025, el 96,1% de la energía consumida por la compañía es de origen renovable**, lo que consolida el compromiso de Aigües de Barcelona con la transición energética y con la consecución de los objetivos de neutralidad climática.

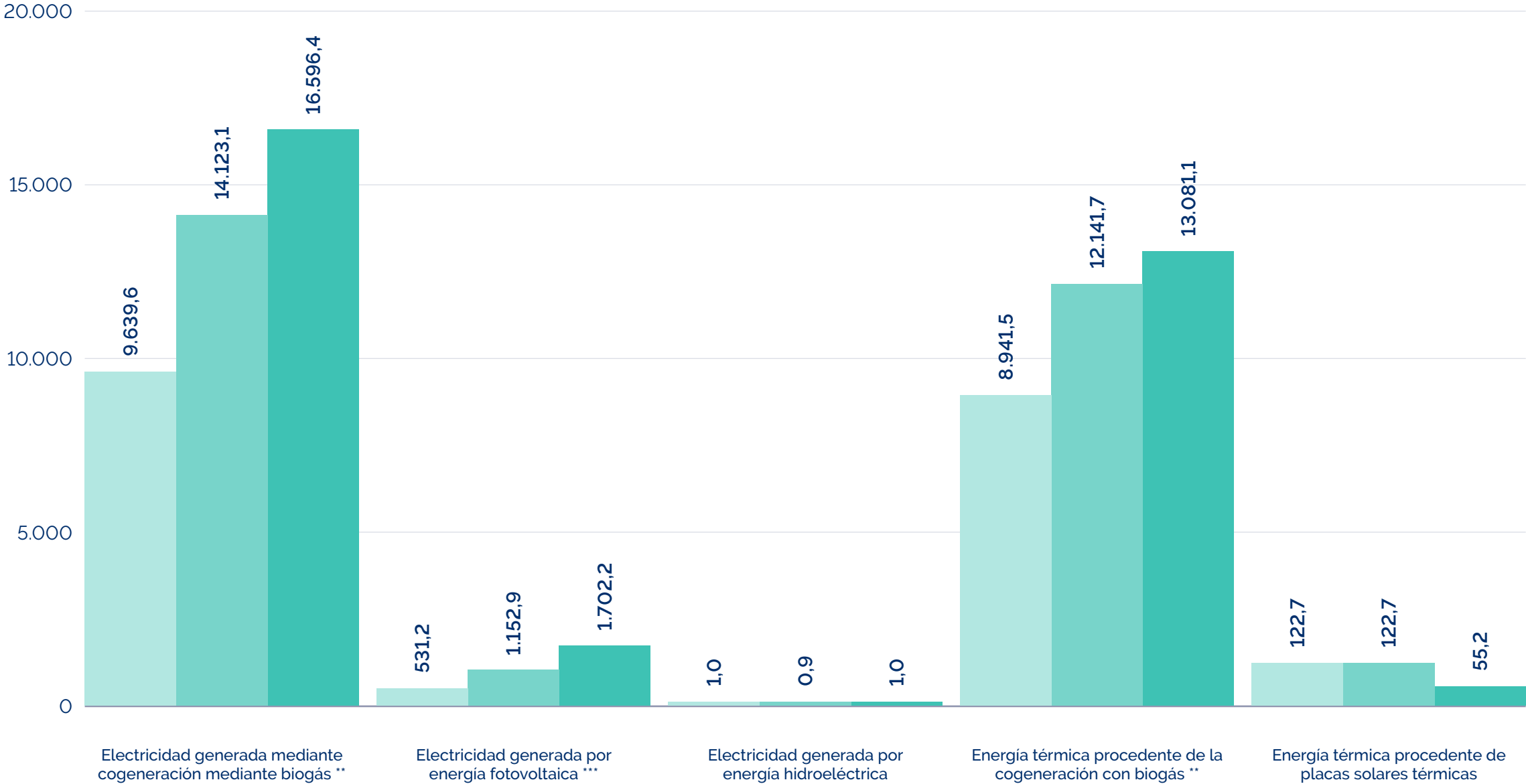


(*) Se ha realizado un recálculo respecto a los valores publicados en el EINF 2025, ya que se ha obtenido una mayor trazabilidad del excedente de energía eléctrica vendido. Los datos presentados se han redondeado a un decimal. Por este motivo, los cálculos directos realizados a partir de los valores mostrados pueden no coincidir exactamente con los totales o resultados esperados. Esta diferencia se debe exclusivamente al efecto del redondeo y no implica ningún error en los datos originales.



Energía producida a partir de fuentes renovables (MWh)*

202320242025



(*) Una parte de la energía producida a partir de fuentes renovables se destina al autoconsumo y, por lo tanto, también se ha reflejado en el gráfico de consumo energético global de la página anterior. La diferencia corresponde a la venta a terceros de una parte de la electricidad producida. Concretamente, en 2025 se vendieron 4.516,8 MWh de electricidad procedente de la cogeneración y 204,5 MWh de electricidad procedente de la generación fotovoltaica.

(**) El incremento se debe a que el nuevo motor de cogeneración ha estado en funcionamiento durante todo el año, a diferencia de 2024, cuando solo estuvo disponible durante el segundo semestre. Esta mejora en la disponibilidad operativa ha incrementado significativamente la fiabilidad del sistema de cogeneración, garantizando un suministro energético más estable y continuo a lo largo del año.

(***) El aumento de la generación de electricidad procedente de instalaciones fotovoltaicas se debe principalmente a la puesta en marcha de la nueva instalación fotovoltaica de 160 kWn de potencia nominal de la central del depósito de Finestrelles, a principios de 2025, y a la puesta en marcha de la nueva instalación fotovoltaica de 820 kWn en la ETAP de SJD (cubiertas de ósmosis inversa y ultrafiltración), a mediados de 2025.



Resiliencia del ciclo integral del agua

Aigües de Barcelona apuesta por la resiliencia hídrica y la adaptación al cambio climático para generar un impacto positivo en las ciudades mediante la promoción de soluciones urbanas sostenibles.

El año 2025 se ha caracterizado por un cambio significativo en el contexto hídrico en comparación con años anteriores. La recuperación del régimen pluviométrico en las cuencas internas de Cataluña ha alterado el escenario de explotación de los recursos disponibles y, en consecuencia, el papel del agua regenerada dentro del sistema. El volumen regenerado ha disminuido en línea con la tendencia iniciada en 2024, debido principalmente a dos factores:

1. Recuperación de las reservas y menor necesidad de recursos alternativos

Por un lado, la evolución favorable de los niveles de los embalses —que han pasado del 37,09% en julio de 2024 al 78,73% en julio de 2025— ha reducido la necesidad de aportar recursos alternativos al sistema del Ter-Llobregat.

A finales de 2025, los embalses de las cuencas internas se encontraban al 84,26% de su capacidad.

2. Ajuste de las consignas de explotación

Por otra parte, la Agencia Catalana del Agua ha ajustado los parámetros de funcionamiento en función de la disponibilidad de caudales superficiales y la gestión de las reservas, lo que ha dado lugar a una menor aportación de agua regenerada tanto para uso prepotable como para el mantenimiento del caudal ecológico del río.

A pesar de este ajuste temporal, la compañía ha mantenido su compromiso con la regeneración como **fuerza estratégica**, consolidando y ampliando las infraestructuras para optimizar la reutilización y reforzar la **resiliencia hídrica del territorio**. La reutilización se consolida así como un **instrumento estructural** para aumentar la capacidad del sistema metropolitano de adaptarse a futuros escenarios de escasez y avanzar hacia un modelo de **economía circular**.

Durante 2025, el volumen total de **agua regenerada** fue de **31,01 hm³**.

ESRS 2 SBM-1, ESRS E3-1, E3-2, E3-3, E3-4, E1-3, E1-4



Reutilización para diversos usos o retorno al medio natural

Usos del agua reutilizada (regenerada) (m³)	2023	2024	2025
Ambiental	46.194.959	34.951.893	24.110.309
de los cuales para uso prepotable *	35.848.601	25.444.412	2.601.765
Agricultura	11.566.196	8.246.151	6.758.906
Recreativo	133.669	111.087	135.254
Urbano (camiones cisterna)	4.280	16.772	4.399
Total	57.899.104	43.325.903	31.008.868

(*) Para 2025, dentro del uso ambiental, se ha destinado un 11% al agua prepotable vertida al río Llobregat para su posterior tratamiento en la ETAP de SJD. Este porcentaje ha disminuido en comparación con 2024, cuando era del 73%, debido a cambios en las consignas de explotación derivados del aumento de la pluviometría.



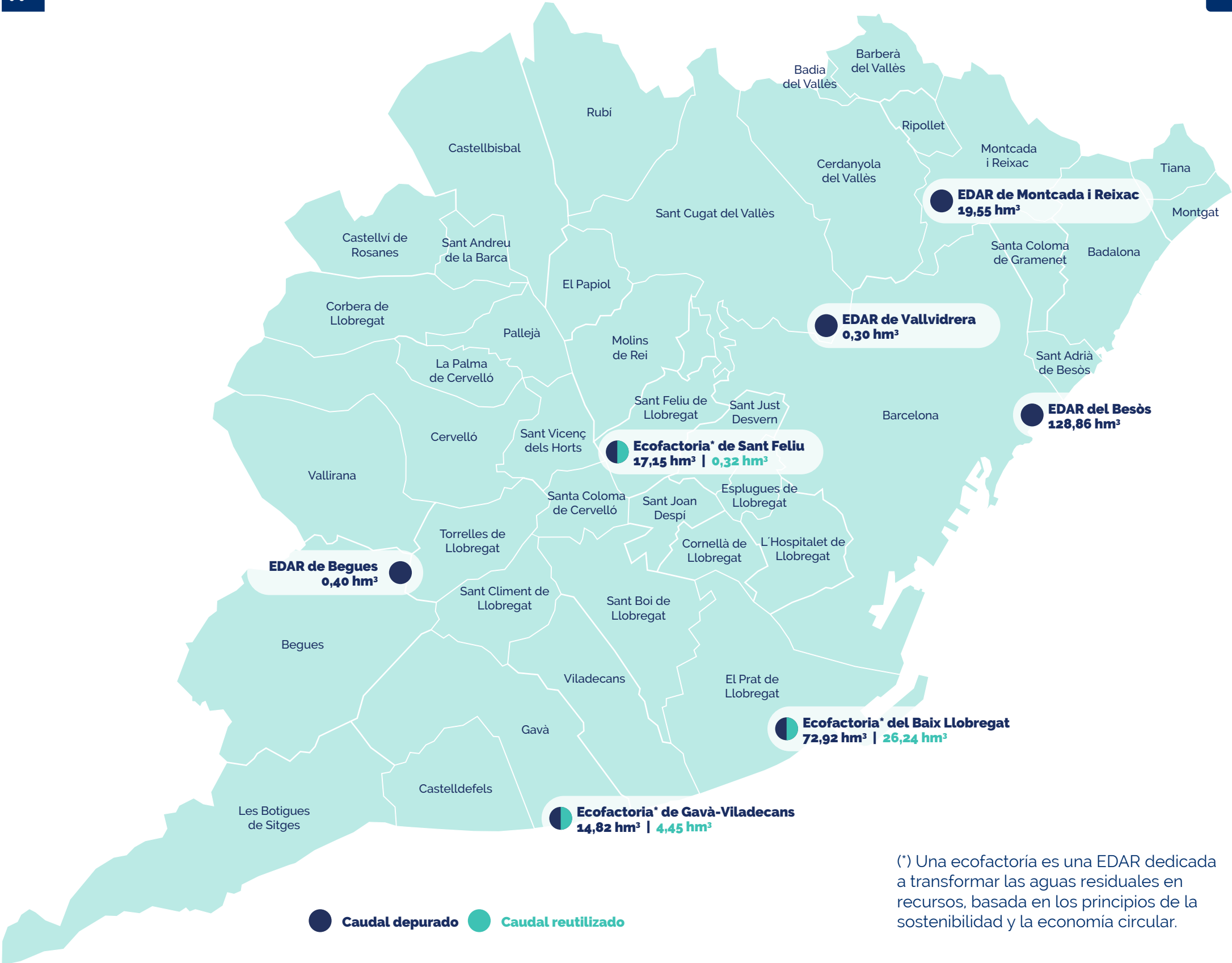
01

02

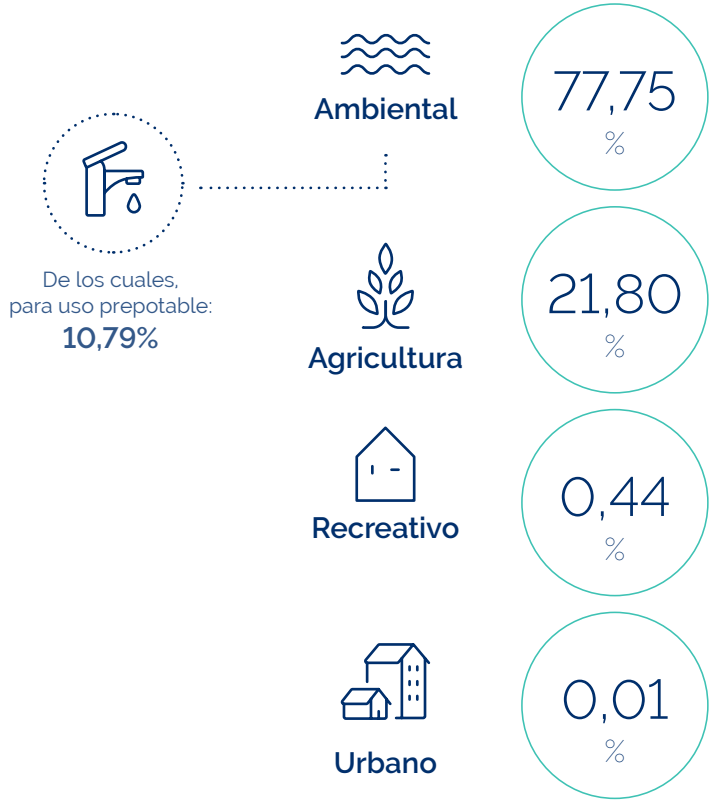
03

04

05

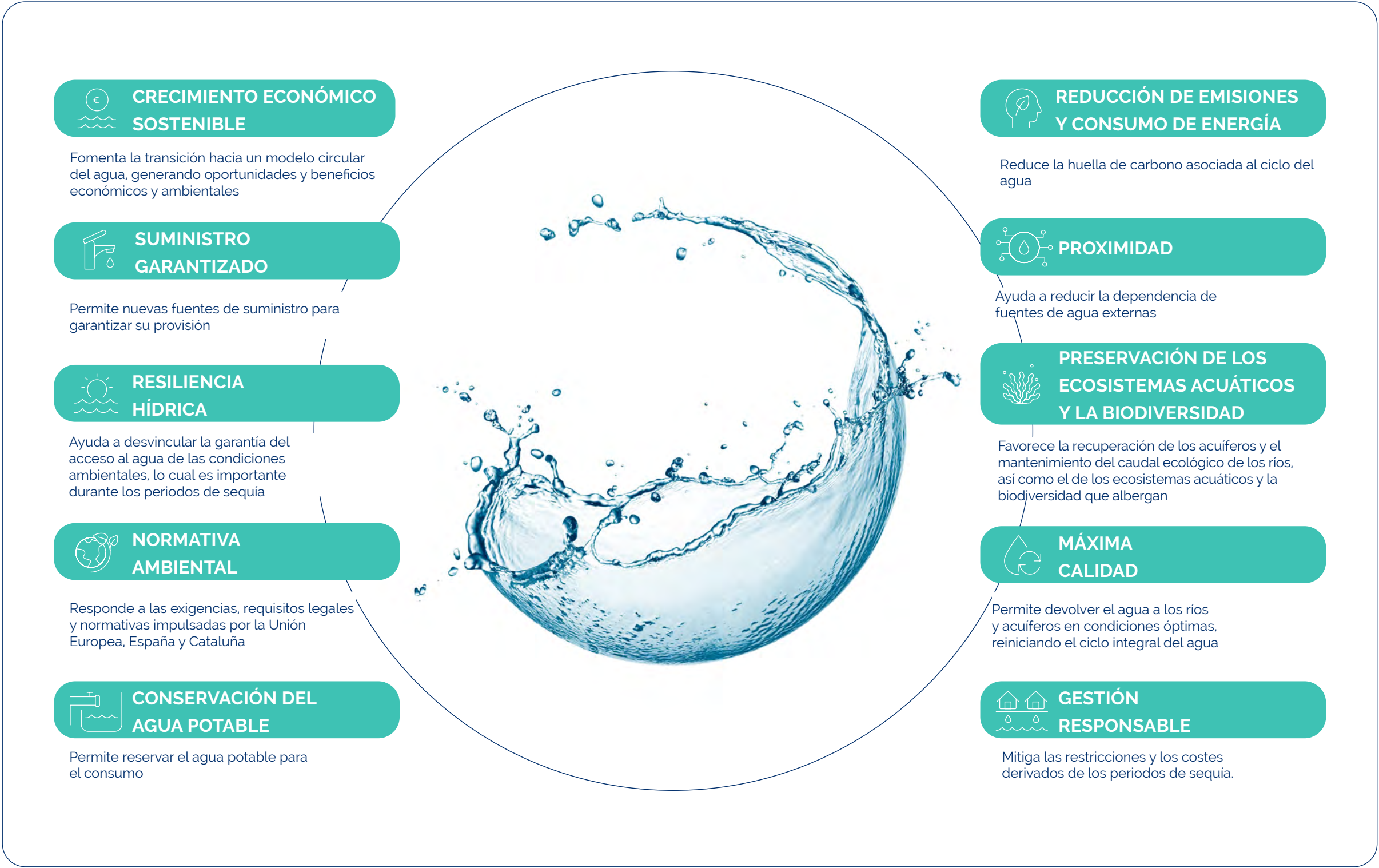


Usos del agua reutilizada



(*) Una ecofactoría es una EDAR dedicada a transformar las aguas residuales en recursos, basada en los principios de la sostenibilidad y la economía circular.

La
regeneración
del agua



Impulso de nuevos proyectos estratégicos de reutilización

Aigües de Barcelona ha seguido impulsando iniciativas estratégicas relacionadas con los recursos hídricos alternativos. Durante 2025, se ha iniciado la redacción del Proyecto Constructivo de suministro de agua regenerada procedente del tratamiento terciario avanzado de la ERA del Baix Llobregat a las industrias del Polígono Industrial de la Zona Franca, el Polígono Industrial del Prat y los hogares y servicios del Polígono Industrial de La Marina del Prat Vermell. Las obras, que comenzaron en junio de 2025 una vez validado el estudio de alternativas, refuerzan el compromiso de la compañía con la diversificación de recursos y la consolidación del agua regenerada como solución estructural a largo plazo.



Recarga gestionada de acuíferos

El **agua subterránea es un recurso hídrico estratégico** y, por este motivo, se están llevando a cabo actuaciones de recarga gestionada con el objetivo de mantenerlas en una cantidad y calidad óptimas. Cabe señalar que este año las cantidades suministradas han disminuido como consecuencia del nuevo régimen de precipitaciones, lo que ha llevado a un cambio en las directrices de explotación.

Una de estas medidas es la **inyección de agua regenerada de la ERA del Baix Llobregat en la barrera hidráulica de pozos contra la intrusión de agua salada**, situada entre Barcelona y el Prat de Llobregat. Durante 2025 se han inyectado **1.320.894 m³**, frente a los 2.009.043 m³ de 2024.

También se ha completado la **recarga con aguas superficiales parcialmente tratadas del río Llobregat, llevada a cabo en el pozo 18 de la ETAP de Sant Joan Despí**, donde el volumen inyectado en 2025 fue de **936.021 m³**, frente a los 1.059.672 m³ del año anterior.

Por último, en el marco del **proyecto europeo MARCLAIMED**, que lleva a cabo un proyecto piloto desde 2024 en las balsas de recarga de Sant Vicenç dels Horts utilizando agua regenerada de la ERA del Baix Llobregat, durante 2025 se han infiltrado **399.794 m³**, frente a los **429.887 m³** de 2024.

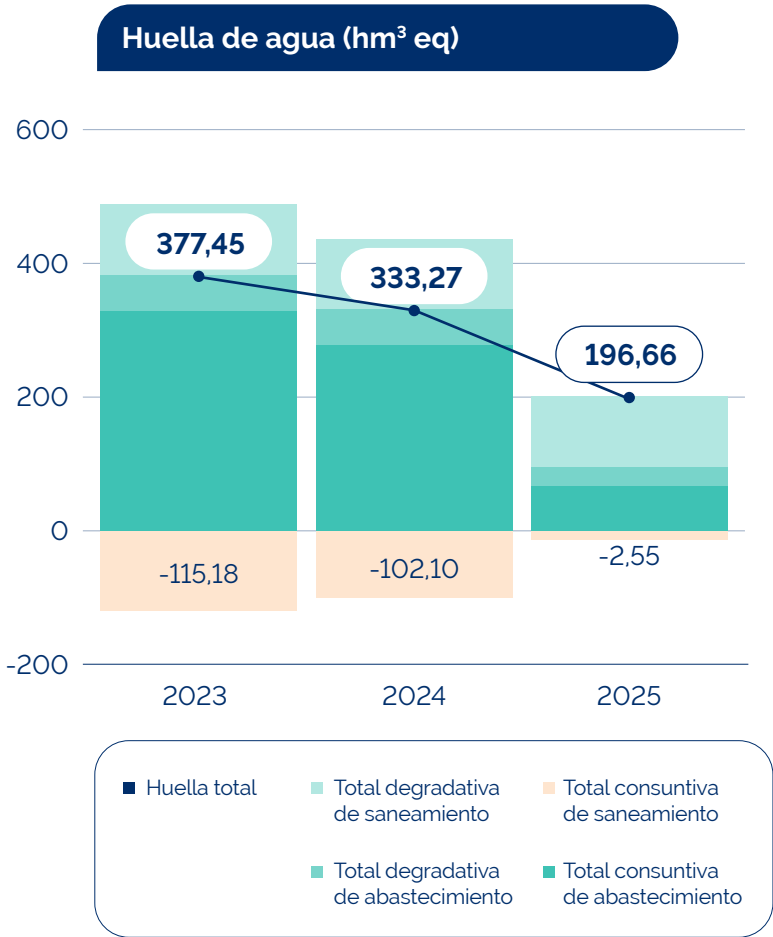


Huella de agua

Este año hemos sustituido el cálculo volumétrico tradicional de la huella de agua según la WFN por la **huella de agua según la norma ISO 14046**. El objetivo de este cambio es ir más allá de la simple contabilización de los litros de agua consumidos o contaminados y, en su lugar, evaluar el impacto ambiental real de estos volúmenes basándonos en las características específicas y el estrés hídrico de nuestra cuenca.

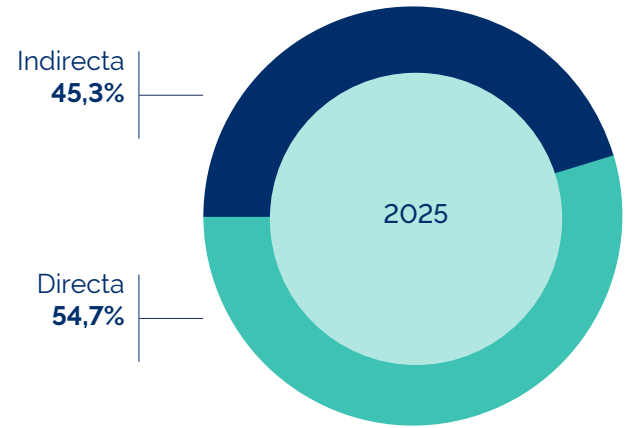
El método de la huella de agua es sensible al cambio climático e incorpora la dimensión geográfica y temporal de nuestra cuenca hidrográfica, reflejando fielmente la presión sobre el área metropolitana de Barcelona a través de un índice de escasez adaptado a nuestro territorio.

El índice de escasez metropolitano: indicador del efecto de la sequía.
En los años en los que el factor de escasez es muy elevado (2023-2024), se produce un efecto multiplicador en la captación del recurso natural de agua dulce y un fuerte efecto compensatorio de los retornos a la cuenca, lo que contribuye a reducir considerablemente la huella, ya que el recurso hídrico cobra mucha más relevancia y valor que en años de abundancia (2025).



- Por tipo de uso:
- **Uso consuntivo:** impacto derivado de la reducción de la disponibilidad de agua en la cuenca hidrográfica (asociado principalmente al consumo de agua por parte de bienes o servicios).
 - **Uso degradativo:** impacto derivado de la alteración de la calidad del agua devuelta (como la ecotoxicidad o la eutrofización, que afectan a los ecosistemas y a la salud).

- Por origen del impacto:
- **Huella directa:** impacto de nuestras operaciones en las instalaciones (consumo de agua para el servicio y generación de aguas residuales).
 - **Huella indirecta:** impacto oculto en nuestra cadena de valor (uso de agua para generar la electricidad que consumimos, fabricación de reactivos químicos, infraestructuras o gestión de residuos).



¿Cómo reducimos la huella de consumo?

Mediante la depuración y la regeneración, devolvemos el agua al río o al acuífero (como hace la EDAR del Baix Llobregat). De esta forma, compensamos el consumo de recursos de agua dulce, reduciendo así el indicador.

Por el contrario, las depuradoras que vierten directamente al mar (como la EDAR del Besòs) no pueden generar este efecto compensatorio para la cuenca.

Preservación de la calidad: aunque el componente consuntivo (consumo) disminuye en años húmedos, los impactos degradantes (alteración de la calidad) muestran una gran estabilidad y siguen siendo uno de los principales retos del ciclo integral del agua.

El impacto de la cadena de valor: en la huella indirecta, el consumo de reactivos químicos necesarios para el tratamiento del agua potable y de las aguas residuales (como el carbón activado o el cloruro férrico) representa el mayor impacto (alrededor del 60-70%). Aigües de Barcelona está trabajando para lograr una reducción progresiva mediante la optimización de su uso.

Compromiso climático

Aigües de Barcelona refuerza su **compromiso climático** a través de iniciativas destinadas al desarrollo de capacidades internas y a la participación activa en el ámbito local. Este enfoque responde al deseo de integrar la acción climática en la cultura corporativa y de contribuir, de manera colaborativa, a la transformación sostenible del área metropolitana.

Formación interna y compromiso

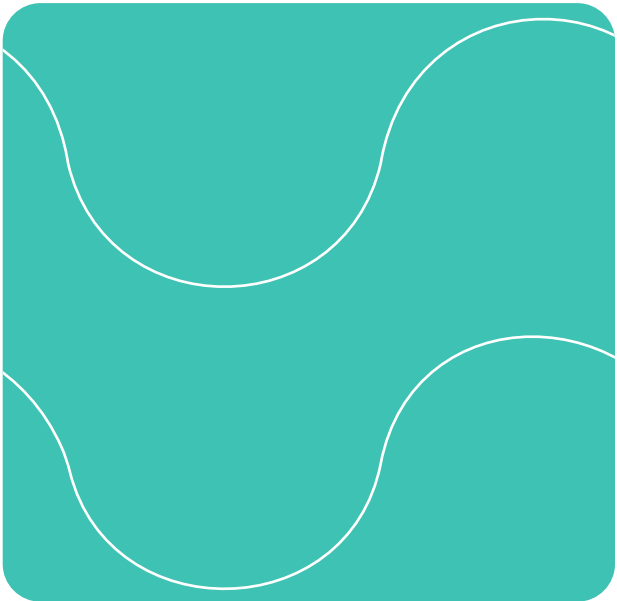
Con el objetivo de promover la sensibilización y el compromiso de las personas trabajadoras con la acción climática, durante 2025 se han desarrollado las siguientes iniciativas:

Talleres 'Entender para actuar sobre el clima' (nivel 2)

Una nueva fase que ha profundizado en el análisis de los principales retos ambientales, con especial énfasis en el cambio climático y sus impactos, y ha reforzado la capacidad de los participantes para identificar acciones concretas vinculadas a su actividad profesional. Participaron 105 personas.

Campaña interna 'Actuar por el clima: toma decisiones que marquen la diferencia'

Se han producido y difundido (*newsletter*, pantallas, etc.) 12 videos breves con recomendaciones prácticas para incorporar hábitos más sostenibles a la vida cotidiana, con el objetivo de consolidar una cultura interna orientada a la responsabilidad ambiental y a la coherencia entre el compromiso corporativo y las prácticas individuales.





Compromiso
con el territorio

En el ámbito externo, Aigües de Barcelona promueve iniciativas de sensibilización y acción climática en colaboración con sus grupos de relación.



01

02

03

04

05

**Hub de Acción
Climática:**

Un espacio colaborativo impulsado en 2021 para fomentar la acción climática conjunta con empresas proveedoras y otras entidades vinculadas al ciclo integral del agua. En 2025, el Hub cuenta con 65 organizaciones adheridas.



**Aigües de
Barcelona**



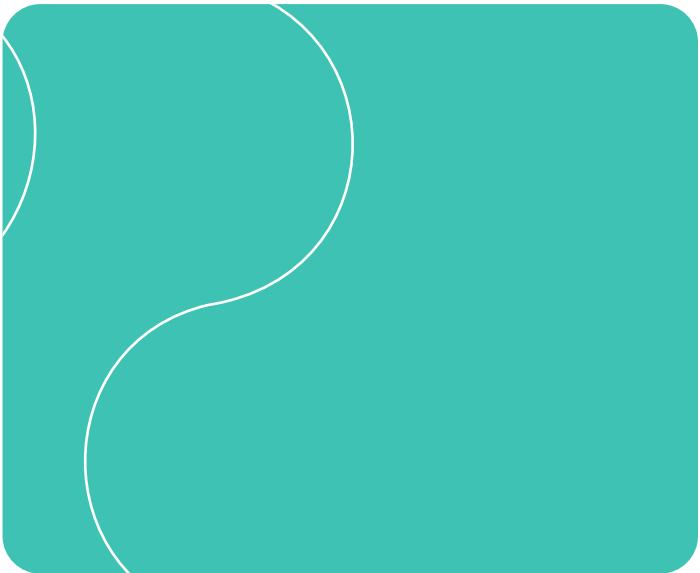
hub

d'acció climàtica

**Exposición itinerante
Operación Agua**

Un programa de divulgación pública destinado a sensibilizar sobre el uso sostenible del agua. La exposición aborda cuatro áreas temáticas: el acceso universal al agua, el ciclo urbano del agua, la contaminación y el consumo doméstico.

Operación Agua se ha presentado en Cornellà de Llobregat, Montcada i Reixac, Santa Coloma de Gramenet, Sant Joan Despí, Sant Feliu de Llobregat, Barcelona y Viladecans.



**Talleres Actuamos
por el Clima**

Una serie de talleres dirigidos a la ciudadanía y, especialmente, a los alumnos de centros educativos. Durante 2025, 89 estudiantes participaron en cinco talleres impartidos en institutos de secundaria del área metropolitana, vinculados a los programas de formación profesional dual promovidos por la compañía. Las sesiones han abordado buenas prácticas relacionadas con el agua sostenible, el cambio climático y la economía circular.

**7.ª edición del
MetròpolisFPLab:**

Un proyecto de innovación educativa que, en 2025, planteó el reto de diseñar una fuente de agua para eventos metropolitanos que cumpliera con los requisitos técnicos, económicos y de visibilidad. La iniciativa fomenta la creatividad y la incorporación de criterios de sostenibilidad en el diseño de soluciones relacionadas con el agua.

**Instalación de puntos de hidratación
en grandes eventos**

Colaboración con los organismos organizadores para facilitar el acceso al agua del grifo y promover la hidratación sostenible. Durante 2025 hemos estado presentes en 25 eventos (12 carreras, el Barcelona Open Banc Sabadell, el Mobile World Congress, etc.).

Gestión ambiental responsable y prevención de la contaminación



Como gestora de un recurso natural esencial, las actividades de Aigües de Barcelona tienen un **impacto global positivo sobre el medio ambiente**. Sin embargo, la naturaleza de la actividad —centrada en la captación, el tratamiento y la depuración del agua— y el funcionamiento de una amplia gama de instalaciones y procesos industriales conllevan **riesgos e impactos ambientales inherentes**.

En este sentido, la compañía trabaja continuamente para minimizar estos impactos mediante la implementación de mecanismos de control y planes de mitigación específicos para cada área de operación.

La gestión de riesgos ambientales está plenamente integrada en el modelo transversal de gestión de riesgos de la compañía, a través de la herramienta Archer, que permite evaluar de forma sistemática su impacto ambiental potencial.



- 01
- 02**
- 03
- 04
- 05



Modelo de gestión ambiental

Aigües de Barcelona cuenta con un sistema de gestión ambiental basado en la norma internacional **ISO 14001**, que establece un marco reconocido para garantizar la gestión eficiente y responsable de los aspectos ambientales asociados a sus actividades.

Este sistema permite identificar, evaluar y controlar los impactos ambientales significativos, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales y de servicio aplicables, así como el desarrollo de acciones orientadas a la **mejora continua del desempeño ambiental**.

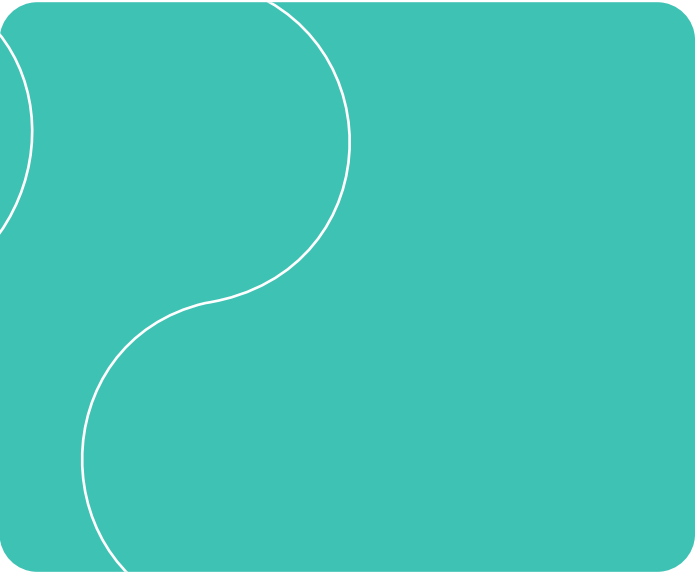
Mediante la implantación y el mantenimiento de este sistema, la compañía refuerza su compromiso con la protección del medio ambiente y la sostenibilidad. En este marco, se promueve el uso eficiente de los recursos naturales, la **prevención de la contaminación** y la reducción de las emisiones, los residuos y el consumo de energía. Este enfoque integrado contribuye también a **mejorar la eficiencia operativa y a generar un impacto positivo en el medio ambiente**.

La aplicación de la norma ISO 14001 no solo sirve como herramienta de control y verificación, sino también como instrumento que facilita la incorporación de criterios ambientales en la toma de decisiones, la planificación de proyectos y las relaciones con los grupos de relación.

De este modo, el sistema se convierte en un elemento clave para garantizar una gestión ambiental responsable, en consonancia con los retos globales en materia de cambio climático, economía circular y protección de los ecosistemas.

En el marco del sistema de gestión ambiental, la organización identifica y revisa periódicamente los **aspectos ambientales** derivados de sus actividades, productos y servicios, tanto aquellos que puede controlar directamente como aquellos sobre los que puede influir indirectamente.

Este análisis se lleva a cabo desde una **perspectiva de ciclo de vida**, con el objetivo de evaluar los impactos ambientales asociados a cada fase y promover la reducción de los impactos ambientales negativos. A la hora de determinar los aspectos ambientales, se tienen en cuenta los cambios en los procesos, actividades y servicios, así como las condiciones anómalas y situaciones de emergencia razonablemente previsibles.



- 01
- 02**
- 03
- 04
- 05



Aigües de Barcelona identifica los **aspectos ambientales significativos** entre los diferentes niveles y funciones de la organización, según corresponda, y mantiene información documentada sobre:

Los aspectos ambientales y sus impactos ambientales asociados.

Los criterios utilizados para determinar los aspectos ambientales significativos.

Los aspectos ambientales significativos identificados.

Para garantizar una gestión eficaz y un seguimiento exhaustivo, se mantienen matrices actualizadas para identificar los aspectos e impactos ambientales. Las acciones derivadas de los aspectos significativos se planifican de manera estructurada, con responsables designados, plazos de ejecución y los recursos necesarios para su realización.

Del mismo modo, la compañía analiza e investiga los **incidentes ambientales e industriales** que puedan producirse en el curso de sus actividades, con el objetivo de determinar sus causas, comprender la secuencia de los hechos y establecer medidas de control preventivas y correctivas. Este proceso permite identificar los factores de riesgo y definir controles específicos para evitar la repetición de los sucesos o minimizar sus impactos sobre el medio ambiente y las instalaciones.

Esta metodología sistemática de gestión y aprendizaje sistemática contribuye a mejorar continuamente el desempeño ambiental de la organización y a reforzar su cultura preventiva y responsable.



ESRS 2 SBM-1, ESRS E2-1, E2-2, E2-3

Impactos sobre el agua

La gestión del **ciclo integral del agua** sitúa los impactos sobre el agua en el centro de las actividades de Aigües de Barcelona. Nuestras operaciones generan de forma estructural **impactos positivos asociados** a la calidad, la disponibilidad y el uso eficiente del recurso, al tiempo que desplegamos mecanismos específicos para prevenir y minimizar los posibles impactos adversos sobre el medio receptor.

Impactos positivos en el vector agua

La contribución de Aigües de Barcelona al medio acuático se manifiesta principalmente en:

- Potabilización del agua natural procedente de fuentes superficiales y subterráneas.
- Gestión eficiente de la red de distribución con altos niveles de eficiencia hidráulica.
- Depuración del agua residual con reducciones significativas de la carga contaminante, lo que la hace apta para su vertido al medio o su posterior reutilización.
- Regeneración y reutilización del agua depurada para usos ambientales, agrícolas, recreativos y urbanos.
- Uso del agua para fines no potables (limpieza viaria, limpieza de alcantarillado y riego).
- Promoción del consumo responsable del agua y del uso del agua del grifo.



01

02

03

04

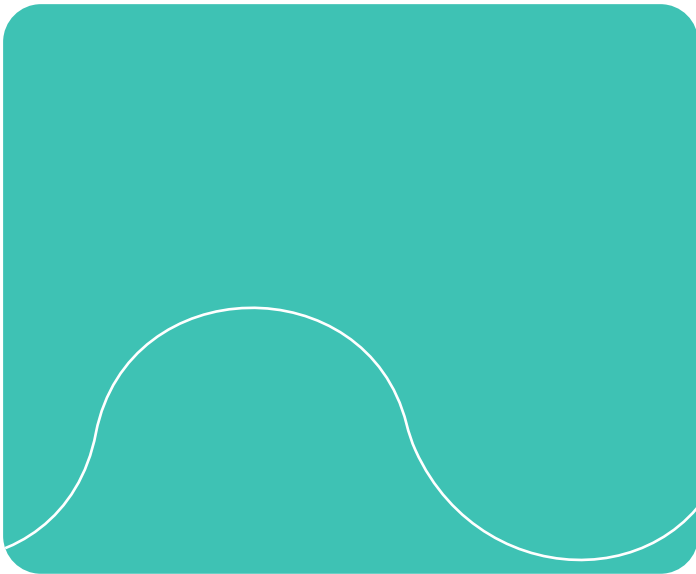
05



Mediante la potabilización, garantizamos que el agua captada cumpla con los estándares de calidad exigidos para el consumo humano, aplicando tratamientos intensivos y especializados adecuados a las características de los recursos disponibles.

En cuanto a la distribución, la alta **eficiencia hidráulica** de la red permite minimizar las pérdidas y refuerza la **resiliencia hídrica** del territorio.

En lo que respecta al saneamiento, la depuración garantiza una **reducción significativa de la DBO₅** (demanda biológica de oxígeno en cinco días), la **DQO** (demanda química de oxígeno), los sólidos en suspensión, el nitrógeno y el fósforo antes de su vertido al medio ambiente. Las variaciones observadas en las concentraciones son el resultado del comportamiento hidráulico del sistema en respuesta al aumento de las precipitaciones.



ESRS E2-1, E2-2, E2-3, E2-4

Del volumen total tratado (254,00 hm³):

184,43_{hm³}

se han vertido al mar a través de emisarios submarinos

36,85_{hm³}

se han devuelto al cauce del río

31,01_{hm³}

se han destinado a la regeneración para usos posteriores

La regeneración aumenta la **disponibilidad de recursos hídricos** y ayuda a reducir la presión sobre las fuentes naturales. Al mismo tiempo, las acciones de sensibilización promueven el consumo responsable del recurso y fomentan el uso del agua del grifo.

Control de efluentes y control de los emisarios

Con el objetivo de garantizar el **cumplimiento de las autorizaciones de vertido** y preservar la calidad del medio receptor, Aigües de Barcelona aplica un **Programa de Control y Seguimiento de emisarios**.

Inspecciones realizadas durante 2025

En el marco de este programa, durante 2025 se llevaron a cabo las siguientes actuaciones:

- Asistencia técnica para la vigilancia costera de los emisarios submarinos de las EDARs de Besòs, Baix Llobregat y Gavà-Viladecans durante la temporada de baño.
- Seguimiento estructural anual de las tuberías sumergidas para evaluar su estado y funcionalidad.
- Control de los efluentes para verificar el cumplimiento de los límites autorizados y evaluar el impacto en el medio receptor.

Las inspecciones realizadas **no han detectado vertidos superficiales ni signos de fugas o roturas** en los emisarios controlados.

01

02

03

04

05



01

02

03

04

05

Vigilancia de la red de saneamiento y de la protección costera

La red de alcantarillado metropolitano se supervisa mediante rutas de vigilancia periódicas y una **red de sensores conectados a un sistema de monitorización 24/7**, lo que permite detectar incidencias y activar medidas correctoras inmediatas. En 2025, esta red se amplió y mejoró como parte de las actuaciones del proyecto Ressona.

Los **dispositivos de retención instalados en los aliviaderos** contribuyen a reducir el impacto ambiental durante los episodios de lluvia al retener los residuos sólidos antes de que lleguen al medio ambiente.

Durante 2025, se retiraron un total de 15.320 kg de residuos, de los cuales 13.475 kg (88,0%) fueron retenidos por estos elementos, evitando que llegaran al medio ambiente.

Gestión de las salmueras en la producción de agua potable

En la ETAP de Sant Joan Despí se aplican tecnologías de membrana —ultrafiltración y ósmosis inversa— para garantizar el cumplimiento normativo ante las fluctuaciones en la calidad del recurso disponible.

El diseño de la planta permite que se **utilice el 85% del agua tratada** y limita el rechazo al **15%**, con el objetivo de minimizar su impacto.



Impactos en el aire

¿Cómo contribuimos a reducir las emisiones contaminantes para mejorar la calidad del aire?

Gestión de las emisiones atmosféricas:

Aigües de Barcelona trabaja para garantizar el **cumplimiento de la normativa vigente en materia de calidad del aire** mediante el control periódico de las fuentes de emisión en sus instalaciones.

El marco normativo incluye la legislación nacional y regional sobre la prevención y el control ambiental atmosférico.

En la ETAP de Sant Joan Despí, los puntos de emisión activos —entre los cuales destacan la aspiración del desodorizador y la chimenea del atomizador— se controlan en los intervalos establecidos. Durante 2025, se llevó a cabo el control del atomizador y se confirmó el **cumplimiento de los valores límite de emisión**.

En las EDARs también se han llevado a cabo mediciones periódicas de las fuentes de emisión, con resultados satisfactorios, en línea con los **requisitos establecidos**.



01

02

03

04

05

Gestión de olores en las EDAR

Los olores se consideran contaminantes atmosféricos según la normativa vigente. Por este motivo, cada EDAR cuenta con un **Plan de olores específico**, cuyos principales objetivos son:

- Minimizar las emisiones de olores en origen mediante buenas prácticas operativas
- Garantizar la eficacia de los sistemas de contención y desodorización
- Evaluar el impacto de los olores en el medio ambiente y en la población local
- Establecer protocolos de respuesta ante incidentes
- Garantizar el cumplimiento de los límites de inmisión de olores establecidos

Durante 2025, se llevaron a cabo **olfatometrías dinámicas** en todas las EDARs y estaciones de bombeo, con el objetivo de evaluar el impacto de los olores y verificar el cumplimiento de los criterios de inmisión de olores en zonas sensibles.

Control y mejora del impacto acústico

Aigües de Barcelona garantiza el **cumplimiento de la normativa sobre contaminación acústica**, de acuerdo con la ordenanza metropolitana aplicable en cada caso.

Las evaluaciones realizadas en las EDARs indican que los niveles de ruido medidos se encuentran **por debajo de los límites establecidos** para su zonificación acústica.

En cuanto a las ETAPs, estas se encuentran en zonas alejadas de zonas residenciales o en áreas no sensibles, y no generan emisiones acústicas que puedan afectar a la ciudadanía.

Cabe destacar que durante el ejercicio 2025 no se registraron quejas por olores atribuibles a las EDARs, lo que demuestra la eficacia de las medidas implementadas.

Durante 2025 no se registraron quejas relacionadas con emisiones acústicas.





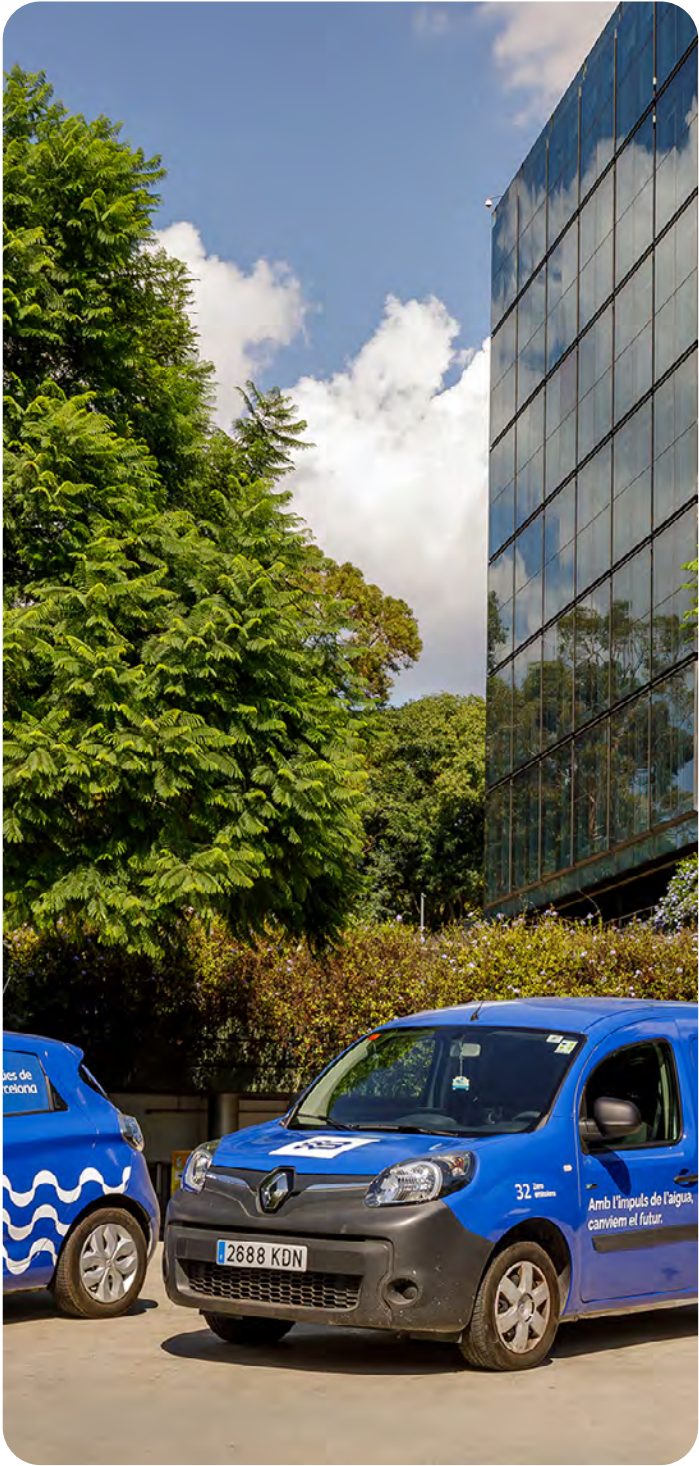
01

02

03

04

05



Movilidad más limpia y eficiente

La transición hacia modelos de movilidad con menor impacto ambiental forma parte de las decisiones operativas que contribuyen a reducir la huella asociada a las actividades diarias de la compañía. En este contexto, Aigües de Barcelona sigue avanzando en la **electrificación progresiva de su flota corporativa**.

En 2025, la compañía cuenta con **181 vehículos 100% eléctricos**, lo que representa el 65,1% de la flota total, consolidando los avances logrados en los últimos años (179 en 2024 y 167 en 2023). Esta incorporación sostenida de vehículos de última generación refleja un compromiso continuo con soluciones tecnológicas más eficientes desde el punto de vista energético y ambiental.

La sustitución progresiva de los vehículos convencionales por vehículos eléctricos contribuye a **reducir las emisiones contaminantes** asociadas a la movilidad, especialmente en entornos urbanos como Barcelona, donde la mejora de la calidad del aire es un objetivo prioritario de salud pública. Asimismo, la electrificación permite reducir la contaminación acústica derivada de los desplazamientos.

De este modo, la movilidad sostenible se consolida como una medida coherente junto con otras iniciativas destinadas a minimizar el impacto ambiental de la actividad y avanzar hacia una gestión cada vez más eficiente y responsable.

Flota de vehículos eléctricos

Número de vehículos

2025



2024



2023





Impactos sobre el suelo

La protección del suelo forma parte de los compromisos ambientales de Aigües de Barcelona en el marco de la gestión responsable del ciclo integral del agua. Aplicamos medidas preventivas y de control destinadas a evitar cualquier impacto negativo derivado del funcionamiento de las instalaciones.

Minimización de residuos peligrosos

En línea con el modelo de economía circular, **la organización lleva a cabo estudios de minimización de residuos destinados a reducir la generación de residuos potencialmente peligrosos y a optimizar la gestión de materiales.**

Este enfoque preventivo contribuye indirectamente a la protección del suelo, ya que la reducción en origen y la mejora de los procesos de gestión reducen el riesgo de contaminación asociado al almacenamiento, la manipulación o el tratamiento de estos residuos.

Control de vertidos de productos químicos

Las instalaciones de producción están sujetas a revisiones periódicas para detectar posibles contaminaciones del suelo, de conformidad con el Real decreto 9/2005, mediante la elaboración de los correspondientes informes de situación. Además, las instalaciones sujetas al Reglamento de Almacenamiento de productos químicos (APQ), de conformidad con el Real Decreto 656/2017, cuentan con controles específicos que incluyen revisiones anuales e inspecciones periódicas cada cinco años.

En el caso de las EDARs, se llevan a cabo inspecciones periódicas de la infraestructura para detectar posibles fugas o derrames, se mantiene actualizado el inventario de sustancias potencialmente contaminantes almacenadas y se han instalado sistemas de contención secundaria en las zonas de almacenamiento de productos químicos y combustibles.

Este conjunto de medidas garantiza la gestión adecuada de los productos químicos y minimiza el riesgo de contaminación del suelo asociado al funcionamiento de las instalaciones.



Residuos peligrosos

	2023	2024	2025
% de residuos peligrosos en los ETAP (*)	1,04	5,10	6,45
% de residuos peligrosos en las EDAR	0,02	0,02	0,02
% de residuos peligrosos totales	0,03	0,05	0,14

(*) El aumento del porcentaje de residuos peligrosos en las ETAP se ha debido principalmente al vaciado y la limpieza de los depósitos de rechazo y de la unidad de dosificación de sosa cáustica en la ETAP del Besòs, lo que ha provocado un aumento del agua de cal y la generación de hidróxido de sodio.



Sustancias preocupantes

La gestión de las sustancias con riesgo potencial se lleva a cabo bajo estrictos criterios de **prevención, seguridad y cumplimiento normativo**, con el objetivo de proteger la salud humana y el medio ambiente.

Gestión de accidentes graves en la ETAP de Sant Joan Despí

En la ETAP de Sant Joan Despí, el uso de cloro en el proceso de potabilización exige el cumplimiento del **Real Decreto 840/2015 sobre accidentes graves**. Por este motivo, la instalación está equipada con **sistemas específicos de seguridad y mitigación** para prevenir y controlar posibles fugas.

El sistema principal consiste en una **torre de absorción con sosa cáustica en circuito cerrado**, que se activa automáticamente al detectar cloro y está equipada con un **suministro eléctrico de emergencia**. Además, se dispone de **sistemas de detección y cierre automático, cortinas de agua de contención, equipos de protección y protocolos de mantenimiento preventivo**.

La gestión de riesgos se refuerza mediante **auditorías anuales, la actualización periódica del Informe de Seguridad** y la realización de **simulacros**.

Cumplimiento del Reglamento REACH

Aigües de Barcelona cumple con el **Reglamento (CE) n.º 1907/2006 (REACH)**, garantizando que las sustancias químicas utilizadas cuenten con la **información de seguridad requerida** y cumplan los requisitos de **registro, autorización o restricción aplicables**.

Asimismo, se fomenta la **formación de las personas trabajadoras** para garantizar la manipulación segura y responsable de las sustancias químicas a lo largo de todo su ciclo de vida.



- 01
- 02**
- 03
- 04
- 05



Economía circular

Eficiencia en el consumo de materias primas

En el ámbito de la eficiencia en el uso de reactivos, Aigües de Barcelona está impulsando iniciativas destinadas a mejorar los procesos operativos y digitalizarlos, con el objetivo de optimizar el consumo de materias primas.



En este sentido, se está trabajando en las siguientes áreas:

Control continuo de los procesos

Se ha avanzado en la digitalización de los procesos, lo que permite ajustar la dosificación de reactivos en tiempo real en función de las características del agua:

- **Ámbito de Producción:** la dosificación de los principales reactivos se ajusta en función de parámetros clave como el pH o la turbidez, mejorando la eficiencia de cada etapa del tratamiento.
- **Ámbito de Depuración:** la dosificación se lleva a cabo basándose en lecturas en línea en tiempo real o en resultados de laboratorio. Además, se están desarrollando sistemas innovadores, como la detección autónoma basada en imágenes en procesos en los que no existen sondas específicas.



01

02

03

04

05

Análisis de nuevos procesos de tratamiento, reactivos y tecnologías

Se están estudiando e implementando nuevas soluciones para avanzar hacia un uso más eficiente de los reactivos en la potabilización del agua y el tratamiento de aguas residuales:

- **Ámbito de producción:** en la estación de tratamiento de agua de Sant Joan Despi, la adición de permanganato potásico como preoxidante permite optimizar el proceso y reduce el consumo de dióxido de cloro. Además, la nueva instalación de electrocloración garantiza la autosuficiencia en hipoclorito sódico, reduciendo el uso de cloro gaseoso y el riesgo asociado.
- **Ámbito de Depuración:** se están impulsando cambios tecnológicos para sustituir los procesos químicos por otros biológicos, especialmente en el control de olores. En este contexto, en la EDAR del Baix Llobregat se ha iniciado la construcción de un nuevo sistema biológico de control de olores para la línea de lodos, cuya puesta en marcha está prevista para 2026. Del mismo modo, en las EDARs de Montcada y Sant Feliu, se ha sustituido el metanol como fuente de carbono en el proceso de desnitrificación por el producto Brenntaplus VP1, considerado no peligroso, manteniendo los mismos resultados en la calidad del agua tratada y reduciendo los riesgos asociados a su uso.

Consumo de reactivos de producción	2025
Reactivos de producción para la línea de agua. Depuración convencional (kg)	7.473.624
Reactivos de producción de la línea de agua. Tecnologías avanzadas (kg)	7.915.117
Reactivos de la línea de producción de agua. Desinfección final (kg)	292.548
Reactivos de la línea de producción de lodos (kg)	559.058
Total de reactivos en ETAP (kg)	16.240.347

Consumo de reactivos de depuración	2025
Reactivos para la depuración de la red de agua (kg)	10.027.970
Reactivos para la purificación de la línea de lodos (kg)	3.097.100
Reactivos para la línea de desodorización (kg)**	1.376.102
Total de reactivos en EDARs (kg)	14.501.172

Cabe señalar que el volumen de reactivos utilizados es intrínsecamente variable, debido a la necesidad de ajustar la dosificación en función de la variabilidad de las características del agua que entra en nuestras instalaciones.





Gestión de residuos
basada en la
economía circular



Pedro Rosino.
Responsable
de Gestión
de Residuos
Ecofactorías

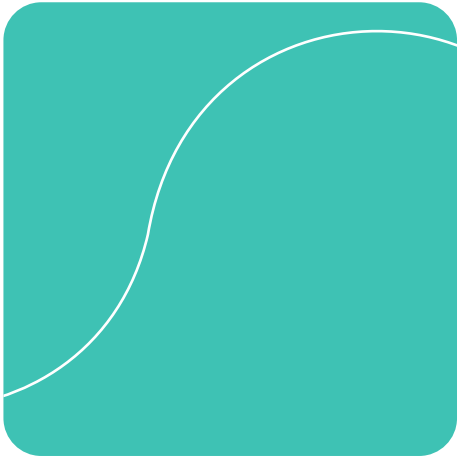
”

En consonancia con nuestra política de sostenibilidad y economía circular, hemos avanzado en uno de nuestros retos históricos: la gestión de los residuos de proceso de las ecofactorías, que hasta ahora se enviaban al vertedero por falta de alternativas viables. En 2025, tras un proyecto iniciado en el ejercicio anterior, hemos alcanzado tasas de valorización superiores al 70% en las arenas de depuración, y se proyecta como una solución estructural para el futuro.

Esta iniciativa ha permitido transformar un flujo de residuos complejo en un recurso aprovechable, mediante la valorización de su fracción inorgánica para la producción de áridos. Estos materiales se utilizan para la fabricación de hormigones para soleras, losas y otras aplicaciones de obra civil.

Gracias a esta alternativa, la tasa de valorización de todos los residuos en el área de las ecofactorías ha superado el 98 % en el último ejercicio.

Seguimos desarrollando soluciones de acondicionamiento, tanto físicas como químicas, para dotar a las arenas de características más óptimas, ampliando y diversificando sus posibles usos finales.



01

02

03

04

05

Al mismo tiempo, mantenemos activas diversas líneas de trabajo para explorar alternativas al vertedero en los residuos de desbaste, reduciendo su humedad en origen con el objetivo de facilitar su aprovechamiento material o energético.

En conjunto, estos avances reflejan nuestro firme compromiso con la innovación aplicada y la mejora continua, y consolidan un modelo de gestión que transforma los retos operativos en oportunidades tangibles para generar valor medioambiental.

”

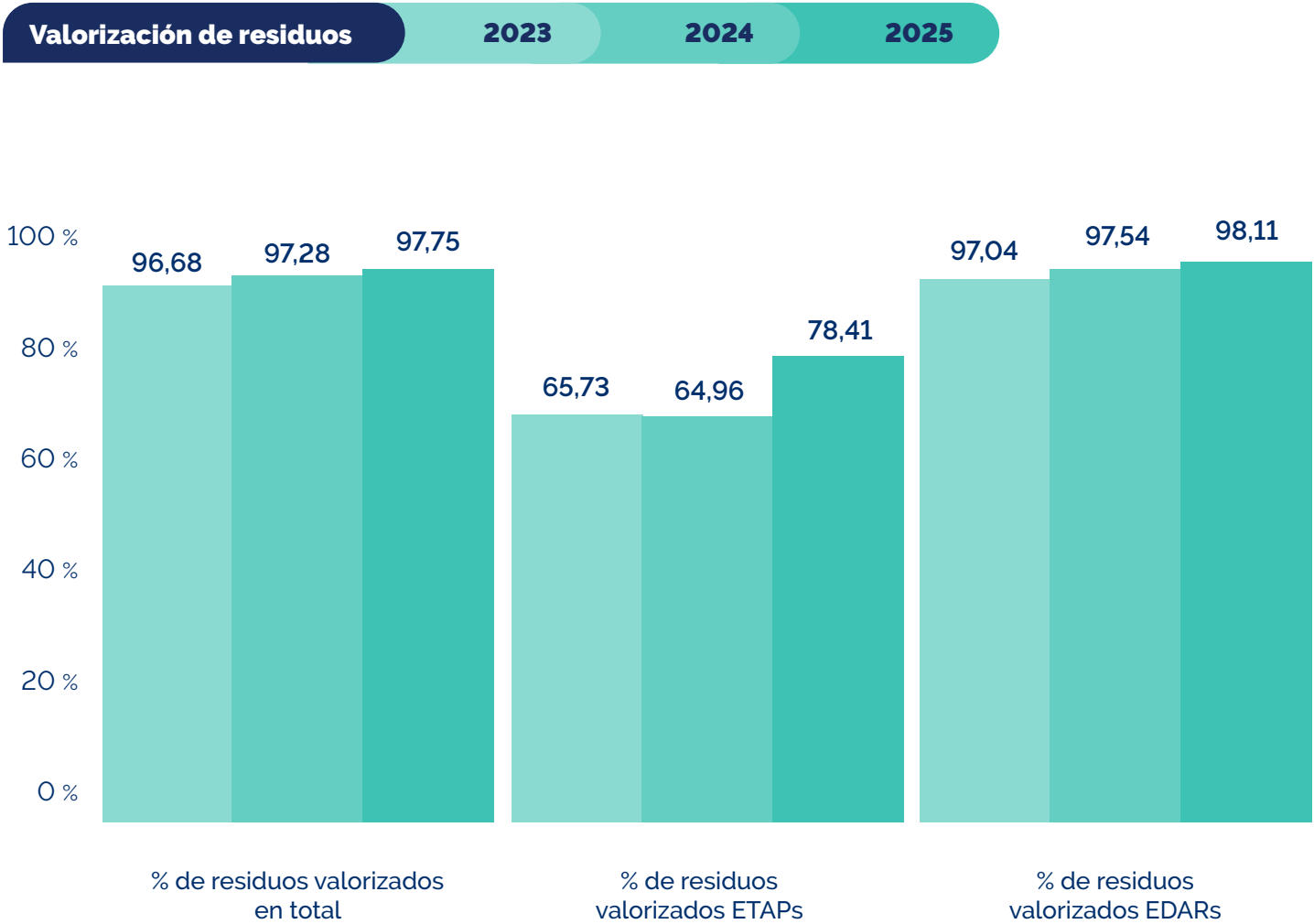




Damos prioridad a la optimización de los recursos mediante estrategias de economía circular que minimicen los impactos ambientales. Consideramos los residuos como un recurso y aplicamos una jerarquía de gestión basada en la reducción en origen, la reutilización y la valorización, incorporando criterios de huella de carbono y de agua y abandonando progresivamente las vías insostenibles. Promovemos la recuperación de energía y materiales, la simbiosis industrial, la reducción de los residuos enviados al vertedero y la integración de criterios de ecodiseño y de compra verde.

Para 2025, hemos sistematizado el proceso de gestión de residuos mediante la estandarización de los procedimientos operativos, con dos objetivos principales: garantizar el cumplimiento normativo y reforzar la cultura organizativa de la economía circular. Entre los hitos alcanzados se encuentran la creación de un inventario único de residuos (peligrosos, no peligrosos y mercancías peligrosas por carretera según el Acuerdo ADR-Agreement Dangerous Goods by Road), la adaptación al nuevo etiquetado de conformidad con la Ley 7/2022, la incorporación de buenas prácticas, el cumplimiento de la normativa ADR y la formación específica para las personas trabajadoras. Esta iniciativa se ajusta al sistema de gestión ambiental ISO 14001.

Durante el año 2025, la compañía ha valorizado el 97,75% de los residuos generados: el 98,11% en las EDARs y el 78,41% en las estaciones de tratamiento de agua potable, lo que consolida los avances hacia un modelo operativo más circular y eficiente.



Valorización de los residuos de desbaste y desarenado

En 2024 se inició la valorización de las arenas de desarenado para la obtención de áridos, sustituyendo progresivamente su destino a vertedero. Durante 2025, esta vía se ha consolidado como la principal, con más del 70% de las arenas valorizadas, contribuyendo a la reducción de los residuos destinados a depósito controlado y a la preservación de los recursos naturales. El objetivo es alcanzar más del 95% de valorización material en 2026.

Paralelamente, se están estudiando alternativas de valorización energética de los residuos de desbaste para la producción de CSR (Combustible Sólido Recuperado) destinado a cementeras o mediante su gestión directa en instalaciones de proximidad ya existentes.



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Valorización al 100% de los lodos producidos en las EDAR

Para 2025, el **100% de los lodos deshidratados generados** en las EDARs del área metropolitana ha destinado a procesos de valorización. Los lodos digeridos se aplican directamente a la agricultura durante los periodos autorizados, mientras que el resto se gestiona mediante **compostaje y biometanización**.



Aigües de Barcelona promueve **soluciones innovadoras destinadas a impulsar la circularidad de los recursos y la descarbonización del territorio**, a través de proyectos pioneros centrados en la gestión sostenible de los residuos, la generación de energía y la reutilización de materiales.

En el ámbito del saneamiento, destacan las siguientes actuaciones:

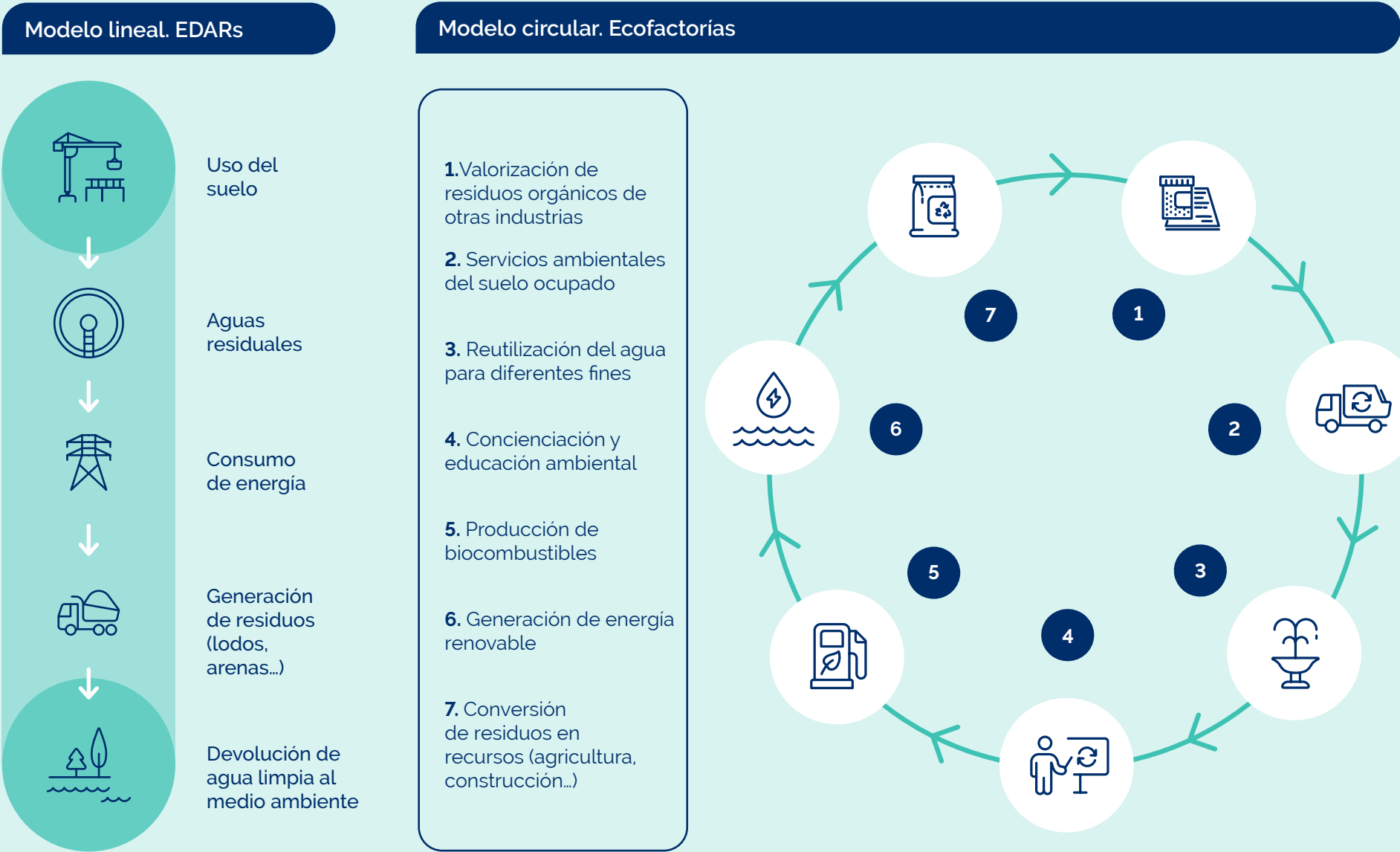
- **Proyecto SEMPRES-BIO:** en el marco de un proyecto europeo Horizon, la EDAR del Baix Llobregat está incorporando una tecnología innovadora de biometanización biológica del CO₂ presente en el biogás, combinándolo con hidrógeno renovable. Esta solución permitirá valorizar aún más el biogás existente y contribuir a la descarbonización del transporte metropolitano. El modelo desarrollado en el Baix Llobregat es replicable en más de 20 estaciones depuradoras urbanas del sur de Europa, reforzando el papel de la Ecofactoría como referente en innovación y transición energética dentro del ciclo del agua.
- **Plataforma de lodos en la EDAR del Baix Llobregat:** se está desarrollando una infraestructura para recepcionar y rehidratar lodos no digeridos procedentes de la EDAR del Besòs, con el objetivo de aumentar la generación de biogás y reducir los lodos enviados a compostaje fuera de Cataluña, disminuyendo así las emisiones asociadas al transporte. Está previsto que la plataforma de lodos entre en funcionamiento en junio de 2026.
- **Codigestión en la EDAR de Sant Feliu de Llobregat:** se prevé la incorporación de residuos líquidos de la industria agroalimentaria como cosustratos, lo que permitirá incrementar la producción de biogás y mejorar la eficiencia energética de la instalación.
- **Sistema inDENSE en la EDAR del Baix Llobregat:** se impulsa la implantación de un sistema de biomasa densificada para aumentar la capacidad de tratamiento de nitrógeno, que permite optimizar los sistemas de lodos activados y reforzar el rendimiento y la fiabilidad del proceso sin necesidad de ampliar las infraestructuras existentes. Este sistema se encuentra en fase de instalación y se prevé que entre en funcionamiento en el verano de 2026.



01
02
03
04
05

La circularidad de los residuos es posible: las ecofactorías

Las ecofactorías representan un paso adelante en la **transición hacia un modelo circular** para el ciclo del agua. Estas instalaciones no solo tratan las aguas residuales, sino que también recuperan recursos, generan energía y minimizan el impacto ambiental. Aigües de Barcelona ha convertido varias de sus EDARs en **ecofactorías**, impulsando proyectos innovadores que maximizan la reutilización y la sostenibilidad.



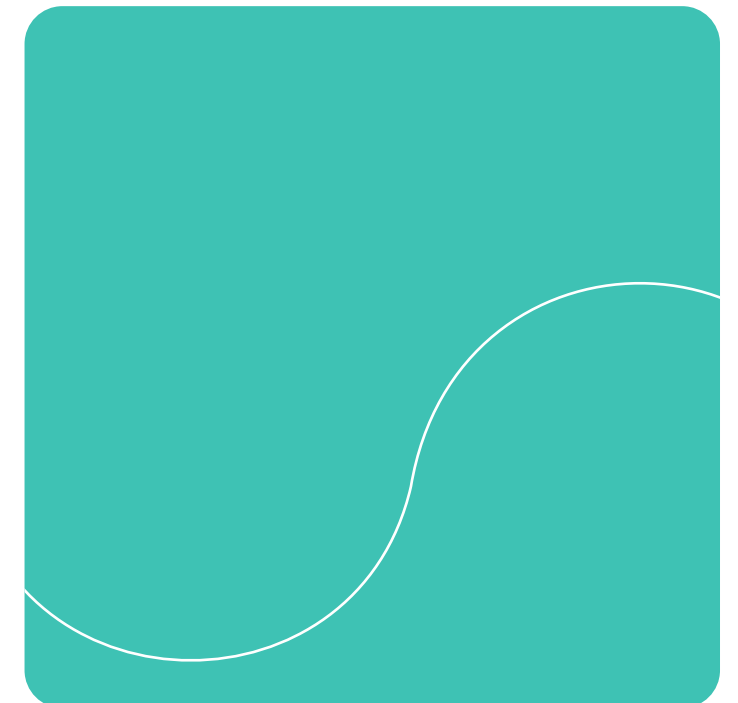
¿Qué es una ecofactoría?

Una ecofactoría es una planta dedicada a **transformar las aguas residuales en recursos**. Como centro autosuficiente y respetuoso con el medio ambiente, se basa en los principios de la sostenibilidad y la economía circular y **cumple tres criterios fundamentales: satisface sus propias necesidades, genera un impacto ambiental positivo y contribuye al bienestar colectivo**.

Los principales retos de esta iniciativa incluyen la reutilización del agua, la autosuficiencia energética, la gestión circular de los residuos depuran en nuevos recursos, el codiseño, la cocreación, el intercambio de conocimientos y ser un referente de estos valores a través de nuevos modelos de creación de valor compartido.



Conservación del medio natural y la biodiversidad



01

02

03

04

05

El equilibrio de los ecosistemas depende en gran medida de la gestión sostenible de los recursos naturales. En este contexto, Aigües de Barcelona integra la **preservación del patrimonio natural y la biodiversidad** en su estrategia ambiental, con el objetivo de minimizar el impacto de sus actividades y generar un impacto positivo en el entorno.

Plan de biodiversidad y capital natural

Desde hace años, la compañía promueve actuaciones para mejorar la biodiversidad en sus instalaciones, como el uso de **especies vegetales autóctonas**, la **gestión ecológica de los espacios verdes**, la **eliminación de los pesticidas químicos**, el **control de especies invasoras** y la instalación de **refugios para la fauna silvestre**.

En septiembre de 2025, el Comité Ejecutivo de la compañía aprobó el **Plan de biodiversidad y capital natural**, que establece criterios y prioridades para orientar las actuaciones de la compañía en este ámbito. El plan posiciona la biodiversidad como un elemento transversal de la estrategia corporativa y define líneas de acción concretas para avanzar en el nexo **agua y biodiversidad**, incorporando las perspectivas de los grupos de relación y el contexto ambiental del territorio.

En diciembre se celebró la sesión de lanzamiento del plan, en la que se acordaron los objetivos, las responsabilidades, los indicadores de seguimiento y un calendario de ejecución hasta 2026.

Proyecto piloto RegeneraVerd

En 2025 se completó el proyecto de innovación **RegeneraVerd en la EDAR de Gavà-Viladecans**, destinado a cuantificar el impacto positivo de la naturalización de los espacios verdes en una instalación industrial sobre la biodiversidad y los servicios ecosistémicos.

- Las principales actuaciones han sido:
- **Plantación de 500 m² de praderas de flores silvestres**, sustituyendo el césped convencional por flora autóctona de bajo consumo hídrico para favorecer a los polinizadores y la fauna local.
 - **Regeneración de 500 m² de bosque de ribera** dentro del espacio protegido del delta del Llobregat (Red Natura 2000), lo que supuso la eliminación de especies invasoras y la restauración de hábitats para la fauna autóctona.

El proyecto ha permitido avanzar en la medición del aumento del capital natural y en la evaluación de los beneficios ambientales asociados a la naturalización.





Monitorización bioacústica y estudios de biodiversidad

Durante 2025, se ha instalado un sistema de **sensorización bioacústica** en las EDARs de Montcada i Reixac y Gavà-Viladecans para mejorar el seguimiento de las aves en tiempo real y reforzar las actividades de ciencia ciudadana.

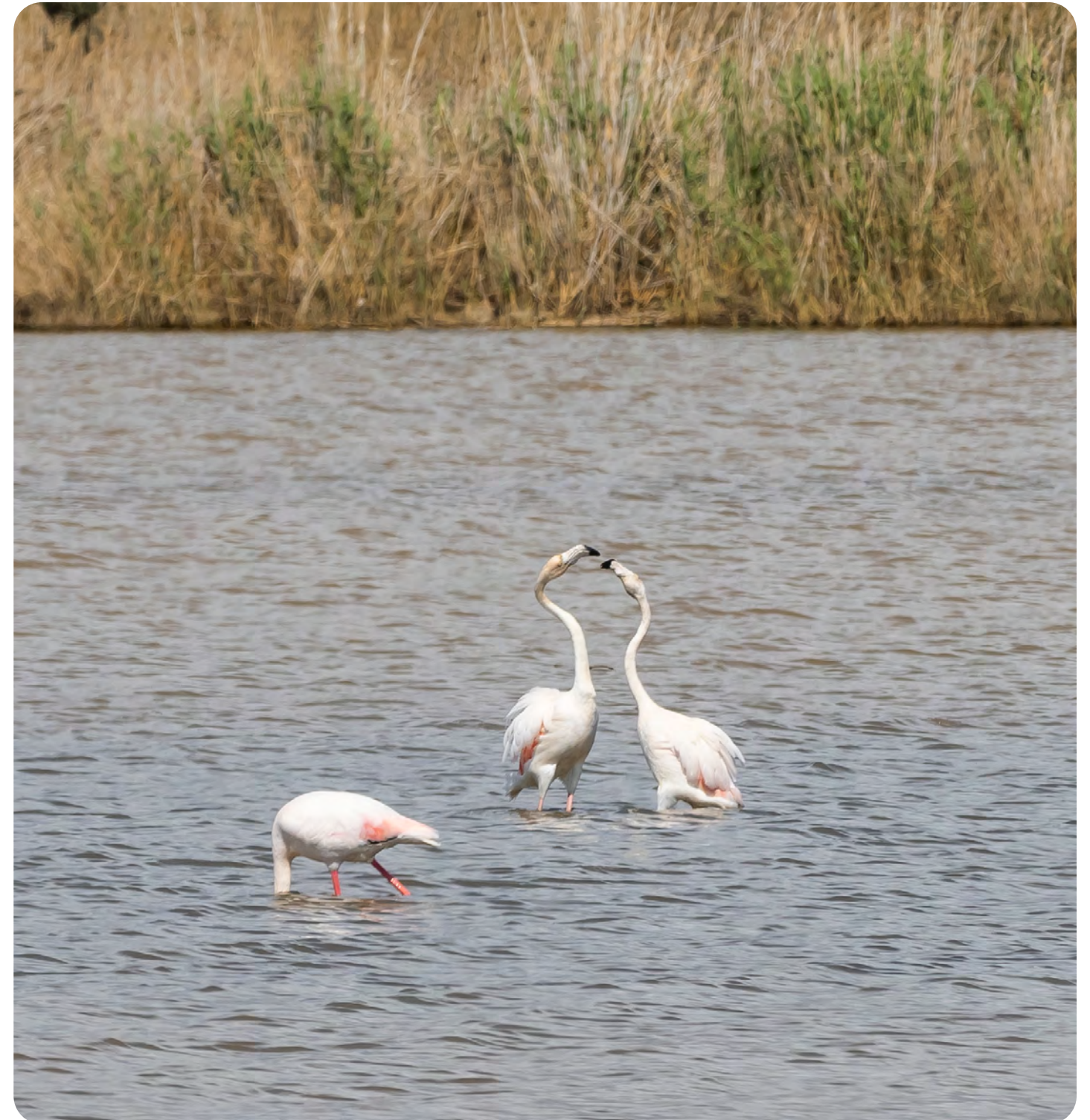
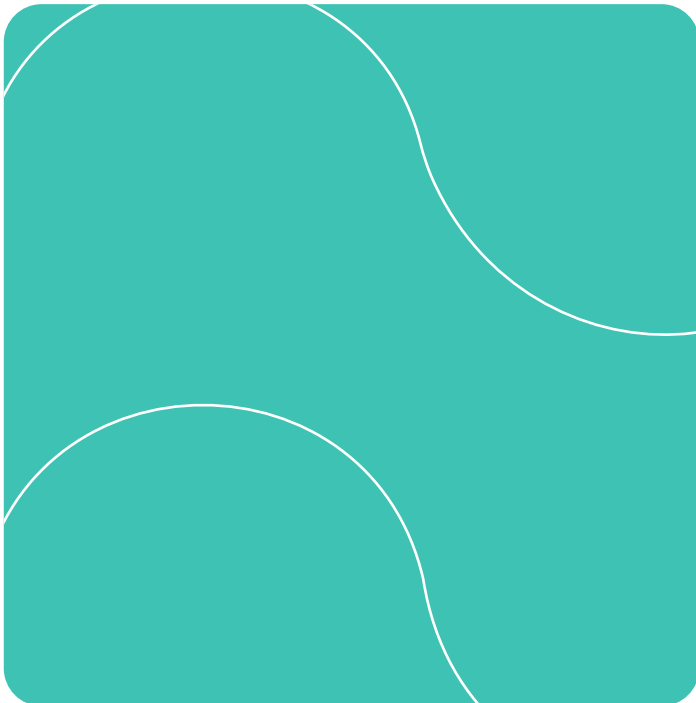
El análisis de los datos obtenidos permite la elaboración de **estudios de biodiversidad Alpha**, que incluyen inventarios de especies, análisis de riqueza y abundancia relativas, cálculo de índices de diversidad y evaluación del estado de conservación de los ecosistemas.

Refugios de fauna y refugios de biodiversidad urbana

Con el objetivo de compensar la pérdida de hábitats en entornos urbanos, la compañía ha instalado **más de 70 cajas nido**, así como hoteles para insectos, jardines de mariposas, biotroncos y otras estructuras de apoyo a la fauna silvestre.

Se puede encontrar información detallada sobre los refugios instalados en nuestros centros en nuestra página web:

<https://www.aiguesdebarcelona.cat/web/ab-corporativa/biodiversitat>



01

02

03

04

05

Formación y sensibilización

La biodiversidad también se integra en iniciativas de formación y divulgación. Durante 2025, se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- **Webinars especializados**, como 'Agua y biodiversidad: un binomio vital' y 'Reconectar: la biodiversidad como fuente de vida y bienestar'.
- **Jornadas BIObserva de voluntariado**, con censos de biodiversidad y talleres sobre polinizadores en la EDAR de Montcada i Reixac.
- **Cafés Biobserva**, incluyendo una sesión especial sobre el Clot de Galvany y la presentación de la Guía técnica para el diseño de jardines de mariposas.
- Participación en la **jornada técnica 'Agua y suelos'** del Foro de Jardinería Profesional.

A través de este conjunto de actuaciones, Aigües de Barcelona consolida un modelo de gestión que integra la biodiversidad, el capital natural y los servicios ecosistémicos como pilares estructurales de su estrategia ambiental.

ETAP SANT JOAN DESPÍ
Viven 15 especies diferentes



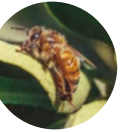
63 parejas de gorrión común y gorrión molinero anidan



2 ha jardín de mariposas



Abubilla (nidificación)



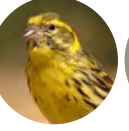
Abeja solitaria en el hotel de insectos



22 orquídeas abejas (*Ophrys apifera*)



Paloma torcaz



Serín verdecillo



Mirlo común



Urraca común



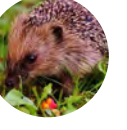
Vencejo común



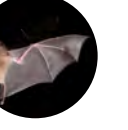
Tórtola turca



Estornino pinto



Erizo



Murciélago

CENTRAL DE FINESTRELLES
Viven 8 especies diferentes



ARDILLA
La instalación de una cámara trampa nos ha permitido observar cómo la ardilla roja (*Sciurus vulgaris*) disfruta de la zona de juegos y del comedero de nuestro centro.



Carbonero garrapinos



Colirrojo tizón



Herrerillo capuchino



Tórtola turca



Paloma torcaz



Gorrión común (nidificación)



Abejorro



(*) Estos son algunos ejemplos de la biodiversidad que se encuentra en nuestras instalaciones.

Naturalización del edificio de la sede de Aigües de Barcelona

La sede de Aigües de Barcelona, construida entre 2004 y 2006, cuenta con amplias cubiertas verdes y, en una de ellas, había un estanque ornamental. Ante la necesidad de renovar la impermeabilización de esta cubierta, una vez que había llegado al final de su vida útil, se decidió sustituir el lago por una nueva **cubierta verde**.

Esta intervención cumple con criterios de sostenibilidad y optimiza el uso ambiental del espacio.

La nueva zona ajardinada contribuye a aumentar la biodiversidad urbana y proporciona diversos servicios ecosistémicos, como la mejora de la calidad del aire, la reducción de la huella de agua, la mitigación del efecto isla de calor, la retención de CO₂ y el fomento de la polinización.

Esta intervención se alinea con las estrategias locales y metropolitanas para promover la infraestructura verde urbana y con el impulso de **soluciones basadas en la naturaleza**, que contribuyen tanto a la preservación de la biodiversidad como a la mitigación y adaptación al cambio climático. Al mismo tiempo, permite la creación de nuevos espacios al aire libre para los trabajadores y trabajadoras.

En cuanto a los materiales, se han aplicado criterios de sostenibilidad y circularidad. La nueva impermeabilización se basa en una membrana ecológica libre de plastificantes y metales pesados. Los adoquines existentes se han reutilizado en gran medida in situ, sustituyendo solo los que era necesario, y las nuevas piezas incorporan tecnología fotocatalítica que ayuda a reducir la contaminación atmosférica. Asimismo, el sustrato utilizado en las zonas verdes es reciclado, incluyendo residuos cerámicos triturados.

Además, el antiguo depósito de recirculación del lago se ha reconvertido para la **retención y reutilización del agua de lluvia** para el riego, dándole un nuevo uso dentro del sistema.

El paisajismo se ha diseñado con especies autóctonas que requieren poca agua, tienen capacidad para favorecer la polinización y proporcionan refugio a diversas especies, promoviendo así la biodiversidad y la creación de nuevos hábitats, especialmente para la fauna insectívora.

Por último, se está trabajando para cuantificar los beneficios asociados a la actuación, en particular en términos de aumento del capital natural y reducción de la huella de agua.





01

02

03

04

05



03

Compromiso con la sociedad



Meritxell Farré.
Directora
de Clientes,
Acción Social
y Participación
de Aigües de
Barcelona



”

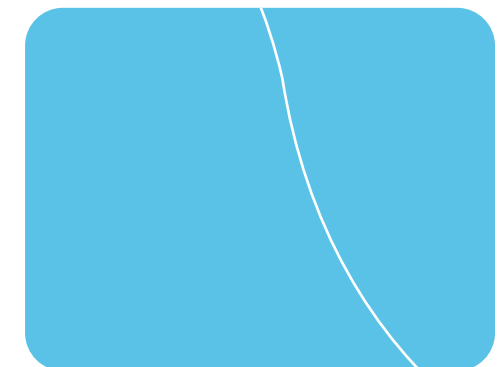
Este año 2025 hemos impulsado numerosas iniciativas dentro del bloque Social, pero me gustaría destacar especialmente el proyecto de migración hacia un nuevo CRM, que nos permite dar un salto cualitativo en la atención al cliente, mediante una omnicanalidad real, una visión 360° del cliente y una mayor agilidad en las gestiones relacionadas con la experiencia del cliente.

Teniendo en cuenta que abastecemos de agua a una población superior a los tres millones de habitantes, este era un cambio inaplazable, ya que el sistema nos permitirá ofrecer un servicio más personalizado a todos nuestros clientes y habilitar un mecanismo de avisos en tiempo real.

Más allá del nuevo CRM, hemos seguido escuchando a nuestros clientes. El modelo de Escucha Activa nos ha permitido realizar más de 435.000 encuestas, manteniendo una satisfacción ciudadana muy elevada: 7,72 sobre 10. Queremos, además de nuestra apuesta por la digitalización, asegurar una atención inclusiva, renovando el certificado AENOR para la atención a las personas mayores y a las personas con discapacidad, con oficinas

100 % accesibles y atención en idiomas como el inglés, el mandarín, el árabe, el urdu y la lengua de signos.

Pero, más allá de nuestros clientes, queremos ser impulsores de la transformación social de nuestros barrios. El contexto nos interpela: el incremento de las desigualdades, la cronificación de la pobreza o el abandono escolar en el área metropolitana son señales de alarma que obligan a todos los agentes sociales a actuar en defensa del bienestar de la población.



Por ello, hemos apoyado a 68.043 familias a través de la tarifa social, asumiendo un importe bonificado de 13,1 millones de euros. A través del programa Llars a Punt hemos dado un paso más allá y hemos reparado 19 fugas en hogares vulnerables (a través de empresas de inserción social), además de aplicarles bonificaciones por más de 28.000 euros de deuda. Paralelamente, hemos promovido la autonomía y la inserción laboral de las personas en situación de vulnerabilidad con iniciativas como el programa ONA (con cerca de 200 participantes) y el programa Green Jobs, que ha alcanzado un 60 % de inserción laboral. Estas acciones, junto con otras iniciativas, nos han permitido llegar a los colectivos más vulnerables.

Para nosotros, el compromiso con las personas también significa educar y concienciar sobre el valor del agua. Este año, el Museu de les Aigües ha atendido a 41.855 niños, niñas y jóvenes en actividades educativas, al tiempo que hemos acercado el Espai Aigua a 32 distritos y municipios. Con el programa SISME hemos llegado a cerca de 9.000 alumnos y alumnas de 24 escuelas para promover hábitos saludables y el consumo de agua del grifo.

Pero las personas trabajadoras también son uno de los grupos de relación más relevantes para Aigües de Barcelona. Por ello, a lo largo del último año hemos seguido promoviendo el programa de Cultura Justa y la formación en seguridad y salud laboral, con el objetivo de alcanzar cero accidentes, y hemos desplegado el portal de Bienestar, que ha contribuido muy positivamente a la mejora de la calidad de vida de las personas que han participado en él.

La equidad, la diversidad y la igualdad continúan siendo pilares fundamentales de la gestión del talento. Este año ha destacado por las importantes incorporaciones de nuevo talento joven y se han seguido implantando las más de 80 medidas de conciliación laboral. Además, la brecha salarial se mantiene en niveles muy bajos.

La ciudadanía del área metropolitana de Barcelona ha mantenido, un año más, un consumo responsable del agua, que se sitúa por debajo de los 100 l/hab./día. Esto demuestra la concienciación ciudadana en la preservación de un recurso tan escaso como el agua.

En definitiva, todo el esfuerzo y la transformación que hemos vivido este 2025 sirven para reafirmar aquello que nos hace únicos y que nos guía día a día: ser una organización de personas que trabaja para las personas.

"



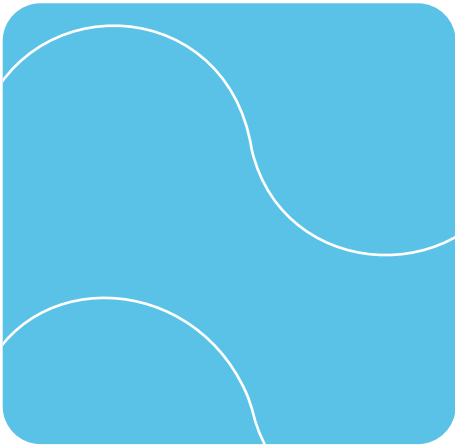


La actividad de Aigües de Barcelona se desarrolla en un contexto de gran impacto social, dada la naturaleza esencial del servicio que presta y su influencia directa en la vida cotidiana de las personas y en el desarrollo del área metropolitana. Por ello, la compañía entiende la sostenibilidad también como un compromiso con **las personas, las comunidades y los entornos** con los que se relaciona, e integra esta dimensión social de manera transversal en sus actividades y en la toma de decisiones.

Desde esta perspectiva, promueve un enfoque basado en **la proximidad, la escucha activa y la colaboración con sus grupos de relación**, apoyando iniciativas destinadas a contribuir al bienestar colectivo, al desarrollo social y comunitario, y a una transición ecológica con criterios de equidad. Este compromiso se materializa tanto en el acceso equitativo al servicio como en proyectos que promueven la inclusión, la innovación social, la educación ambiental y la mejora de la calidad de vida, con especial atención a **las personas y grupos en situaciones vulnerables**.

Esta forma de entender el servicio se articula también a través del diálogo y la cooperación con las administraciones públicas, las organizaciones sociales, las instituciones educativas, las empresas y otros actores locales, con el objetivo de generar **valor compartido** y contribuir a una metrópolis más resiliente, inclusiva y sostenible.

Esta responsabilidad se extiende también a **las personas trabajadoras**, un pilar esencial para impulsar el propósito de la compañía. Por este motivo, Aigües de Barcelona trabaja para promover **entornos seguros, saludables y equitativos**, impulsar el desarrollo del talento y consolidar una cultura organizativa basada en el bienestar, la participación y la corresponsabilidad. Una cultura que tiene como objetivo seguir profundizando en la integración del impacto social en los comportamientos, las decisiones y las actuaciones llevadas a cabo en el día a día de la organización.



01

02

03

04

05

Los clientes en el centro del servicio



En un contexto marcado por la emergencia hídrica y la transformación digital de los servicios públicos, Aigües de Barcelona refuerza un **modelo de relación con el cliente basado en la proximidad, la transparencia y la anticipación**. Ponerlos en el centro no es solo un principio declarativo, sino un criterio operativo que guía la toma de decisiones, la configuración de los canales de servicio y la protección de los colectivos vulnerables.



En un entorno cada vez más digitalizado, **hemos impulsado la transformación de nuestros canales de atención al cliente, incorporando soluciones tecnológicas que nos permiten simplificar los trámites, agilizar los procesos y reforzar nuestra cercanía con los usuarios.** Esta evolución se articula a través del programa **Amb Tu**, que estructura nuestro modelo de atención al cliente en torno a tres pilares:

- **Los clientes en el centro**, como eje de todas las decisiones y procesos.
- **Digital y siempre accesible**, garantizando una relación ágil, segura y disponible en todo momento.
- **Un servicio inclusivo y diverso**, con un compromiso específico con las situaciones de vulnerabilidad.

El aumento sostenido del número de clientes refleja la evolución demográfica del territorio, lo que genera un incremento proporcional del consumo.



ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 SBM-2

Evolución del número de clientes



Número de suministros

	1.283.271 viviendas
	8.466 industrias
	51.554 comunidades de vecinos
	147.596 comercio minorista
	10.930 servicios municipales

La diversidad de modalidades de suministro pone de relieve la responsabilidad de la empresa hacia los diferentes perfiles de usuarios —desde los hogares hasta las actividades económicas y los servicios públicos— y refuerza la necesidad de un modelo de servicio adaptado a las diversas realidades.



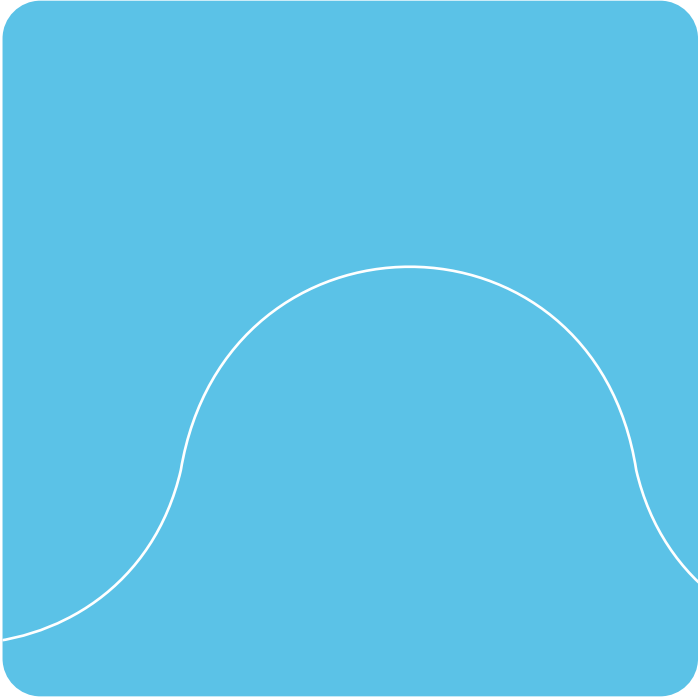


Un modelo de atención omnicanal y accesible

Reafirmamos nuestro compromiso con nuestros clientes garantizando una experiencia coherente y de alta calidad en todos los canales disponibles. La **omnicanalidad** es una característica distintiva de nuestro servicio y nos permite adaptarnos a las preferencias y necesidades de cada persona usuaria.

Actualmente, el modelo de servicio incluye:

- **Línea de atención telefónica gratuita 24/7** para la gestión de averías.
- **Centro de atención telefónica para gestiones comerciales**, abierto de lunes a viernes de 8:00 a 20:00, con opción de llamada gratuita.
- **Cuatro centros de atención presencial** que ofrecen asesoramiento personalizado.
- **Una oficina móvil que da servicio a 19 municipios** donde no hay oficina fija.
- **Área de clientes en la página web**, que permite a los clientes realizar trámites y consultas online de forma rápida y segura.
- **Página web corporativa con contenidos de autogestión**, incluyendo un chatbot inteligente que ofrece respuestas inmediatas a las preguntas más frecuentes.
- **Aplicación móvil para el Área de Clientes**, que permite gestionar el contrato y los trámites clave desde un dispositivo móvil.



Este ecosistema de canales garantiza una accesibilidad permanente, reduce los desplazamientos innecesarios y fomenta una relación más eficiente con los ciudadanos, sin sacrificar la atención personalizada cuando es necesaria.



- 01
- 02
- 03**
- 04
- 05



Cercanía y confianza



Julià Tortajada.
Responsable de
proyectos Clientes

//

**Los clientes, en el centro del servicio:
proximidad, confianza y el salto hacia Salesforce**

En la Dirección de Clientes tenemos un objetivo estratégico claro: la satisfacción de nuestros clientes. Para alcanzarla, es fundamental situar a las personas en el centro de nuestro servicio, fomentando la proximidad y la confianza en cada decisión que tomamos. Con esta premisa, la implantación de Salesforce Service Cloud se alinea plenamente con nuestra visión y representa un verdadero salto cualitativo en los procesos de atención al cliente.

El eje vertebrador de este proyecto ha sido pensar, desde el primer momento, en la experiencia del cliente, con el objetivo de mejorar tanto el servicio que ofrecemos como la relación cotidiana que mantiene con la compañía. Para ello, hemos consolidado una omnicanalidad real que nos proporciona una visión de 360 grados del cliente y de su contrato. Esto se traduce en una atención más ágil, coherente y fluida, evitando que el usuario tenga que repetir la misma información en diferentes canales o ante distintos agentes, y facilitando la continuidad de las gestiones exactamente en el punto en el que se habían dejado.

Este nuevo ecosistema no solo moderniza nuestra tecnología, sino que también es el resultado de haber escuchado las necesidades reales de nuestros clientes. Gracias a esta transformación, hemos incorporado nuevos canales de relación como WhatsApp, hemos reforzado el Área de Clientes y hemos diseñado procesos más cercanos e inclusivos, como la atención especializada y la cita previa preferente para personas mayores de 65 años. En definitiva, con Salesforce reforzamos nuestro compromiso de ofrecer un servicio eficiente, accesible y centrado en las necesidades de cada cliente.

Además, esta plataforma nos prepara para avanzar de manera ágil en la incorporación de nuevas capacidades de inteligencia artificial, como Agentforce, que nos permitirán automatizar gestiones de bajo valor añadido, agilizar respuestas y resolver de forma más eficiente aquellas interacciones más sencillas o recurrentes. De este modo, nuestros equipos podrán dedicar más tiempo y mayor calidad a los momentos en los que la atención personal aporta un valor diferencial, especialmente cuando el cliente necesita escucha, acompañamiento y empatía.

//



01

02

03

04

05



01

02

03

04

05



Poner al cliente en el centro significa integrar estructuralmente su voz en la toma de decisiones y en la mejora continua del servicio. En Aigües de Barcelona, la evaluación sistemática de la experiencia del cliente es una herramienta clave para identificar oportunidades de mejora y priorizar aquellos atributos que generan más valor para los usuarios.

En 2025, el modelo de **Escucha Activa**, iniciado en 2022, se consolida con su implantación en todos los canales de atención: teléfono, web, oficinas presenciales, videollamadas y oficina móvil. El sistema también incorpora las valoraciones asociadas a las llamadas salientes realizadas por la compañía para resolver casos específicos. Esta cobertura integral permite obtener una visión completa y en tiempo real de la calidad percibida en cada punto de contacto.

Durante 2025, se realizaron **435.882 encuestas de Escucha Activa**, con una tasa de respuesta del 32,74%. Las valoraciones se registran en una plataforma que facilita el análisis inmediato de los resultados y la rápida detección de posibles incidencias.

Este sistema se complementa con la **Encuesta de Servicio anual**, que analiza la percepción global de los clientes sobre el servicio prestado, los hábitos de consumo, la percepción del agua y la priorización de los atributos más relevantes. En 2025, el índice de satisfacción global se situó en **7,72 sobre 10**, lo que sitúa a la compañía entre los proveedores de servicios mejor valorados por los ciudadanos del área metropolitana de Barcelona.

Encuestas de escucha activa (2025)

Canal Global	Valor NSS acumulado*	65,54%
	Satisfacción con el trámite (sobre 5)	4,54
Canal Llamada	Valor NSS acumulado*	66,76%
	Satisfacción con el trámite (sobre 5)	4,55
Canal Visita	Valor NSS acumulado*	57,63%
	Satisfacción con el trámite (sobre 5)	4,58
Canal Web	Valor NSS acumulado*	32,51%
	Satisfacción con el trámite (sobre 5)	4,19

(*) El índice Net Satisfaction Score (NSS) se calcula como la diferencia, en porcentaje sobre el total de respuestas, entre el número de personas muy satisfechas con la experiencia (puntuaciones de 9 y 10) y el número de personas insatisfechas o muy insatisfechas (puntuaciones de 0 a 6). El resultado corresponde al valor acumulado de todo el año.

Evolución satisfacción clientes



2023



2024



2025

Diálogo sectorial y canales específicos

La escucha cuantitativa se refuerza mediante espacios de diálogo estructurados con colectivos vinculados al servicio, con el objetivo de adaptar los canales y simplificar la relación operativa:

- Reuniones con organismos oficiales, juntas de arbitraje, organizaciones de consumidores y Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs).
- Sesiones de trabajo con los principales gremios de instaladores, incluido el Gremio de Barcelona, que han permitido establecer un canal específico para este colectivo.
- Mesas de trabajo con el Colegio de Administradores de Fincas de Barcelona, con la creación de un canal específico.
- Sesiones con grandes consumidores y clientes importantes, estableciendo un canal exclusivo para mejorar la eficiencia en la gestión de sus trámites.



Actuación proactiva y simplificación de procesos

El análisis continuo de la satisfacción permite activar mecanismos de respuesta rápida en caso de insatisfacción. A través de un equipo específico, se contacta con los clientes en los casos identificados como insatisfactorios o que implican múltiples interacciones sin resolver, con el objetivo de resolver la situación.

Asimismo, se llevan a cabo acciones preventivas, como el contacto proactivo en caso de aumentos significativos del consumo que puedan dar lugar a una reclamación por fuga, ofreciendo asesoramiento y alternativas de gestión.

Paralelamente, en 2025 se han implementado mejoras en los procesos de contratación —altas, bajas y cambios de titularidad— destinadas a simplificar los trámites, reducir la documentación requerida y agilizar los tiempos de resolución.



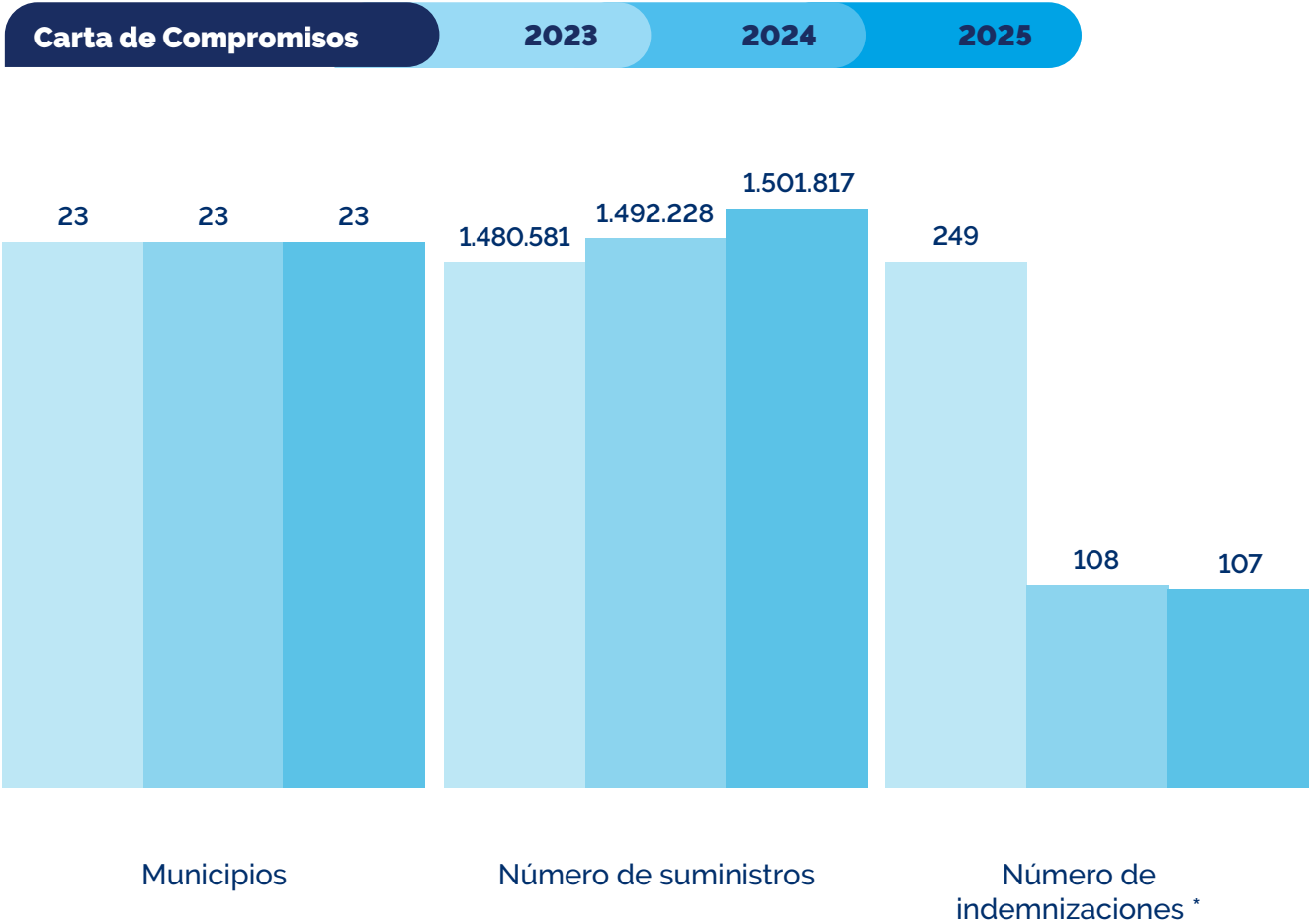
La Carta de Compromisos

Los niveles de eficiencia del servicio prestado por Aigües de Barcelona no son solo indicadores internos destinados a la mejora continua, sino que también se hacen públicos en un ejercicio de transparencia a través de la **Carta de Compromisos**.

Este documento establece estándares de calidad y tiempos de respuesta concretos que la compañía se compromete explícitamente a cumplir con sus clientes. Entre los principales compromisos se encuentran:

- **Respuesta a las reclamaciones sobre la calidad del agua** en un plazo máximo de 24 horas.
- **Cumplimiento de las citas programadas.**
- **Instalación del equipo de medición** en un plazo máximo de cuatro días laborables.
- **Respuesta a las reclamaciones comerciales** en un plazo máximo de diez días.
- **Garantía de la correcta lectura del contador.**
- **Notificación inmediata en caso de detectarse un consumo excesivo.**
- **Resolución inmediata de las gestiones comerciales más habituales**, como cambios de titularidad, emisión de duplicados de facturas o actualización de datos.

Con esta Carta de Compromisos, la compañía va más allá del estricto cumplimiento de la normativa de servicio y asume una responsabilidad explícita por los estándares de calidad anunciados. En caso de incumplimiento, se ofrece una compensación económica a los clientes, que en determinadas situaciones se aplica de forma proactiva, sin necesidad de que estos la soliciten.



(*) En 2025, se ha estabilizado el descenso observado en 2024, año en el que se produjo una reducción significativa de los pagos de indemnización en virtud de la Carta de Compromisos, como resultado de las medidas implementadas para mejorar los tiempos de respuesta en las comprobaciones y ampliar el horario de atención de citas.

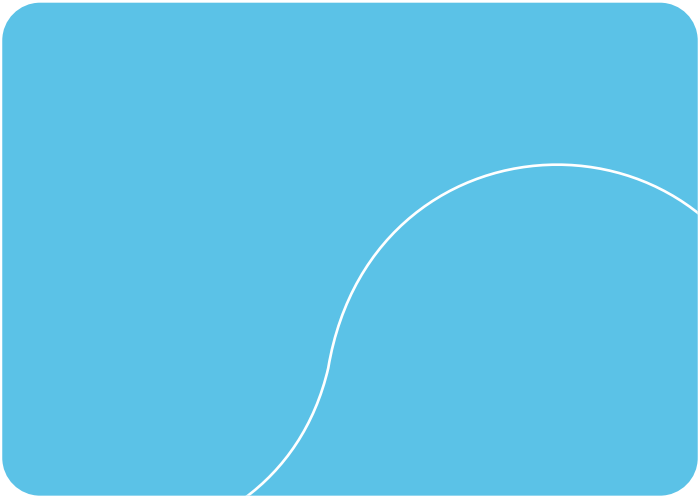


Compromiso con la inclusión y la accesibilidad

Situamos a las personas en el centro de nuestra labor y nos esforzamos por garantizar una atención inclusiva que tenga en cuenta todas las formas de vulnerabilidad: económica, digital, de comprensión, de accesibilidad y aquellas derivadas del riesgo de exclusión residencial. El objetivo es garantizar que todas las personas puedan acceder al servicio en condiciones de igualdad, sin excepción.

Para evitar cualquier barrera en la relación con el servicio, contamos con medidas específicas dirigidas especialmente a los grupos más vulnerables, incluyendo a las personas y familias con graves dificultades para mantener su vivienda o en riesgo de perderla:

- **Atención específica a las personas con brecha digital**, garantizando un trato personalizado y prioritario.
- **Agentes facilitadores de la experiencia del cliente** en las oficinas presenciales.
- **Servicio prioritario para las personas mayores**, reforzado con formación específica para todo el personal.
- **Servicio multilingüe**, que incorpora, además del catalán y el español, el inglés, el mandarín, el árabe y el urdu para superar las barreras lingüísticas.
- **Servicio de videointerpretación en lengua de signos catalana** y oficinas 100% accesibles para personas con discapacidad.



- **Oficina móvil que** se desplaza a los centros de determinados municipios para facilitar las gestiones sin necesidad de cita previa ni de largos desplazamientos.
- **Aplicación de criterios de comunicación clara** en todas las comunicaciones escritas y orales.
- **Coordinación con los servicios sociales municipales** para apoyar a las personas y familias en situaciones de grave vulnerabilidad económica o en riesgo de exclusión residencial, proporcionando información transparente sobre ayudas, medidas de protección y procedimientos para evitar la desconexión de los servicios.

Este compromiso con el acceso universal a los canales de atención se ha traducido en 2025 en varias medidas de mejora:

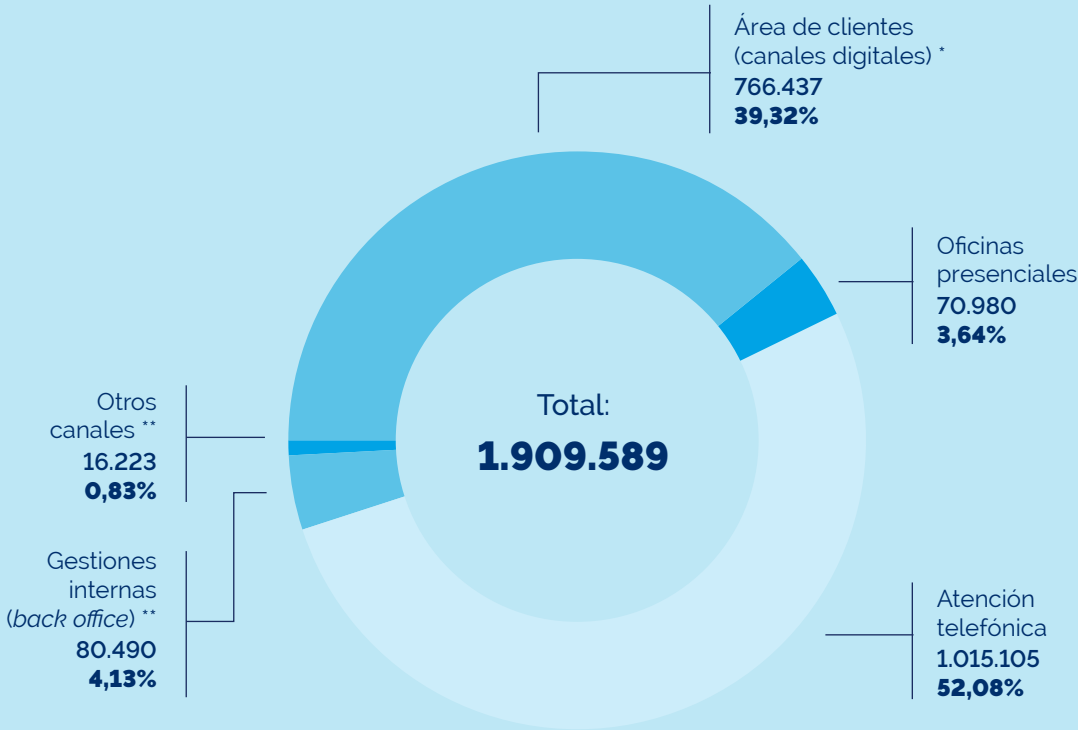
- **Renovación del certificado de AENOR**, que acredita a la compañía como organización comprometida con el cuidado de las personas mayores.
- **Consolidación del modelo de servicio telefónico multilingüe**, ampliando el horario de atención completa en inglés durante toda la franja horaria de atención telefónica comercial.
- **Renovación de la acreditación de accesibilidad** para las cuatro oficinas fijas, la oficina móvil y el sitio web corporativo.
- **Implantación del manual de comunicación clara y oral**, con la adaptación de los menús telefónicos, los guiones y los manuales de servicio, reforzando especialmente la comunicación dirigida a personas en situaciones vulnerables.

Gestiones y reclamaciones

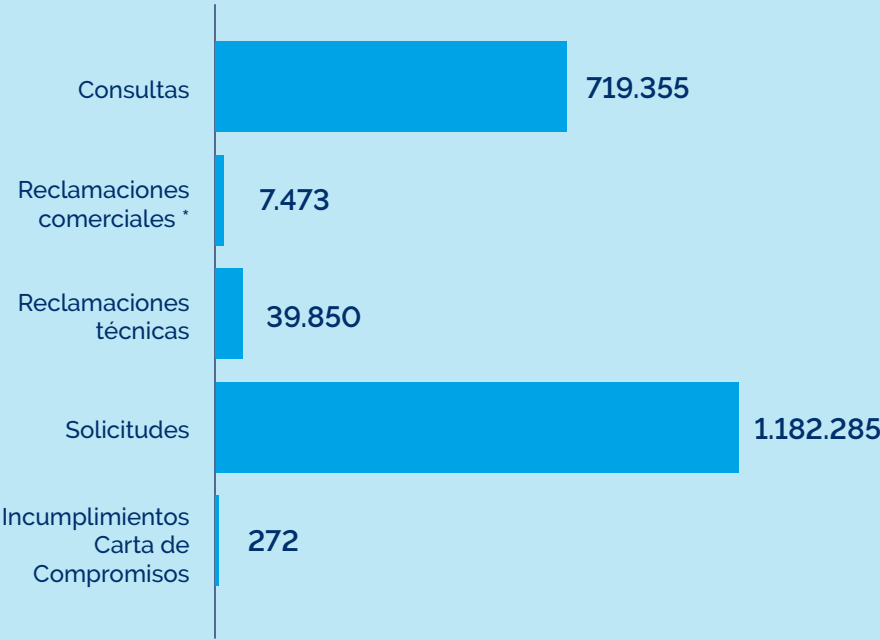
Gestiones realizadas a través de los distintos canales de comunicación (OFEX, oficinas, atención telefónica, etc.)



Número de gestiones* por canal (2025)



Número de gestiones* por tipología (2025)



Reclamaciones técnicas resueltas **



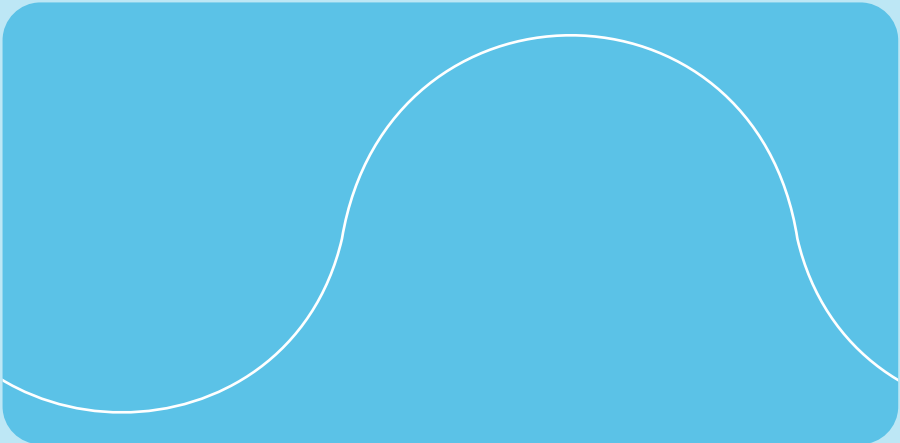
Reclamaciones tramitadas en menos de 9 días ***



(*) Se entiende por gestión el registro de cualquier contacto que un cliente establezca con Aigües de Barcelona y que se clasifique como solicitud o consulta.

(**) Una reclamación es una demanda presentada por un cliente a Aigües de Barcelona porque no está de acuerdo con un servicio prestado, una factura, etc.

(***) El indicador de tiempo de respuesta a las reclamaciones comerciales se calcula sobre un subconjunto de reclamaciones cerradas, concretamente aquellas definidas por el Acuerdo Marco: consumo facturado, cargos en factura, funcionamiento del contador, condiciones contractuales y calidad del servicio al cliente.



Asesor de clientes, mediación para alcanzar soluciones justas

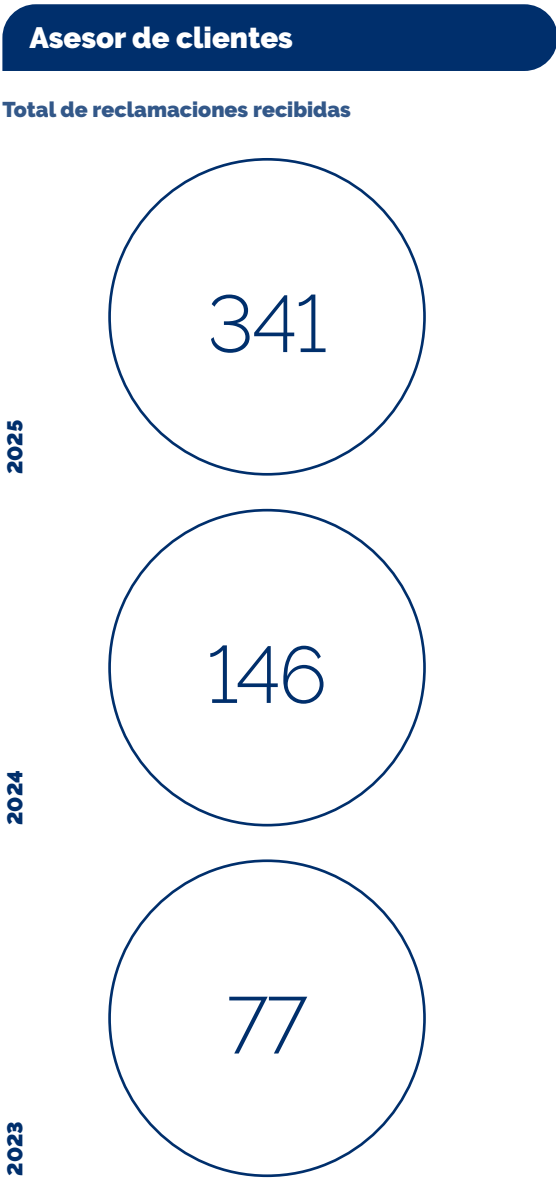
La función del asesor del cliente es gestionar y resolver las reclamaciones de los clientes de forma gratuita mediante un proceso de análisis individualizado y con total imparcialidad. Esta función se basa en la mediación entre el cliente y la compañía, promoviendo soluciones equilibradas y adaptadas a cada situación.

El asesor de clientes **mantiene un diálogo fluido con los usuarios y establece alianzas con organizaciones públicas y privadas para la defensa de los derechos de los consumidores.** Este diálogo permite identificar las principales preocupaciones relacionadas con la prestación del servicio de agua y refuerza la adaptación de Aigües de Barcelona a las expectativas de la ciudadanía.

Además de resolver casos concretos, esta figura formula propuestas de mejora y recomendaciones sobre los procedimientos internos con el objetivo de aumentar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

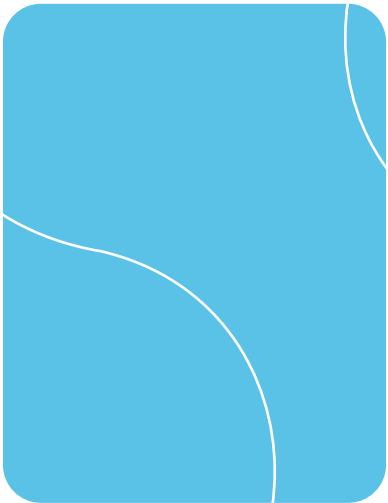
Se puede encontrar información detallada sobre su funcionamiento en la página web:

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



El aumento de las reclamaciones recibidas en los últimos dos años se debe principalmente a una mayor visibilidad de la figura del asesor de clientes, tanto en la sección de reclamaciones de la página web como en la información facilitada en nuestros centros de atención al cliente presenciales y por teléfono.

Paralelamente, también se ha producido un aumento significativo de las reclamaciones relacionadas con la inclusión de las tasas de residuos en la factura del agua (TMTR y TRR). En estos asuntos, Aigües de Barcelona actúa únicamente como entidad recaudadora, mientras que la responsabilidad directa de su gestión recae en los ayuntamientos.





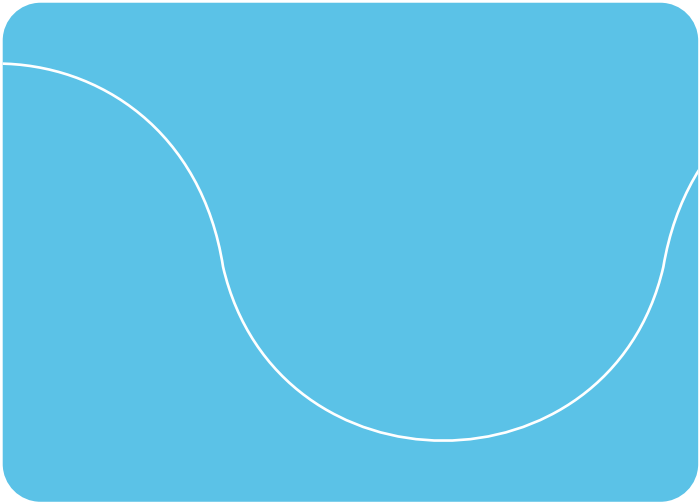
Digital y siempre accesible

La evolución de los hábitos de los clientes muestra una creciente preferencia por los canales digitales. Esta tendencia se refleja en el aumento sostenido de los trámites realizados en línea y nos impulsa a reforzar continuamente nuestras plataformas digitales para garantizar soluciones más ágiles, flexibles y eficientes.

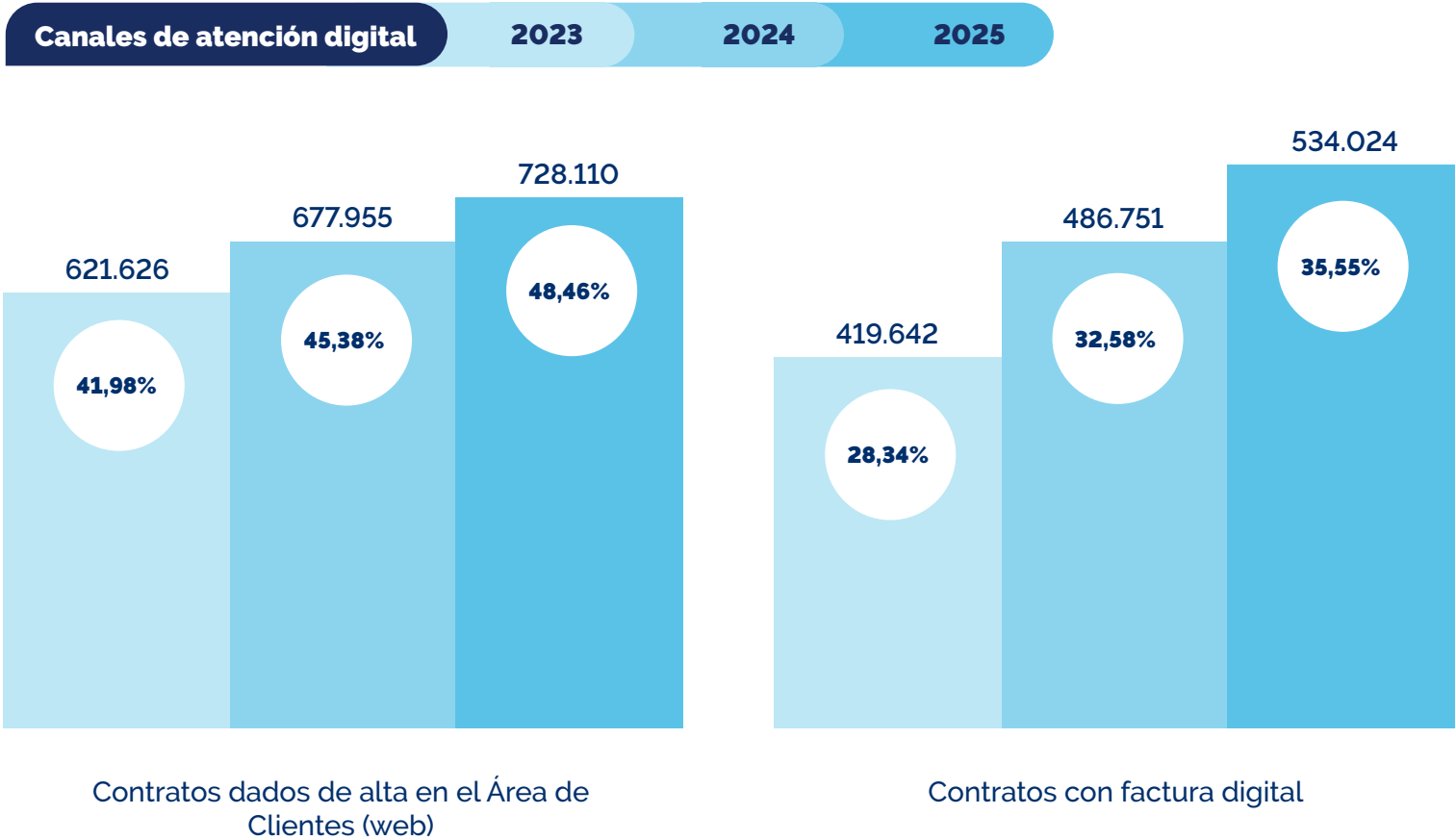
En este contexto, uno de los objetivos prioritarios es aumentar el número de usuarios registrados en el **Área de Clientes** y fomentar la adopción de la **factura digital** como alternativa a la factura en papel. Durante 2025, se ha lanzado una campaña específica dirigida a los clientes que ya están registrados pero que aún no han activado su factura digital, con el objetivo de promover su uso e impulsar la digitalización del servicio.

Para reforzar esta estrategia, Aigües de Barcelona cuenta con una **aplicación móvil** alineada con la experiencia de usuario del Área de Clientes, que permite la gestión integral del contrato y garantiza la actualización continua de contenidos y procedimientos.

Además, en 2025 se consolidó el uso de **WhatsApp Business** para determinadas gestiones, lo que facilitó recorridos de usuario más sencillos y supuso un avance hacia un enfoque omnicanal maduro e integrado.



ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 SBM-2, ESRS S4-1, S4-2, S4-3, S4-5



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Transformación del modelo de relación con el cliente

Uno de los proyectos clave para 2025 ha sido la implantación de un nuevo sistema **CRM (Customer Relationship Management)**. La obsolescencia tecnológica del entorno anterior (SIEBEL) conllevaba riesgos operativos y limitaciones en su capacidad de evolución. Por este motivo, se llevó a cabo la migración a **Salesforce Service Cloud**, una herramienta corporativa de Blueprint VEOLIA en un entorno SaaS (Software as a Service) y un referente internacional en soluciones de gestión de la relación con el cliente.

Esta transformación ha supuesto un salto cualitativo en los procesos de servicio, estableciendo una verdadera capacidad omnicanal y una visión de 360º del cliente y del contrato. Asimismo, se ha implementado una centralita propia, reduciendo la dependencia de la infraestructura externa en un proceso crítico para la continuidad del servicio.



ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 SBM-2, ESRS S4-2, S4-3

Entre las principales mejoras operativas implementadas destacan:

• Identificación automática del cliente al contactar por teléfono y acceso inmediato a su expediente completo, con la posibilidad de retomar los asuntos en curso.	• Autogestión transaccional de la correspondencia a través del Área de Clientes.
• Grabación y transcripción de llamadas, lo que permite realizar análisis de calidad mediante bots y herramientas de inteligencia artificial para verificar el cumplimiento de los procedimientos de atención.	• Reserva de citas prioritarias para mayores de 65 años.
• Automatización de la información sobre incidencias de distribución mediante el reconocimiento de números de teléfono, sin necesidad de intervención de un agente.	• Nuevos canales digitales, como notificaciones <i>push</i> y WhatsApp.
• Simplificación de los procesos de contratación mediante la integración de la gestión directamente en el CRM y la eliminación de la necesidad de acceder a sistemas base externos, reduciendo así el tiempo de atención.	• Envío de notificaciones a clientes no registrados en el Área de Clientes.
• Descarga de facturas, incluidas las de contratos dados de baja, y acceso directo desde la notificación de la factura sin necesidad de iniciar sesión en el Área de Clientes.	• Nuevos perfiles de acceso, incluyendo terceros autorizados y administradores de fincas.
	• Mejora del seguimiento de las altas de contratación de acometidas.



ESRS S4-1, S4-2, S4-3, S4-4, S4-5

El agua como derecho esencial

El agua es un recurso esencial para garantizar una vida digna y debe ser accesible para toda la ciudadanía. En Aigües de Barcelona trabajamos para **garantizar el acceso universal al servicio**, especialmente en situaciones en las que factores económicos o sociales puedan dificultar dicho acceso.

Para hacer frente a estas realidades, promovemos **mecanismos de apoyo y programas sociales** destinados a facilitar el pago de las facturas, reducir las situaciones de vulnerabilidad y fomentar un uso responsable y sostenible del agua.

La coordinación con los **servicios sociales municipales y los puntos de asesoramiento energético** es un elemento clave en este ámbito. Esta colaboración nos permite agilizar y simplificar los trámites para las personas en situación de vulnerabilidad económica, así como detectar y abordar rápidamente cualquier posible caso de situación de dificultad.

Mediante estos instrumentos, reforzamos la cohesión social y garantizamos que **todas las personas puedan acceder al servicio en condiciones justas y equitativas**, sin dejar a nadie atrás.



Bonificaciones y subvenciones	2023	2024	2025
Familias con tarifa social	60.987	64.637	68.043
Tarifa social (M€) *	8,6	11,1	13,1

(*) El notable incremento del importe bonificado por la tarifa social se debe, por un lado, a la actualización de las tarifas aprobadas desde 2023 —como consecuencia del aumento del coste de compra del agua, la gestión de la sequía y otros costes operativos— y, por otro lado, al aumento del número de familias en situación de vulnerabilidad.



Tarifa social

La **tarifa social** es un mecanismo estructural diseñado para ayudar a los hogares en situación de vulnerabilidad a hacer frente al pago de sus facturas de agua.

Esta medida supone un **descuento del 100% en la cuota de servicio y en los tramos primero y segundo de la cuota de suministro de agua**, correspondientes al volumen de consumo considerado sostenible y responsable según los criterios de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Esto garantiza una factura asequible para las necesidades básicas del hogar.

Pueden acogerse:

- Familias en las que todos los miembros estén en paro.
- Personas que perciben la pensión mínima.
- Personas o hogares en situación de vulnerabilidad económica según la normativa vigente, o con un informe de los servicios sociales municipales que confirme un riesgo de exclusión residencial.



Bonificación para más de tres personas

Los hogares con más de tres personas empadronadas pueden aumentar el volumen de agua incluido en los tramos con descuento. El consumo se divide en cinco tramos progresivos, por lo que el aumento les permite utilizar más litros a precios reducidos.

Esta medida supone un ahorro directo en los conceptos de **suministro y canon**, y conlleva una reducción del 5% por cada persona adicional en el servicio de recogida de residuos (TMTR y TRR). También se prevén disposiciones específicas para los hogares en los que convivan personas con un grado de discapacidad superior al 75%.

Flexibilidad en el pago

Se ofrecen mecanismos de flexibilización a todos los clientes, como la modificación del día de cobro del pago para adaptarla a las necesidades de cada caso concreto, con el fin de facilitar el pago de las facturas.

Altas sin derecho de uso

De conformidad con el reglamento del servicio, se puede tramitar el alta del suministro a personas o unidades familiares en riesgo de exclusión residencial, incluso si no pueden acreditar el derecho de uso de la vivienda, siempre que:

- Estén empadronados en el domicilio.
- Dispongan de un informe de los servicios sociales municipales que confirme su situación de riesgo y urgencia social.

Altas sin derecho de uso

2025

622

2024

700

2023

647



Protocolos contra la pobreza energética

Actualmente hay **21 protocolos activos** y dos en proceso de renovación con diversos ayuntamientos para actuar de manera coordinada contra la pobreza energética.

Apoyo ante el consumo excesivo y las fugas

En algunos hogares vulnerables se ha detectado un consumo excesivo debido a fugas o deficiencias en las instalaciones internas, lo que puede provocar un aumento repentino e injustificado de la factura, a menudo inasequible para las familias afectadas.

Para estos casos, se aplica una política de apoyo específica: cuando una persona o familia en situación de vulnerabilidad repara la fuga, **se bonifica el 100% de las facturas afectadas**, ajustándolas a un nivel de consumo normal o responsable.

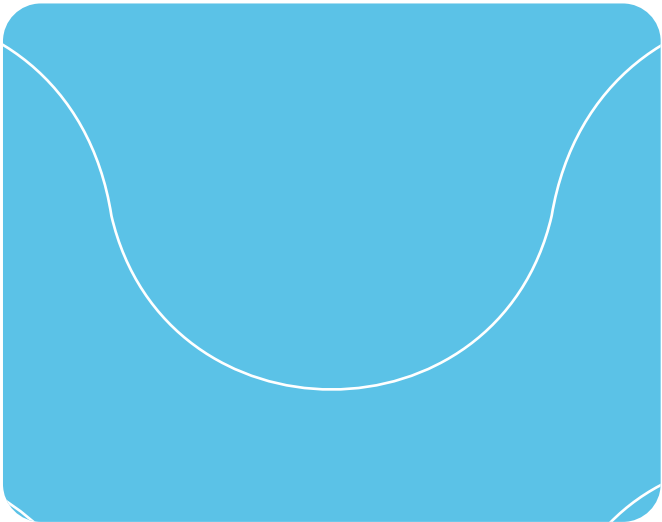
Esto garantiza que las personas en situación de vulnerabilidad no sufran consecuencias económicas por problemas técnicos imprevistos y fomenta el mantenimiento eficiente y responsable de las instalaciones domésticas.

Proyecto Hogares a Punto

El programa **Hogares a Punto** es una iniciativa social de Aigües de Barcelona para abordar la vulnerabilidad hídrica en el área metropolitana.

El proyecto ofrece apoyo financiero y técnico a las familias acogidas a la tarifa social que se ven afectadas por pérdidas de agua derivadas del mal estado de sus instalaciones domésticas. Las solicitudes se tramitan a través de los servicios sociales municipales o de los Puntos de Asesoramiento Energético (PAE).

Actualmente está activo en los municipios de Barcelona, Sant Adrià de Besòs y Badalona, con planes de ampliación progresiva a otras áreas metropolitanas.



01

02

03

04

05

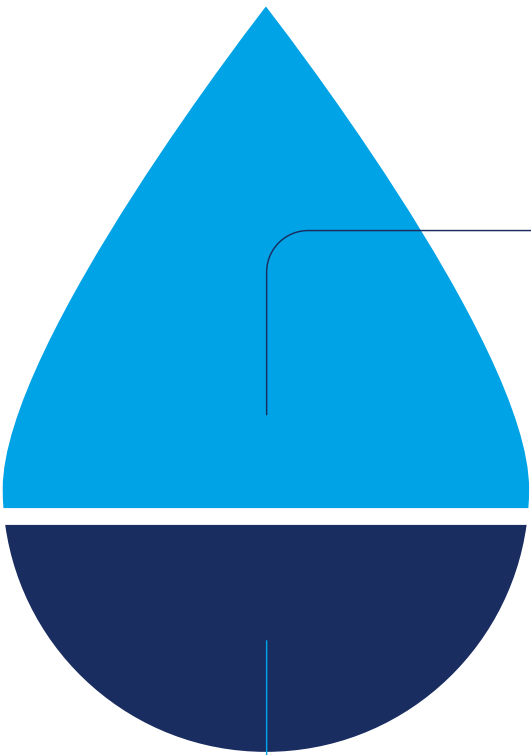


Una factura clara y transparente para todos

En Aigües de Barcelona queremos que los clientes comprendan claramente cómo se desglosan el **suministro de agua** y los servicios asociados. Aunque se trata de un proceso complejo, lo gestionamos de manera eficiente para garantizar su calidad, seguridad y continuidad, siempre con un firme compromiso con la gestión responsable del ciclo integral del agua.

La factura del agua refleja no solo el coste del suministro y el consumo de agua, sino también los impuestos asociados al ciclo del agua establecidos por los ayuntamientos, la AMB y la ACA. Además, incluye otros cargos relacionados, como los de gestión de residuos.

Hacer visible este desglose contribuye a reforzar **la transparencia, la confianza y la comprensión del servicio** por parte de la ciudadanía.



67%
AGUA

30,94 €
SUMINISTRO DE AGUA



6,91 €
CANON DEL AGUA



3,93 €
TASA DE ALCANTARILLADO



3,09 €
IVA



33%
RESIDUOS

11,43 €
TMTR



10,19 €
RECOGIDA DE RESIDUOS



66,49 €*
14.000 litros

* Ejemplo de factura tipo de uso doméstico en Barcelona.

Evolución de la deuda

El año 2025 se cierra con un importe de deuda de **42.146.464€**, lo que representa un incremento del **7,15%** respecto a diciembre de 2024. Esta evolución se ha producido a pesar de las cancelaciones extraordinarias realizadas durante el ejercicio: en abril se cancelaron **2.508.536€** y en noviembre otros **1.243.187€**.

En cuanto al tipo de suministro, la deuda vencida en el sector **doméstico** ha aumentado un **5%**, mientras que en los **suministros comerciales e industriales** el incremento ha sido del 33,6%, lo que pone de manifiesto una presión más acusada en este segmento.

En cuanto al número de contratos con deuda vencida, este ha disminuido un **3%** en comparación con el año anterior, situándose en **92.459 contratos** al cierre de 2025.

Esta evolución indica una mayor concentración del importe pendiente en determinados contratos, al tiempo que pone de relieve la necesidad de seguir reforzando los mecanismos de seguimiento y gestión preventiva.

01
02
03
04
05

Las personas, en el centro de la organización



En un sector esencial como el del agua, la gestión del talento tiene una dimensión estratégica y social. **Asegurar la continuidad operativa, anticiparse a la transición generacional y reforzar las competencias digitales y ambientales de la plantilla son elementos clave** para garantizar un servicio público resiliente y de alta calidad para el área metropolitana.



01

02

03

04

05



La gestión de las personas se basa en un **enfoque transversal** que integra la formación continua, una cultura de equidad, la seguridad y la salud en el trabajo, así como el fomento de un clima de confianza y colaboración. Este enfoque se materializa a través de políticas y procesos destinados a garantizar entornos seguros y saludables, la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, la participación activa y el diálogo social, así como la no discriminación.

El ejercicio 2025 comenzó con una importante sequía en el área metropolitana de Barcelona. Un posterior cambio favorable en los patrones de precipitaciones permitió volver a unas condiciones hidrológicas normales y reorientar los esfuerzos hacia la planificación y la ejecución de **nuevas infraestructuras destinadas a reforzar la resiliencia hídrica** del territorio. En este contexto, las personas trabajadoras han seguido desempeñando un papel clave en la gestión operativa y en el impulso de proyectos orientados a la innovación y la mejora continua.

Asimismo, la organización sigue trabajando para consolidar una **cultura corporativa** que integre el impacto social en la toma de decisiones y en las actividades cotidianas, incorporando criterios de sostenibilidad en los procesos internos y en su relación con los distintos grupos de relación.

Nuestra plantilla

Nuestro equipo humano es el activo más valioso de Aigües de Barcelona y constituye la base fundamental para el desarrollo eficiente de nuestra actividad.



(*) Personas trabajadoras a 31/12/2025.

(**) El indicador de horas de formación por persona/año se calcula dividiendo el total de horas de formación de 2025 entre la plantilla media.

(***) El porcentaje de personas trabajadoras que han recibido formación se calcula dividiendo el número total de personas trabajadoras que trabajaron para la organización durante 2025 y participaron en programas de formación entre el número total de personas trabajadoras de la organización a 31 de diciembre de 2025. En este caso, el resultado obtenido refleja que se ha formado a más del 100% de la plantilla.

Atracción y gestión del talento



Mireia de la Torre.
Responsable de Organización y Relaciones Laborales

II

En Aigües de Barcelona, la atracción y gestión del talento se articula como un pilar estratégico fundamental. Con una plantilla de más de 1.200 personas trabajadoras, la compañía ha desarrollado una estrategia integral basada en tres ejes: la sostenibilidad alineada con los ODS, la creación de un entorno diverso e inclusivo y la promoción de empleo de calidad. Esta estrategia se materializa en líneas de actuación concretas que incluyen el posicionamiento y la atracción de talento, así como programas de desarrollo profesional, conocimiento y cohesión interna.

La atracción de talento se ha convertido en una prioridad estratégica mediante un posicionamiento activo en ferias universitarias de referencia, así como en jornadas y ferias de empleo de ámbito municipal. Paralelamente, se ha impulsado de forma significativa la formación profesional dual en gestión del agua, con seis ediciones completadas que han formado a 96 estudiantes en colaboración con diversos centros educativos del área metropolitana. El programa ha demostrado su eficacia con 76.800 horas de formación y una tasa de contratación del 88 % de los participantes de la primera edición, lo que ha valido a la compañía la acreditación de excelencia y el sello Làbora con distinción especial a la compañía 2025.

Los programas de desarrollo constituyen el segundo pilar de la estrategia de gestión del talento. El programa Blau ha formado a personas de referencia en competencias de liderazgo e innovación mediante el primer posgrado propio desarrollado en colaboración con la UPC. El programa Horitzó Blau ha realizado 123 entrevistas de desarrollo que han generado 30 movimientos organizativos y formaciones específicas con la Dirección. En tercer lugar, el programa de transformación digital ha capacitado a 27 personas en nuevas tecnologías como SQL, Knime y Python, creando una comunidad del dato que impulsa el uso de la información como herramienta de apoyo, crecimiento y predicción, promoviendo buenas prácticas y una perspectiva compartida. Estos programas se complementan con iniciativas de desarrollo continuo que fortalecen las capacidades técnicas y de liderazgo de toda la plantilla.

La cohesión interna y la transferencia de conocimiento se fortalecen mediante diversos programas estratégicos. Destaca especialmente el programa Buddy, que facilita la integración de nuevas incorporaciones mediante la asignación de personas de referencia que mejoran la adaptación, transfieren conocimiento y promueven la integración cultural.

II



La gestión del talento es un pilar estratégico para garantizar la continuidad, la excelencia operativa y la capacidad de transformación de Aigües de Barcelona en un contexto marcado por la digitalización, la innovación y la transición ecológica. La organización promueve un modelo que combina la captación, el desarrollo y la movilidad interna, con el objetivo de garantizar la preparación de sus personas trabajadoras para los retos presentes y futuros del ciclo integral del agua.



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Planes de desarrollo y carrera



La **gestión del talento** es uno de los pilares para impulsar los objetivos de Aigües de Barcelona y reforzar la capacidad de la organización para innovar, anticiparse y generar valor. Desde esta perspectiva, la compañía promueve **políticas destinadas tanto a atraer como a desarrollar el talento**, fomentando itinerarios de desarrollo profesional y dando prioridad al talento interno como vía preferente para cubrir determinados puestos.

En este marco, se desarrollan **iniciativas para atraer nuevo talento** a través de colaboraciones con universidades y centros de formación profesional, al tiempo que se implementan **herramientas para apoyar el desarrollo profesional** de las personas trabajadoras a lo largo de su trayectoria en la organización.

Un elemento clave de este modelo es la **evaluación anual del rendimiento**, que se lleva a cabo para toda la plantilla utilizando la herramienta **Talent Hub**. Este proceso permite la evaluación objetiva de comportamientos y contribuciones, la identificación de oportunidades de mejora, la exploración de perspectivas profesionales y la definición de acciones de desarrollo. La evaluación se estructura en torno a tres dimensiones: *feedback* sobre el rendimiento, oportunidades profesionales y herramientas para el desarrollo de competencias y conocimientos.

Paralelamente, la compañía está impulsando **planes de desarrollo y sucesión** para grupos de alto potencial, con el objetivo de preparar a las personas para asumir nuevas responsabilidades y facilitar los procesos de promoción o movilidad interna. Este compromiso se materializa a través de iniciativas como el **Programa Azul**, centrado en el liderazgo y la transformación; **Desarrollo Dato**, destinado a reforzar las capacidades relacionadas con la digitalización y el análisis de datos; **Impulso Azul**, para facilitar la integración de jóvenes talentos a través de prácticas; y **la rotación interdepartamental**, que fomenta el conocimiento interfuncional y el enriquecimiento profesional.

Durante 2025, se han puesto en marcha varias iniciativas para reforzar este modelo:

PROGRAMA AZUL

Programa de formación dirigido a profesionales de alto potencial, centrado en el desarrollo del liderazgo y la adquisición de conocimientos en áreas estratégicas como la digitalización, la innovación y la gestión de equipos. El programa contribuye a consolidar una base de liderazgo alineada con la Estrategia 2030 de la compañía.

DESARROLLO DATO

Iniciativa que impulsa la digitalización y el análisis de datos como herramientas estratégicas para apoyar la toma de decisiones, el crecimiento y la predicción. El proyecto opera en dos frentes complementarios:

- **Una línea de formación**, con programas especializados para reforzar las competencias técnicas en la gestión y el aprovechamiento de los datos.
- **Una línea organizativa**, con la creación de una comunidad interna de expertos que comparte conocimientos, mejores prácticas y genera sinergias entre las áreas relacionadas con los datos.

Este enfoque permite avanzar hacia una organización más analítica y proactiva, orientada a la mejora continua.



ATRAER TALENTO JOVEN Y
CONECTAR CON EL ENTORNO
ACADÉMICO

La incorporación de jóvenes talentos se canaliza principalmente a través del programa **Impulso Azul**, una iniciativa que facilita el acceso de los estudiantes en prácticas a diversas áreas de la organización. Estas prácticas proporcionan una experiencia profesional inicial alineada con sus estudios y ayudan a fortalecer los vínculos con el mundo académico, al tiempo que permiten a la compañía identificar el potencial futuro.

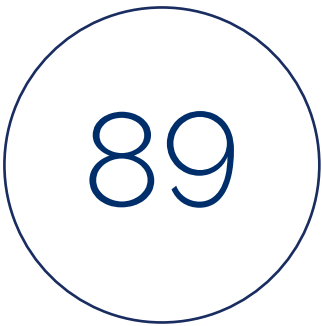
Este compromiso forma parte de una visión a largo plazo destinada a garantizar la sucesión generacional y la transferencia de conocimientos.

Incorporación de jóvenes estudiantes en prácticas en 2025

	Estudios universitarios	FP	FP modalidad dual	Certificados profesionales
Mujeres	7	3	11	4
Hombres	15	7	49	18
Total	22	10	60	22



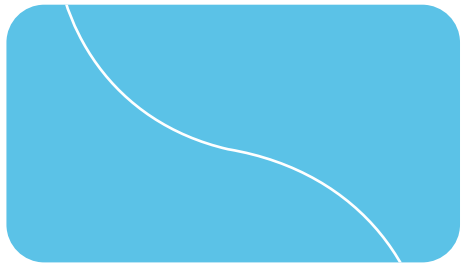
Total mujeres



Total hombres



Total



01

02

03

04

05

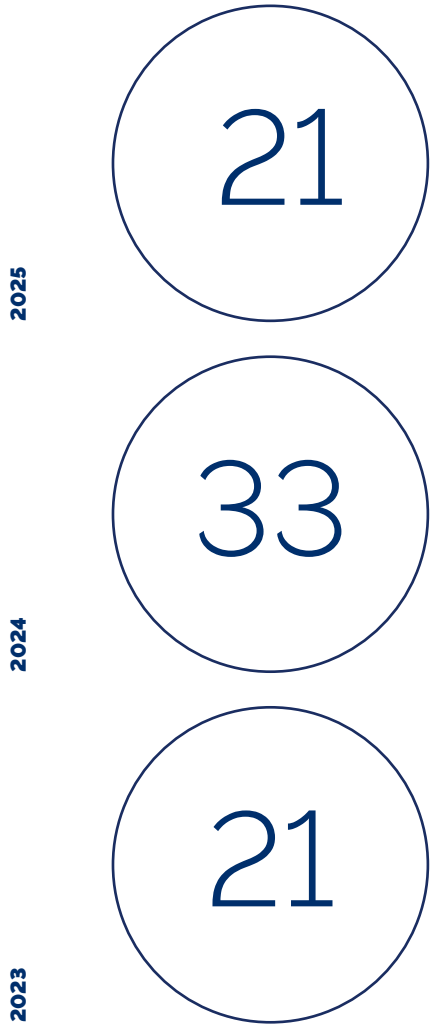
MOVILIDAD Y CONOCIMIENTOS TRANSVERSALES

La rotación interdepartamental es otro instrumento clave para la gestión del talento. El programa permite a los profesionales con experiencia en la organización ampliar su perspectiva global a través de estancias prácticas en diferentes áreas operativas. Estas experiencias fomentan el conocimiento transversal del ciclo del agua, refuerzan la colaboración interna y contribuyen al enriquecimiento profesional de los participantes.

En la misma línea, durante 2025 se han desarrollado las prácticas previstas en el marco del programa **Líderes del Futuro**. Los participantes han completado su itinerario y se han incorporado a la plantilla en oportunidades surgidas dentro de la organización, consolidando así un modelo que combina formación, experiencia práctica e integración efectiva en la estructura corporativa.

Promoción interna *

Mujeres promovionadas internamente



Hombres promovionados internamente



(*) La tasa de promoción es del 5,95% para las mujeres y del 8,15% para los hombres.

Personas trabajadoras no asalariadas en el personal propio

La organización complementa su plantilla con la **colaboración ocasional de profesionales externos** cuando se requieren conocimientos o habilidades especializadas que no están disponibles internamente. Durante el periodo 2024-2025, **Aigües de Barcelona ha contado con la colaboración de 50 personas autónomas para el desarrollo de tareas o proyectos específicos** en áreas como el transporte y la logística, los servicios técnicos especializados, las tecnologías de la información, la consultoría, la gestión de instalaciones o el marketing.

La compañía no tiene contratos con agencias de trabajo temporal, ya que da prioridad a un modelo basado en su propia plantilla y en colaboraciones especializadas y puntuales.





Formación y desarrollo profesional

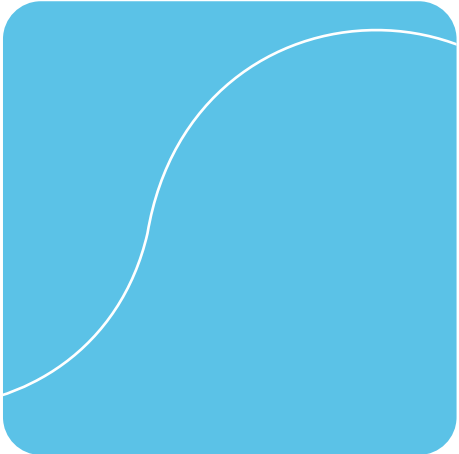
La formación es un **instrumento clave para impulsar el desarrollo profesional** de las personas trabajadoras. El sistema de formación se articula en torno a tres pilares: **identificar las necesidades y las oportunidades de mejora, impartir acciones formativas adaptadas a cada contexto y medir su impacto real.**

El año 2025 se ha caracterizado por una oferta diversa y accesible, que combina **formatos presenciales, digitales, blended, webinars en directo, microlearning y talleres prácticos**, lo que facilita itinerarios adaptados a las necesidades de cada profesional.

Destaca el programa **Fórmate en Azul | Operaciones Abastecimiento**, con 21 formadores internos, 11 participantes y 33 horas lectivas que abarcan 18 temas relacionados con las operaciones de abastecimiento. El programa promueve el desarrollo del talento interno, la mejora de la excelencia operativa, la transferencia de conocimientos y el fortalecimiento del sentido de pertenencia.

Paralelamente, se mantienen **itinerarios de desarrollo profesional interno** y cursos especializados en áreas técnicas y competencias transversales.

Durante 2025, se impartieron **38.879,31 horas de formación**, con una media de **31,20 horas por persona trabajadora**, lo que consolida el compromiso con el aprendizaje continuo en todos los niveles profesionales.



Actuaciones clave del 2025

IMPLANTACIÓN DEL CFGS DEL AGUA (MODALIDAD DUAL)

Aigües de Barcelona colabora con el Instituto Esteve Terradas de Cornellà de Llobregat y el Instituto de Medio Ambiente y Sostenibilidad en el desarrollo del Ciclo de Formación Profesional Superior en Agua en formato dual.

En el Instituto Esteve Terradas, 13 de los 18 alumnos matriculados se han incorporado a la quinta promoción. A lo largo de las cuatro ediciones, 78 alumnos habrán completado prácticas en la compañía, sumando un total de 68.288 horas en el programa en modalidad dual.

En el Instituto de Medio Ambiente y Sostenibilidad, en la segunda edición se han incorporado 11 de los 19 alumnos matriculados, con un total de 15.236 horas en modalidad dual.

PROGRAMA DE DOCTORADOS INDUSTRIALES

Desde 2014, la compañía participa en el Programa de Doctorados Industriales promovido por la Generalitat de Catalunya, en colaboración con universidades públicas y privadas. El modelo combina la investigación aplicada y la actividad empresarial, con proyectos de tres años de duración destinados a resolver retos reales del sector.

Actualmente, siete estudiantes ya han obtenido su doctorado en Aigües de Barcelona y, durante 2025, cuatro doctorandos han continuado desarrollando sus tesis en este marco, contribuyendo a reforzar la capacidad de innovación y el talento altamente cualificado de la organización.

ACUERDO CON EL CONSORCIO DE EDUCACIÓN DE BARCELONA (CEB)

El 19 de diciembre de 2023 se formalizó un acuerdo de colaboración para promover y mejorar la formación de los ciclos vinculados al sector del abastecimiento de agua y el medio ambiente en los institutos dependientes del CEB. Este acuerdo refuerza el compromiso con la formación de calidad y el empleo en un ámbito estratégico como es la gestión del ciclo integral del agua.

CERTIFICADO DE EXCELENCIA EN FORMACIÓN DUAL

La compañía ha recibido este reconocimiento de la Generalitat de Catalunya, que avala la calidad del modelo de formación dual y su contribución al desarrollo profesional de los jóvenes en el sector del agua.

PARTICIPACIÓN EN LA FERIA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DEL BAIX LLOBREGAT

Aigües de Barcelona participó en la primera edición de esta feria para dar a conocer su oferta formativa y las oportunidades profesionales vinculadas al ciclo integral del agua, así como para participar en mesas redondas con la comunidad educativa.



Salud, seguridad y bienestar laboral



Laura Cid.
Responsable de
Salud y Bienestar

”

Desde 2024, Aigües de Barcelona ha reforzado su apuesta por un bienestar sostenible e integrado con la puesta en marcha de una nueva plataforma de salud digital. Esta herramienta complementa la plataforma corporativa de hábitos saludables ya existente y facilita el empoderamiento y la autogestión de la salud en un contexto de transformación tecnológica, digitalización y uso creciente de la inteligencia artificial.

Durante el primer semestre de 2025, se han intensificado las acciones de despliegue y comunicación a la plantilla, con especial foco en dos ámbitos: el empoderamiento emocional y el acompañamiento al cambio tecnológico y a la introducción de la inteligencia artificial. En el ámbito emocional, se han incorporado tests de autodiagnóstico en resiliencia y gestión del estrés, así como en liderazgo saludable, y se han ofrecido recursos prácticos aplicables tanto al entorno laboral como al personal.

Paralelamente, se han llevado a cabo formaciones en gestión del estrés. Los resultados preliminares de la primera fase han avalado la continuidad del proyecto y su ampliación para incluir competencias en liderazgo saludable. Actualmente, se están recopilando indicadores a medio y largo plazo de los primeros grupos participantes para evaluar su impacto.

El proyecto se ha desarrollado de manera transversal con diversas áreas de la compañía, como Personas y Voluntariado, incorporando una visión integrada de la salud de las personas, el entorno y el planeta, en línea con la estrategia de sostenibilidad.

”



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



01

02

03

04

05

El compromiso con la seguridad y la salud en el trabajo (SSL) de las personas trabajadoras, proveedores y clientes es uno de los pilares fundamentales de Aigües de Barcelona. **La seguridad forma parte integral de la cultura de la organización y se plasma a través de una gestión activa y transversal orientada a la mejora continua.**

Los principales objetivos de este compromiso son:

- **Fomentar una cultura preventiva plenamente participativa** que vaya más allá del cumplimiento formal y garantice la eficacia real de las obligaciones preventivas.
- **Reforzar la integración de la prevención de riesgos laborales** en todos los niveles de la organización y en todos los sistemas de gestión.
- **Adaptar las nuevas formas de organización del trabajo a la legislación vigente** en materia de prevención de riesgos.
- **Supervisar y evaluar periódicamente el desempeño en materia de prevención de riesgos laborales**, con el objetivo de impulsar la mejora continua.

Además de cumplir con la legislación aplicable en materia de salud y seguridad en el trabajo, seguridad industrial y accidentes graves, Aigües de Barcelona ha optado voluntariamente por implantar un **sistema de gestión de la SSL certificado según la norma internacional ISO 45001** con el fin de dotar a la organización de lugares de trabajo seguros y saludables para todas las personas y en relación con todas las actividades que lleva a cabo la organización, con el objetivo de prevenir lesiones y problemas de salud, así como de mejorar continuamente la gestión de la SSL. Todo ello se consigue mediante un nivel de rigor que supera los requisitos legales.

La **Política de gestión integrada de Aigües de Barcelona**, así como la SSL del Grupo Veolia, establece la mejora **continua en materia de seguridad y salud laboral**, basada, entre otras cosas, en la participación y la implicación activa de todas las partes. Asimismo, establece la **implantación de una cultura justa dentro de la organización**, basada en un enfoque positivo de la SSL para fomentar la notificación espontánea de incidentes en un clima de confianza y aprendizaje. Durante 2025, este enfoque se ha reforzado con el seguimiento de los eventos de Incidentes de Alto Potencial (HIPO) y la comunicación de buenas prácticas.

De forma complementaria, **se celebran charlas periódicas sobre diversos temas relacionados con la SSL**, promoviendo la participación y la comunicación de riesgos. Además de comunicar la situación de riesgo a los superiores inmediatos y a los técnicos de prevención de riesgos laborales (PRL), el personal dispone de los canales establecidos por la normativa, a saber, las figuras de los delegados de PRL y los comités de prevención de riesgos laborales. Por último, en caso de riesgo grave e inminente, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales permite la suspensión de la actividad laboral en esta circunstancia (art. 21).



Como resultado de la detección y evaluación de los riesgos laborales, se determina qué medidas preventivas deben aplicarse. En este sentido, **Aigües de Barcelona cuenta con procedimientos específicos para la identificación y evaluación de los riesgos laborales asociados a:**

- Los lugares de trabajo.
- Actividades realizadas en las instalaciones de Aigües de Barcelona por su propio personal, por contratistas o por visitantes.
- Agentes físicos, químicos y biológicos, o relacionados con las condiciones de trabajo, que puedan estar presentes en el entorno laboral.

El plan de prevención de Aigües de Barcelona incluye la gestión de posibles incidentes, no conformidades y acciones correctivas, entendiéndose por no conformidad el incumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa de prevención de riesgos laborales, así como cualquier desviación en la aplicación del plan de prevención respecto a lo previsto en el mismo.

Para todas las empresas contratadas por Aigües de Barcelona para llevar a cabo actividades, o que, a pesar de no existir relación contractual, deban realizar trabajos en sus instalaciones, se establecen **mecanismos de coordinación antes del inicio de los servicios** con el fin de conocer los riesgos de las actividades realizadas por terceros, así como las medidas preventivas que deben aplicarse. A tal fin, se garantiza el control de las condiciones de seguridad de acuerdo con las normas establecidas en el sistema de gestión de Aigües de Barcelona en materia de salud y seguridad en el trabajo, en cumplimiento de la norma ISO 45001.



01

02

03

04

05



CONSULTA, PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN

De conformidad con el convenio colectivo de Aigües de Barcelona y con la legislación vigente en materia de consulta, participación y comunicación, Aigües de Barcelona ha creado **diez comités de seguridad y salud laboral**, formados de manera paritaria por delegados de prevención y representantes de la compañía. Estos comités incluyen a miembros del servicio de prevención, que se encargan de debatir, comunicar e informar de forma regular y periódica sobre cuestiones de seguridad y salud laboral que afectan a la organización.

Las personas trabajadoras, a través de los comités de seguridad y salud laboral de sus centros de trabajo, **tienen derecho a la información necesaria en materia de seguridad y salud laboral**, es decir:

- Los riesgos reales o potenciales identificados en la evaluación de riesgos y las medidas de prevención correspondientes.
- Estadísticas sobre las tasas de accidentes y absentismo y sus causas.
- Una lista de los accidentes laborales y de los estudios realizados sobre el entorno de trabajo.

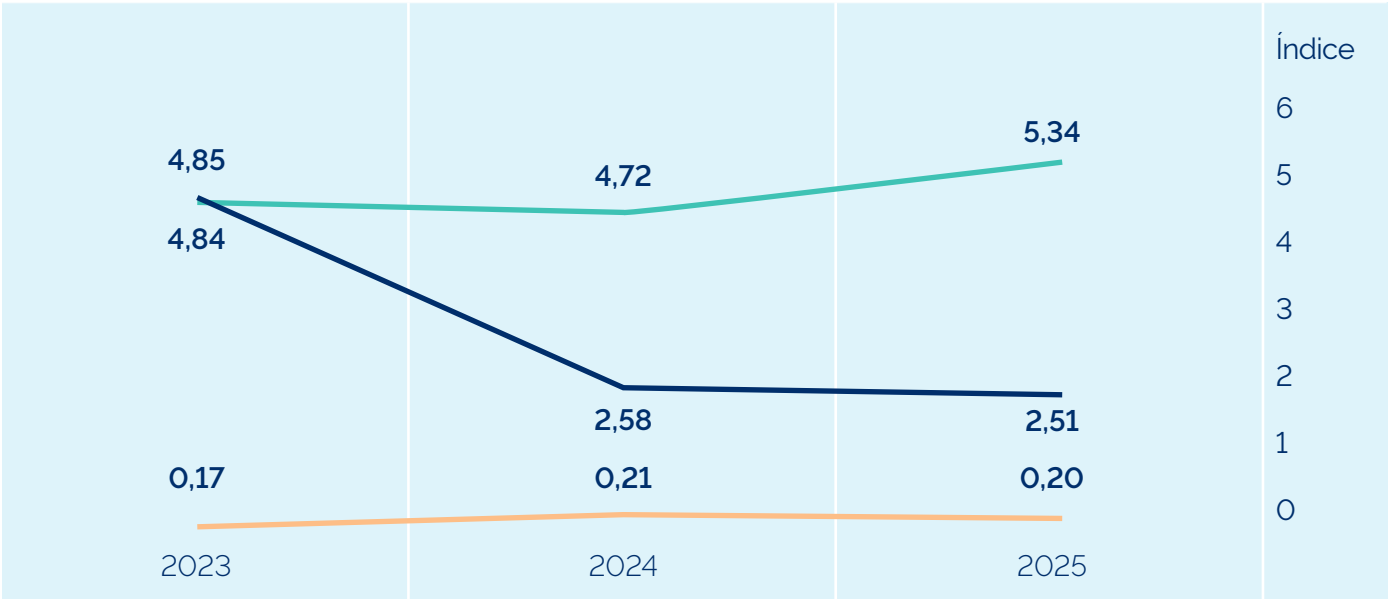
COMITÉS DE SSL

Los comités de SSL están dotados de **diversas funciones y competencias**, entre las que destacan las siguientes:

- Participar en el **desarrollo, la aplicación y la evaluación de los planes y programas** de prevención de riesgos.
- Promover **iniciativas sobre métodos y procedimientos** para la prevención eficaz de los riesgos, proponiendo mejoras en las condiciones.
- Evaluar directamente la **situación en materia de prevención de riesgos en los lugares de trabajo**.
- Tener acceso a los **documentos e informes sobre las condiciones de trabajo** que sean necesarios para el desempeño de sus funciones, así como a los generados por el servicio de prevención.
- Identificar y analizar los **daños a la salud o la integridad física** de las personas trabajadoras, con el fin de evaluar las causas y proponer las medidas preventivas adecuadas.
- Conocer e informar sobre el **informe y el programa anual del servicio de prevención**.

Los distintos comités se reúnen periódicamente cada trimestre y pueden mantener reuniones extraordinarias siempre que lo solicite cualquiera de las partes representadas. Además, se crean grupos de trabajo específicos para abordar cuestiones concretas en el ámbito de la SSL.

Seguridad y Salud Laboral



— Índice de frecuencia * — Índice de absentismo ** — Índice de gravedad ***

(*) Índice de frecuencia = (número de accidentes con baja laboral / horas trabajadas) × 10⁶. No se incluyen los accidentes in itinere.

(**) Índice de absentismo = (total de horas de absentismo / total de horas trabajadas) × 100

(***) Índice de gravedad = (número de días perdidos / horas trabajadas) × 10³.



- 01
- 02
- 03**
- 04
- 05



Formación

Las actividades de formación, impartidas principalmente de forma presencial durante la jornada laboral, abordan los riesgos asociados a los puestos de trabajo y las medidas preventivas correspondientes. El Servicio de Prevención diseña los contenidos basándose en la evaluación de riesgos, la Política y el Plan de Prevención de Riesgos Laborales y el marco normativo vigente.

La eficacia de la formación se evalúa mediante pruebas de conocimientos y mecanismos complementarios, como las visitas de seguridad.

Durante 2025, se impartieron **12.589 horas de formación en SSL**. Durante este periodo, se trabajó en la unificación de criterios y la actualización de contenidos para adaptarlos a los nuevos requisitos, incluida la implementación del **EGTAR**.

Entre las acciones mejor valoradas se encuentran las sesiones de conducción eficiente y segura, la gestión de conflictos, la sensibilización con la Policía Municipal, las habilidades de resiliencia y gestión del estrés, los primeros auxilios psicológicos y los corredores del corazón (reanimación cardiaca).



Vigilancia de la salud



Aigües de Barcelona promueve la salud integral de sus personas trabajadoras mediante medidas preventivas y un seguimiento médico específico vinculado a los riesgos laborales.

El Servicio de Vigilancia de la Salud ha realizado **1.195 reconocimientos médicos durante 2025**, con el objetivo de prevenir enfermedades profesionales y detectar precozmente cualquier posible alteración derivada de la actividad laboral.

Además, el Servicio de Medicina del Trabajo ofrece:

- Consultas médicas generales
- Revisiones ginecológicas anuales (85 en 2025)
- Revisiones oftalmológicas bienales (133 en 2025)
- Pruebas de sangre oculta en heces (33)
- Campaña de control de la dislipidemia (108 participantes)
- Campaña de vacunación contra la gripe (100 participantes)

Toda la información médica se trata con estricta confidencialidad.



01

02

03

04

05



Indicadores clave y proyectos 2025



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05

- **Visitas de Seguridad y Salud Laboral (VSSL):** Las VSSL son una herramienta estratégica de seguimiento preventivo que permite detectar situaciones de riesgo, verificar la correcta aplicación de las prácticas operativas e identificar buenas prácticas transferibles. En 2025 se implementó un nuevo modelo de registro alineado con la Teoría del Compromiso, que incorporaba la identificación de las 12 Reglas que salvan vidas (RQSV) vinculadas a cada tarea observada y el registro explícito de los compromisos adquiridos tanto por el manager como por el personal visitado. Durante el ejercicio, se registraron 885 visitas.
- **Formación en liderazgo en materia de salud y seguridad:** este indicador refleja el impulso del liderazgo preventivo como palanca para el cambio cultural. La formación, dirigida a la dirección y a los supervisores de nivel medio, refuerza el conocimiento de la estrategia de salud y seguridad y hace hincapié en el factor humano y en los comportamientos seguros. En 2025, 24 personas han completado esta formación, con un total de 384 horas lectivas, consolidando el compromiso de la línea directiva con la seguridad.
- **Formación de coaches de salud y seguridad:** La formación de coaches tiene como objetivo dotar al personal técnico de SSL de las herramientas necesarias para apoyar a los directivos y supervisores en los VSSL y reforzar el enfoque preventivo a través de una estrecha implicación y diálogo. En 2025, dos personas han completado esta formación, con un total de 64 horas lectivas.
- **Cultura justa:** La cultura justa se ha consolidado como un pilar central del modelo preventivo, promoviendo un entorno basado en la confianza, el aprendizaje y la responsabilidad compartida. Durante 2025, se han notificado 45 situaciones de riesgo, ocho de las cuales se han analizado bajo este enfoque. Paralelamente, se ha reforzado el análisis de los eventos de alta gravedad potencial (HIPO) y se han compartido tres buenas prácticas con el grupo empresarial, fomentando el aprendizaje organizativo.
- **Normas de gestión de trabajos de alto riesgo (EGTAR):** durante 2025 se ha avanzado en la implantación de las 10 normas aplicables a actividades clasificadas como de alto riesgo, tales como espacios confinados, trabajos en altura, electricidad o control de energías peligrosas. Para facilitar su implantación, se han definido 12 Reglas que salvan vidas (RQSV) como síntesis de las medidas de seguridad críticas. Se han celebrado 23 sesiones con 307 asistentes para reforzar el cumplimiento. A finales de año, se introdujo una nueva EGTAR específica para máquinas con alto riesgo de atrapamiento.
- **Digitalización de la gestión preventiva (Prodiy):** la plataforma Prodiy ha evolucionado para integrar las funcionalidades específicas de Aigües de Barcelona en la herramienta corporativa. En 2025, se mejoró significativamente el módulo VSSL y se diseñaron nuevos módulos para la gestión de autorizaciones de trabajos de alto riesgo, informes CSS y traspaso de zonas seguras, que entrarán en funcionamiento en 2026. Este avance representa un paso significativo en la digitalización del sistema de gestión de SSL.
- **App BatecZS:** la herramienta BatecZS, diseñada para trabajos en aislamiento, se ha consolidado en las divisiones de Ecofactorías y Producción. Durante 2025, se implementaron 252 pulseras y 156 balizas, reforzando la protección en entornos operativos críticos. Asimismo, se han iniciado los trámites para extender esta solución a otras empresas del Grupo.
- **Difusión del conocimiento y reconocimiento externo:** durante 2025, se han presentado las mejores prácticas en gestión del estrés en congresos especializados en prevención, ergonomía y psicología. Además, la candidatura en la categoría de Promoción de la Salud en el Trabajo en los Premios Atlante 2025 ha sido reconocida como proyecto finalista, lo que refuerza la posición de la compañía en el ámbito de la prevención.
- **Certificación ISO 45001 y auditoría reglamentaria:** durante el ejercicio se llevó a cabo una auditoría reglamentaria de conformidad con el Real Decreto 39/1997 y una auditoría del sistema de gestión conforme a la norma ISO 45001, garantizando el mantenimiento de los estándares exigidos en materia de seguridad y salud laboral.





- **Semana de la Seguridad y la Salud en el Trabajo:** del 15 al 19 de septiembre se celebró la Semana de la Seguridad y la Salud en el Trabajo bajo el lema 'Detente, piensa, actúa, tú tienes el poder', reforzando el derecho y la responsabilidad de todos (personal propio y externo) a detener cualquier actividad que implique un riesgo. Se celebraron 27 talleres con 620 participantes.
- **Coordinación de Actividades Empresariales (CAE):** En 2025 se celebró un evento específico con 17 contratistas habituales para reforzar la coordinación preventiva. Paralelamente, se llevaron a cabo 13 sesiones de iniciación sobre las RQSV para el personal externo, promoviendo la integración de una cultura preventiva en la cadena de valor.
- **Gestión de emergencias:** como parte del programa de simulacros 2022-2025, se llevaron a cabo 44 simulacros en colaboración con los cuerpos de seguridad y los servicios de emergencias. Esta planificación integrada permite optimizar los recursos y refuerza la capacidad de respuesta en situaciones críticas.
- **Ergonomía con perspectiva de género:** en 2025 se puso en marcha un proyecto de ergonomía con perspectiva de género para adaptar los puestos de trabajo a la diversidad real de la plantilla y corregir los sesgos derivados de los patrones antropométricos tradicionales. El proyecto, con una duración prevista de cinco años, refuerza el compromiso con la igualdad y con la creación de entornos de trabajo inclusivos, seguros y saludables.

- **Bienestar de las personas:** Aigües de Barcelona ha reforzado su **estrategia integral de bienestar y salud**, ampliando la plataforma **Hábitos saludables** con un nuevo portal estructurado en torno a siete áreas clave: ergonomía, salud emocional, vigilancia de la salud, promoción de la salud, conciliación e igualdad, salud y medio ambiente, y arte y salud.

En línea con las recomendaciones europeas, se han introducido un **espacio de apoyo al cambio** (transformación digital e inteligencia artificial) y contenidos actualizados sobre salud digital. El área de **salud emocional** incluye consultas psicológicas especializadas, recursos prácticos y herramientas de autoevaluación para la gestión del estrés y el liderazgo saludable.

Durante 2025, se completó la primera fase de la **formación en primeros auxilios psicológicos** para el personal técnico de prevención y se pusieron en marcha talleres departamentales sobre **gestión del estrés**, utilizando metodologías innovadoras basadas en la gamificación y la música. Los resultados muestran un **aumento del 33,9% en el bienestar percibido**, una **reducción del 20,5% en la sensación de angustia** y una **mejora del 28,4% en la capacidad de desconectar**. El modelo se considera una buena práctica replicable en la gestión integral del bienestar en el lugar de trabajo.



Diálogo social y marco de relaciones laborales

Aigües de Barcelona cuenta con su propio **convenio colectivo, que cubre al 100% de la plantilla** y establece un sistema estructurado de información, consulta y negociación con la representación legal de las personas trabajadoras. Este convenio, vigente hasta el 31 de diciembre de 2023 y prorrogado para 2024 y 2025, facilita el diálogo social a través de diversos órganos paritarios y regula aspectos esenciales de las relaciones laborales, contribuyendo a un entorno de trabajo estable, participativo y centrado en las personas.



ESRS 2 SBM-2, ESRS S1-1, S1-2, S1-3, S1-4

Entre los ámbitos regulados por el convenio se encuentran: la clasificación profesional, la promoción y la formación; la salud y la seguridad en el trabajo, a través del Comité Intercentros de salud y seguridad; los mecanismos de información, consulta y seguimiento de los avances de la organización; la distribución de ayudas y prestaciones sociales para el personal; y medidas para garantizar la igualdad de trato y de oportunidades, y para prevenir la discriminación y el acoso.

En una organización que presta un servicio esencial las 24 horas del día, los 365 días del año, el diálogo permanente entre la Dirección y las personas trabajadoras es un elemento estructural para garantizar unas condiciones de trabajo adecuadas y una gestión responsable del servicio.

En Aigües de Barcelona, promovemos una cultura basada en la escucha activa, el análisis riguroso y una respuesta responsable a las necesidades y expectativas de nuestra plantilla y sus representantes. Este enfoque se materializa a través de marcos de comunicación formales y estables que refuerzan la confianza mutua y fomentan un diálogo social constructivo.

Canales de diálogo con el personal

Aigües de Barcelona organiza el diálogo con sus personas trabajadoras a través de dos canales distintos pero complementarios:

Representación legal de las personas trabajadoras

La comunicación formal con el personal se canaliza a través de las secciones sindicales, los representantes del personal y los comités de empresa, como órganos legítimos de representación. Se establece un diálogo estructurado y periódico con estos interlocutores, en el que se comparte información relevante sobre asuntos que puedan afectar a la organización y las personas trabajadoras.

Además de participar en la negociación colectiva y en la definición de las condiciones de trabajo, la representación social es miembro activo de diversos comités, entre los que se incluyen los de seguimiento de los resultados de la compañía, salud y seguridad en el trabajo, asuntos sociales, igualdad y formación, así como otros foros que puedan crearse en función del contexto y las necesidades organizativas.

Canal Embajadores

De forma complementaria, desde 2019 la compañía lleva a cabo el proyecto Embajadores, un espacio formado por 30 personas trabajadoras que facilita una comunicación cercana con la Dirección. Este canal bidireccional permite compartir información relevante sobre las actividades de la organización y, al mismo tiempo, comunicar las inquietudes, propuestas y necesidades de la plantilla, reforzando así una cultura de participación y responsabilidad compartida.

A través de estos mecanismos, Aigües de Barcelona consolida un modelo de relaciones laborales basado en el diálogo estructurado, la transparencia y la búsqueda de acuerdos que contribuyan a la sostenibilidad social de la organización y a la calidad del servicio prestado al territorio.

01
02
03
04
05

Actuaciones clave con la representación legal de las personas trabajadoras

Durante el ejercicio 2025, se han formalizado varios acuerdos y grupos de trabajo con el Comité Intercentros, como órgano representativo de las personas trabajadoras de la compañía, reforzando el modelo de diálogo social estructurado.

APERTURA DE LA MESA DE NEGOCIACIÓN DEL SEGUNDO CONVENIO COLECTIVO

En 2025 se constituyó formalmente la mesa de negociación del segundo convenio colectivo de Aigües de Barcelona. A lo largo del año se celebraron 14 reuniones de negociación, en las que se abordaron los diversos asuntos sujetos a regulación, con el objetivo de actualizar el marco laboral y adaptarlo a los nuevos retos organizativos y sociales.

AMPLIACIÓN DEL II ACUERDO DE TRABAJO A DISTANCIA

En noviembre de 2025 se acordó la prórroga del II Acuerdo de trabajo a distancia, en consonancia con la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia. Este acuerdo contribuye a la evolución del modelo de trabajo de las áreas transversales hacia una organización personal, familiar y laboral.

Las medidas de flexibilidad espacial han afectado a una media de 619 personas, el 49,7% de la plantilla, en las siguientes modalidades:

- Teletrabajo dos días a la semana: 517 personas (el 41,5% de la plantilla).
- Teletrabajo un día a la semana: 102 personas (8,2% de la plantilla).

Varios **comisiones paritarias con representación legal de las personas trabajadoras**, regulados por el convenio colectivo, siguen activos como espacios estables de participación y seguimiento:

- **Comité de seguimiento de la marcha empresarial:** se reúne trimestralmente para supervisar el desarrollo de la organización y la evolución de la actividad empresarial.
- **Comisión de igualdad:** evalúa y supervisa la aplicación del Plan de igualdad.
- **Comisión paritaria de clasificación profesional:** gestiona la clasificación de los puestos de trabajo y participa en los procesos de selección y provisión de vacantes en las categorías AO a P1.
- **Comisión paritaria de formación profesional:** define y elabora el Plan de Formación Profesional de acuerdo con las necesidades identificadas.
- **Comité intercentros de seguridad y salud laboral:** compuesto por representantes del personal, supervisa la seguridad y la salud en el trabajo mediante reuniones trimestrales periódicas.





Actuaciones destacadas con las personas trabajadoras

Paralelamente a los canales formales de representación, la compañía promueve iniciativas destinadas a reforzar el compromiso, el apoyo y el desarrollo profesional de la plantilla.

HORIZONTE AZUL

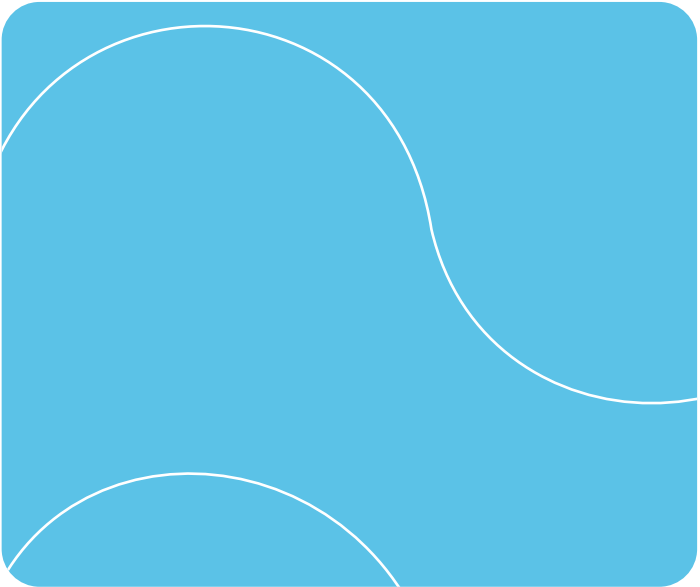
Un programa destinado a comprender de forma individualizada las expectativas y preocupaciones de las personas trabajadoras a través de entrevistas entre el equipo de Personas y Organización y cada persona trabajadora. Esta iniciativa ayuda a identificar oportunidades de mejora y refuerza el apoyo a lo largo de su trayectoria profesional.

ONBOARDING

El programa de incorporación para las nuevas personas trabajadoras incluye rotaciones por diferentes áreas de la organización, con el objetivo de proporcionar una introducción práctica al funcionamiento del ciclo integral del agua. Este programa, que dura varias semanas, permite a los participantes experimentar diversas funciones operativas y adquirir una comprensión transversal de las operaciones de la compañía.

PROGRAMA DE MENTORES

Las nuevas personas trabajadoras cuentan desde el primer día con una persona de contacto que actúa como guía a lo largo del proceso de integración profesional y social. Este apoyo les ayuda a adaptarse al entorno laboral y refuerza su sentido de pertenencia.



VOICE OF RESOURCES

La encuesta de clima laboral, dirigida a toda la plantilla, mide el nivel de compromiso con la compañía y su propósito. A partir de los resultados obtenidos, se han puesto en marcha acciones específicas para mejorar la comunicación interna:

- **Conoce AB**, una iniciativa destinada a fomentar la cohesión interna y el conocimiento entre equipos mediante sesiones de presentación, espacios interactivos y visitas operativas. El objetivo es generar sinergias, fortalecer la comunicación interdepartamental y consolidar una cultura corporativa compartida.
- **Newsletter Ones**, un canal de información periódico del departamento de Personas y Organización que incluye contenidos relacionados con el organigrama, proyectos destacados, cambios organizativos y oportunidades profesionales.





Conciliación y flexibilidad

La conciliación de la vida laboral y familiar está integrada estructuralmente en el modelo de gestión de Aigües de Barcelona como **palanca clave para el bienestar de las personas trabajadoras y la sostenibilidad de la organización**. La política de conciliación establece el marco para armonizar las exigencias del servicio con las necesidades personales y familiares del personal, garantizando un equilibrio real y sostenible a lo largo del tiempo.

Este compromiso se materializa a través de un conjunto estructurado de medidas y un modelo de mejora continua que sitúa a las personas en el centro de la organización, fomentando entornos de trabajo innovadores, inclusivos y saludables.



Marco de actuación e inversión

La compañía destina anualmente **más del 15% de la masa salarial a medidas relacionadas con la conciliación**, lo que refleja la importancia estratégica de este ámbito.

El catálogo actual incluye **89 medidas** agrupadas en cinco bloques:

44

medidas centradas en la calidad del trabajo, destinadas a mejorar la organización, los entornos y las condiciones para el desarrollo profesional.

21

medidas de flexibilidad temporal y espacial, que facilitan la adaptación de los horarios de trabajo y del lugar de trabajo.

9

medidas de apoyo a la familia, destinadas a dar respuesta a situaciones personales y familiares específicas.

10

medidas de desarrollo personal y profesional, vinculadas a la formación, el crecimiento y la empleabilidad.

5

medidas en el ámbito de la igualdad de oportunidades, destinadas a garantizar un entorno equitativo e inclusivo.



Actuaciones destacadas



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05

CERTIFICACIÓN EFR (EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE)

Aigües de Barcelona cuenta con la certificación EFR (Empresa Familiarmente Responsable) desde 2017, otorgada por la Fundación Másfamilia en reconocimiento a su modelo de gestión de la conciliación. En la renovación de 2023, la compañía ha obtenido la categoría A de Empresa Excelente, mejorando su calificación anterior (B+), válida por tres años. Este reconocimiento da fe de un sistema consolidado de mejora continua y del compromiso explícito de la Dirección con la conciliación entre el trabajo, la vida personal y la familia.

ADHESIÓN AL CHARTER DEL TELETRABAJO Y LA FLEXIBILIDAD LABORAL (DESDE 2020)

La compañía es miembro de esta iniciativa, promovida por la Fundación Másfamilia, que fomenta una cultura de flexibilidad laboral y teletrabajo, así como el respeto por el medio ambiente, la diversidad y la inclusión. Esta pertenencia refuerza la posición de Aigües de Barcelona como organización flexible y responsable.

FOMENTO DEL TELETRABAJO Y LA FLEXIBILIDAD HORARIA

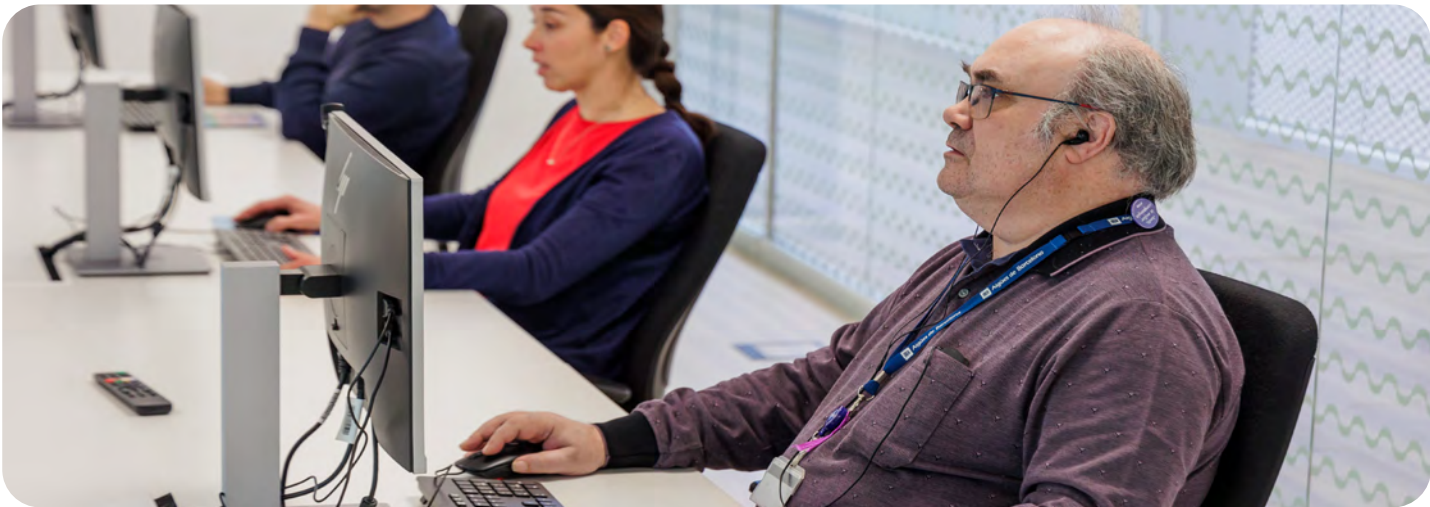
Desde 2018 se ha ido implantando progresivamente un modelo de trabajo flexible, iniciado con un programa piloto y consolidado mediante convenios anuales con los representantes legales de las personas trabajadoras. El modelo actual establece un régimen híbrido con dos días de teletrabajo y tres días de trabajo presencial, además de ampliar la franja de entrada hasta las 10 de la mañana. Este sistema se basa en la confianza, la responsabilidad compartida y un enfoque orientado a los resultados.

ENCUESTAS PERIÓDICAS DE SEGUIMIENTO

Con el objetivo de evaluar el nivel de conocimiento, uso y satisfacción con las medidas disponibles, la compañía realiza encuestas periódicas sobre la conciliación. Este mecanismo le permite identificar las necesidades emergentes y adaptar el modelo al contexto social y organizativo en constante evolución.

FORMACIÓN ALINEADA CON EL MODELO FLEXIBLE

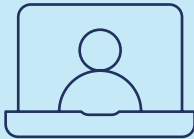
Los programas de formación incorporan contenidos relacionados con la salud y el bienestar, así como con el liderazgo en entornos de trabajo híbridos y a distancia, con el objetivo de dotar a las personas trabajadoras y a los equipos directivos de las habilidades necesarias para consolidar un modelo sostenible a lo largo del tiempo.





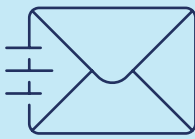
Cultura organizativa orientada a la conciliación y el bienestar

En Aigües de Barcelona, promovemos un modelo de trabajo basado en la responsabilidad, el respeto por el tiempo de las personas y el equilibrio entre las distintas esferas de la vida. En este marco, la compañía pone a disposición de todas las personas trabajadoras, a través de la intranet corporativa, un conjunto de guías de buenas prácticas y protocolos que contribuyen a consolidar una cultura organizativa saludable y eficiente, alineada con nuestros valores.



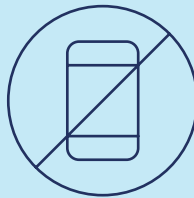
Política de reuniones

Con el objetivo de promover la conciliación y mejorar la eficiencia en la gestión del tiempo, la compañía ha definido una política específica que establece criterios y recomendaciones para la convocatoria y el desarrollo de las reuniones de trabajo. El código de buenas prácticas incluye orientaciones sobre la planificación previa, la definición de objetivos, la duración y la dinámica de las sesiones, así como directrices de comportamiento durante la reunión. Esta política está disponible en la intranet y se muestra de forma destacada en las salas de reuniones.



Política de buenas prácticas en el uso del correo electrónico

En línea con su compromiso con la conciliación y el uso responsable de las herramientas digitales, Aigües de Barcelona cuenta con una política específica para la gestión del correo electrónico corporativo. Este documento establece criterios para fomentar una comunicación clara, eficiente y respetuosa durante los periodos de descanso, al tiempo que promueve el uso racional de los recursos tecnológicos que la organización pone a disposición de las personas trabajadoras.



Protocolo de desconexión digital

Este documento garantiza el derecho de las personas trabajadoras a no responder a comunicaciones profesionales fuera del horario laboral, así como durante los periodos de vacaciones, días de descanso, bajas, incapacidad temporal o permisos sabáticos. El protocolo refuerza el compromiso de la compañía con el bienestar emocional y la salud laboral, y consolida una cultura basada en el respeto al tiempo personal.



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05

Diversidad, equidad e inclusión

Aigües de Barcelona promueve un entorno de trabajo basado en la equidad, el respeto y la valoración de la diversidad como principios estructurales de su modelo de gestión. La igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres no se concibe meramente como una obligación normativa, sino como un elemento clave para garantizar la cohesión interna, la competitividad y la creación de valor sostenible.



En 2025, la compañía firmó el **III Plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres**, consolidando así una trayectoria sostenida de mejora continua en este ámbito. Este nuevo plan refuerza el compromiso de la organización con la promoción de una igualdad real y efectiva, con el objetivo de evitar cualquier forma de discriminación e integrar la perspectiva de equidad en todas las áreas de gestión.

La diversidad se entiende como una fuente de innovación, enriquecimiento de los equipos y generación de valor compartido. En un contexto social en constante evolución, el fomento de equipos diversos permite a la organización adaptarse mejor a los retos del territorio y responder de forma más eficaz a las necesidades de una sociedad plural.

Para establecer y regular los principios que garantizan la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad, la compañía se rige por una política específica de igualdad y diversidad. El principio de equidad —entendido como un criterio ético y justo— se integra en todos los procesos de trabajo, la toma de decisiones, las políticas de gestión de personas y la comunicación corporativa, contribuyendo a la consolidación de una cultura organizativa inclusiva.

Este compromiso ha sido reconocido con la **Distintivo de Igualdad en la Empresa (DIE)**, otorgada por el Ministerio de Igualdad, que acredita a las organizaciones que destacan en el desarrollo de políticas eficaces para la igualdad entre mujeres y hombres.





Plan de Igualdad

El III Plan de Igualdad establece un conjunto de objetivos prioritarios destinados a consolidar los avances logrados y seguir avanzando en áreas clave:

- Consolidar, dentro de la cultura interna, el valor de la igualdad entre mujeres y hombres.
- Avanzar hacia una presencia equilibrada en aquellos puestos de trabajo en los que aún se detecta segregación horizontal.
- Garantizar la igualdad de acceso a la formación interna en todas las categorías profesionales.
- Promover la igualdad salarial.
- Reforzar el valor de la conciliación entre la vida laboral y personal en toda la cultura organizativa.
- Consolidar criterios transversales para una comunicación inclusiva y no sexista.

Estos objetivos van acompañados de indicadores de seguimiento y mecanismos de evaluación que permiten medir el impacto de las acciones implementadas y garantizar su eficacia.

CONVENIO CON EL MINISTERIO DE IGUALDAD

En el marco del acuerdo firmado en 2017 con el Ministerio de Igualdad para promover la participación equilibrada de mujeres y hombres en el Consejo de Administración, la compañía alcanzó su objetivo para 2021 de superar el 30% de representación femenina en este órgano de gobierno.

Una vez finalizado el acuerdo, Aigües de Barcelona ha mantenido el compromiso a nivel interno, garantizando la continuidad de este principio en la composición de sus órganos de gobierno y reforzando su compromiso de avanzar hacia modelos de liderazgo más diversos y representativos.

01

02

03

04

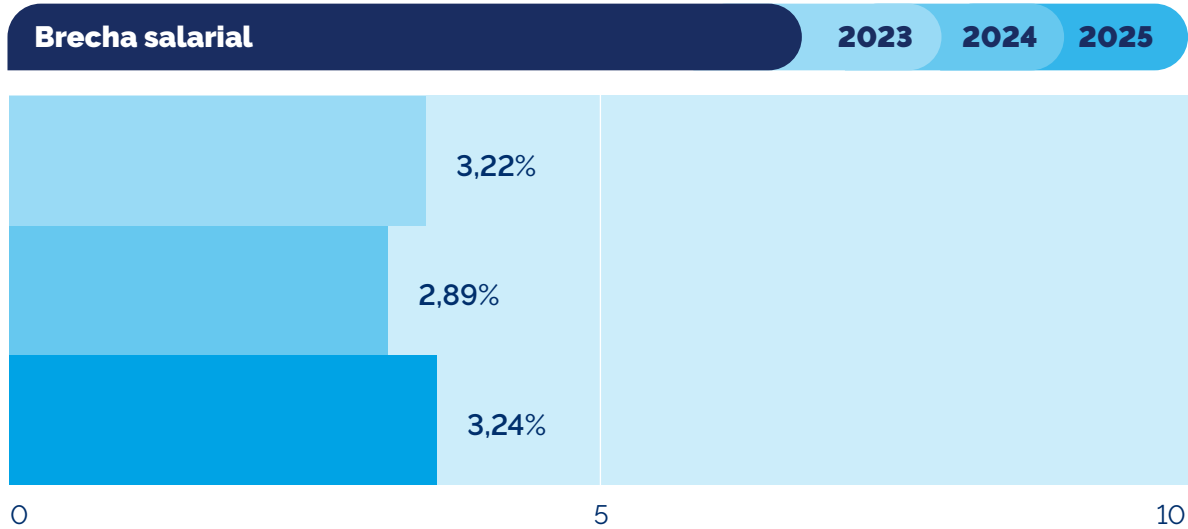
05



Brecha salarial de género

Durante 2025, Aigües de Barcelona ha calculado la brecha salarial de género, que se sitúa en un **3,24%** en términos generales.

Este resultado confirma el compromiso sostenido de la compañía con la igualdad salarial y valida las políticas salariales implementadas en los últimos años.



Cabe señalar que el sector del agua ha estado históricamente dominado por los hombres, con trayectorias profesionales largas y altos niveles de antigüedad en determinados grupos. Este contexto puede influir en las diferencias en la remuneración media anual, especialmente en determinadas categorías profesionales. No obstante, la compañía sigue trabajando para garantizar que estas circunstancias estructurales no den lugar a situaciones de desigualdad injustificadas.

El cálculo de la brecha salarial se ha realizado siguiendo la metodología establecida por el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de la Generalitat de Catalunya, tomando como referencia la remuneración media de las personas trabajadoras en activo a 31 de diciembre de 2025.

Para el cálculo se han tenido en cuenta los siguientes elementos:

- Salario base bruto anual
- Complementos obligatorios
- Complementos voluntarios
- Pago de horas extras

En determinados casos, los datos se han ajustado para garantizar una comparación homogénea basada en la situación contractual y el tiempo realmente trabajado durante el ejercicio.

La fórmula aplicada es la siguiente:

$$\text{Diferencia salarial por género} = \frac{\text{salario medio de los hombres} - \text{salario medio de las mujeres}}{\text{salario medio de los hombres}}$$

Remuneración de los órganos de gobierno

La remuneración de la Dirección incluye la remuneración variable, las dietas, las indemnizaciones y las aportaciones a planes de ahorro a largo plazo, así como cualquier otra remuneración asociada al cargo.

En cuanto al Consejo de Administración, sus miembros no han percibido ninguna cantidad en concepto de remuneración por su pertenencia al Consejo, ni tampoco dietas ni atenciones estatutarias.

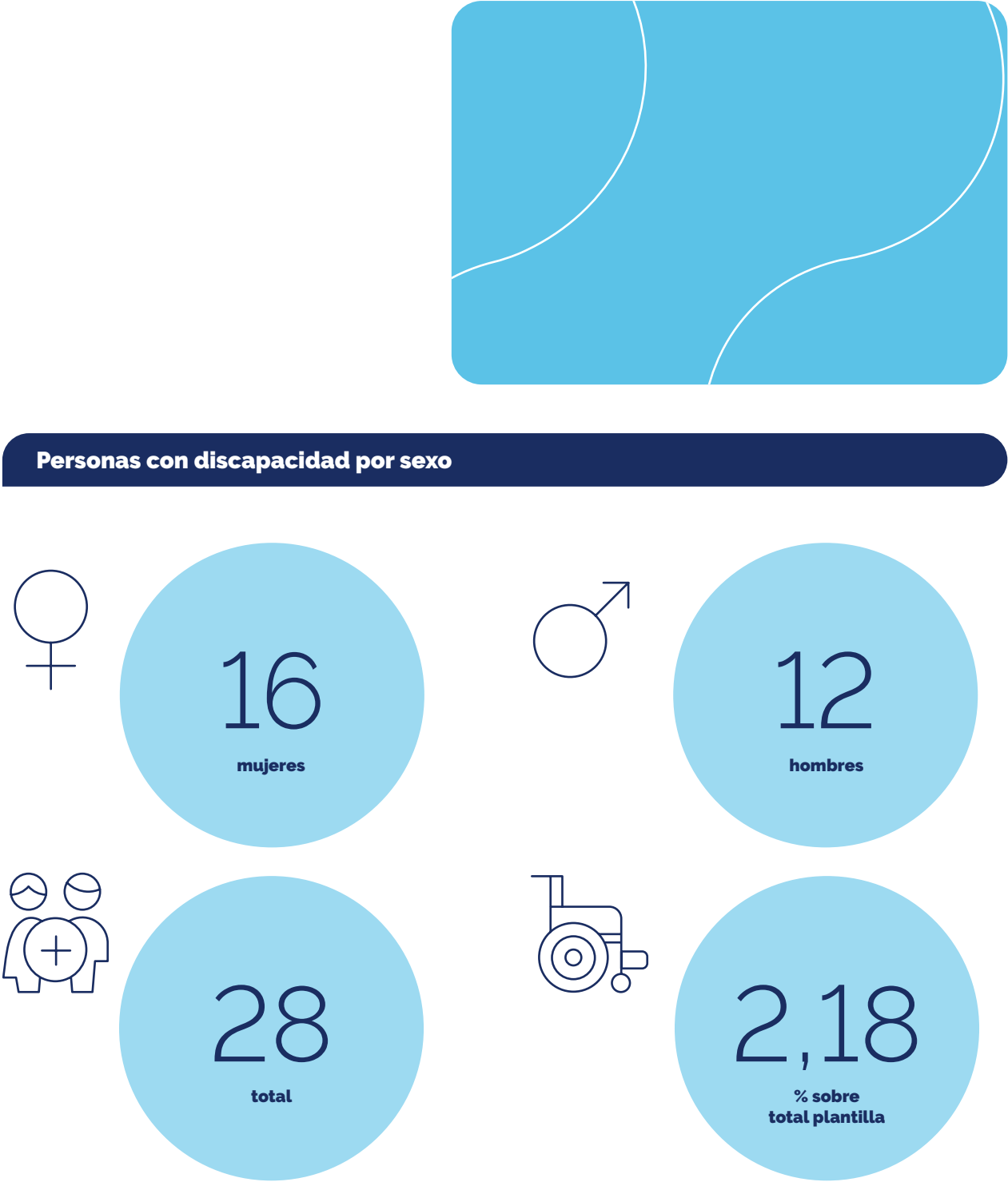


01
02
03
04
05

Inclusión de personas con discapacidad

La integración de las personas con discapacidad es una de las líneas de actuación prioritarias de Aigües de Barcelona en el ámbito de la igualdad de oportunidades y la diversidad. La compañía entiende la inclusión como un elemento estructural de su modelo de gestión de personas y como una fuente de valor añadido para la organización.

En este sentido, se promueven programas específicos y se mantienen colaboraciones con las administraciones públicas, las organizaciones sociales y las instituciones educativas, con la convicción de que la diversidad funcional aporta capital humano, enriquece a los equipos y fomenta una mejor conexión con la realidad social del territorio.



A pesar de las fluctuaciones anuales, la presencia de personas con discapacidad en la plantilla se mantiene estable a lo largo del tiempo, lo que consolida el compromiso de la compañía con el empleo inclusivo.



Sensibilización y formación

En los últimos años, se ha impartido el curso 'Diversidad funcional' a toda la plantilla, con el objetivo de fomentar el conocimiento y la sensibilización en este ámbito. Concretamente, en 2025 se pusieron en marcha dos sesiones de formación.

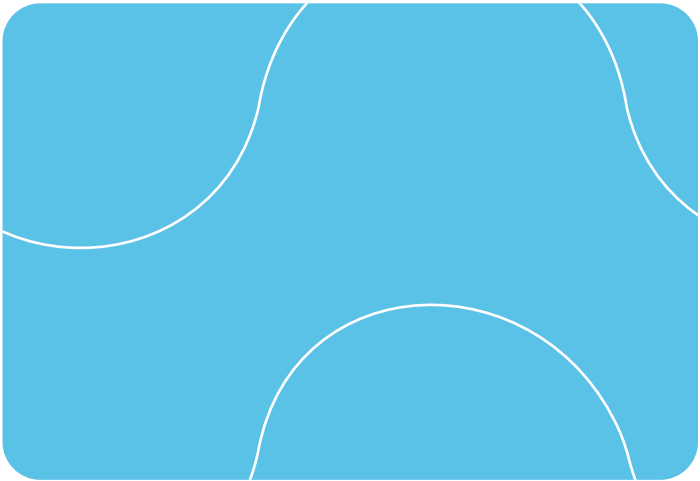
Durante el ejercicio 2025, se han puesto en marcha dos nuevas iniciativas de formación:

Discapacidad e inclusión

Formación destinada a combatir la discriminación, promover la igualdad de derechos y oportunidades, y contribuir a cambiar las percepciones sobre la discapacidad. El programa refuerza el papel activo de todas las personas trabajadoras en la construcción de un entorno inclusivo, especialmente en lo que respecta al apoyo a los equipos con personas con discapacidad.

Diversidad e inclusión

Acción formativa destinada a sensibilizar sobre la importancia de crear entornos de trabajo equitativos y respetuosos. Aborda aspectos como los sesgos inconscientes, la igualdad de oportunidades y la gestión de la diversidad como palanca estratégica para la innovación y la cohesión interna.



01

02

03

04

05

Actuaciones destacadas

Adhesión a la Red Acoge

Aigües de Barcelona es miembro de la iniciativa promovida por Red Acoge, un proyecto respaldado por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones y financiado por la Unión Europea. Esta adhesión refuerza el compromiso de la compañía con la inclusión sociolaboral y la gestión responsable de la diversidad.

Renovación del sello Bequal

La compañía ha renovado el sello otorgado por la Fundación Bequal, que reconoce a las organizaciones socialmente responsables con las personas con discapacidad. Esta certificación avala su compromiso en tres áreas clave:

- Estrategia y liderazgo, con la implicación de la alta Dirección.
- Gestión de recursos humanos, incorporando políticas activas de no discriminación e igualdad de oportunidades en la contratación, la promoción y la formación.
- Accesibilidad universal, tanto en las instalaciones como en la comunicación interna.

Seguimiento y adaptación individualizados

Durante el ejercicio 2025, aunque no se han programado acciones formativas específicas para personas con discapacidad, se ha reforzado el seguimiento individualizado. Se han celebrado reuniones periódicas con las personas trabajadoras y sus responsables para revisar y, en su caso, adaptar los puestos de trabajo, garantizando entornos seguros y accesibles adaptados a las necesidades específicas.

Prevención del acoso

En Aigües de Barcelona, cualquier forma de acoso o violencia se considera un **ataque a la dignidad de las personas** y una violación de los derechos fundamentales. La compañía mantiene una política de **tolerancia cero** hacia conductas que constituyan acoso sexual, acoso por motivos de sexo, acoso psicológico o moral (mobbing), así como cualquier abuso de autoridad o comportamiento discriminatorio, incluido el que se lleve a cabo por medios telemáticos.

Desde 2014 contamos con un **Protocolo de actuación en caso de acoso**, actualizado el 15 de septiembre de 2023. Paralelamente, se ha aprobado un **protocolo específico para el acoso sexual y/o por razón de sexo**, que refuerza los mecanismos de prevención e intervención.

La compañía dispone de un **buzón específico para denuncias** (bustiadenunciaassetjament@aiguesdebarcelona.cat), gestionado por el Comité de Seguimiento del Protocolo, que **garantiza la confidencialidad y la protección de las partes implicadas**.

En los últimos cinco años, el protocolo se ha activado en una ocasión, y la denuncia fue desestimada tras el correspondiente proceso de investigación.

Protección de las víctimas de violencia de género

La protección de las personas trabajadoras que son víctimas de violencia de género forma parte del compromiso de Aigües de Barcelona con la **igualdad, la seguridad y el respeto**.

La compañía cuenta con un **Protocolo de protección a las víctimas de violencia de género**, firmado el 25 de noviembre de 2022, que establece medidas de apoyo y acompañamiento, garantizando la confidencialidad y la continuidad profesional. Además, cuenta con un **acuerdo con la Delegación del Gobierno contra la violencia de género**, en el marco de la iniciativa **'Empresas por una sociedad libre de Violencia de Género'**, para reforzar la sensibilización y la concienciación en el sector empresarial.

Se han llevado a cabo **acciones de comunicación interna y sensibilización** con motivo del **Día internacional para la eliminación de la violencia contra la mujer**, incluyendo la difusión de una declaración corporativa y una invitación a la conferencia sobre el apoyo empresarial a las víctimas de violencia doméstica.

Plan LGTBI

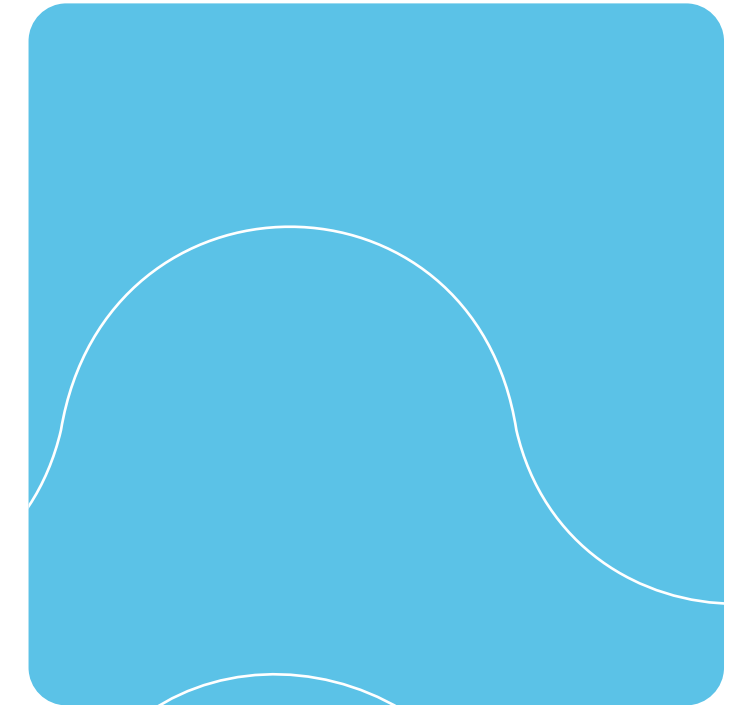
En 2025 entró en vigor el **plan LGTBI** de Aigües de Barcelona, que, con 18 medidas, promueve la igualdad real y efectiva, así como la prevención de cualquier forma de discriminación por motivos de orientación o identidad sexual, expresión de género o características sexuales.

A lo largo del año se han promovido acciones de sensibilización y difusión para consolidar los valores de diversidad, equidad e inclusión dentro de la cultura interna y seguir promoviendo entornos de trabajo respetuosos y seguros para todos.

Asimismo, la compañía se ha adherido a la **red REDI**, impulsando el trabajo colaborativo para fomentar entornos de trabajo inclusivos y libres de discriminación.



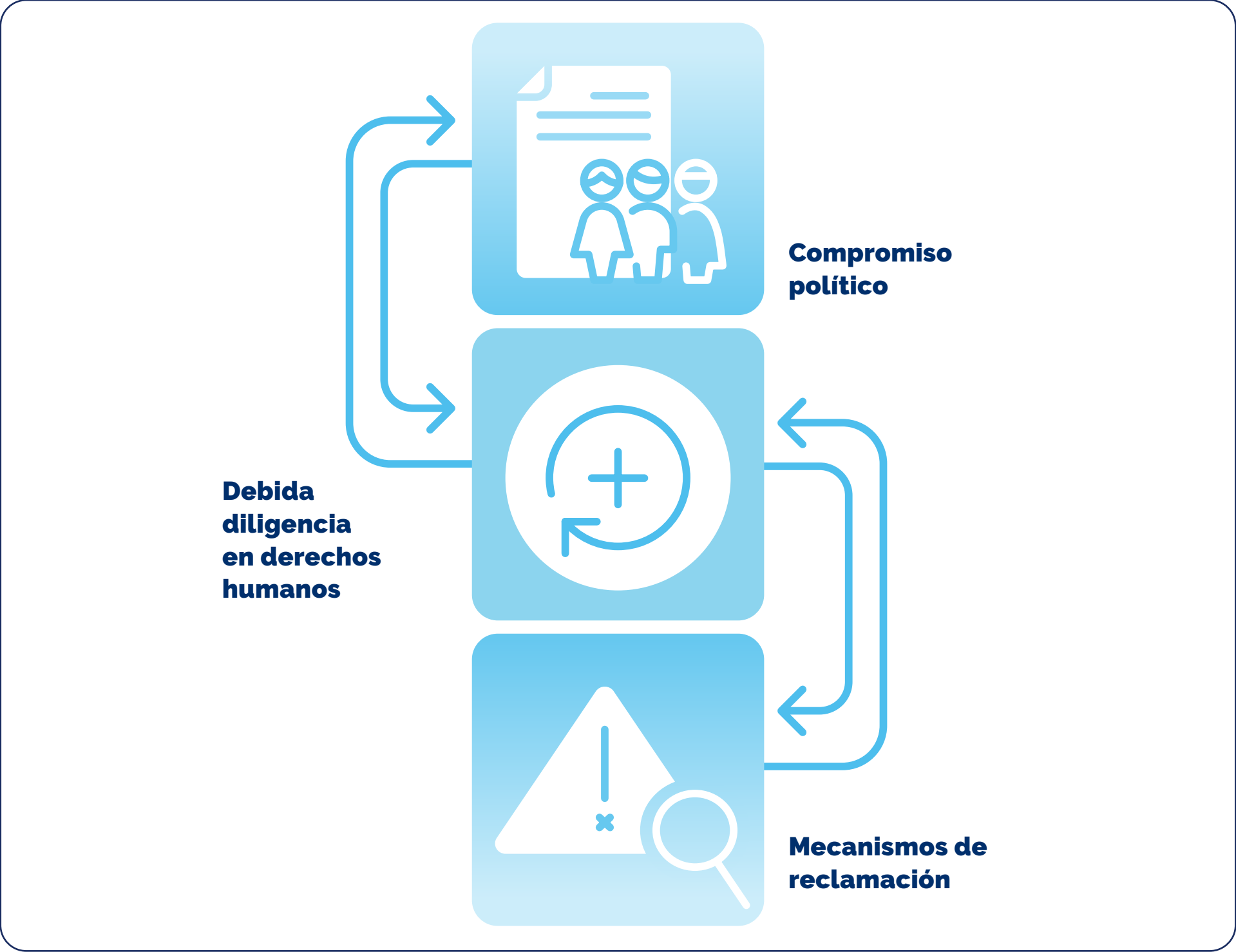
Respeto y protección de los derechos humanos



El respeto y la protección de los derechos humanos se encuentran entre los principios que guían las actividades de Aigües de Barcelona. Este compromiso se extiende a todas las áreas de las operaciones de la compañía y a lo largo de su cadena de valor, incluyendo a las personas trabajadoras, proveedores, colaboradores, socios y la sociedad en general.

La compañía lleva años integrando los **ODS** en su estrategia, con un enfoque específico en los derechos fundamentales. Desde 2016, es miembro de la **Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas** y renueva anualmente su adhesión a sus 10 principios.

Anticipándose a los nuevos marcos normativos europeos sobre la diligencia debida, Aigües de Barcelona aplica un modelo de gestión alineado con los **Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos**.



Compromiso político

En 2022, el Consejo de Administración aprobó la **Política de Derechos Humanos**, que establece el marco de actuación de la compañía en este ámbito. Esta política se estructura en torno a cuatro áreas principales:



Prácticas laborales, que incluyen el respeto a la diversidad y la no discriminación, la libertad de asociación y la negociación colectiva, la salud y la seguridad en el trabajo, y unas condiciones laborales justas y favorables. La compañía rechaza cualquier forma de trabajo infantil o trabajo forzoso.



Prácticas ambientales con impacto social, destinadas a promover un medio ambiente saludable y sostenible, con una gestión responsable basada en los principios de la economía circular.



Acceso al agua y al saneamiento, con el objetivo de garantizar este derecho, especialmente para las personas y los grupos en situaciones vulnerables. La gestionamos de forma sostenible y promovemos su consumo responsable.



Prácticas éticas, basadas en la integridad, la tolerancia cero con la corrupción y el respeto al derecho a la protección de datos.

Diligencia debida

La compañía ha desarrollado un **proceso de diligencia debida** para identificar, prevenir y mitigar los posibles impactos en materia de derechos humanos derivados de sus actividades.

En 2022 se creó el **Comité de Derechos Humanos**, compuesto por 15 miembros de diferentes áreas corporativas. Este órgano supervisa la correcta aplicación del proceso y la coordinación interna en esta materia. Este año, el 100% de los miembros del comité ha recibido formación especializada en derechos humanos a través del Pacto Mundial.

Durante 2025 se han promovido iniciativas específicas del **Plan de Acción de Derechos Humanos**, entre las que se incluyen la definición del mapa de la cadena de valor y la adhesión al Programa de Proveedores Sostenibles del Pacto Mundial para el periodo 2025-2026.

Mecanismos de denuncia

Aigües de Barcelona pone a disposición de sus profesionales y proveedores el **canal ético**, una herramienta confidencial y, cuando procede, anónima para denunciar posibles incumplimientos normativos o violaciones de los derechos humanos.

Durante 2023, 2024 y 2025, **no se han registrado denuncias de violaciones de los derechos humanos que hayan dado lugar a sanciones o condenas.**



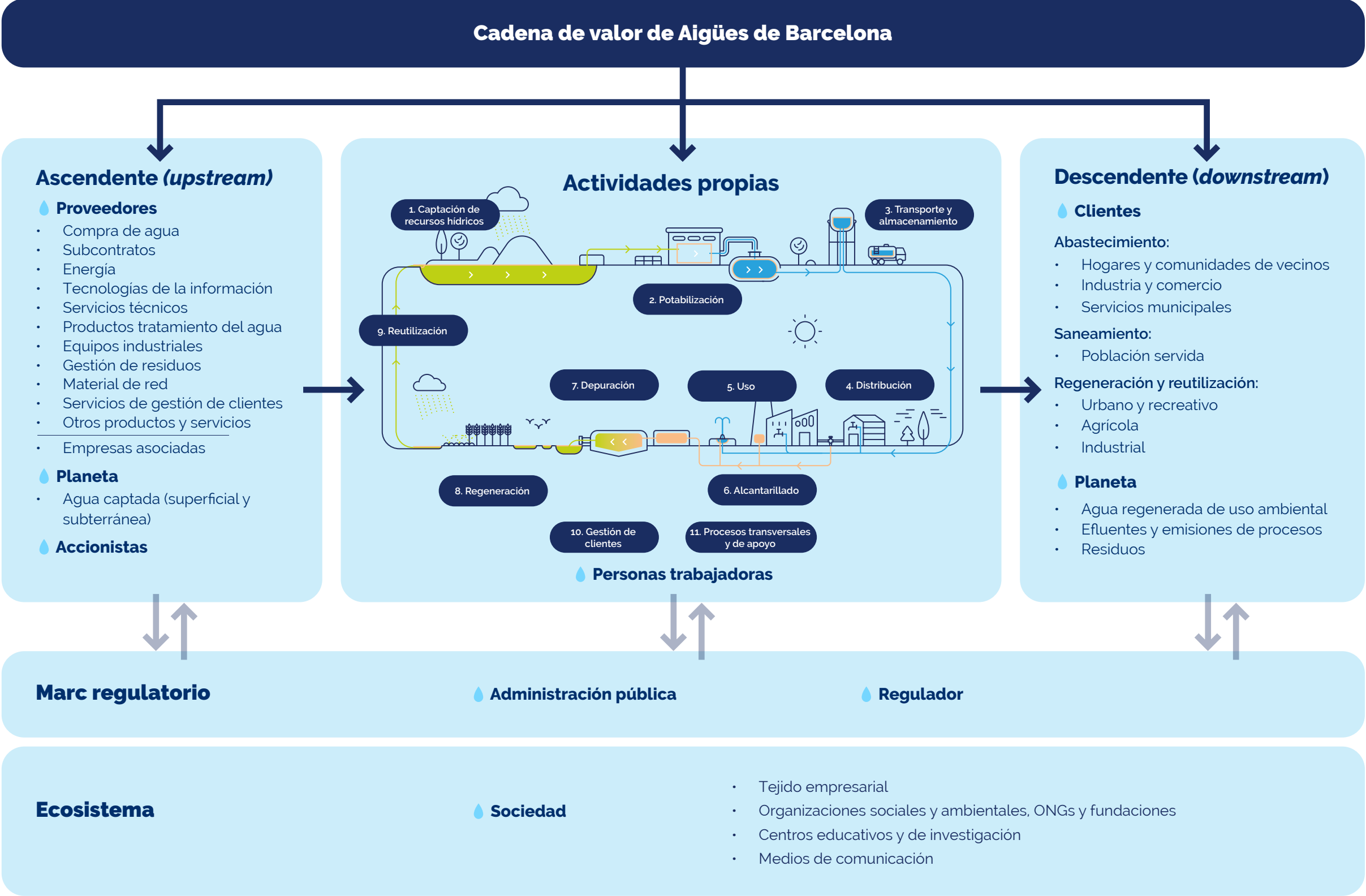
- 01
- 02
- 03
- 04
- 05

Cadena de valor

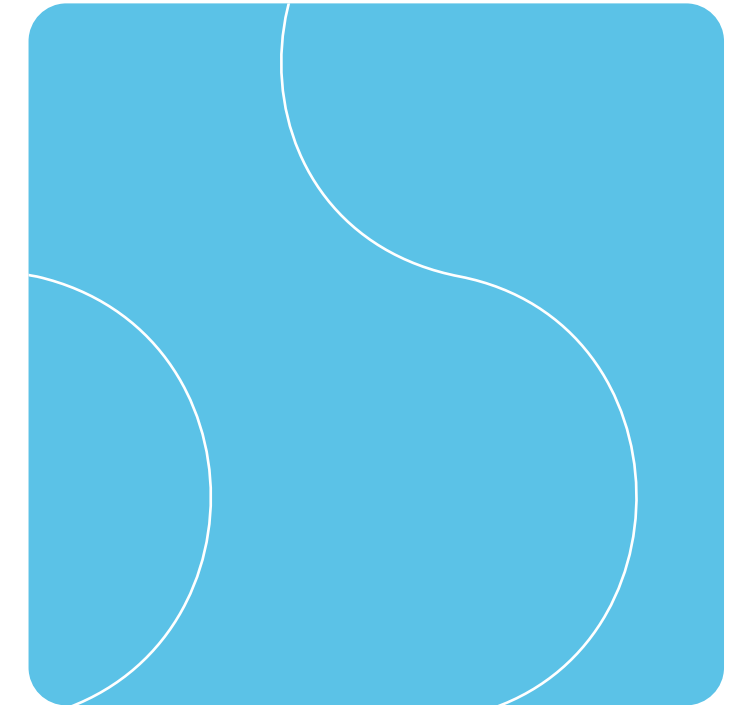
Durante 2025, hemos llevado a cabo un **mapeo de la cadena de valor** con una visión integral de los impactos sociales y ambientales a lo largo del ciclo del agua.

Este ejercicio refuerza nuestro compromiso con la **diligencia debida** y la gestión responsable en todas las relaciones de la compañía.

A continuación se muestra nuestra cadena de valor actual, que sirve de base para identificar los impactos, riesgos y oportunidades a lo largo de las diferentes etapas:



Acción social y contribución al territorio





Aigües de Barcelona orienta sus actividades hacia la generación de valor compartido, contribuyendo al bienestar de la sociedad a través de la prestación de un servicio esencial. Este compromiso no se limita a la protección y la preservación del medio ambiente, sino que también incorpora una perspectiva holística sobre las personas y las comunidades a las que presta servicio.

Este enfoque se materializa a través de una relación estrecha y colaborativa con el área metropolitana, mediante iniciativas y proyectos que promueven la sostenibilidad, la innovación y el desarrollo del territorio, la educación ambiental y la mejora de la calidad de vida de las personas del área metropolitana, con especial atención a aquellas en situaciones vulnerables.

Para alcanzar estos objetivos, Aigües de Barcelona colabora con **escuelas, entidades de la sociedad civil y del tercer sector, centros de formación, administraciones públicas, empresas y todo tipo de organizaciones** para construir un mundo mejor, más inclusivo y sostenible.



Para la compañía, **'hacer ciudad'** significa desarrollar nuestra actividad cuidando el recurso que gestionamos, respetando el entorno en el que operamos y comprendiendo las necesidades de los ciudadanos del área metropolitana de Barcelona.

Somos los gestores de un recurso valioso y escaso en la región mediterránea. Gracias a la mayor concienciación de la población en los últimos años, el área metropolitana de Barcelona es uno de los núcleos de población europeos con menor consumo de agua por persona y día: **97,25 litros**. Esta cifra refleja una **cultura de ahorro** consolidada y una responsabilidad compartida en la preservación de un recurso esencial y limitado.

En consonancia con nuestro **propósito**, la compañía actúa de forma responsable y con el **compromiso de contribuir al desarrollo sostenible y al progreso del territorio**.

Consumo de agua por persona y día

2025

97,25
litros/persona/día

2024

96,03
litros/persona/día

2023

99,96
litros/persona/día



Contribución social en el territorio

En un entorno metropolitano con desigualdades sociales y una presión económica creciente, la acción social de Aigües de Barcelona tiene como objetivo garantizar el derecho efectivo al agua y generar oportunidades de empleo e inclusión vinculadas a la transición ecológica.

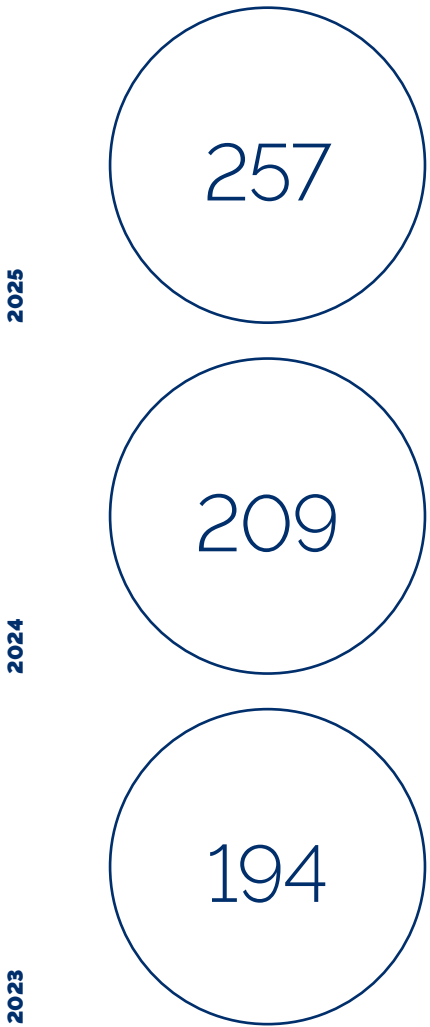
En este marco, la compañía se compromete a contribuir activamente a:

- **La acción social**, para mejorar la calidad de vida de las personas en situaciones vulnerables, yendo más allá de la garantía del acceso al agua y promoviendo una transformación que fomente la autonomía y un proyecto de vida digno.
- **La educación y la sensibilización ambiental**, para fomentar la conciencia sobre el cuidado del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales.
- **Iniciativas ciudadanas y promoción territorial**, para impulsar el desarrollo de los municipios y el fortalecimiento de la comunidad a través de una relación estrecha con el tejido social e institucional metropolitano.

Esta visión se materializa a través de un programa integral de contribución social, en el que destacan el apoyo a las personas en situación de vulnerabilidad, la educación y la sensibilización ambiental, y el apoyo a las organizaciones de la sociedad civil.

Contribución social

Número de convenios, proyectos, alianzas y colaboraciones activos (LBG)



La compañía también promueve el voluntariado corporativo, facilitando la participación de sus personas trabajadoras en iniciativas sociales y ambientales.

Durante 2025, el compromiso social de Aigües de Barcelona se ha traducido en 257 iniciativas, que han llegado a más de 500.000 ciudadanos. Además, 201 organizaciones se han beneficiado de la contribución social de la compañía a través de la acción social, las actividades del Museu de les Aigües y el apoyo a iniciativas de la sociedad civil y de desarrollo local.

Durante 2025, Aigües de Barcelona ha destinado **3,2 M€** a la sociedad, en iniciativas enmarcadas en la metodología LBG, dirigidas a la educación, la sensibilización, el desarrollo local y la promoción de la salud y el bienestar de los ciudadanos del área metropolitana de Barcelona. De esta cantidad, **1,6 M€** se han destinado a organizaciones sin ánimo de lucro y fundaciones.

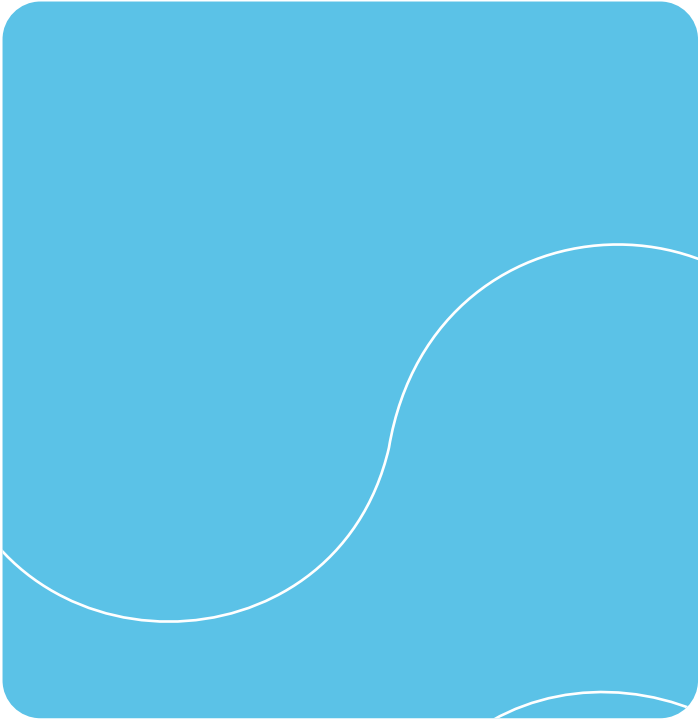
La compañía utiliza el estándar internacional **LBG** para medir y sistematizar su contribución social, aplicando una metodología probada y rigurosa que le permite cuantificar y evaluar el impacto de los proyectos desarrollados en beneficio de la comunidad.

Contribución social (M€) *			
	2023	2024	2025
Contribución social según LBG	2,50	2,70	3,26
Patrocinios	0,65	0,56	0,64
Proyectos propios y otros	1,85	2,14	2,62

(*) Importes registrados en efectivo, tiempo de trabajo, contribuciones en especie y gastos de gestión. El aumento en los proyectos propios y en la categoría de otras iniciativas refleja la inclusión de nuevos proyectos en el marco del nuevo Plan de acción social.

Aportación por ODS

ODS		%
 1. Fin de la pobreza	1. Fin de la pobreza	3,1
 3. Salud y bienestar	3. Salud y bienestar	8,2
 4. Educación de calidad	4. Educación de calidad	7,8
 5. Igualdad de género	5. Igualdad de género	1,4
 6. Agua limpia y saneamiento	6. Agua limpia y saneamiento	1,0
 8. Trabajo decente y crecimiento económico	8. Trabajo decente y crecimiento económico	10,5
 9. Industria, innovación e infraestructura	9. Industria, innovación e infraestructura	0,3
 10. Reducción de las desigualdades	10. Reducción de las desigualdades	4,3
 11. Ciudades y comunidades sostenibles	11. Ciudades y comunidades sostenibles	9,2
 12. Producción y consumo responsables	12. Producción y consumo responsables	0,5
 15. Vida de ecosistemas terrestres	15. Vida de ecosistemas terrestres	1,7
 17. Alianzas para lograr los objetivos	17. Alianzas para lograr los objetivos	52,0
TOTAL		100



Acción social para hacer frente a las desigualdades

La persistencia del desempleo, la pobreza, el abandono escolar y la desigualdad de género en el área metropolitana de Barcelona constituye un reto estructural que exige la implicación de todos los agentes sociales. Al mismo tiempo, en los últimos años han surgido nuevos problemas sociales, como la pobreza laboral y la pobreza infantil y juvenil, así como nuevas oportunidades vinculadas al desarrollo de la economía verde.

En este contexto, **Aigües de Barcelona mantiene su compromiso con las personas en situación de vulnerabilidad**, actuando desde la proximidad y mediante alianzas para contribuir a mejorar su situación.

Durante 2025, se ha seguido implementando el **Plan de acción social 2024-2026**, destinado a mejorar la calidad de vida y el bienestar de las personas en situación de vulnerabilidad en el área metropolitana de Barcelona mediante la mejora de la empleabilidad y el uso sostenible del agua. Este plan consolida el compromiso de la compañía con el fomento de una transformación social que contribuya a garantizar la salud, el bienestar y el acceso a un empleo de calidad.



En el marco del **Plan de acción social 2024-2026**, Aigües de Barcelona está poniendo en marcha una serie de programas destinados a reducir desigualdades, mejorar la empleabilidad y promover el bienestar de las personas en situación de vulnerabilidad en el área metropolitana de Barcelona. Estos programas combinan iniciativas propias con alianzas con organizaciones sociales, administraciones públicas y agentes locales, con un claro enfoque en generar un impacto social medible.

1. PROGRAMA ONA (EMPLEO, NECESIDADES BÁSICAS, EMPODERAMIENTO)

Desarrollado junto con Cruz Roja Catalunya, el programa combina la cobertura de las necesidades básicas con acciones para mejorar la empleabilidad y el desarrollo de competencias con el fin de facilitar la inserción laboral. En 2025 se puso en marcha en cinco municipios, con cerca de 200 participantes y una tasa de inserción superior al 65%.

Este año, en colaboración con Cetaqua, también hemos seguido desarrollando la metodología de análisis del impacto económico del programa, que estima un retorno positivo de **1,29€ por cada euro invertido**.

2. PROGRAMA BECAS JÓVENES TALENTOS

En 2025 comenzó la décima edición con seis nuevas becas, lo que **eleva a 45 el número total de jóvenes participantes desde el inicio del programa**. Las becas incluyen apoyo financiero, orientación pedagógica y tutoría. Este año se ha graduado la quinta promoción, lo que eleva el número total de graduados de todas las promociones a 17. También se ha mantenido el programa Alumni.



3. PROGRAMA BECAS TALENTO PROFESIONAL

Como parte de la promoción de las vocaciones ecológicas, este programa ha concedido becas a **11 personas en situación de vulnerabilidad** para que cursen formación profesional en empleos ecológicos. La primera promoción se graduó en 2025, con la incorporación de seis nuevas personas becadas.

4. PROYECTO A-PORTA

Puesto en marcha en Gavà y Badalona, en colaboración con la CONFAVC, este proyecto de base comunitaria ha combinado la información, el empoderamiento de la comunidad y la lucha contra la pobreza energética y la soledad no deseada. En 2025, generó **12 contratos de visita de 'picaportes' y permitió prestar asesoramiento a casi 500 hogares.**

5. PROGRAMA TERRITORIO SOCIAL

En 2025 se puso en marcha en **Montcada i Reixac la segunda edición de Inclou-Indústria**, dirigida a personas con discapacidad intelectual, y también se inició la colaboración en el **proyecto Som Sant Boi Jove**. Paralelamente, se ha renovado el trabajo conjunto con la Diputación de Barcelona y se han diseñado nuevos proyectos con Gavà y Cornellà de Llobregat que se pondrán en marcha a lo largo de 2026.

6. PROGRAMA GREEN JOBS

Un programa de formación y empleo en sectores verdes que combina la formación con la experiencia práctica. En 2025 se completaron dos ediciones con **30 participantes; el 80% terminó el curso y más de la mitad ha encontrado trabajo**, y se ha puesto en marcha una nueva edición en Barcelona con 15 jóvenes.

7. COLABORACIONES Y ALIANZAS EN PROYECTOS SOCIALES CON ENTIDADES DEL TERCER SECTOR

En 2025, colaboramos en 25 proyectos sociales relacionados con la empleabilidad y la igualdad de oportunidades, llegando a **más de 1.100 beneficiarios**, la cifra más alta alcanzada desde 2021.

8. PROGRAMA HOGARES A PUNTO

Este nuevo programa ha permitido la reparación de **23 casos** de fugas en viviendas con tarifa social y la bonificación de **más de 35.000€ de deuda.**

9. UNADA

En la primera edición de esta aceleradora social se presentaron nueve iniciativas, de las cuales **se seleccionaron dos para la fase de aceleración**, con pilotos previstos para 2026.

10. PROGRAMA SISME

En el marco de la alianza con la Fundación Gasol, y con el objetivo de promover estilos de vida saludables en las escuelas, en 2025 se llegó a casi **9.000 alumnos de 24 centros escolares**, superando los 10.300 alumnos a los que se había llegado desde que comenzó la colaboración en 2023.

01

02

03

04

05



Plan de acción social 2025. Impacto 2025



Ejes estratégicos

Empleo

Fomento de las oportunidades educativas, las vocaciones verdes, el empoderamiento y la mejora de la empleabilidad para prevenir la pobreza energética y las situaciones de vulnerabilidad.

+1.300

PARTICIPANTES

30%

INSERCIÓN

25%

CONTINUIDAD EDUCATIVA

Agua, salud y bienestar

Promoción de los hábitos saludables y responsables en el consumo del agua y mejora de la resiliencia de los hogares de personas en situación de vulnerabilidad.

+9.500

FAMILIAS BENEFICIARIAS

10

MUNICIPIOS

Voluntariado

Fomento de la concienciación y la participación de los trabajadores y trabajadoras en los programas de acción social.

139

PARTICIPACIONES

454

HORAS DEDICADAS

16

INICIATIVAS

84

PERSONAS BENEFICIADAS

Empleo

Creu Roja

ONA

Acompañamiento integral para la inserción laboral de las personas beneficiarias de la tarifa social del agua.

+200

PARTICIPANTES

94%

FINALIZACIÓN

+67%

INSERCIÓN

5

MUNICIPIOS

Empleo

ACCIO CONTRA LA FAM ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE

GREEN JOBS

Formación profesionalizadora y acompañamiento individualizado para la inserción en el ámbito del empleo verde.

30

PARTICIPANTES

50%

INSERCIÓN

2

MUNICIPIOS

Empleo

punt de referència CON FAVC

Becas educativas

Impulso del talento de jóvenes con recursos económicos limitados en estudios universitarios del ámbito STEAM o de ciclos formativos de agua, energía y oficios 'verdes'.

34

BECAS ACTIVAS

3

GRADUACIONES

Empleo

Apoyo a entidades sociales del territorio para impulsar proyectos transformadores que contribuyan a mejorar la empleabilidad.

25

ORGANIZACIONES

+1.100

PARTICIPANTES

23%

INSERCIÓN LABORAL

31%

REINCORPORACIÓN AL SISTEMA EDUCATIVO

Empleo + Agua, salud y bienestar

unada

Aceleradora social para crear alianzas estratégicas entre entidades sociales con el objetivo de impulsar proyectos transformadores e innovadores.

2

INICIATIVAS ACELERADAS

4

ORGANIZACIONES SOCIALES PARTICIPANTES

Empleo + Agua, salud y bienestar

TERRITORIO SOCIAL Diputació Barcelona

Programa de innovación que impulsa intervenciones sociales transformadoras para dar respuesta a los retos locales.

5

MUNICIPIOS PARTICIPANTES

77

PARTICIPANTES ESPERADOS

Empleo

VOCACIONES VERDES

Fomento de las vocaciones, la orientación y la definición de itinerarios formativos en el ámbito de los empleos verdes.

NUEVO PROGRAMA DE INSPIRACIÓN BRIGADA FUTUR

Agua, salud y bienestar

GASOL FOUNDATION

SISME

Fomento de hábitos saludables y del consumo de agua del grifo en las escuelas, especialmente en entornos de vulnerabilidad.

24

CENTROS ESCOLARES

9.000

ALUMNOS PARTICIPANTES

10

MUNICIPIOS

Agua, salud y bienestar

A-PORTA

Capacitación de vecinos y vecinas de barrio para que puedan asesorar a personas en situación de pobreza energética, soledad no deseada o vulnerabilidad, y mejorar su calidad de vida.

496

HOGARES ASESORADOS

2

MUNICIPIOS

Agua, salud y bienestar

HOGARES A PUNTO

Promoción del consumo responsable y reparación de fugas de agua en hogares en situación de vulnerabilidad.

23

REPARACIONES

+35.000€ = 8.000m³

DE DEUDA BONIFICADA = 3 PISCINAS OLÍMPICAS



Educación y sensibilización ambiental



Marta Soler.
Responsable del Museo

”

La educación ambiental es una herramienta clave para comprender y afrontar los grandes retos de nuestro tiempo, y el Museu de les Aigües es un ejemplo de referencia. Como instrumento vertebrador del compromiso de Aigües de Barcelona con la cultura y la educación, el Museu trabaja para acercar el conocimiento del agua a la ciudadanía de una manera rigurosa, accesible y con voluntad transformadora.

Este 2025, la reapertura al público general sin reserva previa y con experiencias inmersivas como «Aigües sonores» han reforzado su papel como espacio de aprendizaje abierto, participativo y atractivo para toda la ciudadanía. Más allá de las cifras, que evidencian un amplio alcance, destaca especialmente la capacidad de interesar a públicos diversos a través de una propuesta que combina actividades presenciales y digitales, conectando conocimiento, emoción y sensibilidad por el medio ambiente.

En el ámbito educativo, el Museu continúa ampliando y actualizando propuestas para todas las etapas formativas a partir de las evaluaciones realizadas. Destaco la incorporación de iniciativas para jóvenes como «El futur a cada gota» y el impulso de proyectos de accesibilidad, como la colaboración con Apropa Cultura, que refuerzan el compromiso del Museu con una educación inclusiva y alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El Museu de les Aigües es, en definitiva, mucho más que un espacio expositivo: es una herramienta pedagógica al servicio del territorio que contribuye a formar una ciudadanía más consciente, conocedora y comprometida con el futuro del agua y del planeta.

”



01

02

03

04

05



Promover una cultura del agua y el uso responsable del recurso es una palanca esencial para avanzar hacia una sociedad más resiliente y sostenible. En este ámbito, Aigües de Barcelona impulsa iniciativas educativas y de sensibilización dirigidas a diferentes públicos, utilizando una combinación de formatos presenciales y digitales.

En 2025, esta actividad se ha organizado principalmente a través del Museu de les Aigües, el Espacio del Agua y la participación en eventos deportivos y cívicos, reforzando la difusión de conocimientos sobre el ciclo completo del agua y los retos asociados al cambio climático.



EL MUSEU DE LES AIGÜES

El Museu de les Aigües es el **instrumento clave que sustenta el compromiso de Aigües de Barcelona con la cultura del agua y la educación ambiental**. Actúa como punto de referencia para la difusión de conocimientos sobre el ciclo integral del agua, la sostenibilidad y los retos asociados al cambio climático, con una programación dinámica y en continua evolución.

Se basa en la convicción de que el conocimiento es una palanca esencial para avanzar hacia una sociedad más resiliente. En línea con su compromiso con los ODS, todas las actividades educativas se organizan en torno a cuatro ejes temáticos: **el agua y el uso sostenible, el agua y la ciencia, el agua y los retos futuros, y el agua y la salud**, con especial atención a la emergencia climática.

CONSOLIDACIÓN DEL MODELO HÍBRIDO

Durante 2025 se ha consolidado una oferta híbrida, tanto presencial como digital, lo que ha permitido ampliar el alcance geográfico y diversificar los públicos.

Público familiar y general:

- 78.423 participantes en actividades digitales
- 12.500 visitas presenciales, tras la reapertura del museo sin reserva previa

Programa educativo escolar:

- 41 855 niños/as y jóvenes participantes
 - 26.829 presenciales
 - 15.026 en formato digital

Impacto digital:

- 3.696.478 visualizaciones de contenidos en YouTube, Facebook, Instagram y, por primera vez, TikTok.



01
02
03
04
05

PROGRAMACIÓN CULTURAL Y EDUCATIVA PARA EL PÚBLICO EN GENERAL

En 2025, se ha ampliado la programación presencial y se ha reforzado la oferta experiencial, con propuestas como:

- El estreno de la proyección del vídeo artístico inmersivo **'Aguas sonoras'**, proyectada en el espacio Ágora (antiguo depósito).
 - Actividades especiales en el marco de la **Noche de los Museos, la Semana de la Ciencia y las Jornadas Europeas del Patrimonio**.
 - **Juegos digitales** como 'Bel: Las piezas de la revolución' (en colaboración con XATIC – Red Catalana de Turismo Industrial) y 'Crímenes en el museo: La desaparición del libro del centenario de las
- aguas de Dosrius'.
 - Exposición virtual **'La máquina de Alexander'**.
 - Actividad educativa digital para la enseñanza secundaria sobre el consumo virtual de agua: **'El futuro en cada gota'**.
 - Renovación del programa educativo para **campamentos de verano**.
- Además, se ha incorporado el proyecto **'Apropa Cultura'**, con el objetivo de reforzar la accesibilidad y facilitar la participación de colectivos en situación de vulnerabilidad.

PROGRAMA EDUCATIVO ESCOLAR

El catálogo educativo del Museu **abarca todas las etapas de la escolarización**, con propuestas adaptadas tanto curricular como metodológicamente:

- Educación Infantil
- Educación primaria
- Educación secundaria
- Ciclos de formación profesional

El museo también organiza **programas específicos** como:

- El **programa 'Conoce la potabilizadora'**, con actividades destinadas a comprender el proceso de tratamiento y garantía sanitaria del agua.
- Participación en el **programa metropolitano 'Compartimos un futuro' (AMB)**, con actividades relacionadas con el tratamiento de aguas residuales, los acuíferos y la reutilización.

PROGRAMA EDUCATIVO DE VERANO

Durante el mes de julio, el museo ofreció **actividades educativas y recreativas relacionadas con el agua y la sostenibilidad para campamentos de verano**, con un total de **1.887 niños** de dos grupos de edad, de 3 a 7 años y de 8 a 14 años.



ESPACIO AGUA

Espacio Agua es un evento itinerante dirigido a los niños que explica el ciclo antropogénico y la necesidad de reinventarlo ante la escasez y el aumento de la demanda en entornos urbanos.

En 2025, Espacio Agua ha visitado **32 distritos y municipios** del área metropolitana de Barcelona, difundiendo conocimientos sobre el ciclo integral del agua y fomentando actitudes responsables hacia el recurso.

CARRERAS Y EVENTOS DEPORTIVOS

Con el objetivo de promover el consumo de agua del grifo y reducir la generación de residuos, en 2025 la compañía participó en **más de diez eventos deportivos**, instalando puntos de avituallamiento con agua potable, vasos compostables y opciones para rellenar botellas de agua.

Entre los eventos en los que ha participado la compañía se encuentran la Maratón y la Media Maratón de Barcelona, la Carrera de la Mercè, la Carrera de los Bomberos y el Triatlón de Barcelona, entre otros. Esta iniciativa contribuye a reforzar la confianza en la calidad del agua del grifo y a mejorar la sostenibilidad de los eventos multitudinarios.



Arraigo territorial

Una relación estrecha con el tejido asociativo y comunitario del área metropolitana de Barcelona es un elemento clave para **reforzar la cohesión social y mejorar la calidad del servicio**. Aigües de Barcelona **mantiene una colaboración activa con asociaciones de vecinos, centros de barrio, casas regionales y comunidades de origen diverso**, con el objetivo de establecer canales directos de comunicación, escuchar las necesidades del territorio y dar respuesta a las mismas.

Este vínculo permite incorporar la diversidad cultural, lingüística y social a la prestación del servicio, fomenta la participación ciudadana en la evaluación de los proyectos y refuerza la concienciación sobre el uso responsable del agua. Al mismo tiempo, facilita el conocimiento de las iniciativas locales que promueven el desarrollo económico, social y cultural del territorio.



ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 SBM-2, ESRS S4-4

Charlas en organizaciones comunitarias locales

Durante 2025 se han celebrado **diez charlas** dirigidas a organizaciones comunitarias locales, centradas en el consumo responsable del agua, el impacto del cambio climático, la factura del agua y las bonificaciones y subvenciones disponibles.

Estas sesiones proporcionan un espacio de diálogo directo que permite recabar inquietudes y expectativas, y ajustar tanto los servicios de la compañía como sus estrategias de comunicación.

Patrocinios y mecenazgo

Las actividades de patrocinio y mecenazgo están alineadas con el ámbito de actividad de la compañía y su propósito. Apoyan iniciativas vinculadas al ciclo integral del agua, la sostenibilidad, el desarrollo social y cultural del territorio y la mejora de la calidad de vida de las personas en situación de vulnerabilidad.

Estas actuaciones contribuyen, fundamentalmente, a:

- Promover el consumo de agua del grifo y hábitos saludables en eventos y actividades públicas.
- Impulsar el talento joven, las disciplinas STEM y el empoderamiento de las mujeres.
- Fomentar la cultura, la educación y el deporte inclusivo como elementos de cohesión social.

La gestión se rige por la Política de Patrocinio y Mecenazgo, aprobada por el Consejo de Administración, integrada en el Modelo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Delictivos y supervisada por la Comisión de Patrocinio, con la participación del *compliance officer*. La información detallada se publica en el Portal de Transparencia.

Patrocinios			
Patrocinios*	2023	2024	2025
Euros	653.483	564.549	642.783
Número de acciones	134	150	158

(*) Importes registrados en efectivo, en especie y en gastos de gestión.



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Voluntariado corporativo

El voluntariado corporativo en Aigües de Barcelona contribuye a fomentar el sentido de pertenencia, enriqueciendo las relaciones entre las personas trabajadoras, y ofrece la oportunidad de conocer de primera mano la realidad de nuestra comunidad y contribuir a mejorarla. Además, permite poner los conocimientos y habilidades de nuestro equipo al servicio de la sociedad, contribuyendo así a la resolución de los retos sociales.

El programa de voluntariado está alineado tanto con la estrategia y el propósito de la compañía como con las necesidades de la comunidad local y las motivaciones de nuestras personas trabajadoras, y forma parte del Plan de Acción Social 2024-2026.

Durante 2025 se llevaron a cabo **16 acciones de voluntariado corporativo**, con la participación de casi **140 voluntarios** y más de **450 horas** dedicadas. Entre las iniciativas desarrolladas, destacan las siguientes:

PROYECTO COACH CON LA FUNDACIÓN ÈXIT

Esta iniciativa de voluntariado corporativo tiene como objetivo orientar y motivar a jóvenes en situaciones de vulnerabilidad social a través del *coaching*. Aigües de Barcelona ha participado por sexta vez, con **17 voluntarios** que han acompañado a los jóvenes a lo largo de seis sesiones, fomentando el desarrollo de habilidades y su acercamiento al mundo profesional.

FORMACIÓN PARA EL PROGRAMA ONA

Durante 2025, se han impartido sesiones de formación sobre agua sostenible y educación financiera a los beneficiarios del programa ONA. Estas sesiones, impartidas por personas trabajadoras voluntarias, contaron con la participación de **cinco voluntarios** y con **48 participantes**.

MENTORÍA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

En colaboración con organizaciones sociales, **13 voluntarios** prestaron apoyo individualizado destinado a mejorar la empleabilidad de personas con discapacidad intelectual.

CAMPAÑA GRAN RECOGIDA DE ALIMENTOS

Un total de **14 voluntarios** participaron en la recogida y clasificación de alimentos, contribuyendo a apoyar a familias en situación de vulnerabilidad.

VOLUNTARIADO AMBIENTAL

Se han llevado a cabo diversas acciones ambientales, como actividades para el proyecto **BiObserva** y una iniciativa de restauración de dunas en Castelldefels. **40 voluntarios** participaron en estas iniciativas, contribuyendo a la conservación y mejora de la biodiversidad local.





01

02

03

04

05



04

Gobernanza responsable, ética y transparente



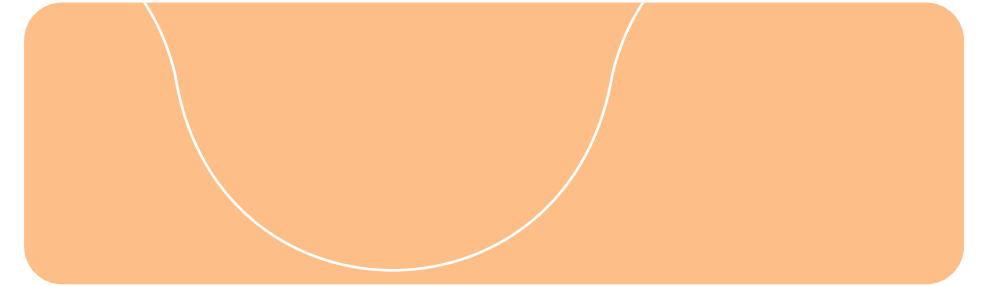
Enrique Garcia.
Director de
Servicios
Generales de
Aigües de
Barcelona

”

La emergencia climática y la incertidumbre económica, agravadas por los conflictos geopolíticos, hacen que sea más necesario que nunca mantener un seguimiento continuo de los riesgos de la compañía. Solo con un enfoque continuo, proactivo y basado en datos podemos reforzar nuestra capacidad para responder a escenarios cambiantes y garantizar la continuidad de un servicio esencial para los ciudadanos y para la actividad económica del territorio.

En este contexto de mayor escrutinio por parte de la sociedad y las autoridades, la transparencia y la rendición de cuentas se han convertido en una herramienta de liderazgo y reputación. En Aigües de Barcelona, entendemos que explicar rigurosamente qué hacemos, cómo lo hacemos y con qué resultados es parte integral de una gestión responsable, y también la mejor manera de reforzar la confianza de nuestras partes interesadas.

Garantizar la resiliencia hídrica del territorio en el que operamos es una prioridad estratégica. Sin embargo, esta resiliencia no será posible sin preservar el equilibrio económico y financiero, que es el elemento esencial que nos permite mantener la inversión, la innovación y la solidez operativa que exige el nuevo marco climático.



Es precisamente este equilibrio el que ha permitido llevar a cabo todas las acciones previstas para 2023 con el fin de reforzar la resiliencia hídrica del territorio metropolitano. Se trata de proyectos que ya se han completado o que están a punto de finalizar, como la modernización de la planta de Estrella, una instalación clave para reforzar el sistema durante las sequías y garantizar el máximo aprovechamiento del agua con los más altos estándares de calidad. Igualmente, en la cuenca del Llobregat se ha previsto una nueva línea de tratamiento por ósmosis inversa, que mejorará significativamente la resiliencia del sistema.

Asimismo, seguimos trabajando en coordinación con las autoridades para garantizar la viabilidad económica de las actuaciones previstas en la cuenca del Besòs, donde está previsto ampliar el modelo de uso de agua regenerada con una nueva ERA y su futura potabilización.

Mantener este equilibrio económico requiere una gobernanza sólida y unos sistemas de gestión maduros, que garanticen la mejora continua en toda la organización. En este sentido, la relación con la cadena de valor es cada vez más estratégica: garantizar un suministro estable y contener los costes de las materias primas es ahora una condición indispensable para preservar la viabilidad de las inversiones que exige el nuevo marco climático. Los proveedores son, sin duda, uno de nuestros grupos de interés más relevantes.

”

Buen gobierno corporativo



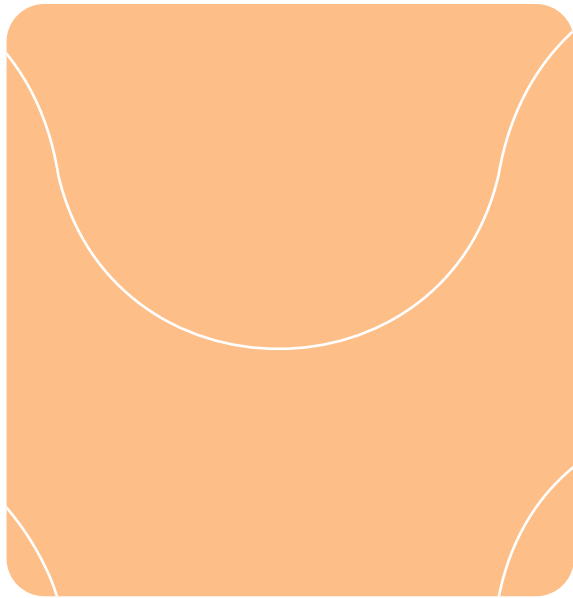
Las buenas prácticas de gobernanza aportan solidez, generan confianza y refuerzan la credibilidad de la organización ante sus grupos de relación. Al mismo tiempo, impulsan el rendimiento, mejoran la toma de decisiones y garantizan la sostenibilidad y la continuidad de la compañía en un entorno cada vez más exigente y cambiante.

Una gobernanza ética, abierta y participativa contribuye a una gestión más eficiente y eficaz, garantiza el **cumplimiento normativo** y amplía el **impacto positivo** en el territorio y la sociedad. Además, fomenta una **cultura interna** basada en la integridad, la responsabilidad compartida y la implicación de las personas trabajadoras, como base de un modelo de negocio resiliente y sostenible a largo plazo.



- 01
- 02
- 03
- 04**
- 05

La estructura accionarial de Aigües de Barcelona es la siguiente:



Composición accionarial



Esta composición es una prueba más del compromiso de la compañía con la colaboración público-privada, base de nuestro gobierno corporativo.



Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Aigües de Barcelona está compuesto por 16 miembros nombrados por la Junta General de Accionistas, a propuesta de sus accionistas: tres a propuesta del Área Metropolitana de Barcelona, once a propuesta de Sociedad General de Aigües de Barcelona, S.A.U., y dos a propuesta de Criteria Caixa, S.A.U.

A lo largo de 2025, el Consejo ha seguido impulsando la diversificación de los perfiles de sus miembros, en consonancia con las nuevas orientaciones estratégicas de la compañía y con el objetivo de reforzar una gobernanza plural y sólida, adaptada a los retos ambientales, sociales y económicos del contexto actual.

Consejeros

Presidente

Miquel Roca i Junyent

Vicepresidenta

Marta Colet Gonzalo

Consejero delegado

Felipe Campos Rubio

(en representación de Sociedad General de Aigües de Barcelona, S.A.U.)

Secretario no consejero

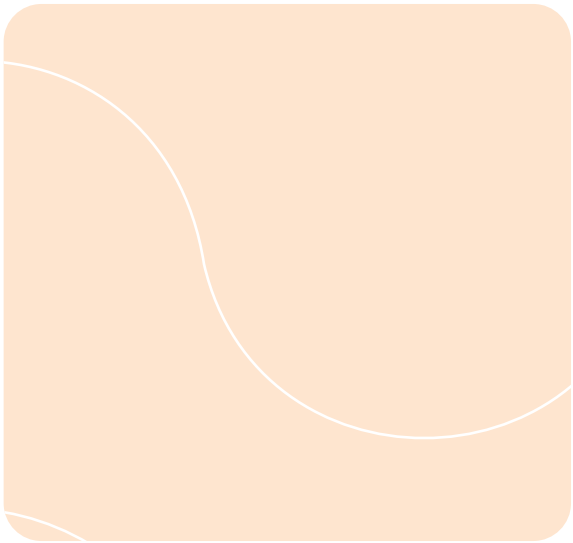
Alejandro Jiménez Marconi

- Geoffroy Carlier
- Estefanía Collados López de María
- Montserrat Colldeforns i Sol
- Carlos Cruz Corpas
- Antoni Fogué i Moya
- Therese Jamaa
- Clara Navarro Colomer
- Marta Palacio Canal
- Esther Real Saladrigas
- Cosme Sagnier Guimón
- Isidre Sierra Fusté
- Daniel Tugues Andrés
- Rafael Villaseca Marco

En este contexto, en la Junta General de Accionistas celebrada el 11 de junio de 2025, **se acordó la reelección y el nombramiento de varios miembros del Consejo**, a propuesta de los respectivos accionistas. A propuesta de la Sociedad General de Aigües de Barcelona, S.A.U., se acordó la reelección de la consejera —persona jurídica— Sociedad General de Aigües de Barcelona, S.A.U., así como el nombramiento de los señores Daniel Tugues Andrés, Rafael Villaseca Marco y Carlos Cruz Corpas. A propuesta del Área Metropolitana de Barcelona, se aprobó la reelección de la señora Montserrat Colldeforns i Sol. Por último, a propuesta de Criteria Caixa, S.A.U., se acordó el nombramiento de la señora Estefanía Collados López de María.

Durante el ejercicio 2025, y hasta la fecha de notificación de su dimisión, formaron parte del Consejo: la señora Carmen Marull (hasta el 5 de marzo de 2025), el señor Jordi Ros Faura (hasta el 10 de abril de 2025) y la señora Eva Ferruz (hasta el 10 de junio de 2025).

En la reunión del Consejo de Administración celebrada tras la Junta General del 11 de junio de 2025, se acordó la continuidad en el cargo de consejera delegada de la consejera — persona jurídica— Sociedad General de Aigües de Barcelona, S.A.U., representada por el señor Felipe Campos Rubio. Asimismo, se nombró a la señora Marta Colet Gonzalo vicepresidenta del Consejo de Administración y a la señora Estefanía Collados López de María miembro de la Comisión Ejecutiva.



Estos acuerdos refuerzan la estabilidad institucional, la continuidad en la dirección ejecutiva y la adecuación del máximo órgano de gobierno de la compañía con sus objetivos estratégicos.



- 01
- 02
- 03
- 04**
- 05



Comisiones del Consejo de Administración

El modelo de gobierno de Aigües de Barcelona se basa en una **estructura de comisiones** que refuerza la capacidad de análisis, supervisión y seguimiento de las áreas estratégicas de la compañía. A 31 de diciembre de 2025, el Consejo de Administración cuenta con **cinco comisiones delegadas**.

Por un lado, la **Comisión Ejecutiva** ejerce las competencias delegadas por el Consejo, con excepción de aquellas que son indelegables por ley o por los estatutos, lo que garantiza la agilidad en la toma de decisiones. Por otro lado, existen cuatro comités no ejecutivos que trabajan en diferentes áreas: el **Comité de Participación Social, Ética y Gobierno Corporativo**; el **Comité de Recursos Hídricos, Sostenibilidad e Innovación**; el **Comité de Cuentas**; y el **Comité de Acción Social**.

Estas comisiones constituyen **grupos de trabajo especializados** que contribuyen a reforzar el rigor, la transparencia y la calidad de la supervisión

Cada año definen un **plan de acción alineado con las prioridades estratégicas** de la compañía y supervisan su ejecución a través de un informe anual de actividades, que se presenta al Consejo de Administración.

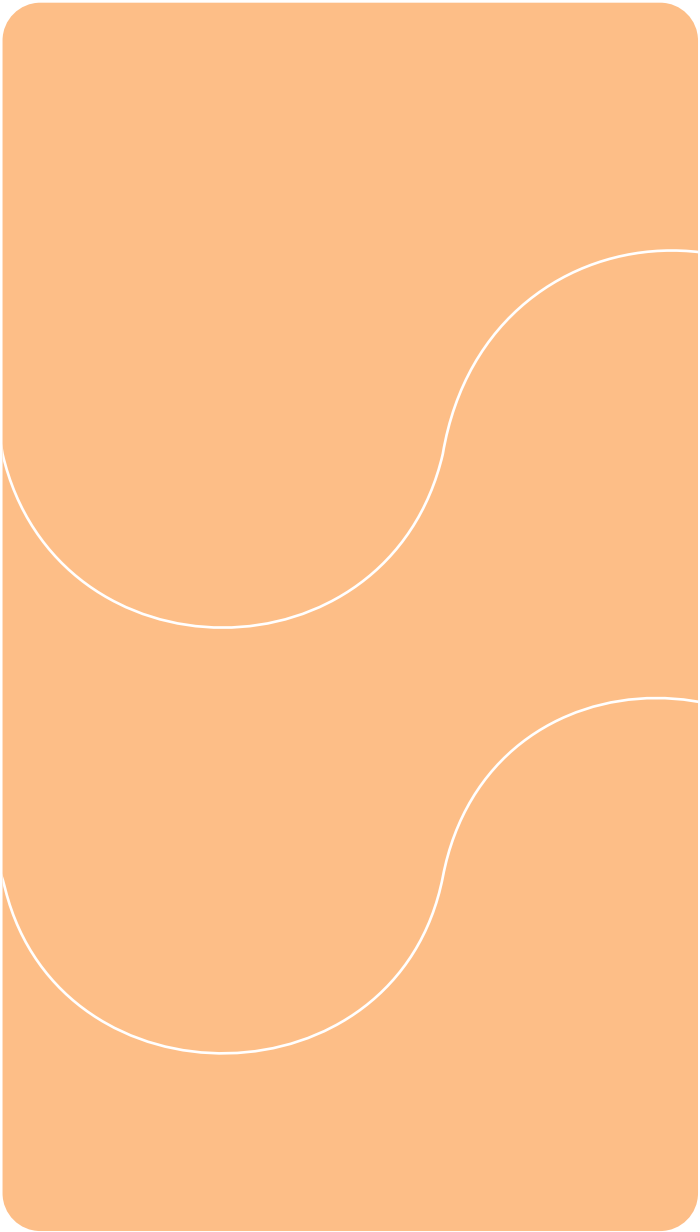
El director general participa en las reuniones de todas las comisiones, lo que fomenta la coherencia entre la ejecución operativa y la función de supervisión. Asimismo, los mecanismos de retroalimentación establecidos garantizan una **información periódica y estructurada al Consejo**, reforzando la trazabilidad de las decisiones y la rendición de cuentas.

Como parte de la incorporación de nuevos consejeros, la Comisión de Compromiso Social, Ética y Gobierno Corporativo lleva a cabo un **proceso de iniciación y formación** que ofrece una visión global de la compañía, su modelo corporativo y organizativo, el marco regulatorio aplicable y sus políticas internas de ética y cumplimiento. Este proceso contribuye a garantizar el ejercicio responsable de las funciones administrativas y a consolidar una **cultura de gobierno basada en la integridad**.

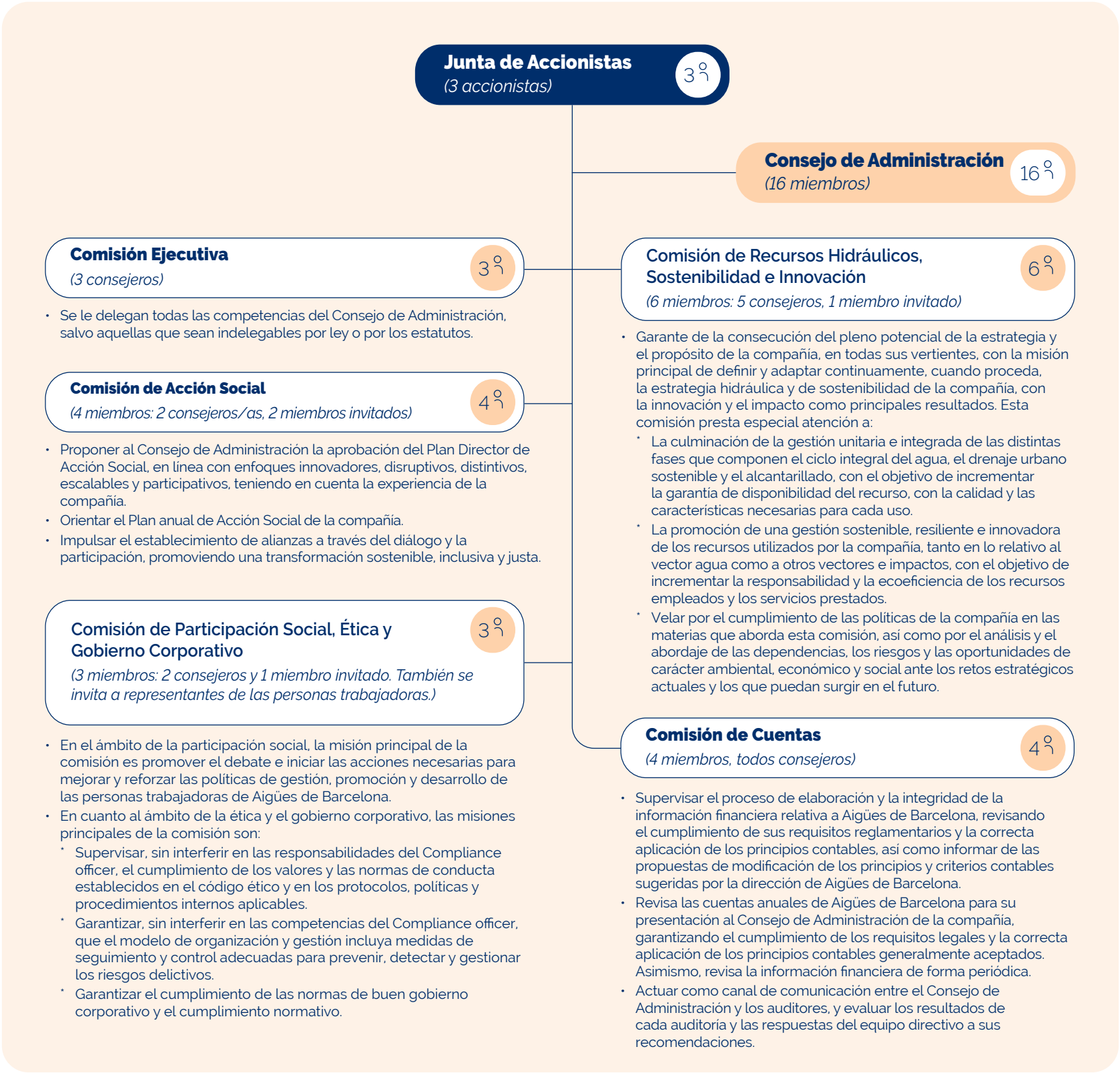
Para facilitar el ejercicio de sus responsabilidades, los miembros del Consejo tienen acceso a un **repositorio de documentos específico** que contiene las actas y la documentación pertinente de las reuniones del Consejo y de las comisiones. Este sistema refuerza la transparencia interna y garantiza la disponibilidad de información actualizada para una toma de decisiones informada.

La composición de las comisiones combina a miembros del Consejo con miembros externos, lo que permite incorporar **conocimientos específicos**, enriqueciendo el debate y reforzando la calidad técnica del órgano de gobierno.

A través de esta estructura, Aigües de Barcelona consolida un **modelo de gobernanza sólido y especializado, alineado con los compromisos ASG**, centrado en la creación de valor compartido y en el fomento de la confianza.



- 01
- 02
- 03
- 04**
- 05



01

02

03

04

05



Estructura directiva

La función principal de la dirección de Aigües de Barcelona es aplicar las políticas y acuerdos que emanan del Consejo de Administración de la compañía. Su papel principal es garantizar la **viabilidad económica, la excelencia operativa y la calidad del servicio**, así como mantener los más altos estándares en la gestión del ciclo integral del agua.

En este marco, la Dirección define las líneas estratégicas a largo plazo e impulsa las actuaciones necesarias en cada área de responsabilidad para alcanzar los objetivos fijados. El director general rinde cuentas ante el Consejo de Administración, que a su vez somete las cuentas anuales, el informe de gestión y el estado de información no financiera a la aprobación de la Junta General de Accionistas, garantizando así la **rendición de cuentas y la transparencia**.

La estructura organizativa de Aigües de Barcelona está diseñada para abordar los retos ambientales, sociales y económicos vinculados a la gestión del ciclo del agua, con un claro enfoque en la **mejora de la calidad de vida de las personas y la protección del medio ambiente**. Esta estructura refuerza la capacidad de la compañía para contribuir a un ecosistema urbano más sostenible, resiliente y próspero.

Composición de la estructura organizativa

Ignacio Escudero García
Dirección General

A 31 de diciembre de 2025, la organización se estructura en las áreas de Dirección General, Operaciones, Comunicación y Marketing, Sostenibilidad, Clientes, Servicios Generales, Participación y Acción Social, Asuntos Jurídicos, y Personas y Organización, que gestionan de forma coordinada las actividades cotidianas de la compañía.

En línea con esta visión, el modelo organizativo se estructura en torno a **tres pilares estratégicos**:



El **compromiso social**, con las personas en el centro de sus actividades.



Excelencia operativa y posicionamiento como hub de referencia en materia de cambio climático, reforzando la resiliencia hídrica y la innovación.



Transformación del modelo de negocio, convirtiendo la función de Clientes en una prioridad estratégica.



- 01
- 02
- 03
- 04**
- 05



Políticas y sistemas de gestión

Políticas vigentes en Aigües de Barcelona

La **Política de Gestión Integrada**, aprobada por la alta dirección, constituye el marco de referencia del Sistema de Gestión Integrada y establece el compromiso con el cumplimiento normativo y la mejora continua. Esta política guía la definición y revisión de los objetivos del sistema y se actualizó en abril de 2025, reforzando su alineación con los retos actuales de la compañía.

El Consejo de Administración aprueba las principales políticas corporativas que articulan el modelo de gobierno y consolidan una cultura basada en la **integridad, la transparencia y la sostenibilidad**.

ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 MDR-P, ESRS GOV-4, ESRS G1-1, S1-1, S4-1, E1-2, E3-1

Políticas de gestión
Políticas aprobadas por el Consejo de Administración
Política de sostenibilidad
Política de acción climática
Política de derechos humanos
Política de transparencia
Código ético
Políticas para el modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales, que incluyen: - Relaciones con autoridades y funcionarios públicos - Actuación en el sector privado y conflictos de interés - Patrocinio y mecenazgo - Seguridad de la información y uso de las TIC - Cumplimiento fiscal - Cumplimiento ambiental y calidad de aguas - Cumplimiento penal - Gestión de los conflictos de interés
Políticas aprobadas por la Dirección General
Política de cultura justa
Política de compras sostenibles

En general, nuestras políticas están a **disposición de todos los grupos de relación a través de nuestra página web** y se exponen en nuestras instalaciones abiertas a la ciudadanía y en los lugares de trabajo. A nuestras personas trabajadoras se les comunican a través del sistema de gestión documental y mediante reuniones informativas.

En el caso de las políticas específicas para la prevención, detección y gestión de riesgos penales, estas son de uso interno y se difunden a través del sistema de gestión documental y también mediante píldoras informativas dirigidas a todo el personal.

Nuestras políticas están disponibles en nuestra página web:

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

Nuestras políticas **se revisan periódicamente para garantizar que su nivel de compromiso** sea adecuado, basándonos en la experiencia, la identificación de nuevos riesgos, las nuevas tecnologías, los cambios legislativos y los nuevos retos. Esta revisión debe garantizar la coherencia entre todas las políticas de la organización. Los aspectos de salud y seguridad en el trabajo reflejados en la Política de gestión integrada se consultan con los representantes de las personas trabajadoras.



- 01
- 02
- 03
- 04**
- 05

Sistemas de gestión

Aigües de Barcelona opera en un entorno exigente, en el que la excelencia operativa, el cumplimiento normativo y la confianza de sus grupos de relación son elementos clave. En este contexto, la organización ha consolidado un **Sistema de Gestión Integrada** que agrupa los distintos sistemas certificados en un único marco, basado en la planificación, el control y la mejora continua.

La integración **fomenta una visión global de los riesgos y las oportunidades** y permite alinear la gestión con la estrategia corporativa y los compromisos de sostenibilidad. Garantiza el cumplimiento de la legislación aplicable y refuerza la alineación entre la estrategia corporativa y los compromisos ambientales, sociales y de gobernanza. Al mismo tiempo, contribuye a optimizar los recursos, mejorar la eficiencia de los procesos y consolida una cultura orientada a la calidad, la seguridad y la sostenibilidad.

El alcance del sistema abarca las áreas que afectan directamente a la calidad del servicio y del agua suministrada, la seguridad y la salud de las personas trabajadoras, la protección del medio ambiente, la seguridad de la información y la continuidad del servicio.

Iniciado en 1996 y ampliado progresivamente, el Sistema de Gestión Integrada incorpora las principales normas internacionales en materia de calidad, medio ambiente, energía, seguridad y salud laboral, riesgos sanitarios del agua, continuidad del negocio, seguridad de la información, accesibilidad y responsabilidad social, entre otras. Este marco certifica la solidez del modelo operativo y su actualización continua en consonancia con la evolución normativa y sectorial.



Sistema de auditoría interna y externa

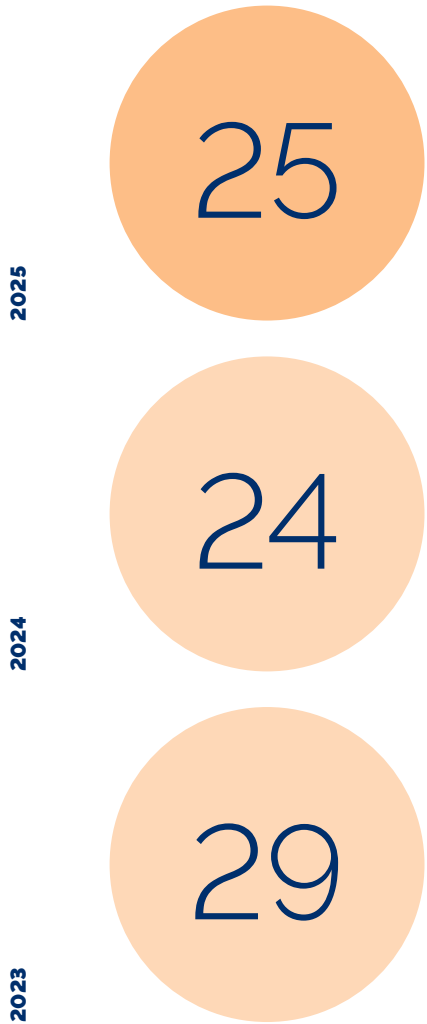
El sistema de auditoría es una **herramienta de gobernanza esencial** para el Sistema de Gestión Integrada. A través de un proceso sistemático, independiente y documentado, permite verificar la conformidad de los sistemas implantados, evaluar su eficacia y reforzar la integridad de los procesos, contribuyendo así a una toma de decisiones basada en datos.

Las auditorías internas y externas se planifican anualmente y se llevan a cabo a intervalos regulares, lo que garantiza la revisión progresiva de todos los centros y actividades. La organización cuenta con un equipo de auditores internos cualificados que poseen los conocimientos técnicos y la experiencia necesarios para garantizar el rigor de las evaluaciones.

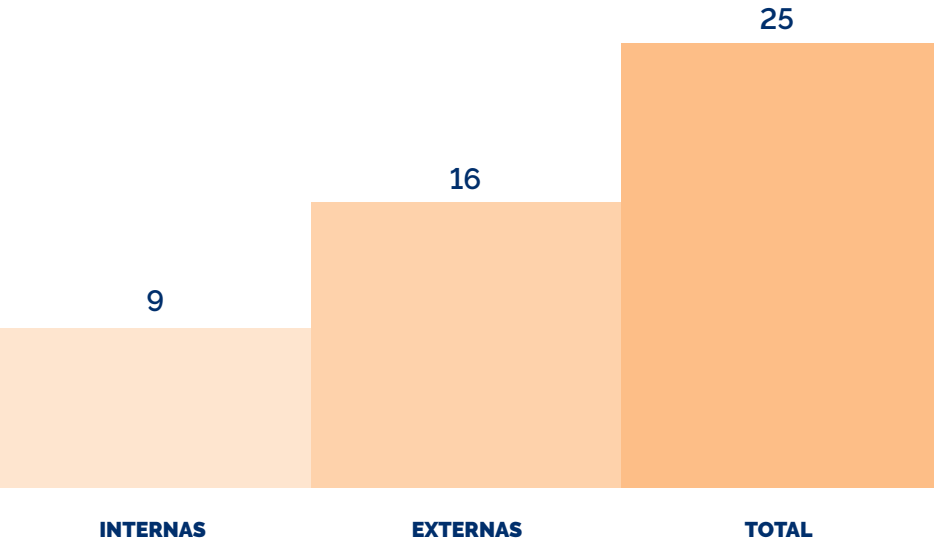
Las desviaciones identificadas se gestionan de forma individualizada, definiendo correcciones y medidas correctivas destinadas a evitar su repetición y a consolidar la **mejora continua** del sistema.

Durante 2025, se llevaron a cabo **25 procesos de auditoría** (9 internos y 16 externos) de seguimiento y renovación, todos ellos completados con éxito. Algunos de estos procesos se realizaron de manera integrada, reforzando la coherencia del modelo de gestión.

Auditorias realizadas



Auditorias realizadas en 2025



Cabe destacar también que se ha obtenido la **declaración de conformidad de la huella de carbono del producto, de acuerdo con la norma ISO 14067-1, para el agua potable, el agua depurada y el agua regenerada**, lo que refuerza el compromiso de la compañía con la transparencia ambiental y la descarbonización.



Herramientas de gestión

El **Sistema de Gestión Integrada** se apoya en un conjunto de herramientas corporativas que garantizan la planificación, el seguimiento, el control normativo y la mejora continua de los procesos.

Las principales herramientas de gestión son:

MIDENET

Una herramienta de seguimiento estratégico que permite la gestión integral de los planes de gestión, objetivos, indicadores y proyectos de la compañía. Facilita la alineación entre la estrategia corporativa y la ejecución operativa, garantizando el control y la evaluación de los resultados.

SALEM

Un servicio para la gestión de requisitos legales y normativos que identifica, actualiza y evalúa la normativa aplicable a las actividades de la organización. Garantiza el cumplimiento normativo y proporciona información actualizada.

NEODOC

El sistema de gestión documental del Sistema de Gestión Integrada, que garantiza el control de la información documentada a través de procesos trazables de creación, revisión, aprobación, distribución y acceso. Durante 2025, se ha seguido trabajando en su mejora funcional y actualización.

PRODITY

Herramienta para la gestión de no conformidades, acciones correctivas y oportunidades de mejora. Permite registrar y hacer un seguimiento de los incidentes derivados de las operaciones diarias, las auditorías, las evaluaciones de riesgos, los aspectos ambientales o la gestión del cambio, reforzando la integridad de los procesos.

En el marco del **Sistema de Gestión Integrada**, Aigües de Barcelona establece **objetivos para las diferentes funciones y niveles de la organización**, de acuerdo con el modelo **SMART** (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales). Estos objetivos guían la mejora continua en las áreas de calidad, medio ambiente, seguridad y salud laboral, y riesgo industrial.



01

02

03

04

05

Durante 2025, las **principales líneas de actuación** han sido:

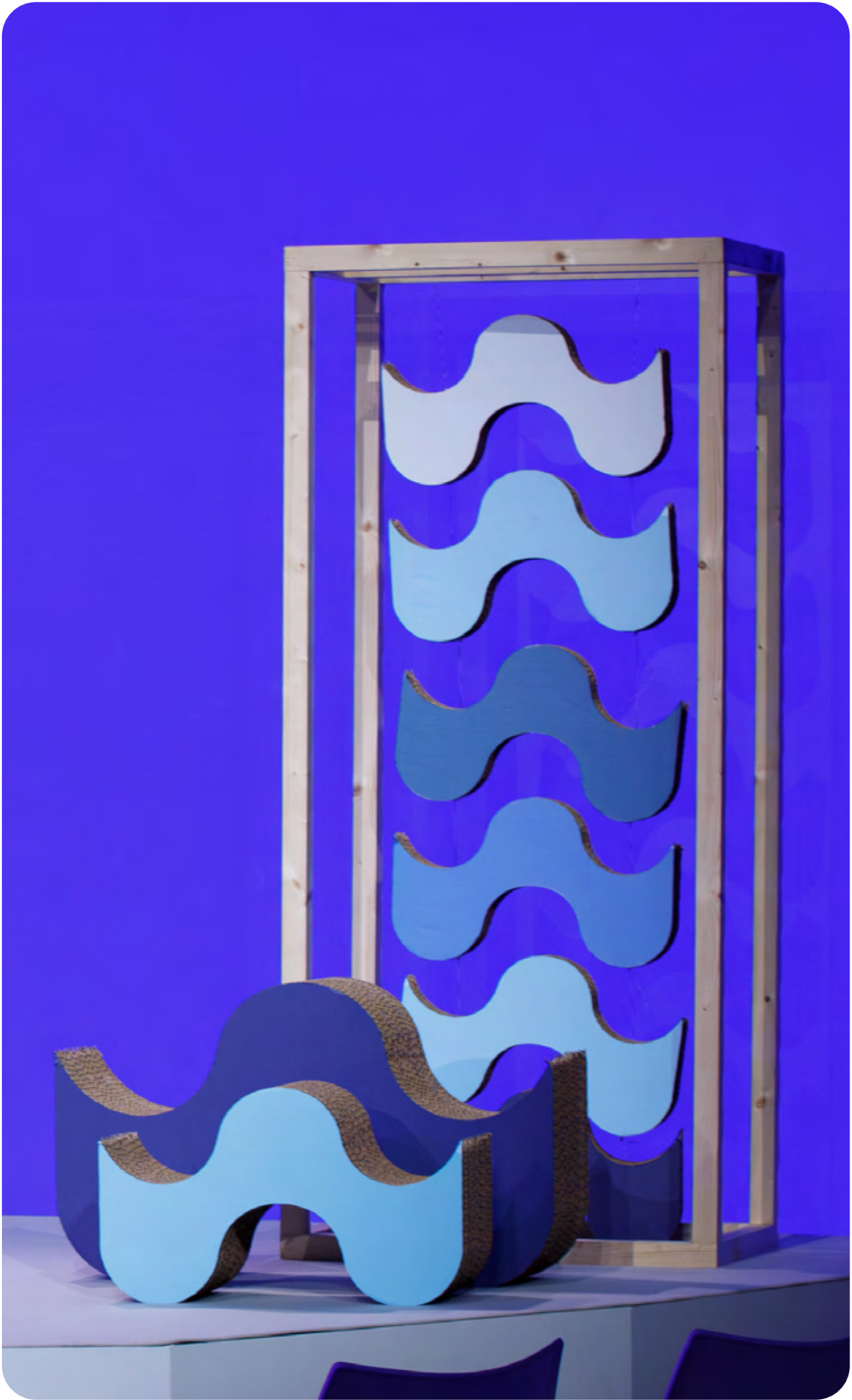
- Revisión y sistematización de la gestión de incidentes ambientales e industriales**, con el objetivo de unificar criterios, potenciar la eficiencia, identificar patrones recurrentes y mejorar la notificación de incidentes.
- Actualización de la metodología de gestión de residuos**, incluidos los residuos ADR, para garantizar un proceso coherente, documentado y comprensible para todas las áreas.
- Fortalecimiento del seguimiento de las no conformidades**, promoviendo el análisis de las causas raíz y el cumplimiento de los plazos para garantizar la eficacia del sistema.
- Mejora de la gestión documental y de las herramientas informáticas**, con el objetivo de aumentar la fiabilidad y disponibilidad de los datos, la trazabilidad de la información y respaldar la toma de decisiones basada en información documentada.
- Refuerzo de la preparación ante emergencias mediante la revisión de la documentación específica**, la realización de simulacros y la coordinación con servicios externos para garantizar una respuesta eficaz y controlada.
- Garantía de competencia** adecuada de las personas trabajadoras que influyen en los sistemas de gestión, de acuerdo con sus niveles de responsabilidad.



En el ámbito de la **salud y la seguridad en el trabajo**, el compromiso preventivo de la organización se ha consolidado mediante:

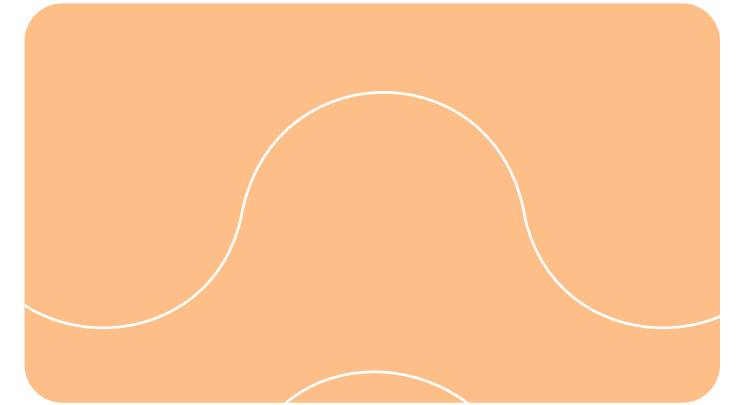
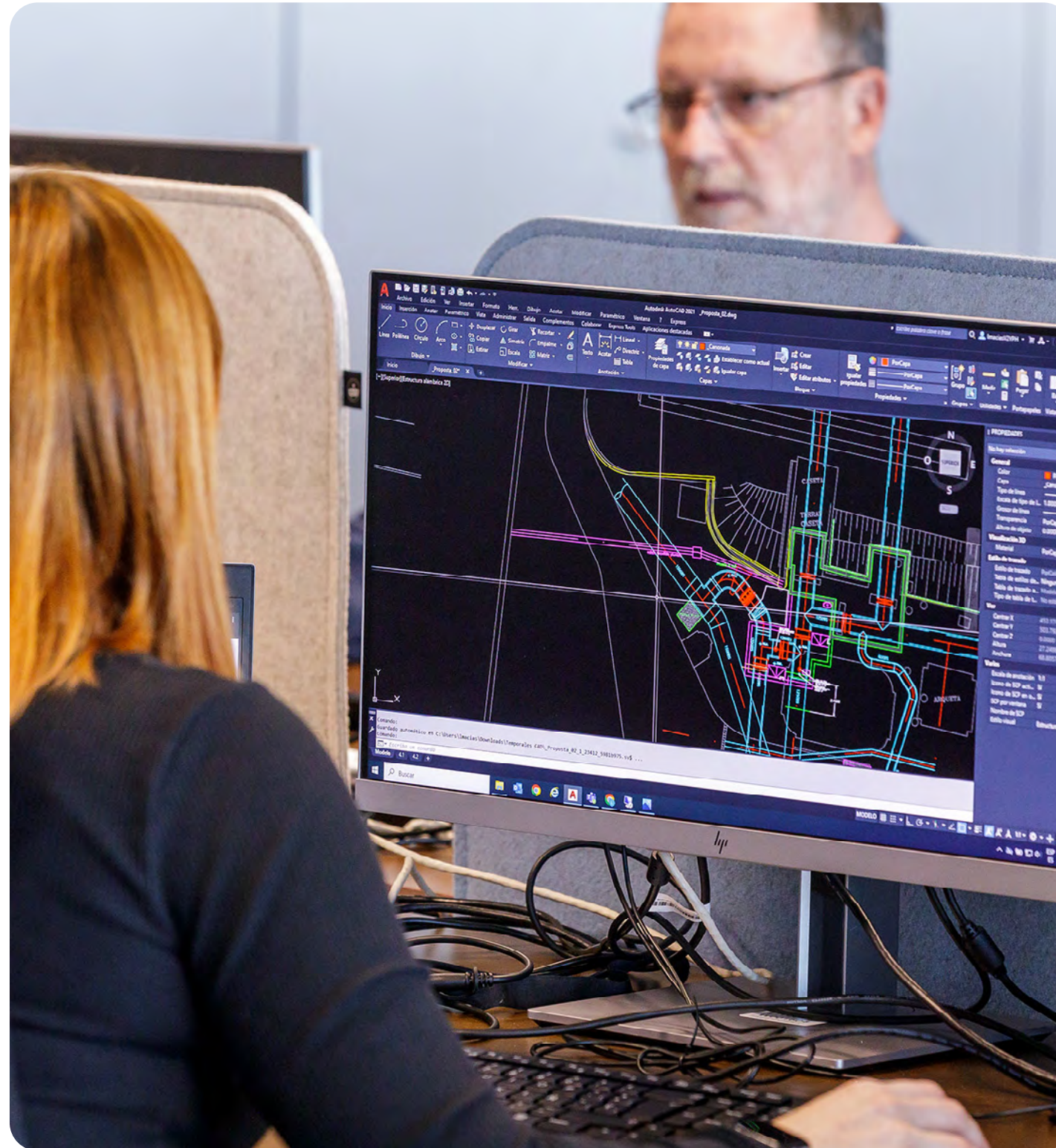
- La realización de visitas de seguridad con un enfoque de diálogo abierto con las personas trabajadoras y colaboradores.
- La implantación de normas de gestión de trabajos de alto riesgo y de las Reglas que salvan vidas.
- La mejora de los dispositivos de seguridad en los procesos de producción, como la alarma de inmovilidad.
- El refuerzo de la coordinación con los proveedores externos en materia de prevención mediante el desarrollo de guías didácticas.

Estas actuaciones consolidan un **modelo operativo centrado en la anticipación, la prevención y la mejora continua**, en consonancia con los compromisos ambientales, sociales y de gobernanza de la compañía.



- 01
- 02
- 03
- 04**
- 05

Gestión responsable de los riesgos y la ciberseguridad





Javier Montoya.
Director de
Ciberseguridad,
Continuidad y
Riesgos

”

Enfoque estratégico y ético de la gestión de riesgos

La gestión responsable de los riesgos en Aigües de Barcelona se ha consolidado como un pilar estratégico fundamental. Este enfoque va más allá de la mera identificación, evaluación y mitigación de las incertidumbres; integra criterios éticos y de sostenibilidad en la toma de decisiones. El objetivo principal no es solo evitar repercusiones financieras, reputacionales o en el servicio, sino también garantizar el estricto cumplimiento de la legislación, así como la protección de los derechos humanos y del medio ambiente.



Trazabilidad y mitigación: el proceso interno

El proceso de gestión de riesgos de la compañía se caracteriza por su trazabilidad exhaustiva. Esto permite documentar cada riesgo en detalle, incluyendo su caracterización y ponderación. Asimismo, se documenta cómo los controles internos implementados logran una reducción significativa del impacto o la probabilidad de los riesgos, minimizando sus valores residuales. Los riesgos que superan el apetito de riesgo de la compañía cuentan con planes de mitigación asociados, que están directamente vinculados a los planes de necesidades de Aigües de Barcelona. De este modo, cada riesgo significativo da lugar a un plan de acción y, por otra parte, cada proyecto tiene asociado el riesgo que contribuye a mitigar.

Reto: una cultura de concienciación y una visión holística

Mi principal objetivo es fomentar una concienciación transversal sobre la necesidad de analizar, evaluar y proponer soluciones para los riesgos. En una organización compleja como Aigües de Barcelona, la comprensión completa y detallada de las amenazas no puede recaer en un único lugar; requiere un esfuerzo colectivo, multidisciplinar y holístico. El reto radica en convertir esta filosofía en práctica cotidiana, integrándola en el razonamiento que subyace a cada decisión.

”

Aigües de Barcelona cuenta con una **metodología común para la evaluación y gestión de los riesgos** asociados a los diferentes procesos de negocio, con el objetivo de garantizar la identificación exhaustiva de los riesgos de la compañía y clasificarlos según una métrica homogénea.

El modelo se centra en una **mitigación eficiente, integral y transversal**, con el objetivo de convertir la gestión de riesgos en un pilar estructural de la cultura de la organización, facilitando la toma de decisiones y apoyando la planificación estratégica. Este enfoque permite gestionar la incertidumbre y establecer estrategias globales destinadas a reforzar la resiliencia empresarial.

La gestión de riesgos se lleva a cabo utilizando la **norma ISO 31000 de gestión de riesgos como marco para la identificación, el análisis, el tratamiento, la medición de la eficacia, el seguimiento y la presentación de informes**, e incorpora además riesgos específicos de continuidad a través del proceso de Análisis de Impacto en el Negocio (BIA).

La Dirección de Ciberseguridad, Continuidad y Gestión de Riesgos actúa como apoyo técnico para los responsables de procesos y los evaluadores, garantizando la coherencia metodológica y proporcionando orientación a lo largo de todas las fases de la evaluación de riesgos. El proceso cuenta con el apoyo de la herramienta corporativa **Archer**, que garantiza la trazabilidad y el seguimiento estructurado de la información.

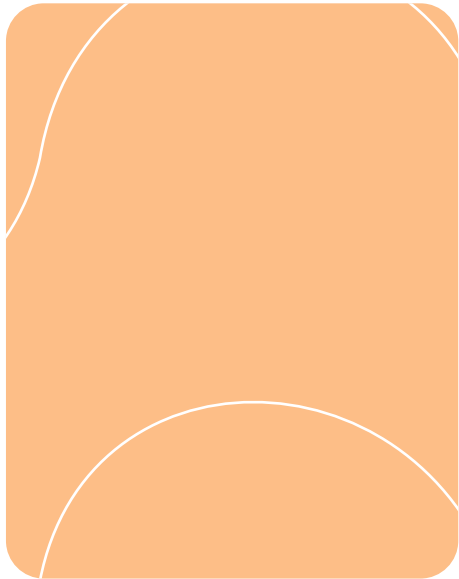
El modelo contempla dos niveles de evaluación:

- NIVEL 1:**
Evaluación de los procesos de negocio, que permite un análisis detallado de los riesgos dentro de cada área de gestión.

NIVEL 2:
Evaluación global en el plano estratégico, que consolida los riesgos más significativos en el mapa de riesgos corporativo.

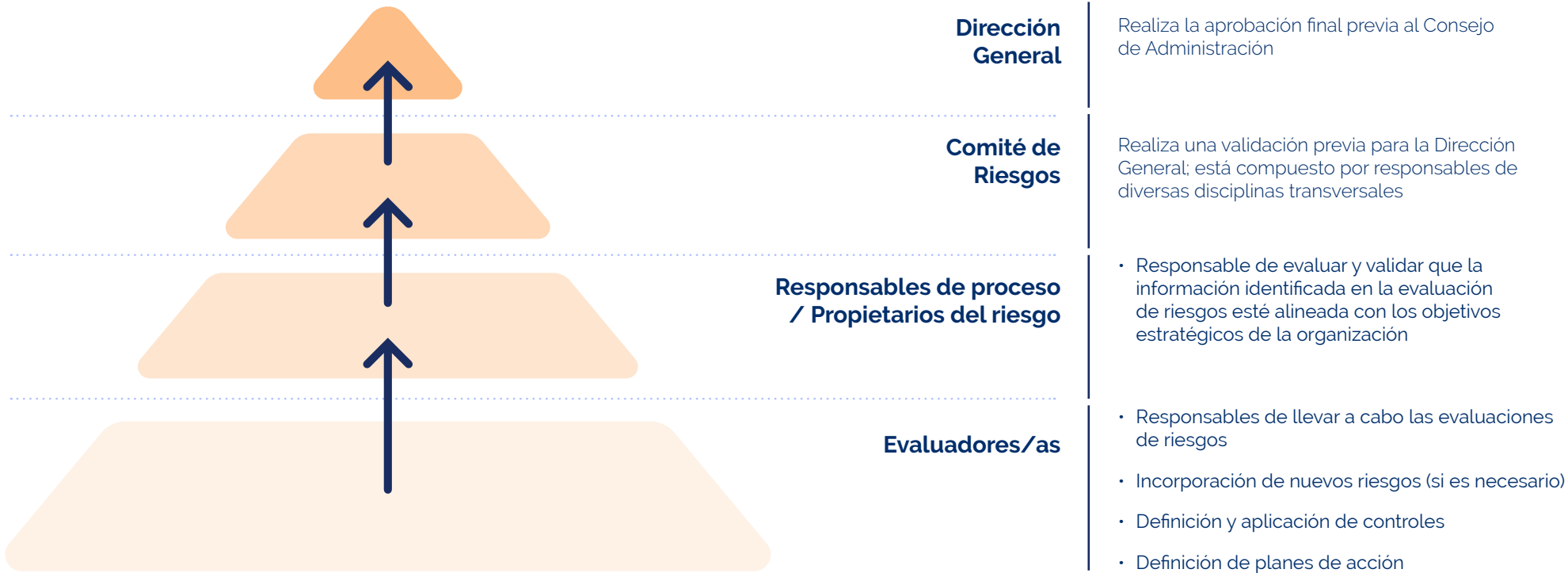
La evaluación se lleva a cabo periódicamente, al menos una vez al año, o siempre que se produzcan cambios significativos en la organización. Durante este proceso, se supervisa continuamente el estado de los riesgos de acuerdo con los resultados obtenidos y los planes de gestión definidos.

En el proceso de análisis de riesgos participan las siguientes funciones:



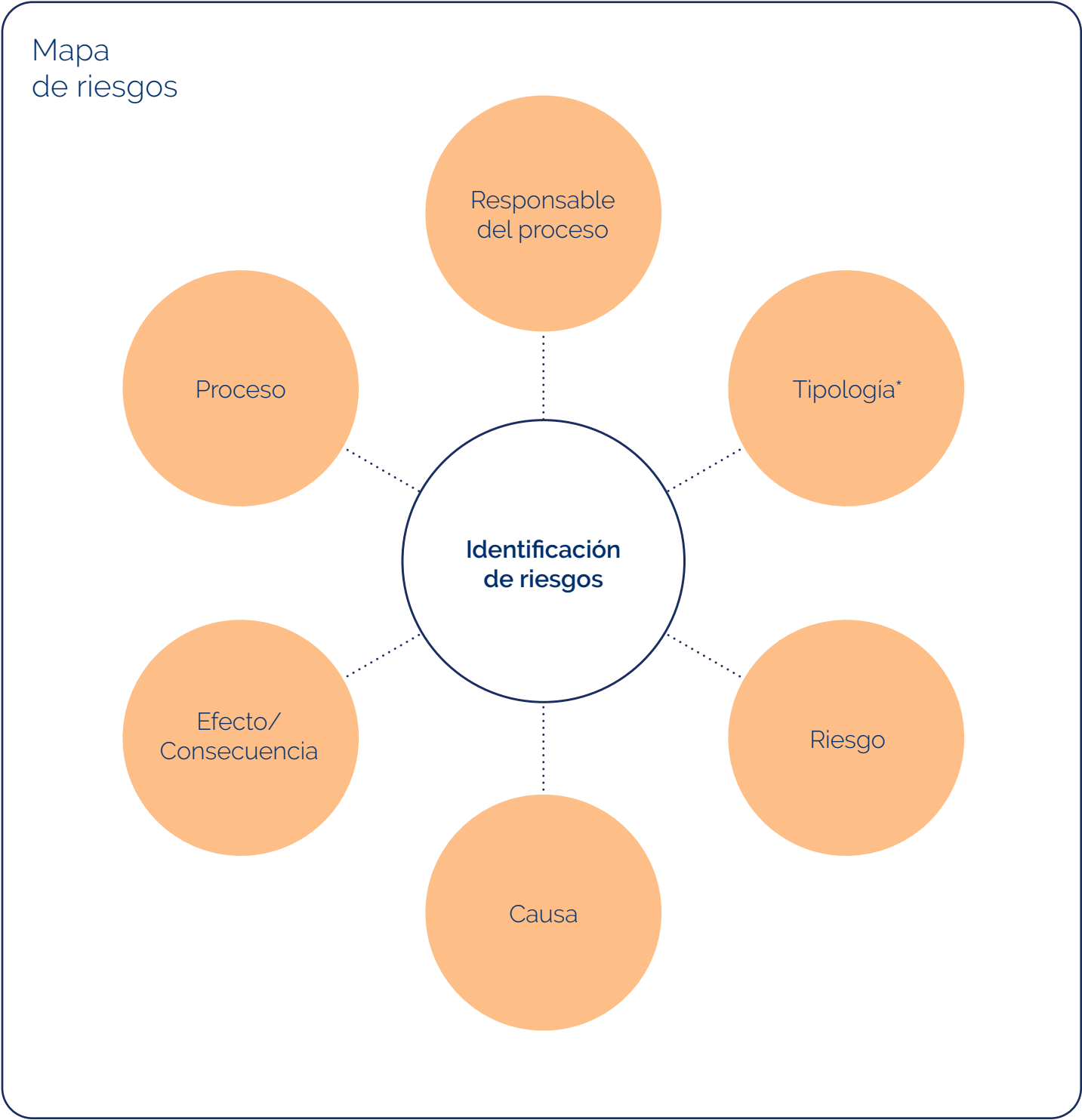
01
02
03
04
05

Roles en el proceso de análisis del riesgo



El mapa de riesgos se presenta a la Dirección General para su aprobación y, posteriormente, a la Comisión de Recursos Hidráulicos, Sostenibilidad e Innovación y al Consejo de Administración para su validación definitiva.

Aigües de Barcelona aplica en todo momento el **principio de precaución** en la gestión de los riesgos potenciales que puedan afectar a las personas o al medio ambiente.



(*) Tipología: operativa, legal, de cumplimiento, reputacional...

La identificación de riesgos tiene como objetivo encontrar, reconocer y describir los riesgos que pueden ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos o impedir que lo haga. Esta identificación se basa en el análisis de causas, eventos, amenazas, oportunidades y posibles cambios en el contexto.

Cada riesgo identificado incluye el proceso afectado, el responsable, el tipo (operativo, de cumplimiento, reputacional, etc.), una descripción del evento, las causas asociadas y los posibles efectos o consecuencias.

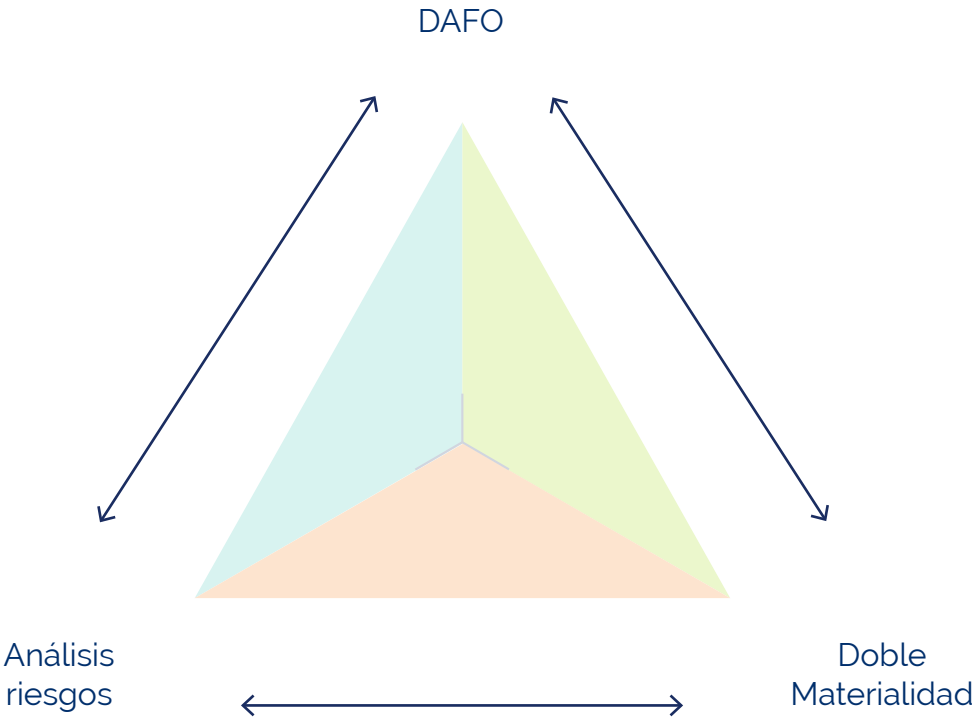
Los riesgos se evalúan según los siguientes criterios:

- Legal / regulatorio
- Reputacional
- Financiero
- Medioambiental
- Servicio
- Personas

Para cada riesgo, se determinan el **riesgo inherente** y el **riesgo residual** evaluando la eficacia de los controles o contramedidas existentes. Además, se calcula teóricamente el riesgo futuro derivado de la implementación de planes de mitigación.

Desde 2023, todos los riesgos son trazables según los criterios **ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza)**.

Este análisis se integra en el análisis de **doble materialidad** y el análisis **DAFO**, y recibe información de ellos de forma bidireccional, lo que proporciona una visión más completa y estratégica de la gestión de riesgos.



Los resultados del riesgo residual se comparan con la **apetencia de riesgo** definida por el Comité de Dirección. Aquellos riesgos que superan el umbral establecido requieren la definición de planes de tratamiento específicos.

Las estrategias de tratamiento pueden incluir:

- Evitar o eliminar el riesgo.
- Transferirlo a un tercero.
- Mitigar su probabilidad o impacto.
- Aceptarlo o aumentarlo si está vinculado a una oportunidad.

El proceso integra de forma transversal los riesgos identificados en los distintos sistemas de gestión certificados (ISO 22000, ISO 22301, ISO 45001, ISO 14001, ISO 27001, entre otros), garantizando una visión agregada y coherente.



Resiliencia operativa

La **gestión de la continuidad** en Aigües de Barcelona se basa en un enfoque proactivo ante posibles contingencias, con el objetivo de garantizar la continuidad de los procesos críticos y proteger las operaciones y la reputación de la compañía.

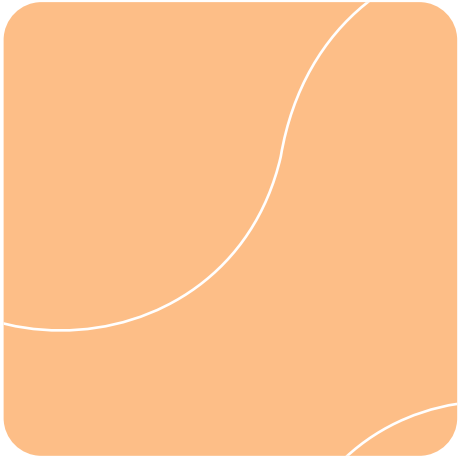
El sistema se basa en un **análisis de impacto en el negocio (BIA)**, que identifica los procesos y activos esenciales —infraestructuras, sistemas, edificios y personas trabajadoras, etc.— cuya indisponibilidad podría provocar una interrupción significativa. A partir de este análisis, se determinan los **parámetros de continuidad** (tiempo máximo de interrupción tolerable, tiempo de recuperación y nivel de servicio mínimo aceptable), que guían la definición de los planes correspondientes.

A continuación, se lleva a cabo una **evaluación de riesgos (AR)** sobre estos activos, en la que el factor determinante es el impacto de la interrupción, más que la probabilidad de la amenaza. Este enfoque permite priorizar los riesgos con mayor impacto potencial y establecer medidas de control específicas o planes de continuidad adicionales cuando el nivel residual no es aceptable.

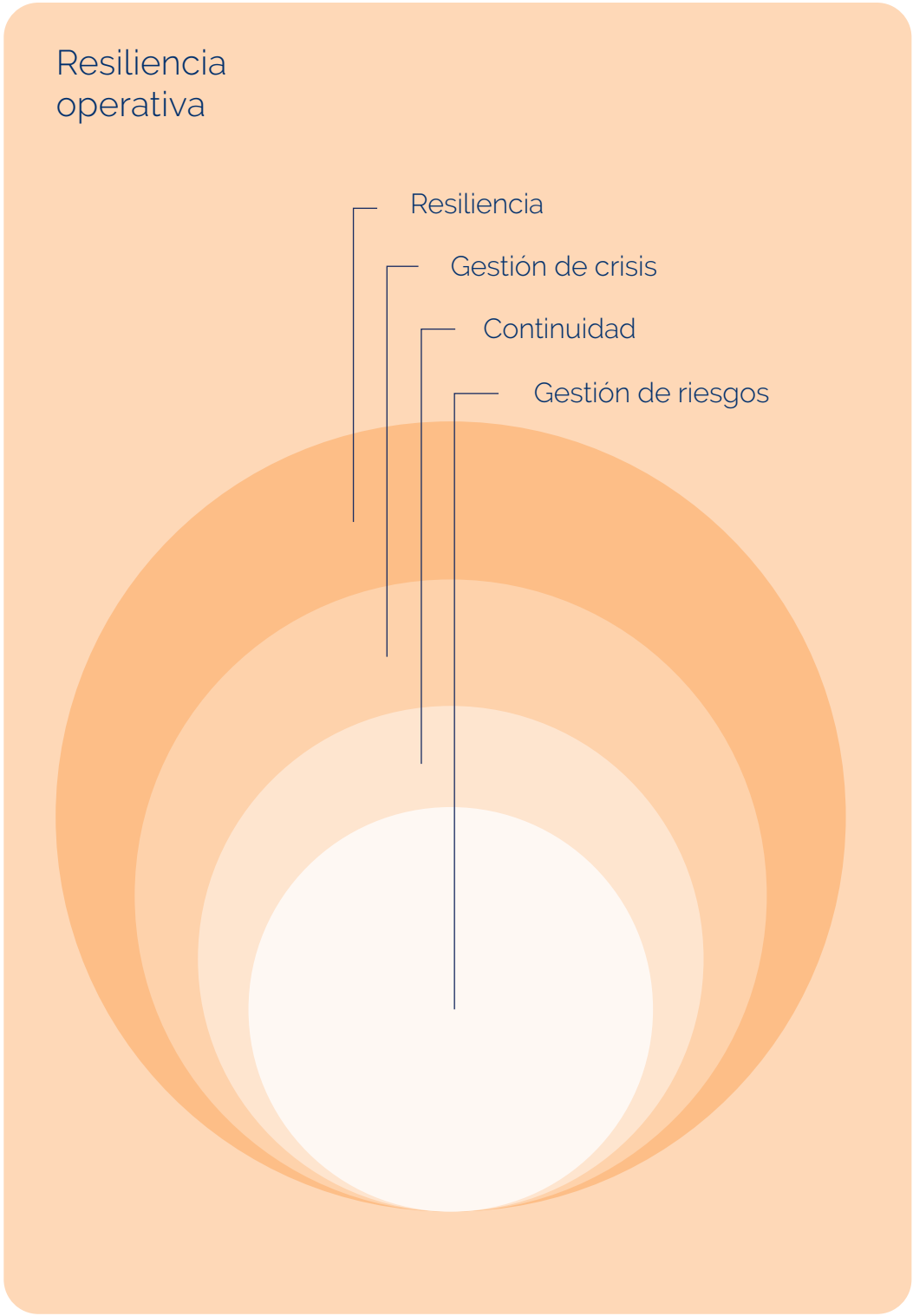
El BIA y la AR se revisan periódicamente para evaluar el impacto tanto de los cambios en el contexto y las necesidades de los grupos de relación, como de la introducción de controles o barreras frente a los riesgos, derivados en gran medida de las inversiones de la compañía.

El sistema incluye pruebas anuales y ejercicios de simulación que permiten validar la eficacia de los planes y reforzar la capacidad de respuesta mediante la activación del **Plan de Gestión de Incidentes y Emergencias (PGIE)**.

Aigües de Barcelona mantiene la certificación según la **norma ISO 22301 de Gestión de la Continuidad** del Negocio en las áreas de Transporte, Producción, Distribución, Ecofactorías y Atención al cliente, con un alcance que abarca todo el ciclo integral del agua y los procesos críticos de la compañía.



Durante 2025, se ha seguido reforzando la **integración transversal de la gestión de riesgos, la consolidación del alcance del sistema y la medición de la resiliencia operativa.**





Ciberseguridad

En 2025 ha continuado el aumento generalizado de los **ciberataques**, con un mayor volumen y sofisticación. La ampliación de las superficies de ataque y la profesionalización de los grupos delictivos han consolidado el **ransomware** como una de las principales amenazas, cuya continuidad se prevé.

En este contexto, las amenazas más significativas son:

- **Ransomware y extorsión:** el secuestro de información con su posterior publicación para ejercer presión económica sobre la organización.
- **Robo o manipulación de información confidencial:** acceso no autorizado a datos financieros, técnicos o personales.
- **Malware destructivo o disruptivo:** virus que pueden dañar sistemas, inutilizar equipos o interrumpir operaciones.
- **Suplantación de identidad y fraude:** estafas dirigidas con repercusiones financieras o reputacionales.



El sector del agua se considera una **infraestructura crítica**, lo que aumenta la exposición tanto a riesgos cibernéticos como físicos. Las directivas europeas **NIS2 y CER** refuerzan este marco de protección, cuya transposición al ordenamiento jurídico nacional está prevista para 2026.

En este contexto, en 2025 Aigües de Barcelona ha reforzado sus capacidades de prevención, detección y respuesta mediante las siguientes medidas:

SEGMENTACIÓN AVANZADA DE LA RED

Ampliación de los dispositivos de control del tráfico y creación de entornos aislados para limitar la propagación de ataques.

BASTIONADO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

Refuerzo de las configuraciones de seguridad para detectar y bloquear amenazas.

MEJORA DE LA MONITORIZACIÓN

Aumento de la supervisión continua de los sistemas para anticipar incidentes.

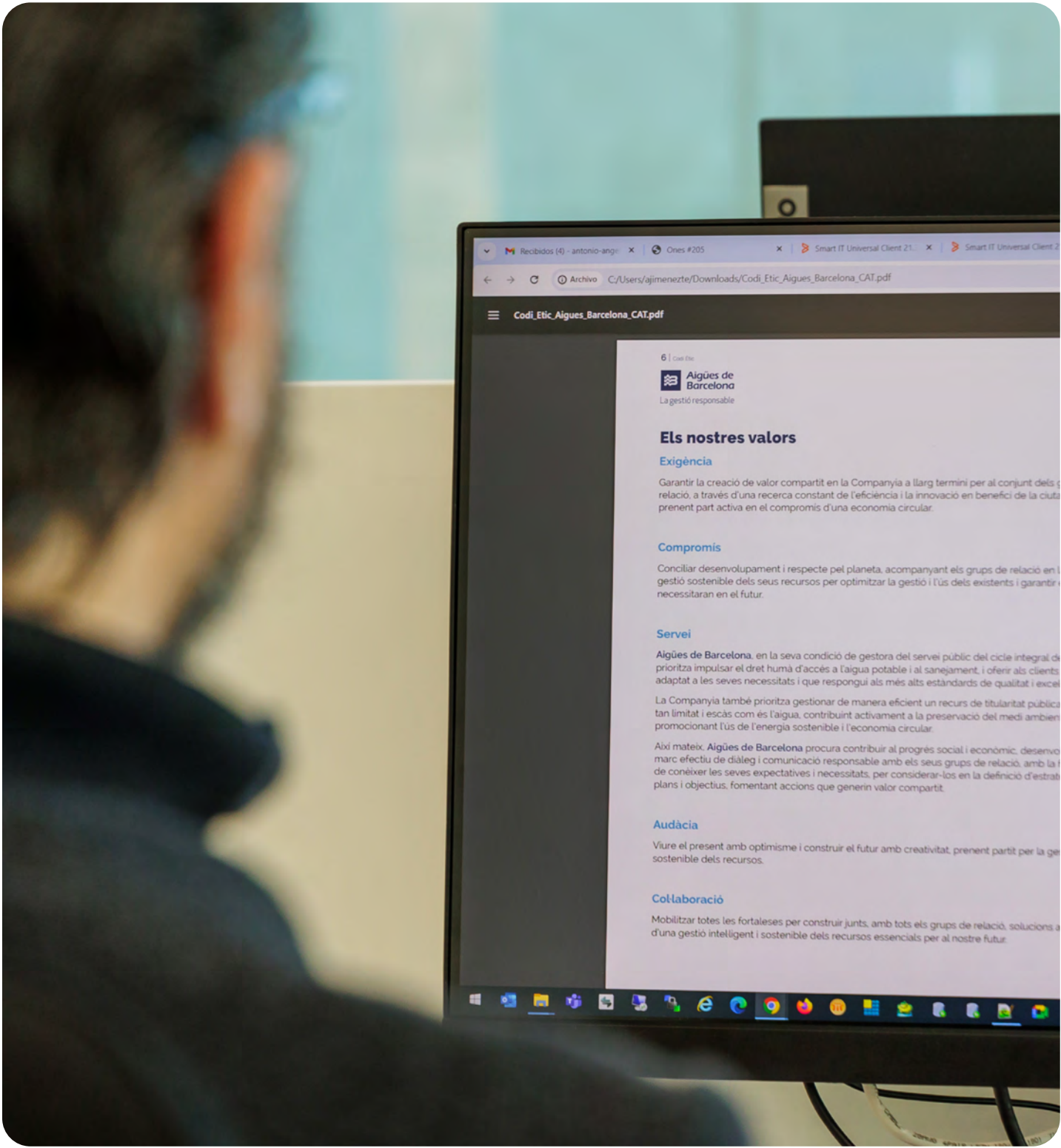
SENSIBILIZACIÓN DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS

Comunicaciones internas periódicas para reforzar una cultura preventiva.

Aigües de Barcelona mantiene la certificación de **nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**, aplicable a los sistemas que dan soporte al ciclo integral del agua y sus procesos asociados.

En el ámbito de la **seguridad física**, se han mejorado los sistemas de vigilancia, control y videovigilancia con análisis avanzados para mejorar la detección de intrusiones en instalaciones críticas.

Ética y
transparencia
empresarial



La **gobernanza ética** es uno de los pilares del modelo de gestión de Aigües de Barcelona. La integridad, el cumplimiento normativo y la responsabilidad corporativa no son meros principios declarativos, sino criterios operativos que guían la toma de decisiones y estructuran el funcionamiento de la organización en todas sus áreas de actividad.



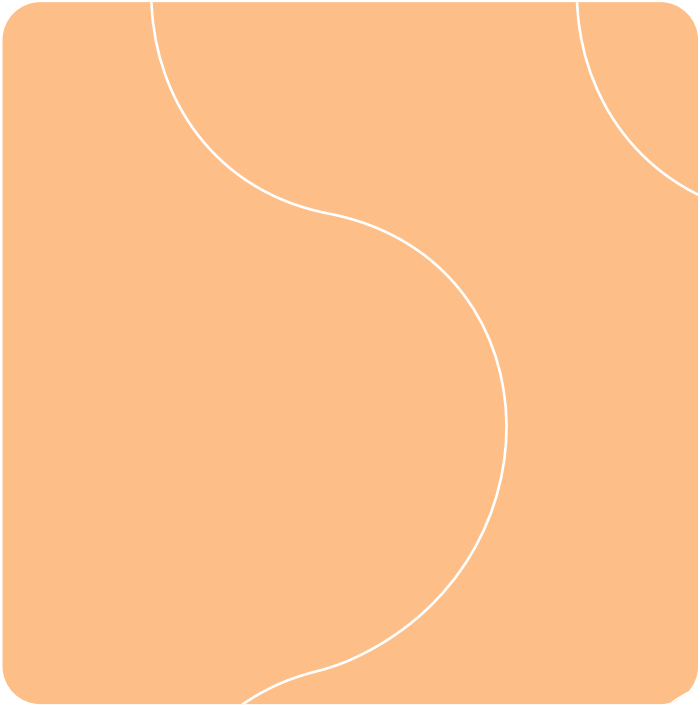
01

02

03

04

05





Más allá del estricto cumplimiento de la legislación aplicable, **la organización adopta compromisos que se anticipan a los posibles riesgos de incumplimiento y refuerzan su capacidad preventiva.** Este marco ético se articula a través de una estructura formal que integra instrumentos normativos, órganos de supervisión y mecanismos de control.

El **sistema de cumplimiento** de Aigües de Barcelona se basa en los siguientes elementos:

Código ético

Que establece los valores, principios y pautas de conducta que deben guiar las actuaciones de todas las personas trabajadoras, así como el respeto a los derechos humanos. Su última actualización fue aprobada por el Consejo de Administración en mayo de 2024.

Código de conducta anticorrupción

Que establece un compromiso inequívoco con la tolerancia cero ante cualquier forma de corrupción o prácticas similares. Este documento se aplica de manera coherente con el resto de políticas y procedimientos internos de la compañía, reforzando así un marco de control integral.

Compliance officer

Un cargo designado por el Consejo de Administración en 2016 y posteriormente renovado por periodos de dos años. Esta función, que depende directamente de la Dirección General, garantiza la prevención y minimización de conductas poco éticas, así como de los riesgos penales y el incumplimiento normativo.

Modelo para la prevención, detección y gestión de riesgos penales

Que define el marco para identificar, evaluar y controlar eficazmente los riesgos penales. El modelo se basa en tres principios:

1. Prevenir la posible comisión de actos ilícitos.
2. Garantizar el cumplimiento de la legislación vigente y de las normas internas.
3. Consolidar una cultura preventiva basada en el principio de tolerancia cero, independientemente del nivel jerárquico.

Mejora continua del marco ético

Aigües de Barcelona revisa periódicamente su modelo de prevención para garantizar su **adecuación y eficacia.**

En 2024 se llevó a cabo una actualización completa del mapa de riesgos penales, reevaluando los riesgos identificados y revisando los controles asociados.

Durante 2025:

- No se han identificado variaciones en los riesgos existentes.
- Se han incorporado tres nuevos controles.
- Se ha llevado a cabo la validación anual de todos los controles implementados, manteniéndose los registros en la herramienta corporativa INNOVA.

Desde 2021, la figura de *compliance officer* / Delegado de Protección de Datos (DPO) forma parte del Comité General de Riesgos, lo que garantiza que la perspectiva penal se incorpore al análisis multifuncional de los riesgos corporativos.

Paralelamente, la compañía cuenta con un **Protocolo de diligencia debida para clientes, socios comerciales y subcontratistas relevantes**, actualizado en 2024. Este protocolo establece los controles de diligencia debida precontractuales para nuevos contratos o proyectos con terceros, prestando especial atención al cumplimiento de la normativa aplicable y, en particular, a las disposiciones en materia de lucha contra la corrupción.

Este proceso incluye la actualización de políticas y procedimientos, la revisión del mapa de riesgos penales y la validación de los controles establecidos

Formación y sensibilización sobre ética y cumplimiento normativo

La consolidación de una cultura ética requiere un esfuerzo continuo en materia de formación y sensibilización. Aigües de Barcelona ofrece a todas sus personas trabajadoras formación sobre el marco ético establecido y lleva a cabo actividades de sensibilización a través de diversas comunicaciones a lo largo del año por diferentes canales.

Asimismo, pone a disposición de todas las personas trabajadoras la documentación que constituye su marco ético, a saber, el Código ético, el Código de conducta anticorrupción, el Modelo de prevención de riesgos penales y las políticas y procedimientos debidamente actualizados.

Acciones de formación

Durante 2025 se han puesto en marcha diversas iniciativas de formación en materia de ética y cumplimiento, dirigidas tanto a la plantilla en su conjunto como a los puestos directivos y de supervisión. Las principales actividades incluyen:

- Formación sobre el plan de medidas antifraude vinculado al PERTE, impartida en formato *webinar* interno por el *compliance officer*.
- Sesiones específicas para *mánagers* y directivos sobre responsabilidad mercantil y penal, derecho de la competencia y gestión de conflictos de intereses.
- Formación general en *compliance* (conflictos de intereses, defensa de la competencia y lucha contra la corrupción) impartida en línea.
- Participación del *compliance officer* normativo en eventos sectoriales especializados para mantenerse al día de la evolución normativa y compartir buenas prácticas.



Difusión y comunicación interna

A lo largo del año se han publicado ocho comunicaciones internas sobre ética y cumplimiento normativo, con contenidos destinados a reforzar la prevención y la transparencia. Entre otros temas, se han tratado los siguientes:

- La guía para actuar de conformidad con el Código de conducta anticorrupción.
- Un recordatorio de la disponibilidad del canal ético.
- La actualización del Código ético y del procedimiento de diligencia debida.
- La difusión del mapa de riesgos penales revisado a los órganos de dirección y control.
- Recomendaciones específicas sobre la gestión de obsequios.
- Recordatorio de los principios del Código ético con motivo del Día del *Compliance Officer*.



- 01
- 02
- 03
- 04**
- 05

Ética

Contamos con un **canal ético** que sirve como mecanismo formal de comunicación interna y externa para realizar consultas o denunciar cualquier tipo de comportamiento no ético.

Además, contamos con un protocolo disciplinario de incumplimiento que complementa el protocolo de investigación interna de infracciones de las políticas internas, y que se basa en cinco principios rectores: **celeridad, confidencialidad, presunción de inocencia, objetividad y respeto de los derechos fundamentales**.

En 2023, el canal ético se adaptó a los requisitos de la Ley 2/2023 sobre la protección de los denunciantes, que transpone la Directiva (UE) 2019/1937. En este marco, se implementó una nueva plataforma que permite el envío de comunicaciones anónimas, garantizando la protección del denunciante. Esta herramienta se ha dado a conocer a través de los canales de comunicación interna y también está disponible en la página web corporativa, lo que garantiza su accesibilidad tanto interna como externa.

Para la gestión del sistema interno de información, el Consejo de Administración nombró al *compliance officer* como responsable del sistema y aprobó la Política del sistema interno de información y el Procedimiento para la tramitación de las denuncias recibidas.



Comunicaciones jurídicas

Durante el ejercicio 2025, se recibieron **30 comunicaciones** a través del **canal ético**, que se tramitaron de acuerdo con el procedimiento establecido. La mayoría se refiere a **consultas sobre la política de invitaciones, regalos y atenciones (12)** y a **conflictos de intereses (4)**, lo que demuestra el uso del canal como herramienta preventiva y de asesoramiento. Asimismo, se han registrado **ocho comunicaciones relacionadas con posibles incidentes o situaciones que requieren análisis, y seis comunicaciones de carácter diverso**, presentadas principalmente por clientes.

De las comunicaciones relativas a posibles incidentes, dos entraban dentro del ámbito de competencia del canal —ya que las comunicaciones estrictamente relacionadas con la atención al cliente tienen su propio circuito específico—. Ambas han sido analizadas, una por el **compliance officer** y la otra por el **asesor/a de acoso**, sin que se haya identificado ninguna infracción.

Durante 2025 **no se ha registrado ninguna comunicación como incumplimiento ético***. Asimismo, desde la puesta en marcha del canal en 2017 y hasta el 31 de diciembre de 2025, **no se ha recibido ninguna comunicación identificada como un incumplimiento específico atribuible a Aigües de Barcelona**.

Canal ético	2023	2024	2025
Consultas relacionadas con conflictos de intereses	1	3	4
Consultas/autorizaciones relativas a invitaciones, regalos y atenciones	6	16	12
Otras consultas / incidentes / sugerencias de mejora / posibles incumplimientos o infracciones	16	8	14
Total de comunicaciones	23	27	30

(*) Se incluyen los posibles incumplimientos derivados de conflictos de interés.

La evolución de los datos pone de relieve la consolidación del canal como un **mecanismo estable de consulta, asesoramiento y prevención**, integrado en la cultura de cumplimiento de la compañía.

Durante 2025, el **100% de las personas trabajadoras recién contratadas** recibió la documentación sobre ética y cumplimiento a través del pack de bienvenida, lo que reforzó la integración de los principios éticos desde el momento de su incorporación a la organización.

Transparencia



Consuelo Madrid.
Directora de Jurídica y de Transparencia

”

En Aigües de Barcelona estamos comprometidos con la transparencia; está en nuestro ADN y con visión 360°. La compañía ha asumido la transparencia empresarial como un valor fundamental que ayuda a continuar fortaleciendo la confianza con nuestros grupos de relación, en la línea de mejora continua, practicando la escucha activa transformadora y la retroalimentación, y actuando con autenticidad y coherencia. Y todo ello con el fin de contribuir al cumplimiento del propósito y valores de la compañía, así como a la consecución de los ODS.

El Consejo de Administración aprobó en 2022 la Política de transparencia, y en 2024 se aprobó, por parte del Comité Ejecutivo, una Guía de implementación y seguimiento en materia de transparencia, así como la constitución de un Comité transversal interno de transparencia.

Considero que transparencia y diálogo conforman el ecosistema de confianza para fortalecer alianzas entre sector privado, público y sociedad civil, y con todos los grupos de relación.

No nos quedamos en la teoría, sino que avanzamos hacia la práctica con proactividad, concretando acciones que generan impactos positivos y de valor. Entre ellos destacan el refuerzo de la confianza y la credibilidad, un mayor compromiso de las personas trabajadoras, la prevención de riesgos y de la corrupción, y una mejora en la toma de decisiones. Trabajamos para que, en materia de transparencia, los intangibles se conviertan en tangibles, mediante indicadores que permitan evaluar los avances y los impactos.

^

v

01

02

03

04

05



De nuestro compromiso en transparencia destacaría: la transversalidad, ya que nos implica a todas las personas trabajadoras de la compañía; la veracidad y la claridad; la coherencia interna y externa; el establecimiento de planes de acción, seguimiento y medición; y, a la vez, el equilibrio entre ser diáfanos con nuestros grupos de relación y salvaguardar y proteger la información confidencial y sensible de la compañía, que debe protegerse y es un activo esencial para esta. Transparencia no es solo lo que contamos y mostramos, sino también cómo interactuamos.

De 2025 destacaría que, en el seno del Comité transversal interno de transparencia, hemos logrado elaborar y aprobar un plan de acción en el que se concretan acciones con los diferentes grupos de relación. Asimismo, hemos lanzado una encuesta entre las personas trabajadoras para conocer su percepción sobre la transparencia en la compañía.

”



Aigües de Barcelona promueve una **cultura de transparencia**, integrada en su modelo de gobernanza y en su relación con sus grupos de relación. La compañía aplica la legislación vigente y, de forma voluntaria, amplía la información publicada a través del **Portal de Transparencia** y de los diversos informes corporativos — Innovación, Sostenibilidad, Explotación, entre otros— que se elaboran anualmente.

La transparencia es una **herramienta fundamental para generar confianza con nuestros grupos de relación** y un elemento clave de la rendición de cuentas. En este marco, la Comisión de Ética, Cumplimiento y Gobierno Corporativo del Consejo de Administración supervisa periódicamente el Plan de acción en materia de transparencia y sus líneas de implementación, e informa de los aspectos más relevantes al pleno del Consejo.

El año 2025 ha sido especialmente significativo para la puesta en marcha de la **Guía de aplicación y seguimiento de la Política de transparencia**, aprobada por el Consejo de Administración en 2022 y validada por el Comité Ejecutivo en abril de 2024. En este contexto, se creó un **Comité interno multifuncional**, compuesto por diez miembros de diversas áreas funcionales, con el objetivo de coordinar e impulsar las actuaciones correspondientes.

Durante el ejercicio 2025, este Comité ha trabajado en la elaboración de un **Plan de Acción**, aprobado en marzo y presentado al Comité Ejecutivo, que estructura y prioriza las iniciativas de transparencia.

El Plan de Acción de 2025 establece las siguientes líneas:

- **Priorización estratégica de las iniciativas**, centrando los esfuerzos en aquellas actuaciones con mayor impacto en la generación de confianza.
- **Promoción de enfoques innovadores y refuerzo de la escucha activa** de los grupos de relación, para adaptar los contenidos y los canales a sus necesidades y expectativas.
- **Definición de iniciativas con responsables e indicadores asociados**, garantizando la trazabilidad y el seguimiento de las actuaciones.
- **Adaptación de los canales en función de cada grupo de relación** —personas trabajadoras, clientes, proveedores, accionistas, el regulador y el público en general—, garantizando una comunicación clara y accesible.
- **Impulso transversal desde diferentes áreas**, promoviendo la implicación de todas las personas trabajadoras como elemento clave para consolidar una cultura de transparencia.



Este trabajo interno también ha permitido identificar varios retos estratégicos que guían la evolución futura del modelo de transparencia:

Explicar las actividades de la compañía y los criterios que guían la toma de decisiones **de una manera más clara, estructurada y comprensible.**

Adaptar la narrativa corporativa a un entorno regulatorio y social cada vez más exigente y cambiante.

Tangibilizar los compromisos a través de indicadores medibles, que permitan evaluar la evolución de los intangibles asociados al gobierno corporativo y la confianza.

Las actuaciones implementadas y las previstas para los próximos años están alineadas con **la misión, los valores y la estrategia de la compañía**, con el objetivo de reforzar la confianza de nuestros grupos de relación y garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Paralelamente, se ha seguido trabajando para reforzar la cultura interna de transparencia y sensibilizar a las personas trabajadoras de las diferentes áreas funcionales sobre su importancia en la generación de valor compartido.



Influencia política y lobbying

En línea con su modelo de gestión basado en la ética, **la integridad y la responsabilidad social**, Aigües de Barcelona regula expresamente sus actividades en el ámbito de **la influencia política y la representación de intereses**, garantizando que estas se lleven a cabo con pleno respeto al marco normativo y a los principios de buen gobierno.



ESRS G1-3, G1-5

Esta materia se regula mediante los siguientes instrumentos internos:

CÓDIGO ÉTICO

Establece los principios generales de conducta que deben regir la relación de la compañía con las instituciones públicas y su entorno institucional, basados en la integridad, la legalidad y la transparencia.

PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN EN ORGANIZACIONES PROFESIONALES

Regula la presencia de la compañía en organismos sectoriales y asociaciones empresariales. Establece que los profesionales que ejerzan esta representación deben abstenerse de cualquier intento de obtener información por medios fraudulentos o de cualquier comunicación deliberada de información falsa o que pueda llevar a error.

CÓDIGO DE CONDUCTA ANTICORRUPCIÓN

Prohíbe expresamente cualquier contribución directa o indirecta a partidos políticos o candidatos en procesos electorales nacionales, regionales o locales. También regula las actividades de representación de intereses, que deben llevarse a cabo de acuerdo con la ética, la legislación vigente y evitando cualquier riesgo de tráfico de influencias.

PROCEDIMIENTO DE PATROCINIO Y MECENAZGO

Estipula que ninguna actividad de patrocinio podrá interpretarse como una forma directa o indirecta de financiación electoral o política.

PROCEDIMIENTO PARA LAS RELACIONES CON LAS AUTORIDADES Y LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS

Prohíbe cualquier influencia indebida con el objetivo de obtener decisiones favorables para los intereses de la compañía.



- 01
- 02
- 03
- 04**
- 05



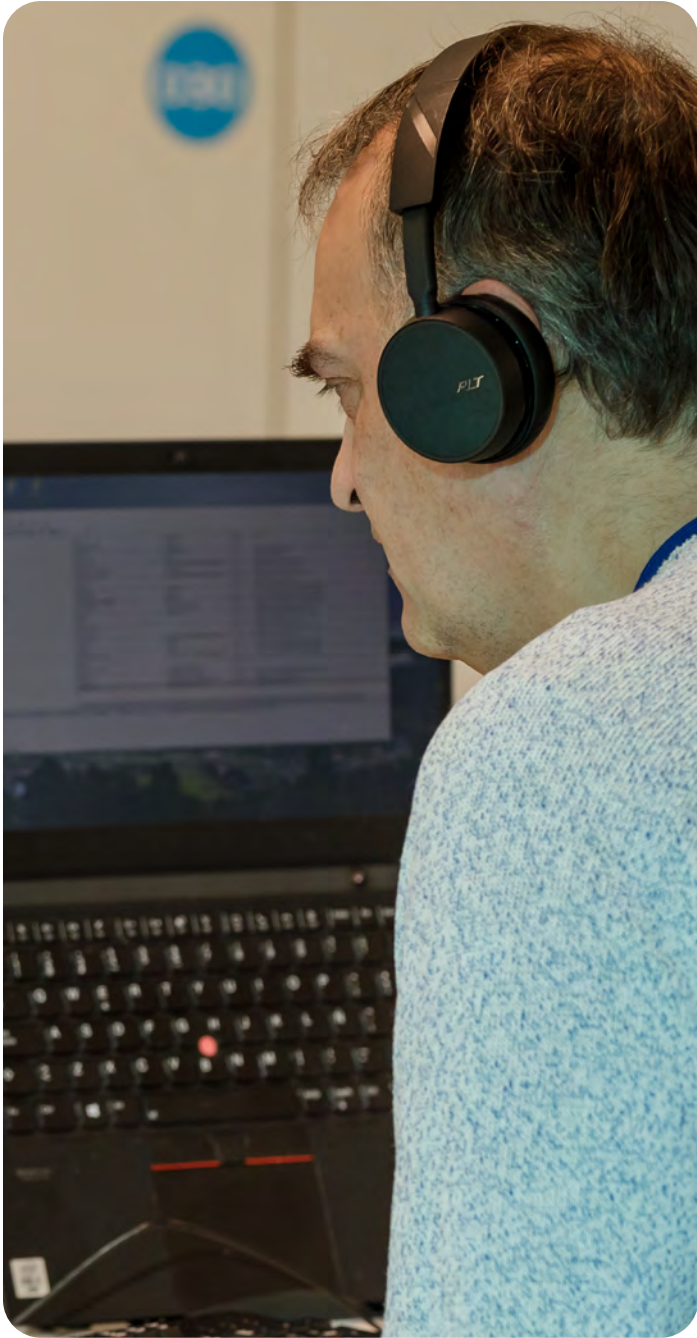
- 01
- 02
- 03
- 04
- 05

En el desarrollo de sus actividades y dada su importancia como gestora del **ciclo integral del agua en Cataluña**, Aigües de Barcelona participa en foros de representación empresarial sectorial relacionados con el sector del agua y los servicios públicos.

En este contexto, la compañía es miembro de la **Agrupació de Serveis d'Aigües de Catalunya (ASAC)**, donde ostenta la **presidencia**, así como de la **Asociación Española de Entidades Gestoras de Abastecimiento y Saneamiento (DAQUAS)**, entidades que promueven el diálogo sectorial, el intercambio de conocimientos y la mejora continua de los servicios relacionados con el ciclo integral del agua.

Aigües de Barcelona y la **ASAC** están inscritas en el **Registro de Grupos de Interés de la Generalitat de Cataluña**, de conformidad con la normativa aplicable, **garantizando así la transparencia** en sus actividades de representación de intereses.

La compañía no realiza aportaciones económicas a partidos políticos ni participa en actividades de financiación electoral. Cualquier actividad en el ámbito institucional se lleva a cabo con criterios de **neutralidad política, trazabilidad, transparencia y estricto cumplimiento del marco normativo aplicable**.



Protección de datos personales

La protección de datos personales constituye un elemento clave del modelo de cumplimiento y gobernanza de Aigües de Barcelona, especialmente en un entorno marcado por el aumento de los requisitos normativos y el uso creciente de datos en los procesos operativos y en las relaciones con los grupos de relación.

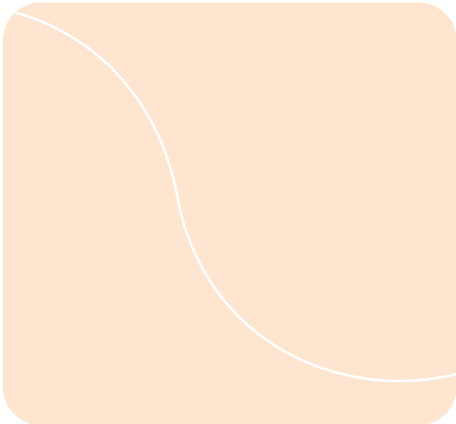
Durante 2025, **se ha actualizado el registro de actividades de tratamiento, se ha revisado el análisis de riesgos y se han coordinado los planes de acción asociados**. Asimismo, se han adaptado las metodologías y los procesos internos a los nuevos requisitos normativos y a los criterios emitidos por las autoridades de control.

La compañía cuenta con un **Comité LOPD** integrado por profesionales de diversos departamentos, que se reúne periódicamente para supervisar los aspectos relacionados con la protección de datos personales.

Asimismo, **el canal interno y externo dpo@aiguesdebarcelona.cat sigue activo** para atender consultas y solicitudes relacionadas con esta materia, y continuamos asesorando a las distintas áreas de la compañía en proyectos que implican el tratamiento de datos personales.

Durante el ejercicio, también **se gestionó un procedimiento sancionador de la Autoridad de Protección de Datos de Cataluña (APDCAT)**, relativo a una infracción del principio de confidencialidad de los datos, que dio lugar a una multa de 6.000€. Asimismo, se han gestionado las violaciones de datos personales notificadas, con la aplicación de las medidas correctivas correspondientes.

En el ámbito de la sensibilización y la formación, se han difundido **10 comunicaciones internas** dirigidas a las personas trabajadoras sobre temas como los plazos de conservación de datos, la notificación de violaciones de seguridad y la gestión de los derechos de protección de datos. Paralelamente, el **equipo del DPO ha reforzado su formación especializada** en áreas relacionadas con la inteligencia artificial, los derechos fundamentales, los criterios sancionadores y el nuevo marco normativo europeo en materia de datos.



Escucha activa

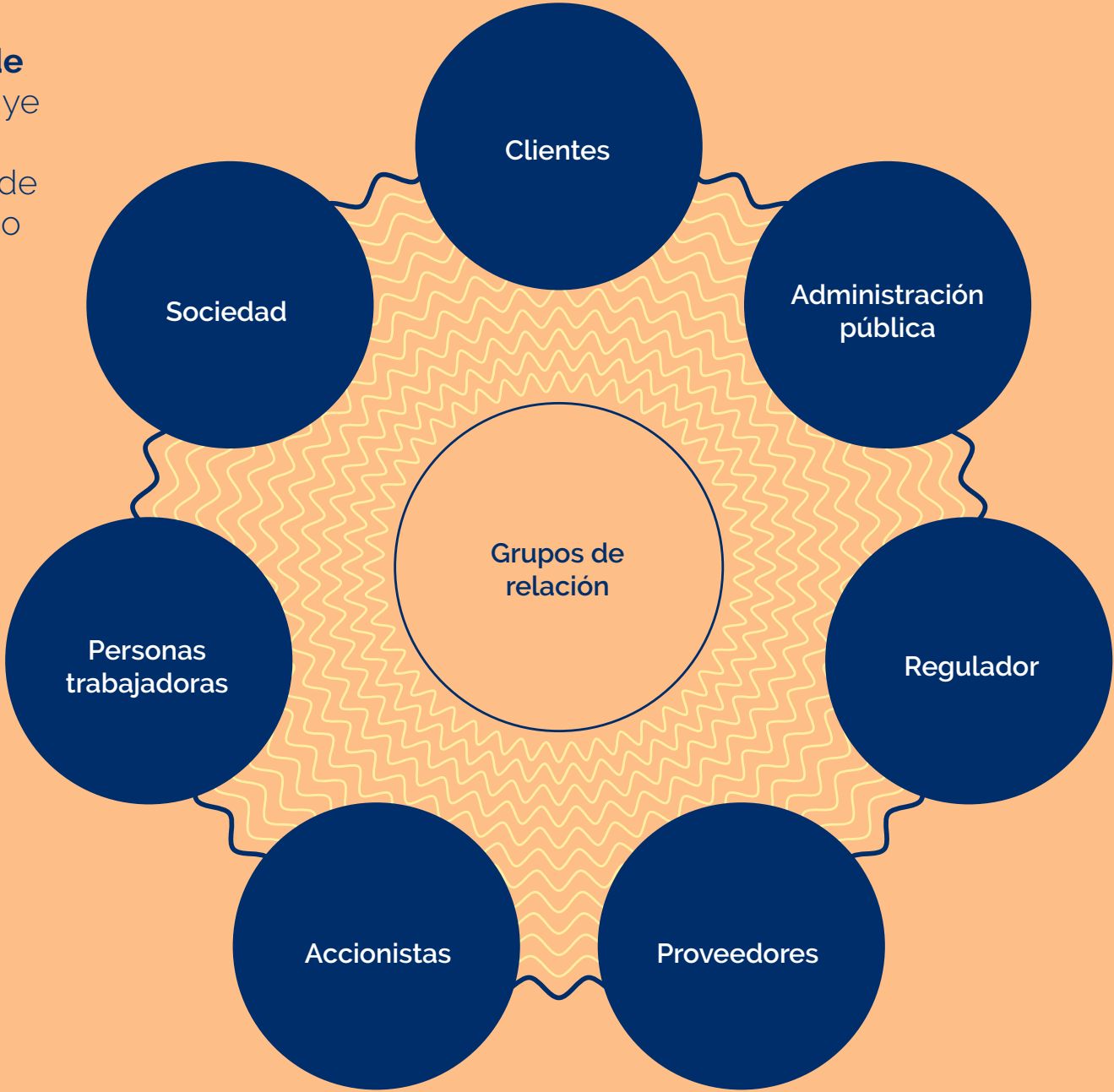


En un entorno caracterizado por la creciente complejidad de los retos ambientales, sociales y de gobernanza, el diálogo con los grupos de relación se ha convertido en un elemento estructural de la gestión de Aigües de Barcelona. La transición ecológica, la emergencia climática, la protección de los derechos humanos o la sostenibilidad de la cadena de valor requieren **respuestas compartidas y procesos de toma de decisiones basados en la escucha activa**.

Paralelamente, los ciudadanos y otras partes interesadas disponen de más información y exigen a las organizaciones una mayor transparencia, rendición de cuentas y coherencia. Este contexto refuerza la necesidad de establecer **canales de participación estables** que permitan contrastar expectativas, anticipar riesgos e identificar oportunidades de mejora.

Para Aigües de Barcelona, el diálogo no es solo una herramienta para **generar valor compartido**, sino un **mecanismo estratégico para integrar los aprendizajes** derivados de la escucha en la toma de decisiones, la planificación operativa y la gestión de riesgos.

La **cocreación con los grupos de relación** contribuye a reforzar la **resiliencia** tanto de la compañía como del territorio



Gobernanza de la estrategia de diálogo

La estrategia de diálogo se gestiona a través del **Observatorio del diálogo**, un órgano interno multidisciplinar compuesto por los responsables de los principales grupos y subgrupos de relación de la compañía. Este foro permite coordinar, sistematizar y supervisar los procesos de participación, tanto en el marco del diálogo continuo como en proyectos específicos que surgen de las conversaciones mantenidas con los distintos grupos.

La compañía cuenta además con una herramienta de seguimiento propia que facilita la trazabilidad de los compromisos adquiridos y la evaluación de los resultados obtenidos.



Entre las principales funciones del Observatorio se encuentran:

- **La coordinación y el seguimiento de los procesos de diálogo** a través de sesiones de trabajo, foros, grupos focales y espacios de cocreación, con el objetivo de establecer líneas de acción compartidas y minimizar los riesgos.
- **Análisis de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de relación**, garantizando que se tengan en cuenta en la implementación de iniciativas y proyectos.
- **Fomentar la mejora continua** mediante el seguimiento sistemático de los espacios de diálogo y la incorporación de los aprendizajes a la gestión de los servicios.

En el marco de la evolución del modelo de relación y en línea con el enfoque adoptado por el grupo, el Observatorio analiza la inclusión del Planeta como grupo de partes interesadas. Esta reflexión se alinea con el análisis de la cadena de valor de Aigües de Barcelona y con el proceso de doble materialidad, reforzando una visión integrada de los impactos, riesgos y dependencias asociados a las actividades de la compañía.

¿Cómo planteamos el diálogo?

CANALES DE COMUNICACIÓN ABIERTOS Y ACCESIBLES La compañía pone a disposición de sus grupos de relación diversos canales de atención e interacción (telefónicos, digitales y presenciales), facilitando el envío de consultas, sugerencias o reclamaciones. Estos canales permiten una escucha continua y garantizan una respuesta estructurada y trazable.	REUNIONES Y ESPACIOS DE ENCUENTRO Periódicamente se organizan reuniones, conferencias y talleres con los distintos grupos de relación. Estos foros fomentan el diálogo directo, el intercambio de información relevante sobre la gestión de los servicios y la recopilación de comentarios cualitativos en tiempo real.	ENCUESTAS Y ANÁLISIS DE DOBLE MATERIALIDAD Aigües de Barcelona realiza encuestas periódicas para evaluar el nivel de satisfacción y las percepciones de sus grupos de relación. Paralelamente, el ejercicio de doble materialidad identifica los impactos, riesgos y oportunidades más relevantes desde dos perspectivas: la de la compañía hacia su entorno y la del entorno hacia la compañía. Estos instrumentos combinan información cuantitativa y cualitativa y orientan la toma de decisiones estratégicas.
PARTICIPACIÓN EN FOROS SECTORIALES Y GRUPOS DE TRABAJO La compañía promueve y participa activamente en foros de diálogo relacionados con el sector del agua, la sostenibilidad y la gestión responsable. Estos espacios permiten comparar perspectivas con otros grupos de relación relevantes, compartir buenas prácticas y avanzar en soluciones colaborativas a retos comunes.	CHARLAS Y ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN EN EL ÁMBITO LOCAL Aigües de Barcelona organiza sesiones informativas y de divulgación en universidades y organizaciones sociales y cívicas, entre otros. Estas iniciativas contribuyen a promover el consumo responsable del agua, sensibilizar sobre los impactos del cambio climático y mejorar la comprensión de la factura del agua, reforzando así una cultura de transparencia y responsabilidad compartida.	RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA La publicación periódica del informe de sostenibilidad y otros informes corporativos es una herramienta clave de rendición de cuentas. Estos documentos proporcionan información detallada sobre el desempeño ambiental, social, económico y de gobernanza, y refuerzan la confianza con los grupos de relación a través de una comunicación clara, estructurada y verificable.

Herramientas de diálogo

El diálogo y la escucha son las mejores herramientas para encontrar puntos en común. Gracias a la participación de nuestros grupos de relación en el estudio de doble materialidad y en las diversas sesiones de diálogo y cocreación, sabemos qué les interesa y qué les preocupa. Esto nos ayuda a mejorar en áreas clave y nos permite centrarnos en aquellas cuestiones que son verdaderamente importantes para los diferentes grupos de relación y para la compañía, de modo que podamos trabajar juntos para abordar objetivos comunes.



ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 SBM-2, ESRS 2 IRO-1, ESRS 2 SBM-3

Doble materialidad: un enfoque estratégico

En el contexto normativo y climático actual, la **doble materialidad** sirve de marco para estructurar y organizar la gestión ASG (ambiental, social y de gobernanza) de Aigües de Barcelona. Este ejercicio nos permite identificar rigurosamente qué cuestiones son relevantes tanto para la organización como para su entorno, e integrarlas de manera efectiva en la toma de decisiones.

En el contexto de la adaptación progresiva a la CSRD y al vigente ESRS, la doble materialidad actúa como herramienta de prospectiva estratégica y alineación, conectando el impacto de nuestras actividades sobre las personas y el medio ambiente con los factores que pueden afectar a la solidez económica y financiera de la compañía.

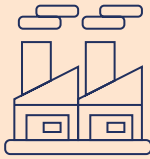
En unos años marcados por un déficit hídrico estructural y unos requisitos normativos cada vez más exigentes en materia de sostenibilidad, este ejercicio ha adquirido una importancia especial, consolidándose como un elemento central del sistema de gobernanza y del modelo de gestión.

Una perspectiva dual complementaria

El análisis se basa en dos perspectivas inseparables:

Materialidad de impacto (OUT)

Consulta con los grupos de relación



Organización

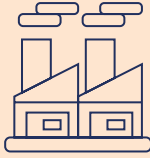
Cómo impacta la organización en su entorno y su cadena de valor



Medio ambiente
Entorno social

Materialidad financiera (IN)

Valoración con los grupos de relación expertos



Organización

Cómo impacta el entorno en la compañía desde una perspectiva económica y financiera



Medio ambiente
Entorno social

Perspectiva de impacto (OUT)

Evalúa los efectos reales y potenciales — positivos y negativos— de las actividades de la compañía sobre las personas y el medio ambiente, teniendo en cuenta toda la cadena de valor y diferentes horizontes temporales. Este enfoque incorpora explícitamente las opiniones de los grupos de relación y permite identificar los impactos prioritarios asociados a nuestras actividades.

Perspectiva financiera (IN)

Analiza los aspectos que pueden afectar al rendimiento económico, la situación financiera, los flujos de caja y el acceso al capital de la compañía. Esta dimensión refuerza la integración de los criterios ASG en el sistema de gestión de riesgos y garantiza la anticipación de los cambios en los escenarios normativos, climáticos o sociales.

La combinación de ambas perspectivas ofrece una visión global que refuerza la coherencia entre la sostenibilidad, la resiliencia y la viabilidad económica.

Metodología e integración corporativa

El ejercicio, iniciado en 2024 y finalizado a principios de 2025, se desarrolló utilizando la guía de implementación IG1 para la doble materialidad establecida por el EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group) en el marco de la CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive).

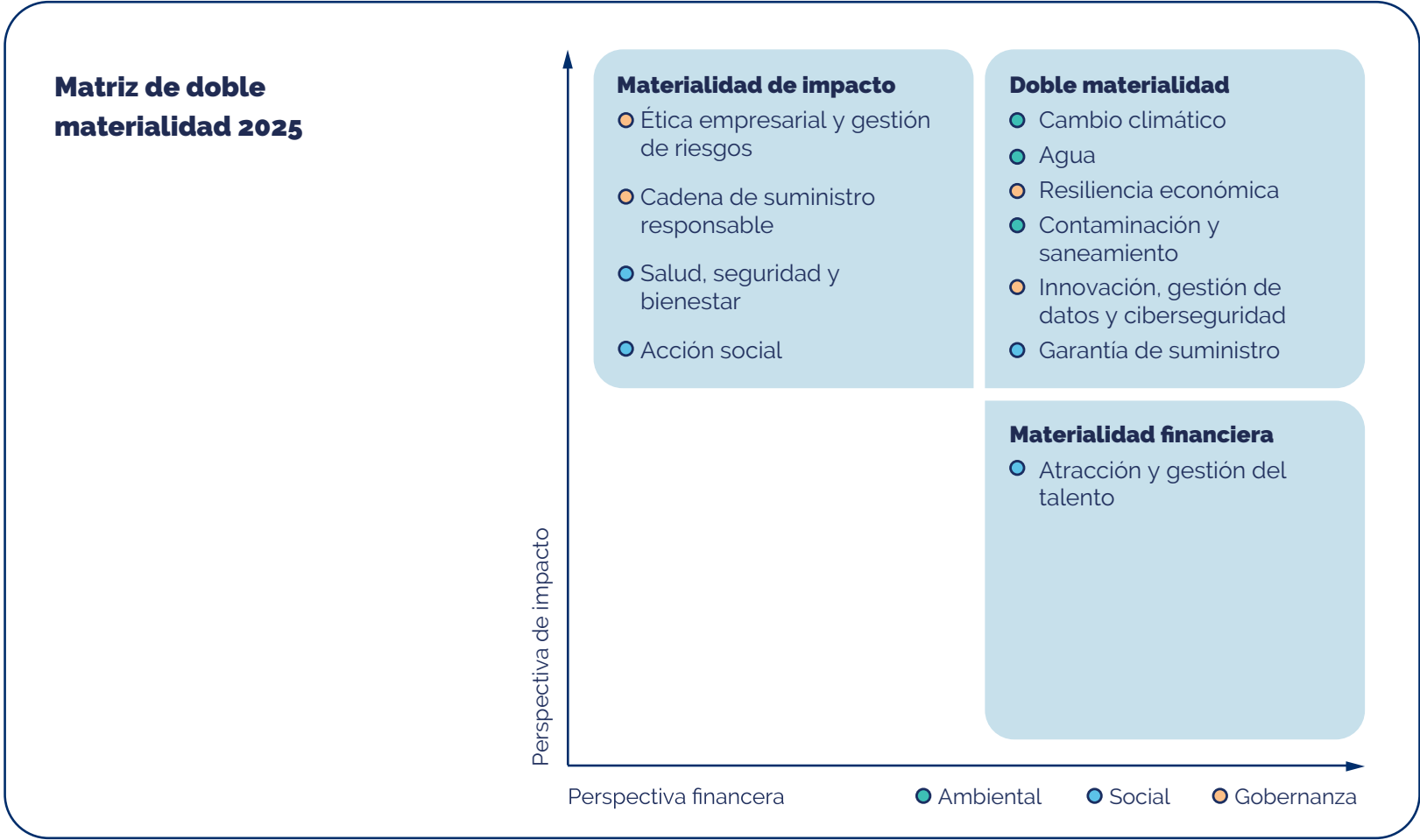
El proceso se ha llevado a cabo con un claro enfoque multifuncional y con la participación activa de la **Dirección de Gestión de Riesgos y Continuidad**, garantizando la alineación con el mapa de riesgos corporativo y con el análisis de doble materialidad desarrollado por el Grupo Veolia.

Las principales fases han sido:

- 1. **Identificación y actualización de cuestiones potencialmente materiales**, basadas en un análisis del contexto, el marco regulatorio y la cadena de valor.
- 2. **Consulta con los grupos de partes interesadas** a través de encuestas, entrevistas y grupos focales.
- 3. **Evaluación y priorización** tanto desde la perspectiva del impacto como desde la financiera.
- 4. **Definición de los umbrales de materialidad y elaboración de la matriz final**, con comunicación de los resultados a los grupos de relación.

En total, participaron **734 personas**, a través de 612 encuestas, 15 entrevistas y 3 *focus groups*, lo que refuerza el carácter participativo y sólido del ejercicio.

Asimismo, se ha incorporado al **Planeta como un grupo específico de partes interesadas**, reconociendo explícitamente que los límites ambientales condicionan la actividad futura y la sostenibilidad de la compañía.



Resultados del análisis

Como resultado del proceso, se han identificado **11 temas materiales**, alineados con las actuales ESRS (Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad) y clasificados según su naturaleza:

La matriz resultante no es un ejercicio estático, sino una **herramienta de gestión estratégica** viva para la toma de decisiones. Los resultados se integran en:

- La definición de los objetivos de la Estrategia 2030
- La planificación de inversiones
- El sistema de gestión de riesgos
- Informes de rendición de cuentas según criterios ASG

TEMA	ALINEACIÓN ESRS
Doble materialidad	
Cambio climático	E1
Agua	E3
Resiliencia económica	Específico/E1/S1/S3/S4/G1
Contaminación y saneamiento	E2
Innovación, gestión de datos y ciberseguridad	Específico/S4
Garantía de suministro	Específico/ S4
Materialidad	
Atracción y gestión del talento	S1
Materialidad de impacto	
Ética empresarial y gestión de riesgos	G1
Cadena de suministro responsable	S2 / G1
Salud, seguridad y bienestar	S1/S2
Acción social	S4





Procesos de diálogo y cocreación

Durante 2025, Aigües de Barcelona ha mantenido un diálogo continuo con sus grupos de relación:

Durante 2025, se han llevado a cabo 42 procesos de cocreación y decenas de sesiones de diálogo con los distintos grupos de relación.

Con la sociedad	• Foro de diálogo con el tercer sector. • Foro de diálogo con los servicios sociales de los distintos municipios. • Foro de diálogo con los ciudadanos.
Con la administración pública	• 8 reuniones con organismos oficiales, juntas de arbitraje, organizaciones de consumidores y OMICs. • Sesiones de trabajo con los ayuntamientos de Santa Coloma de Gramenet, Sant Adrià de Besòs, Cornellà de Llobregat y Sant Boi de Llobregat sobre la implantación de la nueva tasa municipal de recogida de residuos urbanos en la factura del agua. • Sesiones de trabajo con 22 municipios de la zona de abastecimiento —todos excepto Barcelona, que no forma parte del programa— para definir las intervenciones en la red en el marco del Programa Sectorial de Mejora de las Redes de Abastecimiento de Agua de la Diputación de Barcelona. • Sesiones de trabajo con la Diputación de Barcelona y los ayuntamientos de Montcada i Reixac, Sant Adrià de Besòs, Viladecans, Sant Boi de Llobregat, Castelldefels, Gavà, Cornellà de Llobregat y Badalona para diseñar nuevos proyectos de acción social. • Sesiones de trabajo con el Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat para definir el proyecto desarrollado en el marco del Laboratorio de Innovación Abierta con los ayuntamientos, destinado a abordar el reto municipal de la gestión de las aguas del lago del Parque de Can Mercader.
Con los proveedores	• Organización de una jornada anual de diálogo con proveedores, centrada en el impacto del escenario geopolítico en la cadena de suministro. • Reuniones periódicas de seguimiento con proveedores estratégicos (productos químicos, gestión de residuos, energía, servicios del Área de Clientes y empresas contratistas, entre otros). • Sesiones presenciales del Hub de acción climática, incluyendo un focus group con proveedores químicos y una sesión global con proveedores multisectoriales. • Participación en el Business With Social Value con proveedores sociales (centros especiales de empleo y empresas de inserción).
Con los clientes	• Reuniones con las principales asociaciones de instaladores de la zona (Barcelona y Baix Llobregat) y puesta en marcha de un canal de atención específico para este colectivo. • Mesas de trabajo con el Colegio de Administradores de Fincas de Barcelona y la creación de un canal de atención específico. • Sesiones con grandes consumidores y clientes importantes para mejorar la eficiencia de sus procedimientos a través de un canal de contacto exclusivo. • Reuniones con grandes clientes para consolidar un espacio de comunicación específico e identificar soluciones adaptadas a sus necesidades. • Reuniones con asociaciones de vecinos para proporcionar información sobre la factura del agua y el programa de descuentos.
Personas trabajadoras	• Sesiones de diálogo con la red de Embajadores. • Más de 120 entrevistas personales con personas trabajadoras de diferentes áreas en el marco del programa de desarrollo Horizonte Azul desde el inicio del proyecto. • Sesiones 'Conoce AB', espacios de encuentro para conocer los diferentes departamentos de la compañía y reforzar la comunicación interna.
Regulador	• Mesas de trabajo para abordar cuestiones relacionadas con la sequía, la tarifa, las inversiones y el seguimiento operativo del servicio.
Accionistas	• Junta General de Accionistas.

Alianzas estratégicas

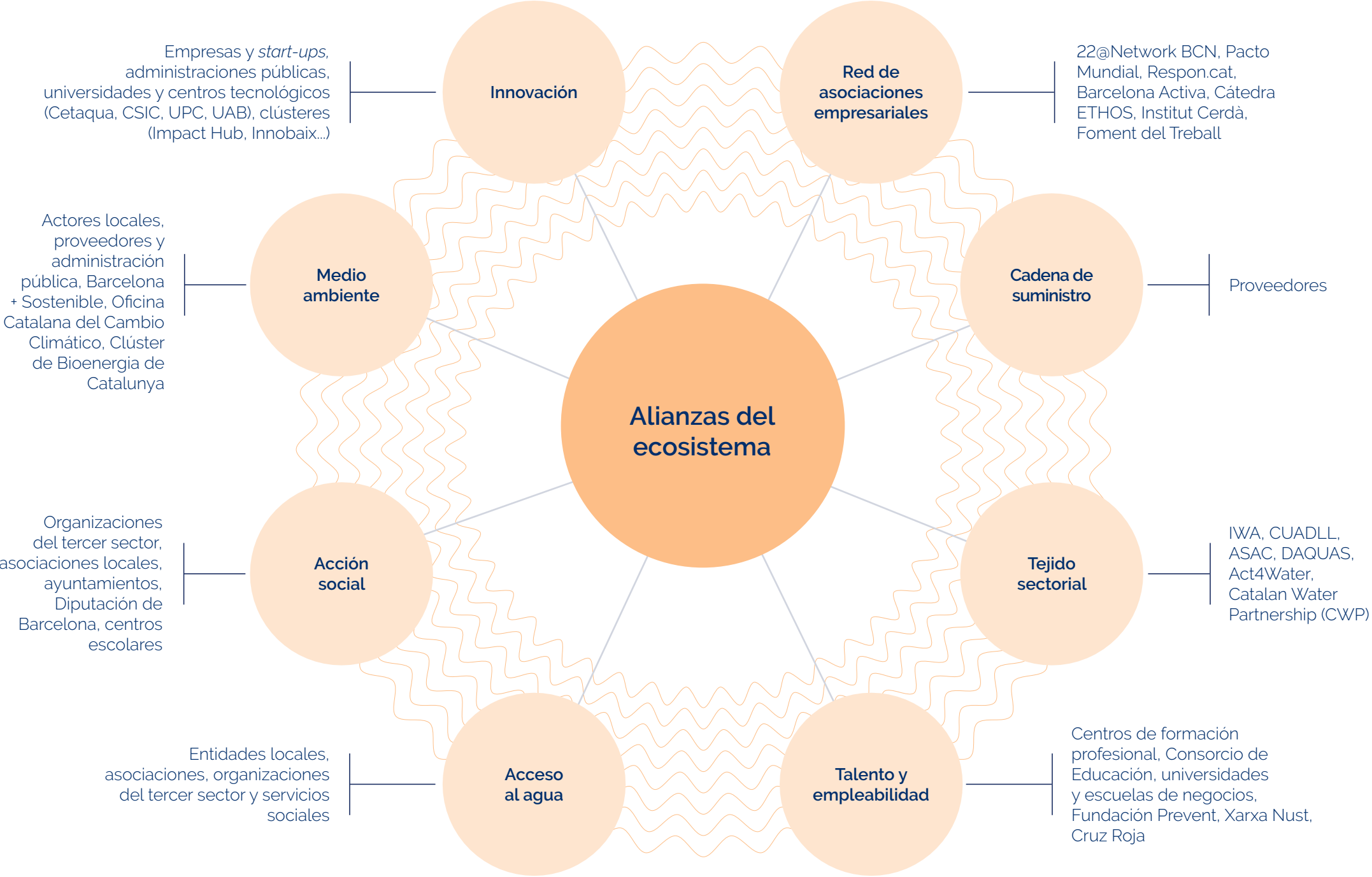
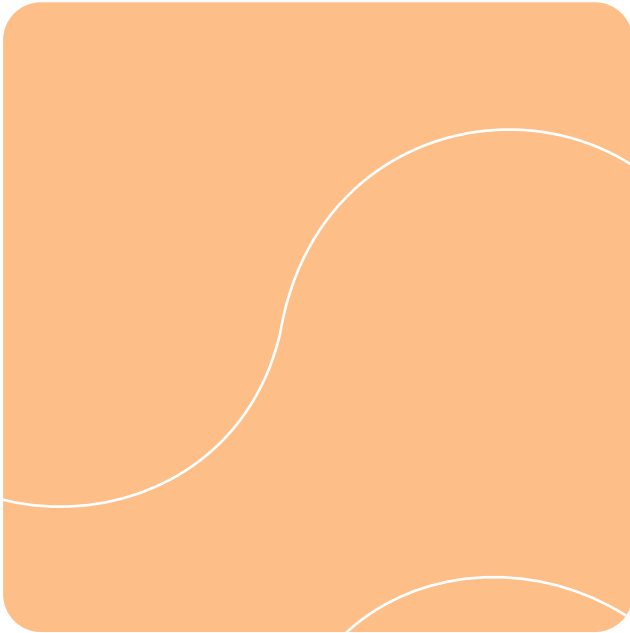


La **Agenda 2030 de las Naciones Unidas** establece un marco de acción común que insta a los gobiernos, las empresas y la sociedad civil a trabajar juntos para hacer frente a los principales retos globales. La protección del planeta, la mejora de la calidad de vida y la dignidad de las personas, la prosperidad económica y el trabajo decente, así como el fortalecimiento de instituciones sólidas y responsables, requieren **alianzas fuertes y estables**.



En este contexto, **Aigües de Barcelona considera las alianzas como una palanca estratégica** para avanzar en sus objetivos ASG. La compañía apuesta por la **colaboración público-privada** y por trabajar conjuntamente con las autoridades, las organizaciones sociales y ambientales, y las organizaciones del ecosistema innovador e industrial del área metropolitana de Barcelona.

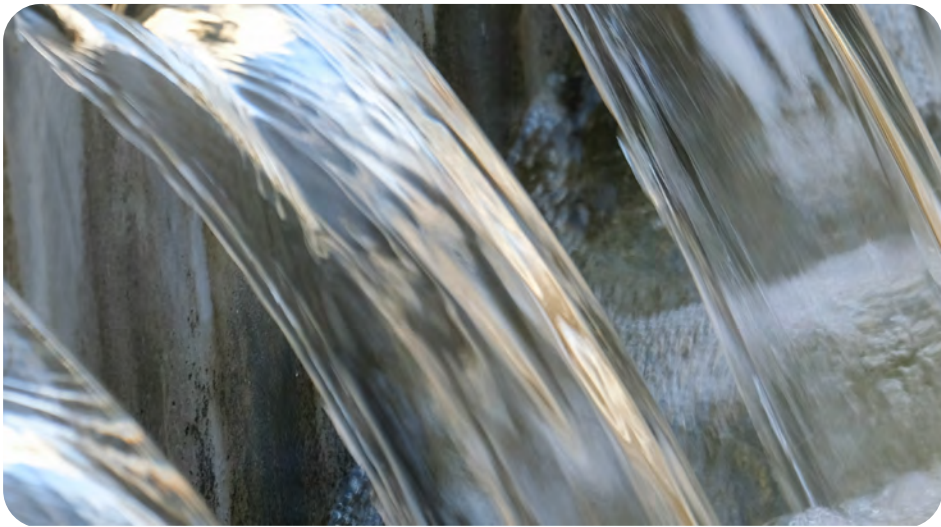
A lo largo de 2025, se han promovido **varias líneas de diálogo para consolidar alianzas** que permitan dar respuesta a los retos sociales y ambientales del territorio y reforzar la resiliencia del ecosistema metropolitano.



Alianzas con las administraciones locales

Aigües de Barcelona pone a disposición de las administraciones públicas su **capacidad técnica, su experiencia operativa y su conocimiento del territorio** para desarrollar iniciativas conjuntas en los ámbitos social, ambiental y de buen gobierno. En un entorno marcado por la complejidad normativa, la emergencia climática y las crecientes necesidades sociales, la cooperación institucional se convierte en un elemento clave para garantizar la eficacia de las políticas públicas relacionadas con el ciclo integral del agua.

Estas alianzas se estructuran en torno a **tres ejes principales**:



Eje social

Apoyo directo para **garantizar el acceso al agua** a las personas en situaciones vulnerables.

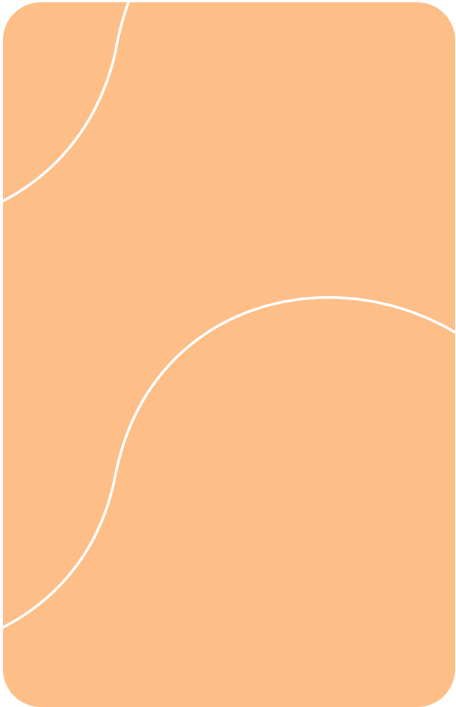
Promoción de iniciativas que contribuyan a la creación de empleo de calidad y a una **transición justa**, con especial atención a los derechos humanos, la igualdad de oportunidades y la inclusión.

Eje ambiental

Colaboración en la **transición hídrica y ambiental** hacia un modelo de producción y consumo más sostenible, local y resiliente, contribuyendo a la descarbonización y a la gestión eficiente de los recursos hídricos.

Eje de buen gobierno

Fomentar el **diálogo institucional, la transparencia y la rendición de cuentas** como principios rectores de la relación con el sector público.



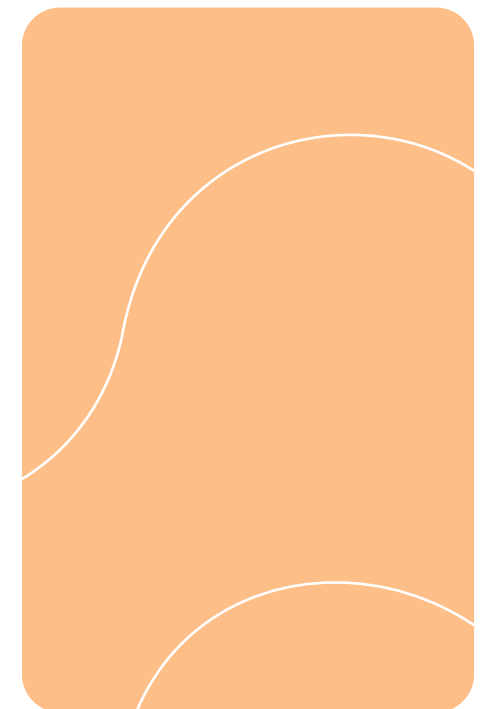
Durante 2025, se celebraron más de 350 reuniones con los ayuntamientos del área metropolitana, reforzando la coordinación y la planificación conjunta en estas tres áreas.

Alianzas con el sector asociativo

Aigües de Barcelona participa activamente en **asociaciones y plataformas públicas y privadas** que promueven la sostenibilidad, la innovación y el desarrollo económico y social del territorio. Esta participación permite **compartir conocimientos, generar sinergias y promover iniciativas colectivas con un impacto positivo**.

La compañía es miembro de las siguientes organizaciones, entre otras: Institut Cerdà, ASAC, CUADLL, Act4Water, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Oficina Catalana del Cambio Climático (Acuerdos Voluntarios), 22@ Network BCN, Respon.cat, Red Nust, Barcelona Activa, Barcelona + Sostenible, la Universidad Ramon Llull (Cátedra Ethos), Foment del Treball e Innobaix.

A través de estas alianzas, **Aigües de Barcelona refuerza su compromiso con el desarrollo sostenible, la innovación responsable y la generación de valor compartido**, contribuyendo a la consecución de objetivos más ambiciosos en beneficio de la sociedad en su conjunto.



Gestión eficiente de los recursos económicos



Aigües de Barcelona orienta sus actividades bajo un **modelo de gestión económica responsable**, con el objetivo de garantizar la sostenibilidad a largo plazo del servicio, asegurar el **equilibrio económico y financiero**, y mantener la **capacidad de inversión necesaria** para abordar los retos estructurales del territorio, especialmente en materia de **resiliencia hídrica**.



En 2025 se aplicó una **actualización tarifaria con un incremento medio del 5,95%** respecto a 2024, con efecto a partir del 20 de marzo. Con el objetivo de proteger el consumo esencial, los **tramos 1.º y 2.º de consumo doméstico** — asociados al consumo vital de **100 litros por persona y día**— han limitado el incremento a la tasa de inflación anual a diciembre de 2024 **(+2,9%)**. La diferencia se ha distribuido entre las restantes partidas tarifarias, que han aumentado un **6,72%**, lo que permite mantener el equilibrio del servicio.

El aumento se debe principalmente a los recursos necesarios para hacer frente a un **contexto de escasez estructural de agua** y a la necesidad de llevar a cabo obras de infraestructura que garanticen la seguridad del suministro, abordando obras asociadas a mejoras importantes de la red y la infraestructura hídrica para **garantizar la resiliencia hídrica** en el área metropolitana.

A pesar del retorno a una situación de normalidad hídrica durante 2025, como consecuencia de las precipitaciones, la compañía ha seguido implementando **medidas estructurales**, en coordinación con la AMB y la ACA, para reforzar la capacidad de captación y tratamiento de agua, adaptando así el sistema a los periodos de escasez.

En este contexto, se han llevado a cabo actuaciones prioritarias vinculadas a las medidas extraordinarias contra la sequía, entre las que se incluyen:

La **ampliación del tratamiento por ósmosis inversa en los pozos de Estrella**, en la Estación de Tratamiento de Agua Potable de Estrella (ETAP Estrella).

La **ampliación de la planta de tratamiento de agua potable del Besòs** y la incorporación de nuevas tomas subterráneas y superficiales.

La **construcción de nuevos pozos** en los **alrededores de la ETAP de Sant Joan Despí**, con un aumento de la capacidad de hasta **1,3 m³/s**.



Estas medidas permiten **movilizar recursos no convencionales** y mejoran la calidad y la disponibilidad del agua en contextos de escasez. Las **nuevas fuentes de abastecimiento asociadas entrarán en funcionamiento en 2026** y reforzarán estructuralmente la resiliencia hídrica metropolitana.

01

02

03

04

05



Durante 2025, **los tipos de interés también se han moderado**, lo que ha repercutido en el gasto financiero, a pesar del mayor esfuerzo inversor derivado de las medidas de emergencia por sequía.

La actualización tarifaria de 2025 ha incorporado asimismo un reequilibrio de costes (IPC, energía) y nuevos recursos para consolidar el modelo de gestión, con un enfoque en la transformación digital para mejorar la sostenibilidad y la resiliencia frente a los efectos del cambio climático, recursos para mejorar la experiencia del cliente, la reducción de las pérdidas de agua y un mayor compromiso con la consecución de los ODS.

Consciente del impacto que la actualización tarifaria podría tener en las familias en situación de vulnerabilidad, Aigües de Barcelona ha mantenido su compromiso con la sociedad y las personas, continuando con la inversión en acción social, a la que ha destinado **3,26 M€** (según la metodología del London Benchmarking Group, LBG) a través de iniciativas en materia de educación, sensibilización, desarrollo local, salud y bienestar de los ciudadanos del área metropolitana de Barcelona.

Gestión económica	2023	2024	2025
Gasto en impuesto de sociedades (€)	951.278	5.010.892	9.831.793
Beneficio neto (€)	1.694.978	28.581.425	48.618.974
Subvenciones públicas recibidas (€) *	345.269	1.985.047	3.561.767

(*) Subvenciones contabilizadas como ingresos en la cuenta de resultados. El incremento en 2024 y 2025 respecto a 2023 se debe al PERTE de Digitalización (proyecto Ressona).

Datos financieros de creación de valor

(M€)	2023	2024	2025
Valor económico directo generado	494,7	596,0	645,4
a) Ingresos	494,7	596,0	645,4
Valor económico distribuido	(448,4)	(520,2)	(581,9)
b) Gastos de explotación	(343,9)	(402,2)	(418,4)
c) Gastos de personal	(92,7)	(99,2)	(103,0)
d) Proveedores de capital	(3,8)	(6,7)	(30,8)
Accionistas (dividendos pagados)	0,0	0,0	(25,7)
Gastos por intereses pagados	(3,8)	(6,7)	(5,1)
e) Impuestos	(6,4)	(10,1)	(27,6)
Impuesto de Sociedades (IS)	0,2	(0,7)	(18,8)
Otros impuestos	(6,6)	(9,4)	(8,8)
f) Recursos para la sociedad (donaciones, patrocinios y mecenazgo)	(1,6)	(2,0)	(2,1)
Valor económico retenido	46,3	75,8	63,5



Cuenta de resultados

CUENTA DE RESULTADOS (M€)	2023	2024	2025
Ingresos	494,7	596,0	645,4
Gastos de explotación	(444,7)	(512,7)	(532,2)
Amortizaciones y provisiones	(44,7)	(47,2)	(50,9)
Partida extraordinaria	(1,3)	(1,0)	(1,1)
Beneficio de explotación	4,0	35,1	61,2
Resultado financiero	(1,3)	(1,5)	(2,8)
Beneficio antes de impuestos	2,7	33,6	58,4
Impuesto de sociedades	(1,0)	(5,0)	(9,8)
Beneficio del ejercicio	1,7	28,6	48,6



Prácticas de pago

Aigües de Barcelona mantiene una política de pagos responsable con su cadena de suministro, **estableciendo plazos que en ningún caso superan los 60 días a partir de la fecha de la factura**, independientemente del tipo de proveedor.

Esta práctica garantiza el cumplimiento de la normativa aplicable, incluida la relativa a las pymes, y contribuye a reforzar la solidez y la confianza en la relación con los proveedores.

Durante el ejercicio 2025, el **plazo medio de pago a proveedores se situó en 41 días**, lo que supone una ligera mejora con respecto a la tendencia de los últimos años (42 días en 2024 y 44 días en 2023). Los ratios de operaciones pagadas y pendientes se mantienen en línea con este indicador, consolidando una tendencia estable y situándose por debajo del límite legal.

En cuanto al cumplimiento del plazo de pago legal, los resultados muestran un nivel muy alto:

- El **99% del importe total pagado en 2025** se abonó dentro del plazo legal (el 97% en 2024 y el 69% en 2023).
- El **94% del número total de facturas pagadas en 2025** se liquidó dentro del plazo legal (el 94% en 2024 y el 42% en 2023).

Estas cifras reflejan una mejora significativa con respecto a 2023 y consolidan un desempeño alineado con las buenas prácticas de gobernanza y responsabilidad financiera.

A 31 de diciembre de 2025, **no hay procedimientos judiciales pendientes relacionados con retrasos en los pagos**, lo que refuerza la solidez del sistema de control interno y la fiabilidad de la gestión de las obligaciones frente a terceros.





Financiación sostenible

Aigües de Barcelona lleva años integrando criterios **sociales, ambientales y de gobernanza** en su política financiera, alineando su financiación con su modelo de gestión responsable. En línea con este compromiso, en 2021 la compañía formalizó una **financiación bancaria vinculada a objetivos de sostenibilidad**, condicionando el tipo de interés al cumplimiento de determinados indicadores.

Los compromisos asociados a esta financiación son:

- **Social:** mantener un determinado nivel anual de inversión en acción social.
- **Ambiental:** reducción de la huella de carbono en la producción de agua potable.
- **Gobernanza:** reducción progresiva de la brecha salarial en los puestos técnicos, actualmente situada por debajo de la media catalana.

¿Qué son los CAP?

Los Créditos de Agua Positivos (CAP) son un indicador de la contribución a la adaptación al cambio climático. Es una medida del impacto positivo en una cuenca de una serie de actuaciones llevadas a cabo por una entidad y equivale a 1.000 m³ de huella de agua ahorrada. Los CAP pueden intercambiarse con entidades que, tras haber implementado medidas para reducir su huella de agua, deseen recurrir a proyectos de compensación para contribuir a una gestión del agua más sostenible.

En 2023, este modelo se reforzó con la firma de un **préstamo sindicado también vinculado a objetivos de sostenibilidad**, que amplía los compromisos existentes:

- **Social:** mantenimiento del nivel de inversión en acción social.
- **Ambiental:** generación de CAP (créditos de agua positivos) para aumentar las masas de agua disponibles. Este indicador ha sido sustituido por el indicador de Rendimiento Técnico Hidráulico (RTH) de la red de abastecimiento de agua, una vez que este cambio fue aprobado por los tres bancos y se llevó a cabo la Second Party Opinion por parte de un tercero. El cambio de indicador se debe al nuevo contexto hídrico (embalses al 90% o más) y al limitado margen de maniobra de Aigües de Barcelona para generar CAPs vinculados a la producción de agua regenerada, debido a los nuevos protocolos operativos establecidos por las autoridades competentes.
- **Gobernanza:** aumento anual del volumen de compras direccionables según criterios de sostenibilidad.

Objetivos de financiación sostenible para 2021

Objetivo	2023	2024	2025
Reducir la brecha salarial del 11,49% al 10,67% para el personal técnico y directivo (categorías T1, T2 y T3) en el periodo 2021-2027 *	6,10%	3,7 %	3,16%
Mantener una inversión anual de 1,5 millones de euros en acción social **	2,5 M€	2,7 M€	3,26 M€
Reducir anualmente la huella de carbono de alcance 1 de la producción de agua potable ***	9,73 tCO ₂ eq/hm³	6,63 tCO ₂ eq/hm³	8,93 tCO ₂ eq/hm³

(*) El cálculo de la brecha salarial de género [brecha salarial de género = (salario medio masculino – salario medio femenino) / (salario medio masculino)] se ha realizado de acuerdo con la metodología de cálculo establecida por el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de la Generalitat de Catalunya y se ha realizado a partir de la remuneración media de los trabajadores/as en activo a 31 de diciembre, teniendo en cuenta el salario base bruto anual, los complementos voluntarios, los complementos obligatorios y las horas extras.

(**) La inversión en acción social se mide de acuerdo con la metodología del LBG (London Benchmarking Group).

(***) La fórmula de cálculo de este indicador es: Emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 1 / agua producida en las ETAPs de Aigües de Barcelona. El aumento de este indicador se ha debido principalmente al mayor consumo de gas natural en el proceso de secado térmico y atomización de la línea de tratamiento de lodos de la ETAP de Sant Joan Despí en comparación con 2024, cuando una parada técnica de la instalación durante el último trimestre del año redujo el consumo anual habitual.

Objetivos de financiación sostenible para 2023

Objetivo	2023	2024	2025
Incremento año tras año del volumen de compras susceptibles de ser realizadas según criterios de sostenibilidad (objetivo del 80% para 2030) *	49,4%	55,83%	62,64%
Mantener una inversión anual de 1,5 millones de euros en acción social **	2,5 M€	2,7 M€	3,26 M€
Rendimiento técnico hidráulico (RTH) de la red de abastecimiento de agua (objetivo anual de superar el 83,1%) ***	83,51	85,26	85,81

(*) Las compras susceptibles de ser consideradas son todas las compras de la compañía vinculadas a la cadena de suministro, obras, servicios y suministros, excluyendo compras como el agua bruta, que se adquiere íntegramente a ATL, los pagos a administraciones públicas o asociaciones, y los servicios financieros.

(**) Igual que en la financiación ASG de 2021.

(***) El indicador ambiental era inicialmente la capacidad de generar CAPs y ha sido sustituido por el rendimiento técnico hidráulico. A pesar de este cambio, Aigües de Barcelona mantiene su compromiso con la generación de CAPs. Los CAPs (Créditos de Agua Positivos) generados en 2025 a partir de la reducción del rendimiento técnico hidráulico y la recarga de acuíferos ascienden a 4.559.



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Taxonomía de
financiación
sostenible



”

En el contexto actual de transición ecológica y lucha contra el cambio climático, realizar el ejercicio de taxonomía se ha convertido en una necesidad estratégica para las empresas. Este proceso va más allá del simple cumplimiento normativo y representa una oportunidad para transformar el modelo de negocio hacia la sostenibilidad.

La taxonomía proporciona un lenguaje común y transparente que permite identificar qué actividades económicas contribuyen realmente a los objetivos ambientales, generando confianza entre inversores, clientes y reguladores, y eliminando ambigüedades y posibles prácticas de greenwashing.

A nivel financiero, el ejercicio de taxonomía facilita el acceso a la financiación sostenible. Las entidades financieras y los inversores priorizan cada vez más a las empresas con actividades alineadas con criterios ASG, ofreciendo mejores condiciones de financiación y acceso a capitales verdes.

Montse Freixes.
Responsable de
Taxonomía

Desde una perspectiva estratégica, este análisis permite a las empresas identificar riesgos y oportunidades, así como detectar áreas de mejora e inversiones prioritarias.

En Aigües de Barcelona, como líderes de la transformación ecológica del sector del agua y con un firme compromiso con la sostenibilidad, hace años que hemos integrado el análisis de taxonomía en nuestros procesos de gestión, evaluación y toma de decisiones. De este modo, la compañía avanza en su proceso de adaptación progresiva a los requisitos de reporting de la Directiva CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) de la Unión Europea. Esto nos permite alinear nuestras operaciones con los estándares más exigentes en materia de sostenibilidad y posicionarnos como referentes del sector.

Creemos que la sostenibilidad exige una acción proactiva, responsable, rigurosa y con visión de futuro. Esta filosofía guía cada una de nuestras decisiones estratégicas y operativas.

”



01

02

03

04

05

La **Unión Europea** se ha comprometido a alcanzar la **neutralidad climática para 2050**, lo que la convierte en el primer continente en adoptar este objetivo de forma vinculante. Para avanzar hacia este objetivo, ha desplegado un marco regulatorio que exige a las empresas y administraciones integrar la sostenibilidad en sus actividades, con especial énfasis en la contribución efectiva a la preservación del medio ambiente.

En este contexto, la entrada en vigor de la **CSRD** (Corporate Sustainability Reporting Directive) implica también la aplicación de la **Taxonomía Ambiental Europea**, que establece un marco común para determinar qué actividades económicas pueden considerarse sostenibles. Se basa en **seis objetivos ambientales**:

1. Mitigación del cambio climático
 2. Adaptación al cambio climático
 3. Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos
 4. Transición hacia una economía circular
 5. Prevención y control de la contaminación
 6. Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas

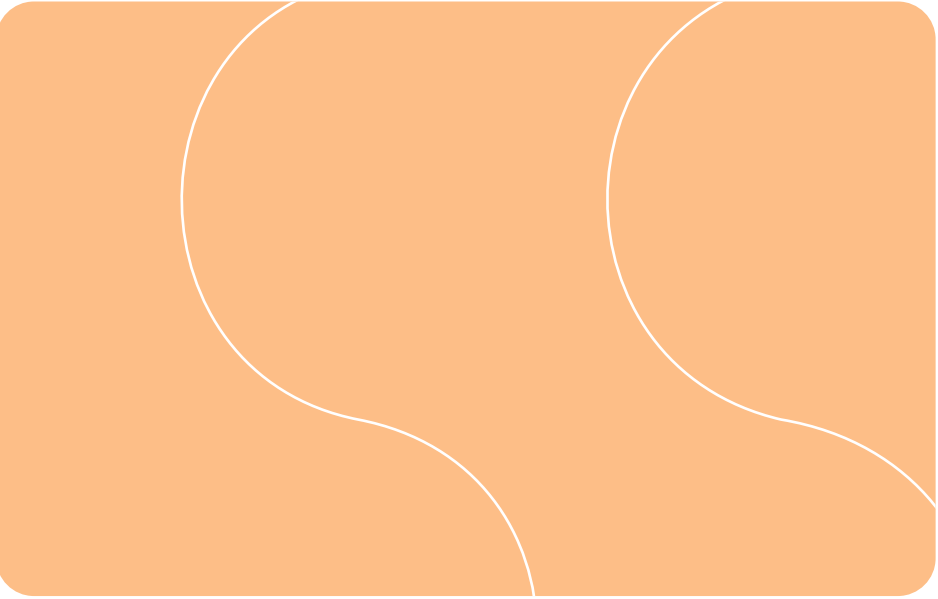


Aigües de Barcelona ha llevado a cabo un análisis de los seis objetivos desde la doble perspectiva de la **elegibilidad y la alineación**, con el objetivo de identificar en qué medida sus actividades contribuyen a los criterios establecidos por la Taxonomía.

Más allá del cumplimiento normativo, este ejercicio ha permitido:

- Medir el nivel real de alineación ambiental de las actividades de la compañía.
- Identificar áreas de mejora y oportunidades de inversión.
- Priorizar actuaciones estratégicas para aumentar los índices de alineación en los próximos ejercicios.

De este modo, la Taxonomía se consolida como herramienta de planificación y orientación de las inversiones, reforzando la coherencia entre la estrategia, la sostenibilidad ambiental y el rendimiento económico.



Una cadena de suministro responsable y de proximidad



En Aigües de Barcelona integramos **criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG)** en los procesos de contratación para avanzar hacia una cadena de valor más sostenible y resiliente. Este compromiso se concreta en **procedimientos de compra responsable**, alineados con la Estrategia 2030 y con los principios de ética y transparencia.

La relación con los proveedores se basa en la integridad, la igualdad de trato, la no discriminación y la libre competencia, dentro del marco normativo vigente. Asimismo, fomentamos un diálogo continuo que favorece la **cocreación** y la **innovación compartida**.

Este modelo de proximidad contribuye a generar valor económico, social y ambiental en el territorio, impulsando la circularidad y optimizando los recursos necesarios para la prestación del servicio de gestión del ciclo integral del agua.

Una cadena de suministro responsable y de proximidad



Mercedes
Doñate.
Responsable
de la Central de
Contratación

”

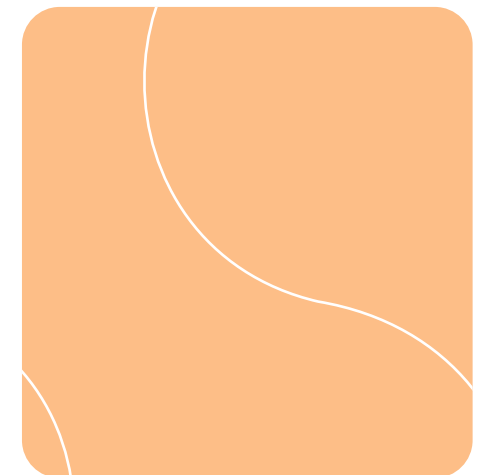
En Aigües de Barcelona, la contratación no es solo una función operativa: es una herramienta estratégica para construir una cadena de suministro responsable y resiliente.

En nuestro modelo de contratación, la integración de criterios ASG es un elemento central. A través de los procedimientos de contratación, seleccionamos a nuestros proveedores no solo en términos económicos, sino también desde la perspectiva ambiental, social y de gobernanza, garantizando que cada empresa que forma parte de nuestra cadena de valor comparta nuestros estándares de responsabilidad.

A lo largo de 2025, hemos avanzado en la materialización de los criterios de sostenibilidad que, fruto de una apuesta decidida de la compañía y de un trabajo transversal entre áreas, hemos desarrollado internamente para incorporarlos de manera efectiva a los procesos de contratación. Estos criterios, ya sea como requisitos obligatorios o como aspectos puntuables, incentivan que las empresas licitadoras aporten medidas concretas en materia ASG, favoreciendo así que resulten adjudicatarias aquellas que demuestran un mayor compromiso con la sostenibilidad.

Este camino no se detiene aquí. Nuestro reto es seguir evolucionando el modelo de contratación para adaptarlo a los nuevos requerimientos normativos y a las crecientes expectativas en materia de sostenibilidad, consolidando la contratación responsable como un elemento distintivo y de valor para Aigües de Barcelona y para el conjunto de la sociedad.

”





Compras con valor social

En Aigües de Barcelona, basamos la gestión de nuestra cadena de suministro en un sólido marco ético alineado con los estándares internacionales. Las relaciones con los proveedores se basan en el respeto de los derechos humanos, los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Código ético de la compañía y las políticas corporativas sobre gestión integrada, desarrollo sostenible y derechos humanos.

Este compromiso se recoge específicamente en la Política de Compras Sostenibles, el Código de Conducta del Proveedor y las condiciones generales de contratación. La aceptación de estos principios forma parte del proceso de calificación y formalización del contrato, lo que garantiza que la cadena de valor esté alineada con la Estrategia 2030 y los objetivos ASG de la compañía.

Para garantizar la incorporación efectiva de criterios sociales y ambientales en las compras, nos basamos en cuatro instrumentos principales:





Relación sostenible con los proveedores

Aigües de Barcelona aborda la **gestión de la cadena de suministro** con una visión a largo plazo, basada en una selección de proveedores equitativa, transparente y trazable. Este enfoque refuerza la confianza, minimiza los riesgos y contribuye a garantizar la continuidad y la calidad del servicio esencial que prestamos.

El proceso de cualificación de proveedores tiene como objetivo **garantizar la calidad y la continuidad de los suministros y servicios contratados**. Para ello, es fundamental trabajar con organizaciones que puedan demostrar la **competencia técnica, la capacidad operativa, el compromiso y la estructura necesarios** para cumplir adecuadamente con las especificaciones definidas en cada proceso de adquisición o contratación.

Contamos con un procedimiento de cualificación integrado en el sistema de calidad, que garantiza que la selección de proveedores se lleve a cabo de acuerdo con criterios objetivos de capacidad y compromiso, asegurando la coherencia con los principios de buen gobierno y gestión responsable.

Asimismo, para preservar la continuidad de la actividad, clasificamos a los proveedores según su nivel de riesgo y el impacto potencial en la prestación del servicio:

- **Estratégicos:** su indisponibilidad afecta directamente a la prestación de servicios esenciales a corto plazo (menos de una semana) y puede poner en peligro los procesos identificados como críticos en el análisis de impacto en el negocio (BIA).
- **Importantes:** su indisponibilidad no afecta de forma inmediata al servicio, pero, en combinación con otras incidencias o en situaciones adversas, puede afectar a su rendimiento.
- **Generales:** los demás proveedores con un impacto menor en la continuidad operativa.



Número de licitaciones con criterios de sostenibilidad

2025



2024

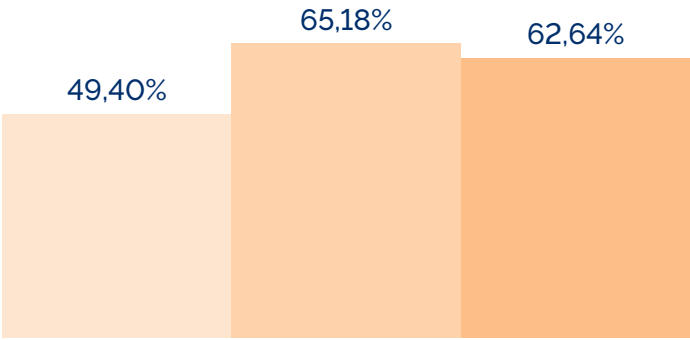


2023



Compras direccionables bajo criterios de sostenibilidad*

2023 2024 2025



(*) Las compras direccionables son todas las compras de la compañía vinculadas a la cadena de suministro, la construcción, los servicios y los suministros, excluyendo compras como el agua bruta, que se adquiere íntegramente a ATL, los pagos a administraciones públicas o asociaciones y los servicios financieros.

Nos hemos fijado el objetivo estratégico de garantizar que, para 2030, el 80% del valor de todas las compras susceptibles de ser realizadas* por la compañía se realice con criterios de sostenibilidad. Actualmente, el porcentaje se sitúa en el 62,64%.

Criterios de sostenibilidad en los procedimientos de contratación

La Estrategia 2030 de Aigües de Barcelona promueve la inclusión de criterios vinculados a prácticas que fomenten el desarrollo sostenible en los procesos de contratación, integrando **aspectos ambientales, sociales y de salud y seguridad laboral**.

Para avanzar en este ámbito, la compañía cuenta con la **Guía para la aplicación de criterios sociales y ambientales**, que establece el marco para incorporar estos requisitos a lo largo de las diferentes fases del proceso de contratación. De forma complementaria, se dispone de **fichas de criterios de sostenibilidad para cada categoría de compra**, en las que se especifican los criterios a tener en cuenta, su ponderación en el proceso de adjudicación y las obligaciones contractuales asociadas.

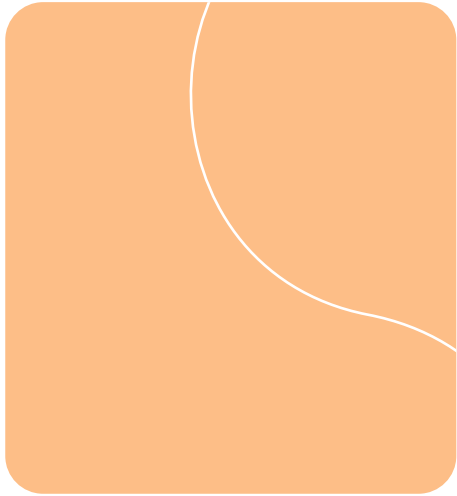
El número de procedimientos en los que se han incluido **criterios de sostenibilidad** se obtiene de la plataforma corporativa de gestión de procesos de contratación. Durante 2025, se han incorporado criterios sociales, ambientales o de eficiencia energética en **99 procedimientos**, lo que representa el **60% del total de licitaciones**.



Compras con valor social y local

Aigües de Barcelona integra la dimensión social en su política de compras, promoviendo la contratación de empresas que generan un impacto social y ambiental positivo. Estas organizaciones contribuyen, entre otras cosas, a la inclusión sociolaboral de personas en situaciones vulnerables, al apoyo de iniciativas sin ánimo de lucro o al fomento de un modelo económico más inclusivo.

Durante el ejercicio 2025, la compañía ha mantenido este compromiso mediante la contratación de bienes y servicios de empresas de valor social, entre las que se destacan:



- Plazy
- ESCID-Grupo Sifu
- Femarec
- Taller Auria
- Fundació Privada Joia
- Salta, una empresa de inserción
- E.I. SaóPrat
- Formació i Treball, empresa de inserción
- Trinijove, empresa de inserción
- E.I. L'Olivera Can Calopa



- 01
- 02
- 03
- 04**
- 05



Compra local

Aigües de Barcelona promueve un modelo de compras basado en la proximidad, con el objetivo de generar valor económico, social y ambiental en el territorio donde opera. Este enfoque contribuye a fortalecer el tejido empresarial local, reducir los impactos relacionados con el transporte y fomentar una cadena de suministro más resiliente.

Durante el ejercicio, el **74,2%** de la facturación se realizó con **proveedores locales** (provincia de Barcelona), lo que pone de relieve el importante papel de la contratación local en la adquisición de materiales y servicios por parte de la compañía. En cuanto al resto, el **25,5%** de la facturación se concentra en proveedores ubicados en el resto de Cataluña y España, mientras que solo el **0,3%** corresponde a proveedores internacionales.



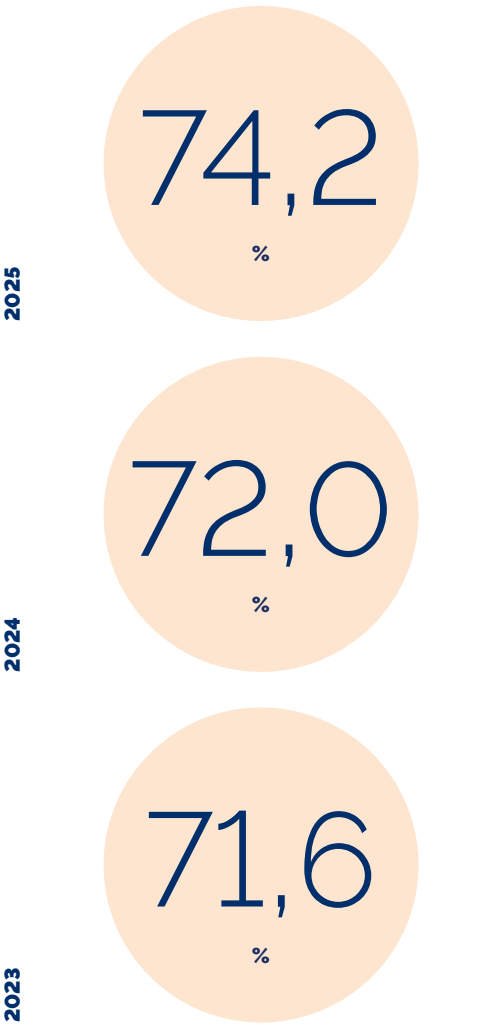
Proveedores	2023	2024	2025
-------------	------	------	------

Número de proveedores			
Locales (provincia de Barcelona)	953	967	1.014
Resto de Cataluña y España	384	390	402
Internacional	35	36	48

Compra local y no local	2023	2024	2025
-------------------------	------	------	------

M€	2023	2024	2025
Locales (provincia de Barcelona)	225,89	255,78	289,89
Resto de Cataluña y España	88,79	98,48	99,51
Internacional	0,67	0,81	1,16

Compras en comercios locales *



(*) La normativa de contratación pública vigente obliga a Aigües de Barcelona a convocar procesos de licitación que garanticen la competencia y la igualdad de trato entre los diferentes operadores. El último año se ha registrado una cierta recuperación al alza del indicador en comparación con 2023, año en el que determinados servicios de gran volumen se adjudicaron a empresas no domiciliadas en la provincia de Barcelona.



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05

Certificación de proveedores

La Dirección de Compras y Abastecimiento dispone de un cuadro de mando propio que permite el seguimiento periódico de un conjunto de indicadores internos y externos vinculados a la gestión de la cadena de suministro.

Entre estos indicadores, destaca el seguimiento de la **certificación de los proveedores en sistemas de gestión**, especialmente en las áreas de garantía de calidad, gestión ambiental y salud y seguridad en el trabajo, de conformidad con las normas **ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001**.

Con periodicidad trimestral, coincidiendo con la reunión del Comité de Seguimiento de Indicadores, se analiza el avance de estas certificaciones y se identifica a aquellos proveedores que, por su relevancia e impacto en las actividades de Aigües de Barcelona, pueden ser animados a obtener estas acreditaciones como una oportunidad para mejorar y reforzar sus sistemas de gestión.



% de proveedores certificados *	2023	2024	2025
M€			
Proveedores con ISO 9001	73,4	65,8	77,4
Proveedores con ISO 14001	71,7	64,5	76,0
Proveedores con ISO 45001	60,2	56,7	78,3

(*) Este indicador se calcula en función del volumen de facturación.

Durante el último año, se ha recuperado la tendencia al alza de estos indicadores, tras la obtención de las correspondientes certificaciones ISO por parte del contratista principal Aigües de Barcelona Serveis, Canalitzacions i Obres.

Evaluación de proveedores

Durante la vigencia de la relación contractual, Aigües de Barcelona informa a los proveedores de que serán objeto de un proceso de control y seguimiento de los aspectos relacionados con el contrato, así como de una evaluación periódica de su desempeño.

El modelo de evaluación se estructura en tres niveles:

- Evaluación **básica** para proveedores generales
- Evaluación **estándar** para proveedores clave
- Evaluación **específica** para proveedores estratégicos

Los criterios de evaluación que se miden son:

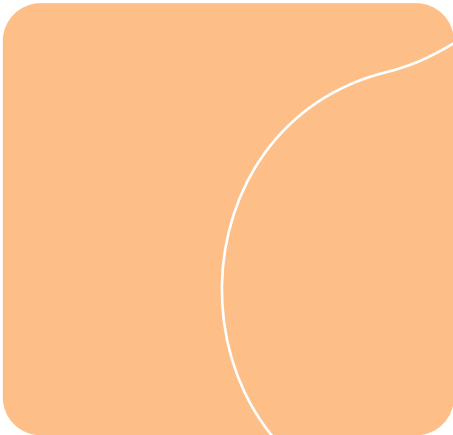
- Incumplimiento de los plazos
- Reclamaciones operativas
- Tiempo de respuesta a las reclamaciones
- Quejas sobre la calidad del material o del servicio
- Nivel de servicio percibido por el usuario
- Gestión documental para la coordinación de actividades económicas (CAE)
- Registro RePro
- Puntuación de los proveedores en RePro
- Puntuación ASG
- Solidez financiera
- Solvencia técnica según la percepción de los usuarios
- Auditoría realizada por la compañía



La gestión y validación de esta información se lleva a cabo a través de la plataforma Achilles (RePro), que facilita la recopilación y verificación de datos, la mitigación de riesgos y la trazabilidad de la cadena de valor.

En la evaluación más reciente, correspondiente al ejercicio 2025, se analizaron 1.241 proveedores, de los cuales el 87,7% recibió una calificación alta (más de 8 puntos) y el 12,3% restante, una calificación media (entre 6 y 8 puntos).

En cuanto al *scoring* ASG, el cálculo se realiza de acuerdo con las nuevas directrices sobre sostenibilidad. En este marco, la compañía se ha fijado el objetivo de que, para 2030, el 80% de su facturación proceda de proveedores con las calificaciones más altas (A o A+).



Evaluación de proveedores	2023	2024	2025
Proveedores evaluados	1.184	1.190	1.241
Calificación alta (8-10)	92,0%	88,2%	87,7%
Calificación alta/media (6-8)	8,0%	11,8%	12,3%
Calificación baja (menos de 6)	0%	0%	0%



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Diálogo y responsabilidad compartida en la cadena de valor

Fomentamos el diálogo

Aigües de Barcelona promueve un modelo de relación basado en el **diálogo, la participación y la proximidad** con todos sus grupos de relación, incluida su cadena de valor. Como parte de su estrategia de transparencia, la compañía cuenta con canales de comunicación permanentemente abiertos, como las secciones específicas de su web corporativa y el contacto por correo electrónico.

En este contexto, se lleva a cabo la **encuesta anual sobre las necesidades y expectativas de los proveedores**, lo que nos permite conocer su nivel de satisfacción y orientar la relación con este grupo de relación. Asimismo, durante 2025 se celebró una sesión de diálogo con los proveedores bajo el título 'Impacto del escenario geopolítico actual en la cadena de suministro', con el objetivo de fortalecer relaciones sólidas, colaborativas y de confianza.



Encuesta sobre las necesidades y expectativas de los proveedores

La encuesta anual es una herramienta clave para recabar las percepciones de los proveedores e identificar oportunidades de mejora.

En la edición correspondiente al ejercicio, se invitó a **1.321 proveedores**, de los cuales respondieron **207 (16%)**, lo que representa el **79%** del volumen total facturado.

Las puntuaciones obtenidas se consolidan en las diferentes áreas analizadas:

7,32

Herramientas de información y relación

7,15

Estrategia y sostenibilidad (ASG)

8,36

Relación y diálogo

9,10

Transparencia y confianza

En cuanto a la acción social y el compromiso con la comunidad, el 53,1% de los proveedores encuestados afirma conocer los programas de acción social de la compañía.

Cabe destacar la puntuación de satisfacción por ser proveedor de Aigües de Barcelona, que alcanza un 9,41.

Se comparten los resultados de esta encuesta y se implementan las acciones específicas necesarias para abordar las propuestas y oportunidades de mejora identificadas. Además, de forma continua y proactiva, se celebran reuniones periódicas con los principales proveedores de Aigües de Barcelona, durante las cuales se explican las necesidades de contratación y se les escucha activamente sobre lo que pueden aportar a futuros contratos en materia social y medioambiental, innovación sectorial y digitalización de los servicios, entre otros aspectos.

Innovación



En Aigües de Barcelona, establecemos la innovación como uno de los valores que definen nuestra identidad **a través de proyectos que tienen un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.** Por eso buscamos la excelencia en la gestión del ciclo integral del agua, pero también buscamos soluciones innovadoras que minimicen el impacto del cambio climático, reinventen la relación entre el agua y la ciudad y desarrollen soluciones sociales para resolver problemas críticos para la ciudad y sus habitantes.

Para alcanzar este objetivo, fomentamos el desarrollo del talento interno, al tiempo que nos complementamos mediante colaboraciones con socios externos que aportan una perspectiva diferente, apostando por la innovación abierta.

- 01
- 02
- 03
- 04
- 05

Este compromiso se materializa en seis líneas de investigación:



L1: Recursos alternativos



L2: Impacto del cambio global



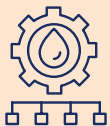
L3: Gestión eficiente de las infraestructuras



L4: Medio ambiente y salud



L5: Agua y energía



L6: Gestión de la demanda de agua



Actividad distribuida por líneas de investigación *

L1: Recursos alternativos
14,8%

L4: Medio ambiente y salud
19,2%

L2: Impacto del cambio global
19,3%

L5: Agua y energía
13,3%

L3: Gestión eficiente de las infraestructuras
19,1%

L6: Gestión de la demanda de agua
14,3%

(*) Los porcentajes indicados se refieren al presupuesto de cada línea de investigación.



El **esfuerzo total en innovación** ha sido de 5,8 M€, de los cuales 2,1 M€ corresponden directamente a la innovación de Aigües de Barcelona y 3,7 M€ al centro de investigación Cetaqua, que promueve el desarrollo tecnológico y la innovación para garantizar que el ciclo

integral del agua sea sostenible y eficiente y para dar respuesta a las necesidades del territorio, contribuyendo a su crecimiento económico, ambiental y social. Asimismo, trabajamos para crear un ecosistema que fomente la colaboración, permitiendo el desarrollo de soluciones innovadoras alineadas con las necesidades cambiantes de la sociedad y forjando alianzas estratégicas para acelerar el proceso de creación de valor.

**Esfuerzo en I+D+i
(euros)**

Innovación de Aigües de Barcelona	1.108.036 2023	1.686.066 2024	2.079.384 2025
Centro de Investigación Cetaqua	3.735.662 2023	3.679.050 2024	3.676.871 2025
Total	4.843.698 2023	5.365.116 2024	5.756.255 2025



01

02

03

04

05



Durante 2025, hemos colaborado activamente con diversos actores del ecosistema de innovación, tales como:

Empresas y start-ups

- **Jungle Ventures (Kamleon) y Hospital del Mar:** continuación del proyecto piloto para validar el **Smart Urinal**, una solución destinada a monitorizar la hidratación en tiempo real.
- **INGU y PIPA:** desarrollo de pruebas piloto de tecnologías innovadoras relacionadas con la eficiencia de la red y el drenaje urbano.
- **Quantion:** codesarrollo de una herramienta para simular estrategias de gestión de los distintos recursos hídricos de la cuenca del Llobregat.
- **Impact Hub, Connectio (Barcelona Activa) y Eureka:** colaboración destinada a identificar *start-ups* de alto potencial para abordar los retos de la compañía y sus grupos de relación.
- **TMB y Naturgy:** participación conjunta en los proyectos europeos **LIFE NIMBUS y SEMPRE-BIO**, destinados a validar procesos de biometanización para la producción de energía aplicada al transporte público.

Universidades y centros tecnológicos

- **Cetaqua, el Centro de Tecnología del Agua:** desarrollo conjunto de iniciativas destinadas a lograr una gestión integrada del ciclo del agua cada vez más eficiente, sostenible y resiliente.
- **Barcelona Supercomputing Center (BSC):** desarrollo de un sistema basado en el aprendizaje por refuerzo para optimizar las presiones de la red de distribución.
- **IREC, CSIC, UAB y UPC:** participación en proyectos de investigación e innovación relacionados con la adaptación al cambio climático, la eficiencia operativa y la sostenibilidad de los recursos hídricos.
- **LNEC y SINTEF:** colaboración en proyectos europeos como **MARCLAIMED, ICARIA y SEMPRE-BIO**.

Entidades públicas

- **Ayuntamiento de Viladecans (Fibersense):** proyecto piloto de tecnologías de monitorización y rendimiento de las redes.
- **Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat (Trigger Systems):** desarrollo de soluciones innovadoras relacionadas con la gestión del agua urbana.
- **Ayuntamiento de Sant Joan Despí (Drenatura):** piloto orientado al drenaje urbano sostenible.
- **Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat (Fibsen):** validación de tecnologías aplicadas a la red.
- **Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat:** desarrollo de proyectos piloto de innovación relacionados con la gestión del agua urbana.
- **Diputación de Barcelona y Open Data de la Generalitat de Catalunya:** colaboración en el marco del AB Data Challenge, una iniciativa destinada a promover el uso de los datos como fuente de innovación interdisciplinaria.
- **Plataforma Regreen:** promoción de iniciativas para llevar los beneficios del uso de agua regenerada con fines agrícolas a diversos municipios del área metropolitana.
- **CUADLL y ACA:** participación en el proyecto europeo **MARCLAIMED**.

Asociaciones y el ecosistema de innovación

- **Talent Factory, MetròpolisFPLab e INNOBUS:** participación en programas destinados a fomentar el talento emprendedor joven y la innovación.
- **Club IND+I:** participación en este think tank y red de intercambio sobre industria e innovación, promovido por el Ayuntamiento de Viladecans.

01

02

03

04

05

Como resultado de este ecosistema colaborativo, a lo largo de 2025 se han puesto en marcha diversos proyectos para abordar los principales retos hídricos, ambientales y operativos de la compañía:

- **AGREEN:** demostración del potencial del agua regenerada en el sector agrícola para reducir la dependencia de los recursos convencionales y mejorar la sostenibilidad ambiental.
- **AB Data Challenge:** una iniciativa puesta en marcha por Aigües de Barcelona para promover el uso de los datos como herramienta para la innovación interdisciplinar.
- **PERSEO:** desarrollo de una aplicación de optimización de la presión de la red basada en inteligencia artificial para aumentar la eficiencia hidráulica y garantizar un servicio óptimo.
- **AOPs regenerada:** estudio de procesos de oxidación avanzados para mejorar la calidad del agua regenerada y promover su uso prepotable.
- **DOMA:** desarrollo de un algoritmo para correlacionar la percepción organoléptica con los datos analíticos y ampliar el conocimiento sobre la calidad percibida del agua.
- **REPIPE:** optimización de modelos predictivos de averías y jerarquización de la red para avanzar hacia una planificación más resiliente.
- **RegeneraVerd:** renaturalización de espacios verdes en ecofactorías para potenciar la biodiversidad y los servicios ecosistémicos.

Estos proyectos se suman a iniciativas europeas y nacionales como **WATERSOURCE**, centrada en la implementación de soluciones basadas en la naturaleza para mejorar la calidad del agua y la biodiversidad; **TRANSMITWATER**, centrado en reducir los efectos de los transitorios de presión en la red; **METROPOLIS**, destinado a la explotación analítica de datos de telelectura mediante inteligencia artificial; o **SUPORT**, dedicado al desarrollo de tecnologías para revalorizar el CO₂ y generar productos de alto valor añadido, como el combustible marino.





Proyecto IA 360: impulsando la transformación digital basada en datos

La inteligencia artificial (IA) se ha consolidado como una de las tecnologías más transformadoras en el ámbito empresarial. Para Aigües de Barcelona, **la IA es una palanca clave para hacer realidad la visión de la compañía de liderar la transformación ecológica del ciclo del agua**. Este liderazgo se construye a través de la generación constante de soluciones innovadoras, basadas en el uso inteligente y responsable de los datos en todas las áreas de la compañía, con el fin de potenciar las capacidades de las personas trabajadoras, optimizar las operaciones y mejorar la experiencia del cliente.



El proyecto IA 360 es el punto de partida de esta evolución, con un enfoque estructurado en torno a tres objetivos principales:

Acelerar el uso responsable de la inteligencia artificial en las diferentes áreas de actividad de la compañía.

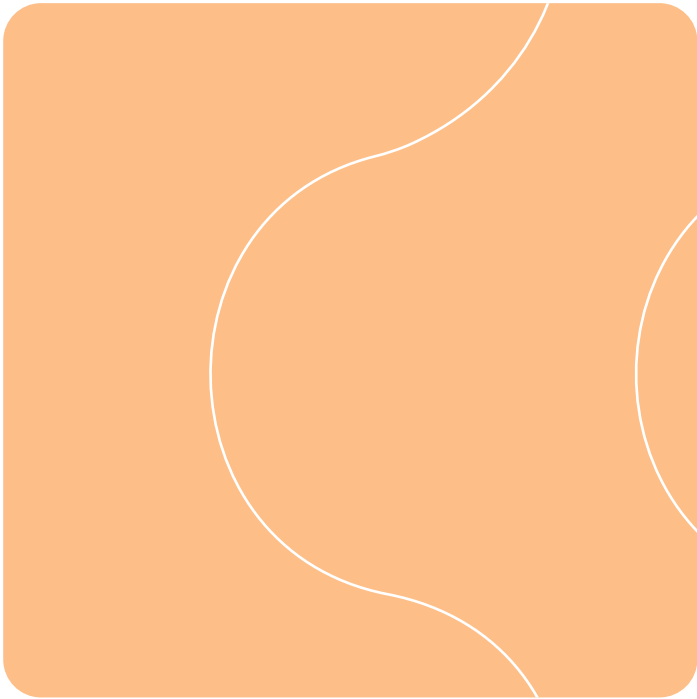
Identificar y priorizar casos de uso con potencial de generación de valor, lo que permite definir una hoja de ruta de implementación a corto y medio plazo.

Establecer un modelo de gobernanza transversal para coordinar las iniciativas de IA.

La transformación asociada a la IA no es solo tecnológica, sino también organizativa y cultural.

Por lo tanto, el reto IA360 no solo busca la identificación y la implementación de soluciones, sino también capacitar a las personas para que aprovechen las capacidades de la IA en apoyo del negocio. Esto requiere fomentar una cultura de creación de valor basada en datos, una gestión adecuada del talento y una gobernanza que garantice una aplicación ética y responsable.

A finales de 2025, el proyecto habrá completado la fase de identificación de los casos de uso y su valor, y se encuentra en la fase de análisis de la viabilidad de las propuestas y de su priorización para definir la hoja de ruta.



Gobernanza de la rendición de cuentas

La rendición de cuentas de Aigües de Barcelona es una **herramienta de diálogo con sus grupos de relación** y, como tal, tiene un componente obligatorio de carácter legislativo, otro derivado de los compromisos adquiridos con el regulador y, por último, uno voluntario.





Así, **los informes anuales de sostenibilidad a través de los cuales Aigües de Barcelona informa a todos sus grupos de relación** son los siguientes:

- EINF (Estado de Información No Financiera)
- Memoria de explotación
- Memoria de innovación
- Portal municipal (portal con información por municipios sobre las actuaciones más importantes)
- Informe de sostenibilidad/ASG
- Tríptico anual (un breve resumen de los datos ASG más relevantes)

Todos estos documentos se publican en nuestro **Portal de Transparencia**, lo que los hace accesibles a todos nuestros grupos de relación.

Dentro del proceso establecido por la organización, en el que se ha implementado y se mantiene un **proceso formal y documentado de evaluación y gestión de riesgos** —identificando, analizando, evaluando y gestionando sistemáticamente los riesgos a través de la herramienta Archer—, se ha llevado a cabo una **evaluación exhaustiva del proceso de rendición de cuentas**. Dentro de este proceso, se ha identificado como un riesgo la preparación oportuna y adecuada de los informes de sostenibilidad ASG desde una perspectiva legal y regulatoria.

Además, la auditoría de los informes de sostenibilidad/ASG, realizada por una entidad externa desde una perspectiva jurídica/normativa, reputacional y financiera, ha permitido la estandarización y la sistematización de los procesos de rendición de cuentas.

En primer lugar, se elabora el Estado de Información No Financiera (EINF), de acuerdo con los requisitos establecidos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre. El EINF es formulado por el Consejo de Administración y se somete a la aprobación de la Junta de Accionistas de la compañía.

Con posterioridad al EINF, se elabora la memoria de sostenibilidad/ASG de acuerdo con las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01), derivadas de la Directiva 2014/95/UE, y con los estándares GRI (Global Reporting Initiative). De este modo, la memoria amplía el nivel de detalle o consolida algunos contenidos específicos respecto a los publicados en el EINF. Estos contenidos son supervisados por el Comité Ejecutivo de la compañía y comunicados al Consejo de Administración.

Posteriormente, tanto el EINF como la memoria de sostenibilidad/ASG se ponen a disposición de los grupos de relación a través del Portal de Transparencia de la web de Aigües de Barcelona.

Como ejercicio de anticipación, y una vez realizado el análisis de brechas (gap analysis) de la información no financiera requerida por la nueva regulación europea, la CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), en Aigües de Barcelona hemos trabajado para que esta memoria de sostenibilidad también incluya referencias a los estándares europeos vigentes de esta nueva regulación: los ESRS (Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad).

Se ha referenciado el estándar general o temático junto con el requerimiento que mejor se ajusta al contenido reportado en el apartado correspondiente. Por este motivo, se puede observar que se han incorporado nuevos indicadores que hasta ahora no se reportaban y que también ha variado la forma de reportar algunos indicadores respecto a años anteriores.

Paralelamente, Aigües de Barcelona también cuenta con la certificación de varios **sistemas de gestión**, que exigen la elaboración y el acceso a la información de sostenibilidad de la compañía.

De hecho, todas las auditorías internas y externas a las que se somete la compañía comienzan siempre con una introducción, en la que se explican la estrategia, los informes relacionados con la rendición de cuentas, los principales indicadores de sostenibilidad/ASG, el contexto de la compañía y el análisis DAFO, así como el ejercicio de doble materialidad.



01

02

03

04

05



01

02

03

04

05

05

Anexo



Perfil de la memoria

La presente memoria de sostenibilidad tiene como objetivo informar de manera transparente, fiable y equilibrada sobre los asuntos identificados como más relevantes para Aigües de Barcelona y nuestros grupos de relación en materia de criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) durante el ejercicio 2025.

El documento responde al compromiso de la compañía de informar sobre el cumplimiento y el progreso en la implantación de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como sobre la contribución a los 17 ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible).

El informe ha sido elaborado de conformidad con los estándares GRI (GRI Sustainability Reporting Standards). Además, Aigües de Barcelona tiene en cuenta los principios de la norma AA1000 AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP 2018) en relación con la evaluación, gestión, mejora y comunicación a los grupos de relación sobre la responsabilidad y el desempeño en términos de sostenibilidad, y de acuerdo con los principios de inclusividad, materialidad, capacidad de respuesta e impacto.

En la elaboración de este documento, se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01), derivadas de la Directiva 2014/95/UE, y los ya mencionados estándares GRI, que sirven de referencia para la elaboración de esta memoria de sostenibilidad.

Asimismo, en la elaboración de esta memoria se ha llevado a cabo un ejercicio de anticipación con el objetivo de ir alineando progresivamente los contenidos con los requerimientos de las European Sustainability Reporting Standards (ESRS), en el marco del nuevo contexto regulatorio europeo de rendición de cuentas en materia de sostenibilidad.

El periodo objeto del informe corresponde al año natural comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05**



Tablas de datos
de sostenibilidad

ASG

Gestión del ciclo
integral del agua

Potabilización

GRI 303-3, 303-5

Agua gestionada (hm³)	2023	2024	2025
Producción propia de agua (total)	113,59	105,87	111,93 *
Producción propia de agua superficial	64,86	60,32	79,78
Producción propia de agua subterránea	48,73	45,55	32,15
Compra de agua (origen Ter-Llobregat + otros)	72,77	72,20	74,07 **
Cantidad total de agua entregada	186,36	178,07	186,00

(*) Ninguna de nuestras ETAPs está ubicada en zona de estrés hídrico alto o extremadamente alto (Fuente: World Resources Institute/Aqueduct Water Risk Atlas 4.0).

(**) Del volumen total de compra de agua 36,81 hm³ son de origen marino. En referencia a la producción propia no se realiza tratamiento de agua de origen marino.

Captación de agua por producción propia (hm³)	2023	2024	2025
Agua captada superficial *	73,94	70,21	87,27
Agua captada subterránea	54,73	50,43	36,75
Volumen de agua consumida en procesos auxiliares de potabilización	15,08	14,77	12,09

(*) A causa de la situación de sequía, a partir del año 2023 y hasta marzo de 2025, el volumen de agua captado por la ETAP de Sant Joan Despi de origen superficial incorpora agua regenerada procedente de la ERA (Estación de Regeneración de Agua) del Baix Llobregat. Este volumen de agua regenerada se vierte al río Llobregat aguas arriba de la planta potabilizadora de Sant Joan Despi, para después ser captada por esta planta y nuevamente potabilizada.



01
02
03
04
05



01

02

03

04

05

Distribución inteligente

GRI 303-3, 303-5

Eficiencia red distribución (%)	2023	2024	2025
Rendimiento técnico hidráulico	83,51	85,26	85,81

Consumo

Consumo de agua por persona y día	2023	2024	2025
Litros/persona/día	99,96	96,03	97,25

Tratamiento y reutilización del agua residual

GRI 303-2, 303-4

Volumen (hm³)	2023	2024	2025
Volumen total de agua depurada	238,16	245,21	254,00*
Volumen de agua reutilizada (regenerada)	57,90	43,33	31,01
Volumen de agua depurada vertida a mar	145,35	167,33	184,43
Volumen de agua depurada vertida a cauce	31,59	33,28	36,85

(*) Dos de las EDARs gestionadas (Gavà-Viladecans y Begues) se encuentran ubicadas en zona de estrés hídrico alto y ninguna en zona de estrés hídrico extremadamente alto (Fuente: World Resources Institute/Aqueduct Water Risk Atlas 4.0). El caudal de agua depurada de estas dos instalaciones en zona de estrés hídrico alto representa el 6,0% del total depurado.

Hay un pequeño volumen del agua depurada que se reutiliza para uso interno de proceso en las diferentes EDARs, y es por eso que la suma de los volúmenes vertidos al mar o cauce más los de agua regenerada producida no suman exactamente el total de agua depurada.

Depuración

GRI 303-2, 303-4

Cargas y porcentaje de eliminación de contaminantes en las EDAR	2023	2024	2025
DBO5 de agua de entrada a EDAR (ppm)	515,90	513,49	448,08
DBO5 de agua de salida a EDAR (ppm)	11,03	12,70	14,00
Porcentaje de reducción de DBO5	97,86 %	97,53 %	96,87 %
DQO de agua de entrada a EDAR (ppm)	1.002,24	1.016,34	821,12
DQO de agua de salida de EDAR (ppm)	54,48	57,64	57,75
Porcentaje de reducción de DQO	94,56 %	94,33 %	92,97 %
Sólidos en suspensión (SS) del agua de entrada a EDAR (ppm)	563,05	559,27	407,38
SS del agua de salida de la EDAR (ppm)	20,33	17,62	18,85
Porcentaje de reducción de SS	96,39 %	96,85 %	95,37 %
Nitrógeno de agua de entrada a EDAR (ppm)	83,64	85,88	69,72
Nitrógeno de agua de salida de EDAR (ppm)	32,84	33,04	31,23
Nitrógeno retirado (ppm)	41,83	52,84	38,49
Fósforo de agua de entrada a EDAR (ppm)	11,36	12,30	12,05
Fósforo de agua de salida de EDAR (ppm)	2,20	2,27	2,08
Fósforo retirado (ppm)	8,60	10,03	9,96

El análisis comparativo de las cargas contaminantes de entrada a las EDARs entre 2024 y 2025 muestra una reducción de los parámetros DQO, DBO5 y SS. Esta disminución se atribuye principalmente al incremento de la pluviometría registrada en 2025 (254,00 hm³ vs. 245,21 h m³ en 2024), que provoca un efecto de dilución de las aguas residuales y un aumento de las aguas parasitarias infiltradas en la red de saneamiento. Los datos de caudal de entrada corroboran este fenómeno, con un incremento del 3,6% respecto al año anterior, mientras que las concentraciones medias han disminuido proporcionalmente. Esta situación es coherente con el comportamiento hidráulico esperado en los sistemas de saneamiento frente a episodios pluviométricos más frecuentes o intensos.



01

02

03

04

05

Reutilización para diversos usos o retorno al medio natural

Usos agua reutilizada (m³)	2023	2024	2025
Ambiental	46.194.959	34.951.893	24.110.309
de las cuales para uso prepotable *	35.848.601	25.444.412	2.601.765
Agricultura	11.566.196	8.246.151	6.758.906
Recreativo	133.669	111.087	135.254
Urbano (camiones cisterna)	4.280	16.772	4.399
Total	57.899.104	43.325.903	31.008.868

(*) En 2025, dentro de los usos ambientales, el 11 % se ha destinado a agua prepotable vertida al río Llobregat para ser tratada posteriormente en la ETAP de SJD. Este porcentaje ha disminuido con respecto a 2024, cuando era del 73 %, debido al cambio en las consignas de explotación como consecuencia del incremento de la pluviometría.

Un control de calidad asegurado

GRI 416-1

Grado de cumplimiento de parámetros con relevancia sanitaria (%)	2023	2024	2025
Cumplimiento de parámetros con relevancia sanitaria	100	100	100

Grado de cumplimiento de parámetros indicadores (sin impacto sanitario) (%)	2023	2024	2025
Calidad fisicoquímica del agua: análisis fisicoquímicos conformes / total de análisis fisicoquímicos para el control de la calidad del agua · (100)	99,94	99,85	99,92
Calidad microbiológica del agua: análisis microbiológicos conformes / análisis microbiológicos totales para el control de la calidad del agua · (100)	99,77	99,73	99,71

Controles efectuados	2023	2024	2025
Red de distribución y transporte (laboratorio)	115.304	120.325	127.234
Red de distribución y transporte (equipos en línea)	266.995	242.845	217.820
Total red de distribución y transporte	382.299	363.170	345.054
Depuración (EDAR)	103.120	104.540	107.030
Cuenca del Llobregat	96.819	92.896	94.835
Número de analizadores en línea en la red	225	229	233



Energía y mitigación del cambio climático

Huella de carbono

Huella de carbono (toneladas CO ₂)	2019 *	2023	2024	2025
Emisiones directas alcance 1	18.666,75	18.935,79	17.991,86	17.637,55
Emisiones indirectas alcance 2 **	1.932,61	0,00	0,00	0,00
Otras emisiones indirectas alcance 3	94.490,62	96.398,59	112.854,72	115.177,94
Emisiones directas + indirectas *	115.089,98	115.334,38	130.846,58	132.815,49

(*) Se ha establecido 2019 como año base para el objetivo de reducción de la huella de carbono de acuerdo al estándar SBTi, pues se trata de un año representativo de la actividad actual, sin remontarnos a una base demasiado lejana en el tiempo, con la finalidad de promover un mayor grado de ambición y no reconocernos reducciones ya alcanzadas históricamente.

(**) Emisiones de alcance 2 reportadas según método market-based. Se establece como criterio que, para el cálculo del alcance 2, se tiene en cuenta el excedente de energía renovable con garantías de origen, compensándolas entre instalaciones.

En 2025 se ha implementado para el cálculo de la huella de carbono una nueva herramienta especializada, Watershed, que permite reforzar la trazabilidad de los datos, incrementar la robustez metodológica y garantizar la alineación con los estándares internacionales de cálculo de emisiones (GHG Protocol). La incorporación de esta herramienta ha conllevado una actualización del tratamiento de los datos de actividad y de los criterios de cálculo, mejorando la calidad, consistencia y granularidad de la información reportada.

Las emisiones de GEI las reportamos en "emisiones de CO2 equivalente", que es la cantidad de emisiones de CO2 que provocaría la misma intensidad radiante que una determinada cantidad emitida por un GEI o mezcla de GEI multiplicada por su potencial de calentamiento. Los GEI que se tienen en cuenta en el cálculo de la huella de carbono son: CO2, CH4, N2O y gases fluorados.

Origen de los factores de emisión y conversión: para las categorías compatibles de los alcances 1+2 se han utilizado los últimos factores oficiales publicados por el MITECO. Para el resto de categorías, se han utilizado los factores de la guía/calculadora de la Oficina de Cambio Climático de Cataluña, Ecoinvent, DEFRA, CEDA, factores de emisión a partir de datos primarios de proveedores de productos químicos, banco de datos ITEC, factores propios de campañas experimentales en nuestras instalaciones, IPCC y otros estudios reconocidos (UKWIR, Proyecto R+i Alliance...).

Los datos presentados en esta tabla han sido redondeados a dos decimales. Por este motivo, los cálculos directos realizados a partir de los valores mostrados pueden no coincidir exactamente con los totales o resultados esperados. Esta diferencia se debe exclusivamente al efecto del redondeo y no implica ningún error en los datos originales.

La hoja de ruta hacia las emisiones netas cero, validada con SBTi, marca un objetivo anual de reducción de las emisiones del 4,68% en los alcances 1 y 2 y del 4,2% en el alcance 3. En el periodo 2019-2025 el objetivo de reducción se ha alcanzado para los niveles de alcance 1 y 2, donde la compañía tiene un mayor control directo, y ha resultado en una reducción del 14,38% del alcance 1 y 2 respecto a 2019. No obstante, esta tendencia aún no se ha conseguido trasladar al alcance 3, donde las emisiones han aumentado en un 21,9% respecto a 2019, con un pequeño incremento (2,1%) en relación al año 2024.

Respecto al último año 2024, las emisiones totales han sufrido un incremento del 1,5%. El alcance 1 ha disminuido un 1,97%, principalmente gracias a la reducción del consumo de combustible fósil en fuentes fijas del bombeo de agua regenerada para agua prepotable, debido a la disminución del requerimiento de caudal de este recurso.

	2023	2024	2025
Mix eléctrico nacional (t CO ₂ eq/MWh)	0,10	0,08	0,09
Emisiones indirectas energía (alcance 2) (t CO ₂ eq) - location based	22.328,96	17.231,13	18.843,06

	2023	2024	2025
Emisiones directas (alcance 1) producción (t CO ₂ eq)*	1.104,95	701,49	999,79 **
Caudal total producción (hm ³)	113,59	105,87	111,93
t CO2 eq alcance 1 producción agua potable/hm ³ agua potable producida *	9,73	6,63	8,93 **

(*) Cálculo realizado de acuerdo con el ámbito de aplicación definido en el indicador de finanzas sostenibles de 2021.

(**) El aumento se debió principalmente a un mayor consumo de gas natural en el proceso de secado térmico y atomización de la línea de tratamiento de lodos de la ETAP de Sant Joan Despí, en comparación con 2024, año en el que una parada técnica de la instalación durante el último trimestre redujo el consumo anual habitual.



01

02

03

04

05



Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero según el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol)

		2023	2024	2025
Alcance 1	Combustión en fuentes fijas	3.070,31	2.865,92	2.024,53
	Combustión en fuentes móviles (transporte propio)	236,59	187,79	211,22
	De proceso	15.336,02	14.682,73	15.346,77
	Fugitivas refrigerantes	292,88	255,41	55,03
Alcance 2	Consumo electricidad (emisiones debidas a energía sin GdO) *	0,00	0,00	0,00
Alcance 3	Cat 1	Compra de reactivos	18.086,30	13.388,40
		Compra de agua en alta	2.859,92	2.361,81
		Otros bienes y servicios	31.638,59	34.613,43
	Cat 2	Otras inversiones	11.392,93	27.107,04
		Ampliación y renovación red tuberías abastecimiento	6.708,93	10.648,33
	Cat 3	Producción combustibles (aguas arriba)	658,83	625,79
		Producción electricidad y pérdidas red eléctrica (aguas arriba)	5.582,24	5.815,51
	Cat 4	Transporte upstream	1.973,76	1.655,07
	Cat 5	Tratamiento de residuos	16.430,30	15.576,87
	Cat 6	Viajes de negocio	82,03	95,72
	Cat 7	Desplazamientos <i>in itinere</i>	984,75	966,74
Total alcance 1+2+3 (t CO ₂ eq /año)		115.334,38	130.846,58	132.815,49

(*) Según el método *market-based*.

	2023	2024	2025
Emisiones opcionales GHG Protocolo (transporte de residuos, emisiones de los efluentes de las EDARs)	16.726,12	16.846,61	2.608,22
Emisiones biogénicas *	15.047,25	17.980,38	18.574,18
Evitadas gracias a la inyección de energía renovable en la red, reciclaje y valorización de residuos (por ejemplo, la disposición de fangos en agricultura)	15.278,94	14.640,61	14.947,83

* Emisiones de CO2 que provienen del ciclo natural del carbono (combustión de biogás generado en el proceso de digestión anaerobia de los fangos y dosificación de dióxido de carbono al proceso de potabilización y distribución con un porcentaje de materias primas de origen orgánico).

Los datos presentados en esta tabla han sido redondeados a dos decimales. Por este motivo, los cálculos directos realizados a partir de los valores mostrados pueden no coincidir exactamente con los totales o resultados esperados. Esta diferencia se debe exclusivamente a efectos del redondeo y no implica ningún error en los datos originales.

01

02

03

04

05



01

02

03

04

05

Huella de carbono de producto

		2022	2023	2024
Agua potable	Aguas arriba	0,057	0,116	0,108
	Core	0,059	0,067	0,047
	Aguas abajo	0,073	0,068	0,068
	Huella total del producto (kg CO ₂ eq / m³)	0,189	0,251	0,223
Agua depurada	Aguas arriba	0,029	0,053	0,053
	Core	0,119	0,125	0,129
	Aguas abajo	0,000	0,000	0,000
	Huella total del producto (kg CO ₂ eq / m³)	0,148	0,178	0,182
Agua regenerada	Aguas arriba	0,057	0,061	0,070
	Core	0,056	0,048	0,057
	Aguas abajo	0,009	0,049	0,068
	Huella total del producto (kg CO ₂ eq / m³)	0,122	0,158	0,195

Unidad funcional: 1 m³ de agua tratada y distribuida anualmente por Aigües de Barcelona.

Alcance: cada producto se analiza comenzando aguas arriba desde el punto de captación, continuando con los procesos de tratamiento del agua (potabilización, depuración o regeneración) dentro de las instalaciones de Aigües de Barcelona, hasta llegar aguas abajo a su distribución para su uso —en el caso del agua potable y el agua regenerada— o hasta su vertido —en el caso del agua depurada—. En todos los casos, se excluye la etapa de uso.

Verificación: la huella de producto ha sido verificada externamente con un nivel de aseguramiento limitado, siguiendo los requisitos de la norma UNE-EN ISO 14067:2019 “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 nivel de exactitud del cálculo es de ±5 %, que constituye el máximo nivel de precisión establecido por la metodología de referencia.

En el estudio basal del periodo 2022-2024 se observa que la huella de producto sufre variaciones sustanciales a lo largo de los años, debido a los cambios en las condiciones meteorológicas que conllevan variaciones en las condiciones de explotación del servicio. Por este motivo, tenemos previsto actualizar el cálculo con periodicidad bienal, a fin de ajustar los resultados a los cambios del contexto pluviométrico; por tanto, el próximo cálculo se realizará en 2026.



Energía eficiente y renovable

Consumo de energía - Global al ciclo integral del agua (MWh)	2023	2024	2025
Consumo total de energía	254.679,8	256.852,2	257.447,1
Proporción de fuentes renovables (%)	94,9%	95,5%	96,1%
Proporción de fuentes fósiles (%)	5,1%	4,5%	3,9%
Proporción de fuentes nucleares (%)	0%	0%	0%
Datos de detalle:			
Consumo total de energía renovable	241.738,8	245.167,7	247.438,7
Consumo de electricidad adquirida procedente de fuentes renovables	227.679,4	222.940,3	220.761,8
Autoconsumo de electricidad procedente de fuentes renovables (cogeneración mediante biogás, energía fotovoltaica e hidráulica)	4.995,2	9.963,0	13.540,7
Autoconsumo de combustible de fuente renovable (energía térmica procedente de cogeneración con biogás)	8.941,5	12.141,7	13.081,1
Autoconsumo de energía térmica procedente de fuentes renovables (paneles solares térmicos)	122,7	122,7	55,2
Consumo total de energía fósil	12.941,0	11.684,5	10.008,5
Consumo de gas natural	6.213,2	3.954,7	5.471,3
Consumo de gasoil tipo B y C	6.727,8	7.729,8	3.660,5
Consumo de gasoil tipo A y gasolina (automoción)	-	-	876,7
Consumo total de energía procedente de fuentes nucleares	0	0	0

(*) Se ha realizado un recálculo respecto a los valores publicados en el EINF 2025, ya que se ha obtenido una mayor trazabilidad del excedente de energía eléctrica vendida.

Nota: no se realiza consumo de calor, frío ni vapor.

Los datos presentados en las tablas de consumo de energía se han redondeado a un decimal. Por este motivo, los cálculos directos realizados a partir de los valores mostrados pueden no coincidir exactamente con los totales o resultados esperados. Esta diferencia se debe exclusivamente al efecto del redondeo y no implica ningún error en los datos originales.

Consumo de energía - Producción y distribución (MWh)	2023	2024	2025
Consumo total de energía	111.486,1	108.223,5	109.051,6
Proporción de fuentes renovables (%)	94,4%	96,2%	94,3%
Proporción de fuentes fósiles (%)	5,6%	3,8%	5,7%
Proporción de fuentes nucleares (%)	0%	0%	0%
Datos detallados			
Consumo total de energía renovable	105.278,4	104.150,2	102.869,1
Consumo de electricidad adquirida procedente de fuentes renovables	104.962,2	103.399,9	101.576,1
Autoconsumo de electricidad procedente de fuentes renovables (fotovoltaica e hidráulica)	316,2	750,3	1.293,0
Autoconsumo de combustible de origen renovable	0	0	0
Autoconsumo de energía térmica procedente de fuentes renovables	0	0	0
Consumo total de energía fósil	6.207,7	4.073,4	6.182,5
Consumo de gas natural (*)	6.115,7	3.939,8	5.465,9
Consumo de gasoil tipo B y C	92,0	133,6	141,1
Consumo de gasoil tipo A y gasolina (automoción)	-	-	575,4
Consumo total de energía procedente de fuentes nucleares	0	0	0

(*) El consumo de gas natural corresponde a la etapa de secado térmico y atomización de la línea de tratamiento de fangos y a las calderas de calentamiento de agua de la instalación de ultrafiltración de la ETAP de Sant Joan Despi. El consumo de gas natural ha aumentado respecto al año anterior por el incremento de la captación de agua superficial.





01

02

03

04

05

Energía eficiente y renovable

Consumo de energía - Depuración (MWh)	2023	2024	2025
Consumo total de energía	138.246,7	144.166,7	143.850,3
Proporción de fuentes renovables (%)	95,2%	94,7%	97,4%
Proporción de fuentes fósiles (%)	4,8%	5,3%	2,6%
Proporción de fuentes nucleares (%)	0%	0%	0%
Datos de detalle:			
Consumo total de energía renovable	131.612,7	136.572,3	140.129,4
Consumo de electricidad adquirida procedente de fuentes renovables	118.006,4	115.230,6	114.815,6
Autoconsumo de electricidad procedente de fuentes renovables (cogeneración con biogás y energía fotovoltaica)	4.664,8	9.200,1	12.232,7
Autoconsumo de combustible de fuente renovable (energía térmica procedente de cogeneración con biogás)	8.941,5	12.141,7	13.081,1
Autoconsumo de energía térmica procedente de fuentes renovables	0	0	0
Consumo total de energía fósil	6.634,0	7.594,3	3.720,9
Consumo de gas natural (*)	0,3	2,1	0
Consumo de gasóleo tipo B y C (**)	6.633,6	7.592,3	3.515,3
Consumo de gasóleo tipo A y gasolina (automoción)	-	-	205,6
Consumo total de energía procedente de fuentes nucleares	0	0	0

(*) Gas natural utilizado en el arranque de motores de biogás de la EDAR del Baix Llobregat. En 2025 se ha operado con un motor que no necesita gas natural para funcionar. (**) Gasoil utilizado en grupos electrógenos de EDARs y EBARs. La disminución del consumo en 2025 es debida a la reducción del envío de agua regenerada a uso prepotable (finalización emergencia por sequía), ya que el consumo más elevado se encuentra en el bombeo de Can Soler.

Consumo de energía - Oficinas (MWh)	2023	2024	2025
Consumo total de energía	4.947,0	4.462,0	4.545,3
Proporción de fuentes renovables (%)	98,0%	99,6%	97,7%
Proporción de fuentes fósiles (%)	2,0%	0,4%	2,3%
Proporción de fuentes nucleares (%)	0%	0%	0%
Datos de detalle:			
Consumo total de energía renovable	4.847,7	4.445,2	4.440,2
Consumo de electricidad adquirida procedente de fuentes renovables	4.710,8	4.309,8	4.370,1
Autoconsumo de electricidad procedente de fuentes renovables (fotovoltaica)	14,2	12,6	15,0
Autoconsumo de combustible de fuente renovable	0	0	0
Autoconsumo de energía térmica procedente de fuentes renovables (placas solares térmicas) (*)	122,7	122,7	55,2
Consumo total de energía fósil	99,3	16,8	105,1
Consumo de gas natural (**)	97,2	12,8	5,4
Consumo de gasóleo de los tipos B y C (***)	2,1	4,0	4,0
Consumo de gasóleo de tipo A y gasolina (automoción)	-	-	95,7
Consumo total de energía procedente de fuentes nucleares	0	0	0

(*) La disminución de 2025 respecto de los años anteriores se debe al desmontaje de los tubos solares del edificio de Collblanc en enero con motivo de la sustitución del equipo de aerotermia.

(**) Dentro de las políticas ambientales de la compañía, tenemos como objetivo la no dependencia de combustibles fósiles; con esta premisa, la mayor instalación que consumía gas en nuestros edificios se sustituyó en 2024 por un sistema de aerotermia, mucho más eficiente y con dependencia 100% eléctrica.

(***) El consumo de gasóleo de nuestras instalaciones viene determinado por las contingencias eléctricas que se producen durante el año.



Energía eficiente y renovable

Energía eléctrica producida fuentes renovables (kWh)*	2023	2024	2025
Energía eléctrica producida por cogeneración mediante biogás	9.639.635	14.123.084	16.596.356**
Energía eléctrica producida por generación fotovoltaica (***)	531.193	1.152.875	1.702.202
Energía eléctrica producida por generación hidráulica	1.003	867	996
Energía térmica procedente de cogeneración mediante biogás	8.941.469	12.141.662	13.081.055**
Energía térmica procedente de placas solares térmicas	122.742	122.742	55.151

(*) Una parte de la energía producida de fuentes renovables corresponde al autoconsumo, y, por tanto, ha sido reflejada también en la tabla anterior "Consumo global de energía en el ciclo integral del agua". El diferencial corresponde a la venta realizada a terceros de una parte de la energía eléctrica producida. En concreto, en 2025 se han vendido 4.516,8 MWh de energía eléctrica procedente de cogeneración y 204,5 MWh de energía eléctrica procedente de generación fotovoltaica.

(**) El incremento viene dado porque se ha trabajado todo el año con el nuevo motor de cogeneración a diferencia de 2024, en el que sólo se dispuso del nuevo motor durante la segunda mitad del año. Esta mejora en la disponibilidad operativa ha permitido aumentar significativamente la confiabilidad del sistema de cogeneración, garantizando un suministro más estable y continuo de energía durante todo el ejercicio.

(***) El incremento de la producción de energía eléctrica procedente de instalaciones fotovoltaicas se debe principalmente a la puesta en marcha de la nueva instalación fotovoltaica de 160 kWn de potencia nominal en la central-depósito de Finestrelles, a principios de 2025, y de la nueva instalación fotovoltaica de 820 kWn de potencia nominal en la ETAP de Sant Joan Despi (cubiertas de ósmosis inversa y ultrafiltración), a mediados de 2025.

Movilidad sostenible

Flota de vehículos eléctricos	2023	2024	2025
Número de vehículos	167	179	181



01

02

03

04

05



Adaptación al cambio climático

Huella de agua

Huella de agua en hm³ eq	2023	2024	2025
Directa consuntiva	106,23	98,46	7,19
Directa degradativa	107,70	95,50	100,46
Indirecta consuntiva	120,20	98,54	53,45
Indirecta degradativa	43,31	40,77	35,56
TOTAL	377,45	333,27	196,66

Huella de agua por ámbitos en hm³ eq	2023	2024	2025
Total consuntiva abastecimiento	341,61	299,10	63,18
Total degradativa abastecimiento	34,96	29,62	32,26
Total consuntiva saneamiento	-115,18	-102,10	-2,55
Total degradativa saneamiento	116,05	106,65	103,76
TOTAL	377,45	333,27	196,66

Los datos presentados se han redondeado a dos decimales. Por este motivo, los cálculos directos realizados a partir de los valores mostrados pueden no coincidir exactamente con los totales o resultados esperados. Esta diferencia se debe exclusivamente a efectos del redondeo y no implica ningún error en los datos originales.



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05

Economía circular y uso eficiente de los recursos

Consumo de reactivos de producción	2023	2024	2025
Reactivos de producción de la línea de agua. Tratamiento convencional (kg)	7.752.720	6.543.738	7.473.624
Reactivos de producción de la línea de agua. Tecnologías avanzadas (kg)	8.421.712	6.629.323	7.915.117
Reactivos de producción de la línea de agua. Desinfección final (kg)	212.889	238.930	292.548
Reactivos de producción de la línea de fangos (kg)	610.741	348.945	559.058
Reactivos totales en ETAP (kg)	16.998.062	13.760.936	16.240.347

En 2025 en la ETAP Sant Joan Despi ha aumentado el uso de agua superficial y ha bajado la captación subterránea, rompiendo la tendencia de los últimos años, gracias al fin del estado de sequía. Desde marzo, ya no se ha recibido agua regenerada de la EDAR del Baix Llobregat en el río Llobregat. Este aumento de agua superficial ha hecho necesario incrementar el uso de reactivos tanto en el tratamiento convencional como en los procesos avanzados, y también ha provocado una mayor producción de fangos, con el aumento correspondiente de reactivos en su línea de tratamiento. Como novedad, se ha incorporado el cloruro sódico para generar hipoclorito de sodio mediante electrocloración. En la ETAP del Besòs y en la Estrella 2 se ha reducido tanto la impulsión de agua como el consumo de reactivos debido a las afectaciones de las obras de la ampliación del ETAP Besòs y de la nueva ETAP Estrella. En La Llagosta, en cambio, ha aumentado la producción y también el consumo de reactivos en la desinfección final.

Los años 2024 y 2023 estuvieron condicionados por la sequía y el escaso caudal del río Llobregat. En Sant Joan Despi, la captación superficial se basó en una combinación de agua de río y agua regenerada procedente de la EDAR del Baix Llobregat. Con la mejora de la situación a partir del segundo trimestre de 2024, el tratamiento pudo ser menos exigente y el consumo de reactivos se redujo ligeramente. Además, la renovación del carbón activo realizada en 2023 contribuyó a mejorar la eficiencia del proceso. En el Besòs, la puesta en marcha de la nueva instalación de remineralización en 2023 permitió dejar de utilizar hidróxido cálcico. Tanto el Besòs como la Llagosta incrementaron la producción en 2024 y, en consecuencia, también aumentó el consumo de reactivos asociados a las membranas. En cambio, la ETAP Estrella 1 quedó fuera de servicio debido a unas obras y la Estrella 2 redujo la producción para proteger el acuífero.

Consumo de reactivos de depuración	2023	2024	2025
Reactivos depuración línea de agua (kg)	13.611.508	10.868.290	10.027.970
Reactivos depuración línea de lodos (kg)	2.543.616	3.446.575	3.097.100
Reactivos depuración línea de desodorización (kg)	763.421	1.173.896	1.376.102
Reactivos totales en EDAR (kg)	16.918.545	15.488.761	14.501.172

El volumen de reactivos utilizado tiene una fluctuación inherente, derivada de la necesidad de adaptar la dosificación en función de la variabilidad de las características del agua de entrada en nuestras instalaciones.

Residuos			
Volumen de residuos (toneladas)	2023	2024	2025
Volumen de residuos ETAP	2.813	1.887	4.669
Volumen de residuos EDAR	244.739	242.570	249.159
Volumen de residuos total	247.552	244.457	253.828

Valorización de residuos	2023	2024	2025
% residuos valorizados ETAPs	65,73	64,96	78,41
% residuos valorizados EDARs	97,04	97,54	98,11
% residuos valorizados total	96,68	97,28	97,75

Residuos peligrosos	2023	2024	2025
% residuos peligrosos ETAPs *	1,04	5,10	6,45
% residuos peligrosos EDARs	0,02	0,02	0,02
% residuos peligrosos total	0,03	0,05	0,14

(*) El incremento del porcentaje de residuos peligrosos en ETAPs se ha debido principalmente a las tareas de vaciado y limpieza de los depósitos de rechazo y del dosificador de sosa cáustica de la ETAP Besòs, que han comportado un aumento del agua con cal y de la generación de hidróxido sódico.



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Gestión de los residuos

Generación de residuos en las ETAP (toneladas)	2023	2024	2025
Total residuos valorizados	1.849,06	1.225,75	3.661,37
Lodo deshidratado a valorización	126,40	79,60	1.793,96
Lodo atomizado a valorización (cementera)	1.489,43	889,34	1.607,38
Otros residuos valorizados (diferentes de los de proceso)	233,23	256,81	260,03
Total residuos no valorizados	964,09	661,25	1.008,03
Arenas de desarenado a vertedero	149,28	430,41	668,20
Lodo deshidratado a vertedero	0	0	0
Lodo atomizado a vertedero	0	0	0
Lodo atomizado a estabilización	98,64	61,48	33,02
Otros residuos no valorizados (diferentes de los de proceso)	29,60	19,01	48,83
Residuos líquidos (agua con cal)	686,57	150,35	257,98

En cuanto a la generación de residuos de producción durante el año 2025, se pueden destacar los siguientes aspectos. En primer lugar, se ha producido un aumento de la gestión de arenas, principalmente debido al incremento de la captación de agua superficial. En segundo lugar, se ha registrado un incremento del lodo atomizado destinado a valorización, motivado, por un lado, por el aumento de la captación de agua superficial y, por otro, por la disminución del lodo atomizado enviado a estabilización. Este cambio es consecuencia del nuevo destino de valorización obtenido por el gestor a finales del primer trimestre de 2025. En tercer lugar, se ha observado un aumento del lodo deshidratado destinado a valorización, derivado de la parada temporal del atomizador de la planta de lodos a partir de septiembre de 2025, debido a obras. Como consecuencia, la producción de lodos pasó de ser mayoritariamente atomizada a ser totalmente deshidratada.

Por otro lado, se registra un aumento del agua con cal como resultado de la limpieza del tanque de rechazo de la ETAP del Besòs, durante la cual se extrajeron varias toneladas de calcita solidificada. Finalmente, cabe justificar el incremento de otros residuos no valorizados, asociado al vaciado y limpieza del dosificador de sosa cáustica (hidróxido sódico) en la ETAP del Besòs.

Gestión de residuos en las ETAP (toneladas)		2023	2024	2025
Total residuos valorizados		1.849,06	1.225,75	3.661,37
No peligrosos	Preparación para la reutilización	77,14	68,96	94,48
	Reciclaje	140,60	175,41	132,78
	Otras operaciones de valorización *	1.615,82	968,94	3.401,34
Peligrosos	Preparación para la reutilización	0	0	0
	Reciclaje	0	0	0
	Otras operaciones de valorización	15,50	12,44	32,77
Total residuos no valorizados		964,09	661,25	1.008,03
No peligrosos	Incineración (con recuperación energética)	0	0	0
	Incineración (sin recuperación energética)	0	0	0
	Traslado a vertedero	165,06	506,87	677,40
	Otras operaciones de eliminación**	785,21	70,52	62,22
Peligrosos	Incineración (con recuperación energética)	0	0	0
	Incineración (sin recuperación energética)	0	0	0
	Traslado a vertedero	0	74	248,78
	Otras operaciones de eliminación	13,82	9,97	19,63

(*) Uso en la fabricación de cemento.

(**) Tratamiento físico-químico y/o biológico.





Generación de residuos

Generación de residuos en las EDAR (toneladas)	2023	2024	2025
Total residuos valorizados	237.489,57	236.609,81	244.457,82
Residuos de desarenaje - Valorización para la obtención de áridos *	0	712,60	2.610,84
Lodo deshidratado – Uso agrícola y jardinería	75.354,22	58.321,82	68.376,64
Lodo deshidratado – Compostaje	154.906,12	171.315,68	169.199,15
Lodo deshidratado – Tratamiento anaerobio (digestión)	7.040,18	5.983,64	3.952,54
Otros residuos valorizados (diferentes de los de proceso)	189,05	276,07	318,65
Total residuos no valorizados	7.249,22	5.959,71	4.701,26
Residuos de cribado – Depósito controlado	3.412,49	3.252,78	3.536,95
Residuos de desarenaje – Depósito controlado *	2.967,86	2.576,50	967,96
Lodo deshidratado – Depósito controlado	0	0	0
Lodo deshidratado – Compostaje de lodos no aptos para la agricultura	0	0	0
Lodo deshidratado – Secado térmico	791,04	105,34	183,56
Otros residuos no valorizados (diferentes de los de proceso)	77,83	25,09	12,79

(*) Considera las arenas procedentes de los procesos de depuración de las EDARs y las de la limpieza de colectores.

Valorización de los residuos de cribado y desarenaje

Históricamente los residuos de cribado y desarenaje generados tanto en las EDARs como en el ámbito de colectores han tenido como único destino los depósitos controlados (vertederos) de residuos no especiales. En 2024, se inició la valorización de los residuos de desarenaje para la obtención de áridos. A lo largo de 2025, se ha consolidado y ampliado esta vía de valorización material, consiguiendo resultados significativos: se ha incrementado sustancialmente el porcentaje de arenas valorizadas superando el 70% de las arenas generadas, pasando a ser la vía mayoritaria de gestión de estos residuos.

Esta valorización ha permitido obtener áridos aptos para usos en construcción, evitando el envío de residuos a vertedero y contribuyendo a la preservación de los recursos naturales. Está previsto que esta vía de valorización material constituya la alternativa de gestión de la práctica totalidad de las arenas de depuración (>95%) en el año 2026. Se continúan estudiando alternativas de valorización energética para los residuos de cribado con acondicionamiento previo reduciendo la humedad en origen para la generación de CSR (combustible sólido recuperable) para cementeras o mediante su gestión directa en instalaciones de proximidad ya existentes. Esto permitirá reducir sensiblemente los costes derivados del transporte y la gestión.

Valorización en 2025 del 100% de los fangos producidos en nuestras EDARs

La totalidad de los fangos deshidratados generados en las EDARs del área metropolitana se destinan a procesos de valorización. Los fangos digeridos de las instalaciones del Baix Llobregat, Gavà-Viladecans y Sant Feliu se aplican directamente en agricultura durante los periodos autorizados por la normativa. Los fangos no digeridos de la EDAR del Besòs, así como los del resto de EDARs durante los periodos de descanso agrícola, se valorizan mediante compostaje y biometanización. Una cantidad mínima del fango de Sant Feliu se ha destinado al secado térmico de Rubí para mantener el funcionamiento de esta instalación.

En 2024 constituyó un período de adaptación operativa de los gestores a las prescripciones establecidas por el Real Decreto 1051/2022, con una afectación inicial en los flujos de gestión de los fangos mediante la aplicación agrícola directa. Durante 2025, con el marco regulador plenamente implantado, se ha podido analizar con mayor detalle la incidencia de los principales condicionantes estructurales del territorio, como el predominio de sistemas de monocultivo en Cataluña —fundamentalmente gramíneas de invierno—, las limitaciones temporales asociadas al almacenamiento de lodos en campo y la disponibilidad efectiva de ventanas de aplicación agrícola. Como resultado de estos condicionantes, la valorización mediante aplicación agrícola directa se ha situado en torno al 60% del fango digerido generado.

Durante 2025 no se han registrado episodios de contaminación por metales pesados que afectaran a la aptitud del fango para valorización (aplicación agrícola directa o compostaje), evitando así la necesidad de tratamiento o eliminación de fangos mediante secado térmico, compostaje gris, tratamientos físico-químicos u otras vías de gestión de fangos no aptos. El vertedero ha dejado de ser una vía de gestión para fangos no aptos por no cumplir con la humedad máxima establecida para su admisibilidad.

Gestión de residuos en las EDAR (toneladas)		2023	2024	2025
Total residuos valorizados		237.489,57	236.609,81	244.457,82
No peligrosos	Preparación para la reutilización	75.356,91	59.037,19	70.991,88
	Reciclaje	144,74	227,45	274,54
	Otras operaciones de valorización *	161.959,79	177.316,10	173.158,33
Peligrosos	Preparación para la reutilización	12,28	2,18	9,48
	Reciclaje	11,39	18,41	8,75
	Otras operaciones de valorización	4,46	8,48	14,84
Total residuos no valorizados		7.249,22	5.959,71	4.701,26
No peligrosos	Incineración (con recuperación energética)	0	0	0
	Incineración (sin recuperación energética)	0	0	0
	Traslado a vertedero	6.442,71	5.845,52	4.505,59
	Otras operaciones de eliminación	791	105,34	183,56
Peligrosos	Incineración (con recuperación energética)	0	0	0
	Incineración (sin recuperación energética)	0	0	0
	Traslado a vertedero	0	0	0
	Otras operaciones de eliminación	15,47	8,85	12,11

(*) Tratamiento biológico aerobio de residuos orgánicos (compostaje) y tratamiento biológico anaerobio (digestión).



01

02

03

04

05

Recursos económicos dedicados al medio ambiente

Inversión medioambiental	2023	2024	2025
€	23.577.374	50.599.106 *	59.574.379 *

(*) Incluye inversiones del PERTE Ressona parcialmente subvencionadas por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD) y de la Obra de Ampliación de la ETAP del Besòs subvencionada por el Departamento de Territorio, Vivienda y Transición Ecológica de la Generalitat de Catalunya. Estas inversiones han motivado el importante incremento respecto a 2023.

Gasto medioambiental (euros)	2023	2024	2025
Auditorías y gestión medioambiental	23.837	22.227	25.623
Gestión de residuos	9.262.477	10.469.099	11.586.041
Gastos en formación y sensibilización ambiental	469.830	496.084	590.641
Calidad del agua	327.151	390.837	271.876
Regeneración de agua	11.347.276	6.511.019	7.418.879
Protección del litoral	1.731.446	2.078.048	1.643.963
Olores	2.084.030	843.466	293.653
Energía verde	1.113.113	228.246	730.055
Neutralidad climática	2.565.923	3.233.941	3.099.278
Biodiversidad	498.567	161.579	72.605
Digitalización por el medio ambiente (*)	0	3.839.556	6.554.225
Total	29.423.650	28.274.102	32.286.839

(*) Corresponde a los gastos del PERTE Ressona parcialmente subvencionados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD).



01

02

03

04

05



Nuestros clientes

Número de clientes	2023	2024	2025
Nº clientes	1.304.777	1.314.997	1.323.648

Número de suministros	2023	2024	2025
Hogares	1.267.764	1.276.381	1.283.271
Industrias	8.255	8.445	8.466
Comunidades de vecinos	50.222	50.987	51.554
Comercios	143.893	145.607	147.596
Servicios municipales	10.447	10.808	10.930
Total	1.480.581	1.492.228	1.501.817



01

02

03

04

05

Encuestas de satisfacción

Encuestas de escucha activa	2023		2024		2025	
	Valor NSS acumulado	Satisfacción con el trámite (sobre 5)	Valor NSS acumulado	Satisfacción con el trámite (sobre 5)	Valor NSS acumulado	Satisfacción con el trámite (sobre 5)
Global	62,96 %	4,59	64,08 %	4,60	65,54 %	4,54
Llamada	63,49 %	4,59	65,81 %	4,61	66,76 %	4,55
Visita	58,11 %	4,49	62,32 %	4,58	57,63 %	4,58
Web	34,97 %	4,22	37,03 %	4,24	32,51 %	4,19

(*) El Índice Net Satisfaction Score (NSS) se calcula como el número de personas que están muy satisfechas con la experiencia (otorgan una puntuación de 9 a 10) menos el número de personas insatisfechas o muy insatisfechas (otorgan una puntuación entre 0 y 6) en porcentaje respecto del total, y es un valor acumulado de todo el año.

Evolución satisfacción de los clientes	2023	2024	2025
Índice de satisfacción	7,55	7,72	7,72

Compromisos con el cliente

Carta de Compromisos	2023	2024	2025
Municipios	23	23	23
Número de suministros con Carta de Compromisos	1.480.581	1.492.228	1.501.817
Número de indemnizaciones según la Carta de Compromisos	249	108	107



Gestiones y reclamaciones

Gestiones con los clientes	2023	2024	2025
Gestiones realizadas mediante los diferentes canales de comunicación (OFEX, oficinas, atención telefónica, etc.) *	1875.920	1.909.589	1.949.235

(*) Gestión es el registro de cualquier contacto que hace el cliente con Aigües de Barcelona, y que se tipifica como solicitudes o consultas.

Número de gestiones por canal	2023		2024		2025	
	Total	%	Total	%	Total	%
Área de Clientes (canales digitales) (*)	712.796	38,00	709.890	37,18	766.437	39,32
Oficinas presenciales	59.152	3,15	63.032	3,30	70.980	3,64
Atención telefónica	1.021.924	54,48	1.048.056	54,88	1.015.105	52,08
Gestiones internas (Back Office) (*)	81.289	4,33	84.786	4,44	80.490	4,13
Otros canales (*)	759	0,04	3.825	0,20	16.223	0,83
Total	1.875.920	100	1.909.589	100	1.949.235	100

(*) Se ha reestructurado la clasificación respecto al reporting de años anteriores con el objetivo de que se ajuste mejor a los diferentes canales disponibles en la actualidad. Por este motivo, se han recalculado los valores históricos de 2023 y 2024 de estas tres categorías.

Número de gestiones por tipología	2023	2024	2025
Consultas	695.714	747.544	719.355
Reclamaciones comerciales	11.884	8.988	7.473
Reclamaciones técnicas	41.924	40.159	39.850
Solicitudes	1.126.002	1.112.583	1.182.285
Incumplimientos Carta de Compromisos	396	315	272
Total	1.875.920	1.909.589	1.949.235

Reclamaciones* comerciales cerradas	2023	2024	2025
Número de reclamaciones	11.501	8.575	7.478
Favorables al cliente	4.015	3.333	1.610
Desfavorables al cliente	4.328	4.216	4.025
Otros	3.158	1.026	1.843

(*) Reclamación es una demanda que hace un cliente a Aigües de Barcelona porque no está de acuerdo con algún servicio prestado, factura, etc.

Reclamaciones técnicas cerradas	2023	2024	2025
Número de reclamaciones	40.788	38.870	40.697

Reclamaciones atendidas en menos de nueve días *	2023	2024	2025
%	99,77	99,03	97,53

(*) El indicador del tiempo de respuesta de las reclamaciones comerciales se calcula sobre un subconjunto de las reclamaciones cerradas, que son las que estipula el Acuerdo Marco: consumo facturado, cargos en la factura, funcionamiento del contador, condiciones contractuales y calidad del servicio al cliente.



01

02

03

04

05



Asesor del cliente

Asesor del cliente	2023	2024	2025
Reclamaciones totales recibidas	77	146	341

Estado de las reclamaciones a 31 de diciembre de 2025	2023	2024	2025
Cerradas	77	146	341
En curso	0	0	0

Reclamaciones según tipo (% sobre el total registrado)	2023	2024	2025
Consumo de agua o fuga	55,84	47,26	45,75
Proceso de contratación o cambio de nombre	14,29	10,27	6,45
Conceptos facturados	7,79	10,27	6,20
Otros	20,78	28,09	36,00
Atención al cliente	1,30	4,11	5,60

Reclamaciones según tipo de gestión realizada (%)	2023	2024	2025
Mediación	82	70,5	40,2
Asesoramiento	5	11,0	27,6
No aceptadas	8	13,0	6,2
Transferidas a la empresa	4	3,4	25,8
Resolución asesor del cliente	1	2,1	0,2

Reclamaciones según resultado obtenido (%)	2023	2024	2025
Favorables o parcialmente favorables	79	71,9	38,7
Neutras: asesoría	13	20,6	60,1
Desfavorables	4	4,1	0,2
Cliente no acepta propuesta	4	3,4	1,0
Empresa no puede aplicar propuesta	0	0	0

El incremento de reclamaciones recibidas en los dos últimos años se debe principalmente a que hemos dado una mayor visibilidad a la función del asesor al cliente, tanto a nivel web en el espacio de reclamaciones como en la información que se facilita en las oficinas de atención al cliente y en la atención telefónica. Asimismo, también se debe a que ha habido un incremento notable de reclamaciones derivadas de la implantación de tasas de residuos dentro de la factura del agua (TMTR y TRR); para estos conceptos, Aigües de Barcelona actúa únicamente como entidad recaudadora y la competencia directa en la gestión corresponde a los ayuntamientos. Estos dos hechos han provocado un aumento de las reclamaciones clasificadas en las categorías "Asesoramiento" y "Transferidas a la empresa", así como de las clasificadas con el resultado "Neutras: asesoría", en relación con las demás tipologías.



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



01

02

03

04

05

Digitales y siempre accesibles

Canales de atención digital	2023		2024		2025	
	Total	%	Total	%	Total	%
Contratos dados de alta en el Área de Clientes (web)	621.626	41,98	677.955	45,38 %	728.110	48,46 %
Contratos con factura digital	419.642	28,34	486.751	32,58 %	534.024	35,55 %

Bonificaciones y ayudas para situaciones de vulnerabilidad

GRI 2-6

Bonificaciones y ayudas	2023	2024	2025
Familias con tarifa social	60.987	64.637	68.043
Tarifa social (M€) (*)	8,6	11,1	13,1

(*) El incremento significativo del importe bonificado por la Tarifa Social se debe, por una parte, a la aprobación de un aumento de las tarifas desde 2023 (fruto del incremento del precio de la compra de agua, de los costes de gestión de la sequía y de otros costes operativos) y, por otra parte, al incremento natural del número de familias en situación de vulnerabilidad.

Altas sin derecho de uso	2023	2024	2025
Número	647	700	622



Nuestra plantilla

Nuestra plantilla

Plantilla según sexo (31/12)	2023		2024		2025	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Mujeres	307	26,51	340	28,03	353	28,26
Hombres	851	73,49	873	71,97	896	71,74
Total	1.158	100	1.213	100	1.249	100

Plantilla según edad (31/12)	2023		2024		2025	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Menos de 30 años	96	8,29	129	10,63	148	11,85
Entre 30 y 50 años	702	60,62	708	58,37	705	56,45
Mayores de 50 años	360	31,09	376	31,00	396	31,71
Total	1.158	100	1.213	100	1.249	100

Plantilla según la categoría profesional (31/12)	2023		2024		2025	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Dirección y titulación superior	143	12,35	141	11,62	139	11,13
Titulación de grado medio	121	10,45	154	12,70	183	14,65
Cargos intermedios	360	31,09	381	31,41	374	29,94
Oficiales administrativos	135	11,66	140	11,54	150	12,01
Oficiales no administrativos	326	28,15	327	26,96	329	26,34
Personal auxiliar, obrero y subalterno	73	6,30	70	5,77	74	5,92
Total	1.158	100	1.213	100	1.249	100

Plantilla según el tipo de contrato (31/12)	2023		2024		2025	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Personal con contrato fijo	1.097	94,73	1.152	94,97	1.177	94,24
Personal con contrato temporal	61	5,27	61	5,03	72	5,76
Total	1.158	100	1.213	100	1.249	100



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Nuestra plantilla

Plantilla a tiempo parcial (31/12)	2023	2024	2025
Mujeres	4	6	5
Hombres	2	4	7
Total	6	10	12

Estudiantes en prácticas	2023			2024			2025		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Estudios universitarios	5	1	6	4	4	8	7	15	22
FP	4	7	11	4	8	12	3	7	10
FP modalidad Dual	7	24	31	15	38	53	11	49	60
Certificados de Profesionalidad	3	9	12	1	13	14	4	18	22
Total	19	41	60	24	63	87	25	89	114

Ocupación

Creación neta de empleo y rotación según el sexo	2023			2024			2025		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Altas durante el periodo	50	151	201	76	148	224	69	142	211
Bajas durante el periodo	55	134	189	41	126	167	54	115	169
%*	2023			2024			2025		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Tasa de creación de empleo	6,34	4,80	5,21	8,15	6,71	7,10	4,86	3,57	3,93
Tasa de rotación	4,75	3,63	3,93	1,21	3,30	2,73	2,29	4,13	3,61

Creación neta de empleo y rotación según la edad	2023			2024			2025		
	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
Altas durante el periodo	85	104	12	103	100	21	121	74	16
Bajas durante el periodo	58	78	53	60	66	41	78	51	40
%*	2023			2024			2025		
	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
Tasa de creación de empleo	7,97	6,01	2,82	18,23	6,60	4,09	5,92	4,10	2,84
Tasa de rotación	1,99	1,26	9,88	0,00	0,84	7,36	3,95	1,27	7,76

(*) Datos calculados con plantilla media.



01

02

03

04

05



Contratación

Plantilla media por tipo de contrato y sexo	2023			2024			2025		
	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total
Mujeres	299,00	16,50	315,50	310,58	20,58	331,16	322,08	27,50	349,58
Hombres	803,25	51,08	854,33	832,09	47,50	879,59	847,75	48,99	896,74
Total	1.102,25	67,58	1.169,83	1.142,67	68,08	1.210,75	1.169,83	76,49	1.246,32

Plantilla media por tipo de contrato y edad	2023			2024			2025		
	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total
Menos de 30 años	66,08	34,33	100,41	90,50	41,17	131,67	100,92	51,08	152,00
Entre 30 y 50 años	683,25	31,83	715,08	687,84	24,16	712,00	685,83	21,83	707,66
Mayores de 50 años	352,92	1,42	354,34	364,33	2,75	367,08	383,08	3,58	386,66
Total	1.102,25	67,58	1.169,83	1.142,67	68,08	1.210,75	1.169,83	76,49	1.246,32

Plantilla media por tipo de contrato y categoría profesional	2023			2024			2025		
	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total
Dirección y titulación superior	152,33	0,00	152,33	143,00	0,00	143,00	140,58	0,00	140,58
Titulación de grado medio	106,67	5,67	112,34	132,17	11,00	143,17	157,67	14,58	172,25
Mandos intermedios	343,67	16,25	359,92	363,91	14,50	378,41	372,66	11,83	384,49
Oficiales administrativos	136,83	2,33	139,16	135,50	4,00	139,50	138,17	6,17	144,34
Oficiales no administrativos	309,08	17,83	326,91	314,67	15,25	329,92	310,67	16,83	327,50
Personal auxiliar, obrero y subalterno	53,67	25,50	79,17	53,42	23,33	76,75	50,08	27,08	77,16
Total	1.102,25	67,58	1.169,83	1.142,67	68,08	1.210,75	1.169,83	76,49	1.246,32

Media de contratos a tiempo parcial según el sexo	2023			2024			2025		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Personas trabajadoras	4,83	2,67	7,50	5,42	5,83	11,25	11,17	11,08	22,25

Media de contratos a tiempo parcial según la edad	2023	2024	2025
Menos de 30 años	1,33	2,92	4,08
Entre 30 y 50 años	3,42	4,08	6,00
Más de 50 años	2,75	4,25	12,17
Total	7,50	11,25	22,25

El aumento de 2025 se debe principalmente a un ligero incremento de la contratación de personal temporal de verano.

Media de contratos a tiempo parcial según la categoría profesional	2023	2024	2025
Dirección y titulación superior	1,33	1,75	11,50
Titulación de grado medio	0,00	0,00	0,25
Mandos intermedios	1,50	1,50	3,00
Oficiales administrativos	2,67	2,17	1,42
Oficiales no administrativos	0,00	3,58	2,75
Personal auxiliar, obrero y subalterno	2,00	2,25	3,33
Total	7,50	11,25	22,25

Nota: no se dispone de personas trabajadoras con horas no garantizadas. Es decir, todas las personas trabajadoras tienen asegurado un número mínimo o fijo de horas de trabajo.



Despidos

Despidos según el sexo	2023	2024	2025
Mujeres	12	3	6
Hombres	22	22	24
Total	34	25	30

Despidos según la edad	2023	2024	2025
Menos de 30 años	0	0	4
Entre 30 y 50 años	3	3	2
Más de 50 años	31	22	24
Total	34	25	30

Despidos según la categoría profesional	2023	2024	2025
Dirección y titulación superior	8	6	3
Titulación de grado medio	2	1	3
Cargos intermedios	13	12	13
Oficiales administrativos	4	0	4
Oficiales no administrativos	6	3	7
Personal auxiliar, obrero y subalterno	1	3	0
Total	34	25	30

Bienestar, conciliación y condiciones laborales

Seguridad y salud laboral GRI 403-9, 403-10

Seguridad y salud laboral	2023			2024			2025		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Índice de frecuencia *	0	6,62	4,85	0	3,53	2,58	1,79	2,78	2,51
Índice de gravedad **	0	0,24	0,17	0	0,28	0,21	0	0,28	0,20
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes de trabajo con baja	0	9	9	0	5	5	1	4	5
Accidentes sin baja	1	12	13	5	7	12	1	14	15
Accidentes <i>in itinere</i>	3	9	12	0	12	12	1	9	10

(*) IF = (número de accidentes con baja/horas trabajadas)*10^6. Quedan excluidos los accidentes in itinere. (**) IG = (número de días perdidos/horas trabajadas)*10^3

Durante el ejercicio 2025, se ha mantenido el índice de siniestralidad en los mismos niveles que en 2024 y se ha situado en 2,51. Para consolidar estos resultados y avanzar hacia una mejora continua, se han implementado diversas actuaciones y proyectos en materia de Seguridad y Salud Laboral (SSL) a lo largo del año.

Durante el 2025, la Cultura Justa se ha convertido en el eje central de la gestión de la Seguridad, Salud y Bienestar (SSL) en Aigües de Barcelona, situando a las personas y el diálogo abierto en el corazón de todas las iniciativas. La implantación de esta cultura ha conllevado la promoción de un entorno donde el aprendizaje, la responsabilidad compartida y la confianza han sido fundamentales para la prevención y la mejora continua.

Cabe destacar que durante el 2025 se ha registrado un incremento de los accidentes sin baja laboral. Este aumento refleja, en parte, una mayor cultura de notificación y transparencia promovida por la Cultura Justa, que fomenta la comunicación de todos los incidentes para facilitar el aprendizaje y la prevención proactiva. En 2026 habrá que fijar una estrategia para reducir tanto los accidentes con baja como los accidentes sin baja mediante la consolidación de los EGTAR y las RQS, así como el refuerzo de la formación continua en materia de prevención.

El índice de gravedad se mantiene estable en 0,20, valor similar al registrado durante el ejercicio 2024 (0,21). Este indicador, que mide la severidad de los accidentes laborales en función de los días de baja, refleja principalmente el impacto de bajas de larga duración iniciadas en ejercicios anteriores y que se han extendido al 2025.



Absentismo

GRI 2-7

Datos de accidentalidad de empleados externos ubicados en nuestras instalaciones

GRI 2-8, 403-7, 403-9, 403-10

Absentismo	2023			2024			2025		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Horas de absentismo	24.408	69.578	93.986	24.070	70.922	94.992	29.082	81.242	110.324
Índice de absentismo (%) *	4,68	4,89	4,84	4,40	4,84	4,72	5,06	5,45	5,34

(*) Índice de absentismo = (total de horas de absentismo/total de horas trabajadas)*100.

Clasificación del absentismo por horas	2023			2024			2025		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Accidente laboral (*)	23	2.033	2.056	0	3.924	3.924	211	4.704	4.915
Enfermedad	24.385	66.588	90.973	24.070	66.943	91.013	28.871	76.286	105.157
Baja de larga duración (**)	0	957	957	0	55	55	0	252	252
Total general	24.408	69.578	93.986	24.070	70.922	94.992	29.082	81.242	110.324

(*) Incluye accidentes in itinere.

(**) Bajas de larga duración, asumidas por la mutua.

Datos significativos sobre empleados externos ubicados en nuestras instalaciones	2023	2024	2025
Horas trabajadas	684.957	736.913	795.345
Accidentes de trabajo con baja (no in itinere)	62	44	36
Días perdidos	2.550	1.942	1.950
Índice de frecuencia *	90,52	59,71	45,26
Índice de gravedad **	3,72	2,64	2,45
Accidentes de trabajo mortales	0	0	1
Accidentes de trabajo graves	0	0	1
Días perdidos - Accidentes de trabajo graves	0	0	191
Índice de frecuencia * - Accidentes de trabajo graves	0	0	1,26
Índice de gravedad ** - Accidentes de trabajo graves	0	0	0,24

(*) Índice de frecuencia = (número de accidentes laborales con baja/total de horas trabajadas) x 1.000.000.

(**) Índice de gravedad = (días perdidos debido a accidentes laborales no in itinere/total de horas trabajadas) x 1.000.

Se realiza un seguimiento de la actividad de todas las personas trabajadoras externas que trabajan en nuestras instalaciones o en la vía pública y, a nivel documental, se dispone de un control digital exhaustivo del número de horas trabajadas.

Las tareas que realiza principalmente este personal externo son mantenimientos especializados e instalaciones de nueva maquinaria y canalizaciones.

Las 795.345 horas trabajadas en 2025 equivalen a 475,7 trabajadores equivalentes a tiempo completo (frente a 440,7 personas trabajadoras en 2024).

Nota: Se toman para los cálculos las 20 empresas más relevantes que prestan servicios en nuestras instalaciones de acuerdo con los siguientes criterios:

- Solo aquellas que tienen trabajadores en nuestras instalaciones.
- Aquellas que facturan más o de forma más recurrente.
- Aquellas que realizan tareas más peligrosas (espacios confinados, trabajos en altura, productos químicos, manejo de maquinaria pesada...).
- Subcontratas que han tenido más accidentes durante el año.

01

02

03

04

05



Atracción y fidelización del talento

Formación GRI 404-1

Horas de formación según la categoría y el sexo	2023			2024			2025		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Dirección y titulación superior	2.060,29	2.654,09	4.714,38	1.508,59	2.388,12	3.896,71	2.314,58	2.160,78	4.475,36
Titulación de grado medio	2.651,00	2.906,20	5.557,20	2.767,77	3.782,21	6.549,98	3.067,08	4.680,66	7.747,74
Mandos intermedios	5.834,88	9.432,54	15.267,42	4.629,26	9.721,79	14.351,05	3.654,61	7.214,35	10.868,96
Oficiales administrativos	2.867,40	1.275,49	4.142,89	2.434,65	910,52	3.345,17	4.196,98	1.888,83	6.085,81
Oficiales no administrativos	661,50	7.287,26	7.948,76	386,85	12.880,81	13.267,66	299,43	7.428,25	7.727,68
Personal auxiliar, obrero y subalterno	233,56	814,09	1.047,65	307,90	2.087,67	2.395,57	612,01	1.361,75	1.973,76
Total	14.308,63	24.369,67	38.678,30	12.035,02	31.771,12	43.806,14	14.144,69	24.734,62	38.879,31

En 2025 se ha realizado una media de 31,20 horas de formación por trabajador/a.

Conciliación personal, familiar y laboral

Flexibilidad	2023				2024				2025			
	Mujeres	Hombres	Total	%	Mujeres	Hombres	Total	%	Mujeres	Hombres	Total	%
Número de personas con reducción de jornada por cuidado de hijos/as u otras personas	18	8	26	2,34	17	8	25	2,12	19	10	29	2,16
Personas que han disfrutado de flexibilidad de la jornada	285	370	655	56,56	309	385	694	57,21	319	404	723	57,89

Promoción GRI 2-7, 405-1

Promoción interna	2023	2024	2025
Mujeres promocionadas internamente	21	33	21
Hombres promocionados internamente	63	74	73

(*) El porcentaje de promoción de mujeres es del 5,95% y el de hombres, del 8,15%.

(*) El porcentaje se calcula sobre el total de la plantilla a 31 de diciembre de 2025.



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Diversidad, equidad e inclusión

Entorno de trabajo igualitario y diverso GRI 405-1

Igualdad (%)	2023	2024	2025
Mujeres en el Consejo de Administración	50,00	50,00	43,75
Mujeres en el órgano de Dirección	33,33	44,44	44,44
Mujeres en cargos directivos y de mando	38,98	40,91	39,89

Personas con discapacidad según sexo	2023	2024	2025
Mujeres	12	16	16
Hombres	12	14	12
Total	24	30	28
% sobre total de plantilla	2,07	2,43	2,18

Brecha salarial global GRI 405-2

Brecha salarial	2023	2024	2025
%	3,22	2,89	3,24

Media de retribuciones anuales	2023	2024	2025
Mujeres	307	340	353
Salario medio mujeres	56.124,61	57.898,90	58.133,87
Hombres	851	873	896
Salario medio hombres	57.989,83	59.620,03	60.077,60
Salario medio general	57.495,33	59.137,60	59.528,25
Brecha salarial	3,22%	2,89%	3,24%



01

02

03

04

05

Brecha salarial según la edadGRI 405-2

Media de retribuciones anuales según la edad	2023			2024			2025		
	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
Mujeres	25	200	82	36	208	96	45	196	112
Salario medio mujeres	43.595,42	56.323,59	59.459,15	44.447,59	58.103,90	62.498,97	43.917,61	58.235,05	63.668,69
Hombres	71	502	278	93	500	280	103	509	284
Salario medio hombres	42.228,69	56.600,07	64.524,72	46.625,15	58.623,87	65.715,04	46.140,26	59.204,88	66.696,46
Salario medio general	42.584,61	56.521,30	63.370,89	46.017,46	58.471,11	64.893,92	45.464,46	58.935,25	65.840,13
Brecha salarial	-3,24%	0,49%	7,85%	4,67 %	0,89 %	4,89 %	4,82 %	1,64 %	4,54 %



Brecha salarial según la clasificación profesional GRI 405-2

Media de retribuciones anuales según la categoría profesional	2023				
	Dirección	Mandos	Personal técnico	Personal administrativo	Personal operario
Mujeres	3	66	120	100	18
Salario medio mujeres	101.550,85	69.460,64	54.364,83	49.779,69	46.636,19
Hombres	6	102	211	42	490
Salario medio hombres	110.766,49	75.202,86	58.236,36	46.987,94	54.597,32
Salario medio general	107.694,61	72.946,99	56.832,79	48.953,96	54.315,23
Brecha salarial	8,32%	7,64%	6,65%	-5,94%	14,58%

Media de retribuciones anuales según la categoría profesional	2024				
	Dirección	Mandos	Personal técnico	Personal administrativo	Personal operario
Mujeres	3	69	140	102	26
Salario medio mujeres	119.709,42	71.930,14	56.436,44	51.513,57	46.455,07
Hombres	5	99	248	31	490
Salario medio hombres	132.222,56	77.492,87	59.204,14	49.038,54	56.148,08
Salario medio general	127.530,13	75.208,18	58.205,49	50.936,68	55.659,67
Brecha salarial	9,46%	7,18%	4,67%	-5,05%	17,26%

Media de retribuciones anuales según la categoría profesional	2025				
	Dirección	Mandos	Personal técnico	Personal administrativo	Personal operario
Mujeres	3	66	150	105	29
Salario medio mujeres	118.664,50	74.448,71	56.781,12	51.380,43	46.190,87
Hombres	5	105	256	35	495
Salario medio hombres	127.791,39	78.562,70	59.569,65	48.451,48	56.557,28
Salario medio general	124.368,80	76.974,84	58.539,40	50.648,19	55.983,57
Brecha salarial	7,14%	5,24%	4,68%	-6,05%	18,33%



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



01

02

03

04

05

Un agua más social para un mundo más social

Acción social	2023	2024	2025
Número de convenios, proyectos, alianzas y colaboraciones vigentes (London Benchmarking Group, LBG)	194	209	257

Contribución social (M€) *	2023	2024	2025
Contribución social según LBG	2,50	2,70	3,26
Patrocinios	0,65	0,56	0,64
Proyectos propios y otros	1,85	2,14	2,62

(*) Importes contabilizados: en dinero, tiempo de trabajo, especie y costes de gestión. El incremento en proyectos propios y otros se debe a la incorporación de nuevos proyectos en el marco del nuevo Plan de Acción Social.

Contribución a ONG y fundaciones (M€) *	2023	2024	2025
ONGs y fundaciones	1,5	2,3	1,6

(*) Fracción de la contribución social destinada a entidades sin ánimo de lucro y fundaciones.

Patrocinios *	2023	2024	2025
Euros	653.483	564.549	642.783
Número de acciones	134	150	158

(*) Importes contabilizados en dinero, especie y costes de gestión.



01

02

03

04

05



Cadena de suministro responsable

Cadena de suministro responsable

GRI 414-1

Licitaciones	2023	2024	2025
Número de licitaciones con criterios de sostenibilidad	52	94	99

GRI 204-1, 413-1

Compra local	2023	2024	2025
%	71,6	72,0	74,2

GRI 204-1, 413-1

Compra local y no local (número de proveedores)	2023	2024	2025
Local (provincia de Barcelona)	953	967	1.014
Resto de Cataluña y España	384	390	402
Internacional	35	36	48

GRI 204-1, 413-1

Compra local y no local (M€)	2023	2024	2025
Local (provincia de Barcelona)	225,89	255,78	289,89
Resto de Cataluña y España	88,79	98,48	99,51
Internacional	0,67	0,81	1,16



% proveedores certificados *	2023	2024	2025
Proveedores con ISO 9001	73,4	65,8	77,4
Proveedores con ISO 14001	71,7	64,5	76,0
Proveedores con ISO 45001	60,2	56,7	78,3

(*) Este indicador se calcula en base al volumen de facturación.

Este último año se recupera la tendencia alcista de estos indicadores, con la obtención por parte del contratista principal Aigües de Barcelona Serveis, Canalitzacions i Obres de las correspondientes certificaciones ISO.

Evaluación de proveedores	2023	2024	2025
Proveedores evaluados	1.184	1.190	1.241
Valoración alta (8-10)	92,0%	88,2%	87,7%
Valoración media/alta (6-8)	8,0%	11,8%	12,3%
Valoración baja (menos de 6)	0%	0%	0%

GRI 414-1

Volumen de compra certificada ASG	2023	2024	2025
%	58,1	57,8	52,9*

(*) La disminución del indicador ASG en 2025 respecto a 2024 es consecuencia del impacto de la facturación de la UTE Obras Emergencia, la cual no dispone de certificación ASG, aunque las empresas que la componen (Acsa y Aquambiente) sí la tienen.

Compras direccionables (*) bajo criterios de sostenibilidad	2023	2024	2025
%	49,40	55,83	62,64

(*) Las compras direccionables son todas las compras de la compañía vinculadas a la cadena de suministro, obras, servicios y suministros, exceptuando compras como el agua bruta, que se adquiere íntegramente a ATL, los pagos a administraciones públicas o asociaciones y los servicios financieros.

01

02

03

04

05



Prácticas de pago

Prácticas de pago

Pago a proveedores (días)	2023	2024	2025
Periodo medio de pago a proveedores (*)	44	42	41
Ratio de operaciones pagadas (**)	44	42	41
Ratio de operaciones pendientes de pago (***)	41	38	41

(*) Periodo medio de pago a proveedores: Se entenderá como la media ponderada entre la ratio de operaciones pagadas y la ratio de operaciones no pagadas.

(**) Ratio de operaciones pagadas: Se entenderá como la diferencia ponderada entre los días naturales transcurridos desde la fecha de recepción de los bienes o servicios (no obstante, a falta de información fiable sobre el momento en que se produce esta circunstancia, se tomará la fecha de la factura) hasta el pago material de la operación.

(***) Ratio de operaciones pendientes de pago: Se entenderá como la diferencia ponderada entre los días naturales transcurridos desde la fecha de recepción de los bienes o servicios (no obstante, a falta de información fiable sobre el momento en que se produce esta circunstancia, se tomará la fecha de la factura) hasta el último día del período al que se refieran las cuentas anuales.

	2023		2024		2025	
	Euros	%	Euros	%	Euros	%
Pagos efectuados durante el periodo legal (*)	353.235.754	69%	554.261.397	97%	604.868.515	99%
Total pagos efectuados	510.646.256	-	574.157.774	-	609.760.287	-
Total pagos pendientes	39.326.350	-	40.719.967	-	25.225.497	-

	2023		2024		2025	
	Facturas	%	Facturas	%	Facturas	%
Número de facturas pagadas durante el periodo legal **	13.517	42%	31.885	94%	31.317	94%
Total de facturas pagadas	31.905	-	34.013	-	33.433	-

(*) Pagos efectuados durante el periodo legal: Se entenderá el importe monetario de aquellos pagos en los que el total de días naturales transcurridos desde la fecha de recepción de los bienes o servicios (no obstante, a falta de información fiable sobre el momento en que se produce esta circunstancia, se tomará la fecha de la factura) hasta que el pago material de la operación haya sido inferior al máximo establecido en la normativa de morosidad.

(**) Número de facturas pagadas durante el periodo legal: Se entenderá el número de facturas en las que los días naturales transcurridos desde la fecha de recepción de los bienes o servicios (no obstante, a falta de información fiable sobre el momento en que se produce esta circunstancia, se tomará la fecha de la factura) hasta el pago material de la operación hayan sido inferiores al máximo establecido en la normativa de morosidad.



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Innovación

Innovación

Actividad distribuida por líneas de investigación *	2023	2024	2025
L1: Recursos alternativos	26,3%	13,4%	14,8%
L2: Impacto del cambio global	22,0%	20,6%	19,3%
L3: Gestión eficiente de infraestructuras	15,0%	17,2%	19,1%
L4: Medio ambiente y salud	20,7%	20,2%	19,2%
L5: Agua y energía	13,1%	11,2%	13,3%
L6: Gestión de la demanda de agua	2,9%	17,4%	14,3%

(*) Los porcentajes representados son relativos al presupuesto de cada línea de investigación

Esfuerzo en I+D+i (euros)	2023	2024	2025
Innovación de Aigües de Barcelona	1.108.036	1.686.066	2.079.384
Centro de investigación de Cetaqua	3.735.662	3.679.050	3.676.871
Total	4.843.698	5.365.116	5.756.255

PERTE Ressona (€) - Total	2024	2025
A1. Monitorización avanzada e instrumentación de pozos	71.453	881.052
A2. Gemelo digital de la red de transporte	478.573	539.749
A3. Monitorización de la eficiencia hidráulica y energética de la red de abastecimiento	226.428	606.035
A4. Telelectura y gestión de consumos de agua	959.295	1.132.794
A5. Modelización y gemelo digital de la red de alcantarillado	264.697	556.698
A6. Despliegue de sensórica en puntos de vertido	1.281.999	1.519.291
A7. Gestión avanzada de la red de saneamiento, depuración y regeneración	483.405	1.004.480
A8. Despliegue de sensórica en puntos de vertido	601.362	1.207.419
A9. Gestión del ciclo del agua basada en datos	594.981	790.275
Transversales (PMO, Licitación, Plan de comunicación, Plan de formación, Justificación)	468.321	693.302
Total	5.430.514	8.931.095

01

02

03

04

05



Índice de contenidos de la GRI

GRI

CONTENT INDEX ESSENTIALS SERVICE

2026

A través del Servicio "Content Index - Essentials", los servicios de GRI han revisado que el índice de contenidos GRI se ha presentado de forma coherente con los requisitos de elaboración de informes de acuerdo con los estándares GRI, y que la información del índice se presenta claramente y es accesible a los grupos de relación.

El servicio se ha realizado sobre la versión catalana del informe.

Declaración de uso	Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo Integral del Agua S.A., ha presentado su informe de acuerdo con las normas de la GRI correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025
GRI 1 utilizado	GRI 1: Fundamentos 2021

Estándares GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
GRI 2: Contenidos Generales 2021						
2-1	Detalles organizacionales	Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. C/ General Batet, 1-7 08028 Barcelona, España -Todas las actividades están localizadas dentro del área metropolitana de Barcelona. -No hay diferencias respecto al listado de entidades incluidas dentro del Estado de Información no Financiera (EINF) y las Cuentas Anuales (CCAA)		✓		
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad			✓		
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	De 01/01/2025 a 31/12/2025 (mismo periodo que los Estados Financieros) 282		✓		
2-4	Actualización de la información	No ha habido reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores		✓		
2-5	Verificación externa	280-281		✓		
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	41-44, 46-63, 65-70, 87-88, 90, 94-104, 106-107, 119-120, 122-133, 163, 218, 222, 224-230, 241-243, 251-259, 270-271		✓		ODS 6, ODS 12, ODS 17
2-7	Empleados/as	134-140, 142-159, 260-268		✓		ODS 8, ODS 12, ODS 17
2-8	Trabajadores que no son empleados	139, 264		✓		ODS 8
2-9	Estructura de gobernanza y composición	179-183		✓		
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	180-183		✓		
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	180		✓		
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	181-183		✓		
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	181-183		✓		
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	238		✓		
2-15	Conflictos de interés	199, 238		✓	Principio 10	



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Estándares GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	181-182, 199		✓	Principio 10	
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	181-182		✓		
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		Restricciones de confidencialidad. Los datos solicitados ponen en riesgo los acuerdos de confidencialidad laboral de las personas trabajadoras. Sin embargo, a inicios de 2026 hemos firmado un nuevo convenio laboral en el que se establecen las categorías profesionales y los niveles salariales, y hemos iniciado un plan de mejora para adaptar nuestros procesos internos a los máximos estándares de transparencia. Estamos trabajando para disponer de los procedimientos y los datos requeridos tan pronto como sea posible.			
2-19	Políticas de remuneración					
2-20	Proceso para determinar la remuneración					
2-21	Ratio de compensación total anual					
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3-7, 16-30		✓		ODS 12
2-23	Compromisos y políticas	65, 161-162, 184-185, 191, 194		✓	Principios 1 y 2	ODS 8, ODS 12
2-24	Incorporación de los compromisos y las políticas	197-199		✓		ODS 12
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	199		✓	Principios 1 y 2	
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	199		✓	Principio 10	
2-27	Cumplimiento de la legislación y la normativa	En el año 2025 no ha habido multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación o la normativa ambientales que impliquen una sanción con un importe igual o superior a 100.000 €, ni tampoco multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el ámbito social o económico que impliquen una sanción con un importe igual o superior a 100.000 €.		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 12
2-28	Afiliación a asociaciones	202, 212		✓		ODS 17
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	204-208, 210, 212-213		✓		ODS 17
2-30	Convenios de negociación colectiva	El 100% de las personas trabajadoras de Aigües de Barcelona está cubierto por convenios colectivos 148-149		✓	Principio 3	ODS 8, ODS 17



01
02
03
04
05



Estándares GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
----------------	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	----------------------------------	-------------------------

GRI 3: Temas materiales 2021						
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	207-209		✓		
3-2	Lista de temas materiales	207-209		✓		
Agua						
GRI 3: Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	41-70, 87-88, 90, 94-98, 185, 241-243		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6, ODS 12, ODS 17
GRI 303: Agua y efluentes 2018						
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	41-44, 46-63, 65-70, 87-88, 90, 94-98, 241-243		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6
303-2	Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	97, 242		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6, ODS 12
303-3	Captación de agua	53, 241-242		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6
303-4	Vertido de agua	97, 242		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6, ODS 12
303-5	Consumo de agua	55, 91, 241-242		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016						
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos o servicios	65-68, 185, 243		✓		ODS 6
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos y servicios	En el año 2025 no ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad que impliquen una sanción por un importe igual o superior a 100.000 €.		✓		ODS 6

Estándares GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
----------------	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	----------------------------------	-------------------------

Cambio climático						
GRI 3: Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	71-93, 244-250		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 7, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
GRI 302: Energía 2016						
302-1	Consumo energético dentro de la organización	84-86, 247-249		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 7, ODS 12, ODS 13
GRI 305: Emisiones 2016						
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	75-76, 244-245		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	75-76, 244-245		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	75-76, 244-245		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	244		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-5	Reducción de los GEI	73, 76, 78, 81, 244-246		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
Contaminación y saneamiento						
GRI 3: Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	94-102		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15

01

02

03

04

05



Estándares GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
----------------	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	----------------------------------	-------------------------

Garantía de suministro						
GRI 3: Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	31-38, 124, 126-127, 130-132, 166, 269		✓		ODS 1, ODS 8, ODS 12
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016						
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	31-38, 130-132, 166, 269		✓		ODS 1, ODS 8, ODS 12
Salud, seguridad y bienestar						
GRI 3: Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	142-147, 185, 263-264		✓	Principios 1, 2, 3, 4, 5 y 6	ODS 3, ODS 8
GRI 401: Ocupación 2016						
401-1	Contratación de nuevos empleados y rotación de personal	261		✓	Principio 6	ODS 8
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018						
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	142-144, 146-147, 185		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	142, 146-147		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-3	Servicios de salud en el trabajo	142		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-4	Participación de los trabajadores/as, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	143		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-5	Formación de los trabajadores/as sobre salud y seguridad en el trabajo	145-147		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores/as	142, 145-147		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores/as directamente vinculados mediante relaciones comerciales	142, 146-147, 264		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8

Estándares GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
----------------	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	----------------------------------	-------------------------

403-8	Cobertura del sistema de gestión de salud y seguridad laboral	142		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-9	Lesiones por accidente laboral	144, 263-264		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-10	Dolencias y enfermedades laborales.	263-264		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
Atracción y gestión del talento						
GRI 3: Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	134-140, 264		✓		ODS 8
GRI 404: Formación y educación 2016						
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	135, 264		✓		ODS 8
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional	100%		✓		ODS 8
Acción social						
GRI 3: Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	38, 165-174		✓		ODS 1, ODS 4, ODS 6, ODS 8, ODS 10, ODS 11, ODS 17
GRI 413: Comunidades locales 2016						
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	165-174		✓		ODS 1, ODS 4, ODS 6, ODS 8, ODS 10, ODS 11, ODS 17
Resiliencia económica						
GRI 3: Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	31, 37, 215-219		✓		ODS 12
GRI 201: Desempeño económico 2016						
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	31, 217		✓		ODS 12



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05

Estándares GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
----------------	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	----------------------------------	-------------------------

Innovación, gestión de datos y ciberseguridad						
GRI 3: Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	195, 203, 231-236, 273		✓		ODS 9
Ética empresarial y gestión de riesgos						
GRI 3: Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	133, 135, 157, 189-194, 196-203, 260-261, 265-266		✓	Todos los principios	ODS 5, ODS 10, ODS 12
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016						
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	133		✓		ODS 12
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	El año 2025 no ha habido casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.		✓		ODS 12
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016						
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y trabajadores/as	135, 157, 260-261, 265-266		✓	Principio 6	ODS 5, ODS 10, ODS 12
405-2	Relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres y los hombres	156, 266-268		✓	Principio 6	ODS 5, ODS 10, ODS 12
Cadena de suministro responsable						
GRI 3: Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	222-230, 270-272		✓		ODS 8, ODS 11, ODS 12
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016						
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	227, 270		✓		ODS 8, ODS 11, ODS 12
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016						
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	225, 270-271		✓		ODS 8, ODS 11, ODS 12

Nota: se reportan determinados contenidos adicionales no vinculados a temas materiales con el objetivo de dar respuesta a las expectativas de determinados grupos de relación.



Tabla de cobertura de la materialidad

Tabla de cobertura de aspectos materiales

Tema material	Cobertura *	Implicación **
Agua	Interna y externa	Directa e indirecta
Cambio climático	Interna y externa	Directa e indirecta
Contaminación y saneamiento	Interna y externa	Directa
Garantía de suministro	Interna y externa	Directa e indirecta
Salud, seguridad y bienestar laboral	Interna y externa	Directa e indirecta
Atracción y gestión del talento	Interna y externa	Directa e indirecta
Acción social	Interna y externa	Directa e indirecta
Resiliencia económica	Interna y externa	Directa
Innovación, gestión de datos y ciberseguridad	Interna y externa	Directa e indirecta
Ética empresarial y gestión de riesgos	Interna y externa	Directa e indirecta
Cadena de suministro responsable	Interna y externa	Directa e indirecta

(*) Indica dónde se produce el impacto: dentro o fuera de la organización.

(**) Indica la implicación de la organización respecto al impacto: directa (la organización ha causado directamente el impacto) o indirecta (la organización está vinculada al impacto a través de las relaciones de negocio).



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Verificación
externa

Informe de Revisión Independiente de la
Memoria de Sostenibilidad correspondiente
al ejercicio anual finalizado el 31 de
diciembre de 2025

**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.



01

02

03

04

05



Ernst & Young, S.L.
Torres Sarrià A
Avda. Sarrià, 102-106
08017 Barcelona
España
Tel: 933 663 700
Fax: 934 053 784
ey.com

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2025

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 2025" (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.

Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Vialverde, 65, 28003 Madrid - Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª, C.I.F. B-78970506.
A member firm of Ernst & Young Global Limited.



- 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 2025 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

15 de junio de 2026

A member firm of Ernst & Young Global Limited.



Contacto

La elaboración de la memoria de sostenibilidad es responsabilidad del Departamento de Estrategia de Sostenibilidad de la compañía. Para más información, póngase en contacto con este departamento a través de los siguientes canales:

Dirección postal:

C/ General Batet, 1-7

08028 Barcelona

Correo electrónico:

desenvolupamentsostenible@aiguesdebarcelona.cat

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD ASG 2025

2026 © Aigües de Barcelona

Fecha de publicación: 17 de junio de 2026

01

02

03

04

05