



MEMÒRIA SOSTENIBILITAT 2021



- 01 CREANT IMPACTE POSITIU
- 02 EXPERTS EN LA GESTIÓ DEL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA
- 03 ESCOLTAR PER MILLORAR
- 04 CREANT VALOR PER AL PLANETA
- 05 CREANT VALOR PER A LA SOCIETAT
- 06 CREANT VALOR PER A LES PERSONES TREBALLADORES
- 07 CREANT VALOR PER ALS NOSTRES CLIENTS
- 08 UNA CADENA DE SUBMINISTRAMENT SÒLIDA, LOCAL I COMPROMESA
- 09 UNA GESTIÓ RESPONSABLE I INNOVADORA
- 10 UNA MIRADA AL FUTUR: AGENDA AB2030
- 11 ANNEX

CARTA DEL PRESIDENT D'AGBAR

(102-14)

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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



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



ENTREVISTA AL DIRECTOR GENERAL D'AIGÜES DE BARCELONA

(102-14)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Rubén Ruiz
Director general d'Aigües de Barcelona

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

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

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

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

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

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

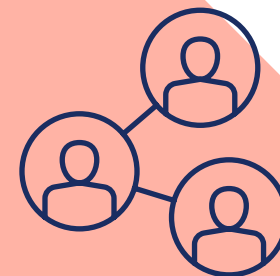
A més, hem reforçat el diàleg continu com a eina per conèixer de prop les necessitats i expectatives de tots els grups de relació, incorporant-les en el disseny dels plans estratègics de la companyia. N'és una mostra el Fòrum de Diàleg, celebrat al novembre amb més de 40 associacions i entitats locals,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

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

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

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

(102-14)



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

EDITORIAL DEL PRESIDENT DE LA COMISSIÓ DE SOSTENIBILITAT DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ D'AIGÜES DE BARCELONA

(102-14)

Incertesa i canvi. Dos conceptes que marquen el pas a països, governs, empreses i ciutadania. La necessitat d'innovar i regenerar per aconseguir un impacte positiu a la nostra societat es reafirma com a eix fonamental.

Amb aquesta voluntat sorgeix l'aposta d'Aigües de Barcelona de basar la seva estratègia en els criteris ESG (*Environmental, Social and Governance*). Així, el nostre propòsit actua com a impulsor —des de la cultura organitzacional— del comportament i la presa de decisions de l'empresa. Aigües de Barcelona és pionera a incorporar al seu dia a dia aquests indicadors, indispensables per avaluar el resultat eficient de cadascuna de les nostres accions, i que s'erigeixen en el veritable quadre de comandament per reforçar la confiança amb els nostres grups de relació. El quadre estratègic ESG recolza, així mateix, sobre la gestió basada en l'anàlisi de riscos globals. El sistema homogeneïtzat, prioritza i atorga traçabilitat a les accions alhora que reforça els criteris de governança.

Aquesta proposta estratègica està alineada amb el nou marc regulador de la Unió Europea, i en especial, amb el denominat Pacte Verd, que té com a finalitat aconseguir la neutralitat climàtica el 2050. Un pacte que es complementa amb la

nova Taxonomia Verda Europea (i la Taxonomia Social, en elaboració), un sistema de classificació de les activitats i serveis que ofereix als inversors una definició clara de totes aquelles companyies que impacten positivament sobre el planeta. Des d'Aigües de Barcelona, ja ens hem anticipat i estem analitzant com integrar-la a les nostres activitats.

Precisament per donar resposta al nou marc europeu i a un context marcat per l'emergència climàtica, Aigües de Barcelona ha posat en marxa el 2021 la seva nova Política d'Acció Climàtica, que té en compte els reptes als quals hauran de fer front les ciutats en l'escenari de canvi climàtic. Una aposta decidida per protegir els ecosistemes amb solucions basades en la mateixa natura, com la naturalització de les infraestructures, i per descomptat, mitjançant la regeneració de l'aigua, per tal d'atorgar una nova vida a l'aigua amb un enfocament circular, així com la revalorització de tots els recursos.

El nostre també és un compromís vinculat a la salut de les persones. Amb aquesta voluntat, intentem aportar valor positiu a tots els nostres grups de relació, forjant aliances i apostant pel diàleg amb els actors locals per millorar la qualitat de vida de totes les persones.



Aigües de Barcelona ha posat en marxa el 2021 la seva nova Política d'Acció Climàtica, que té en compte els reptes als quals hauran de fer front les ciutats en l'escenari de canvi climàtic



Narciso Berberana

President de la Comissió de Sostenibilitat del Consell d'Administració d'Aigües de Barcelona



Un model de gestió que crea valor per a tots els grups de relació i el planeta

(102-14)

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

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

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

UN MODEL DE GESTIÓ QUE CREA VALOR PER A TOTS ELS GRUPS DE RELACIÓ I EL PLANETA

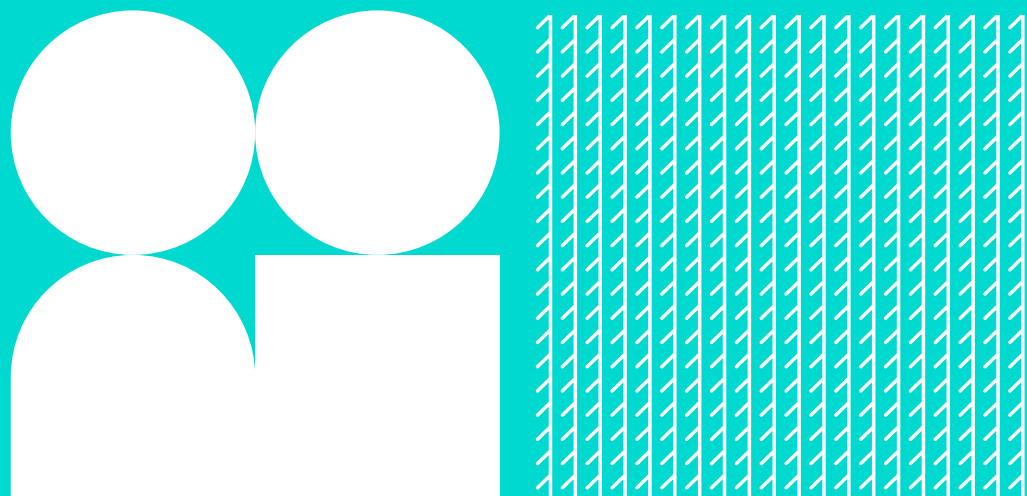
(102-16)



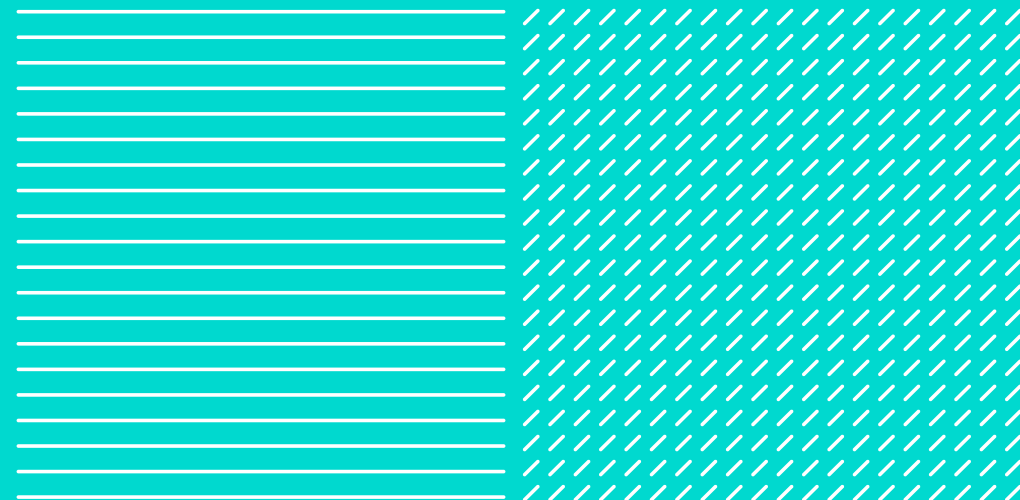
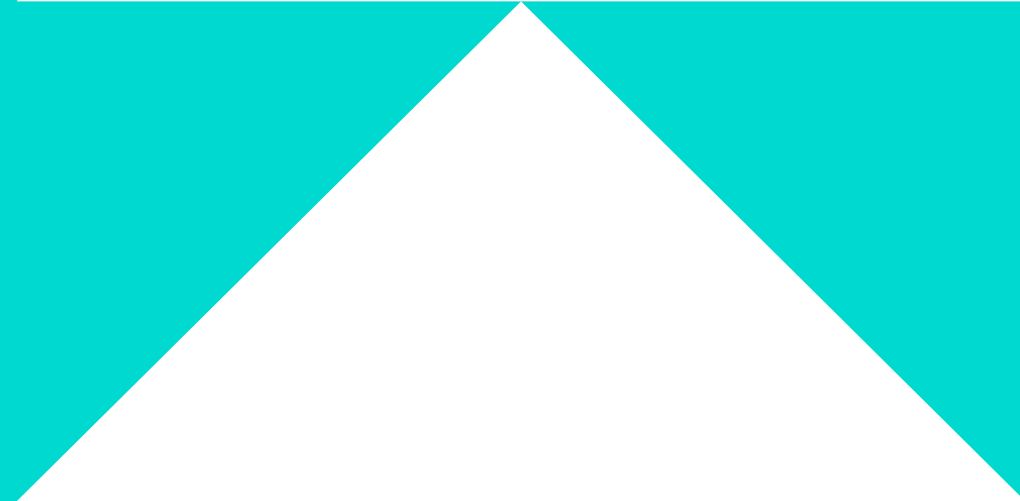
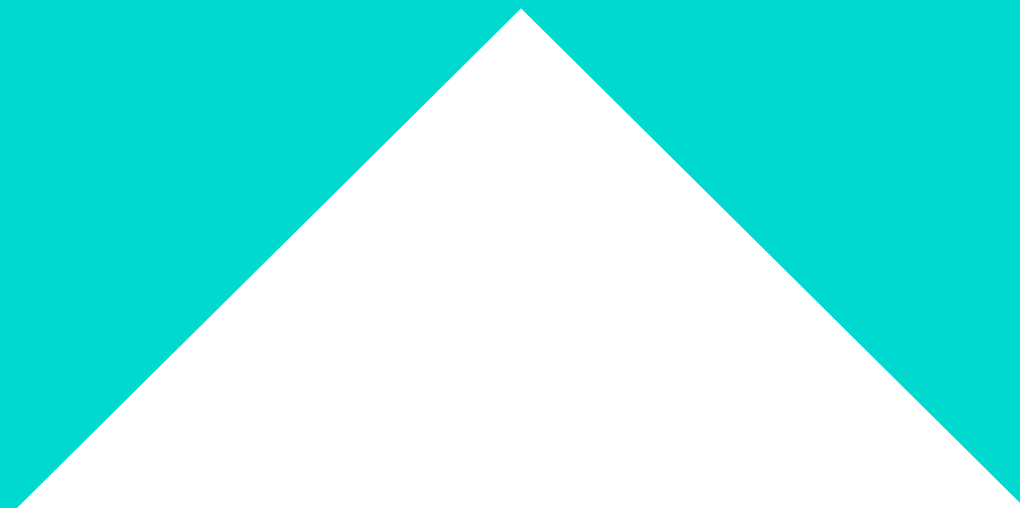
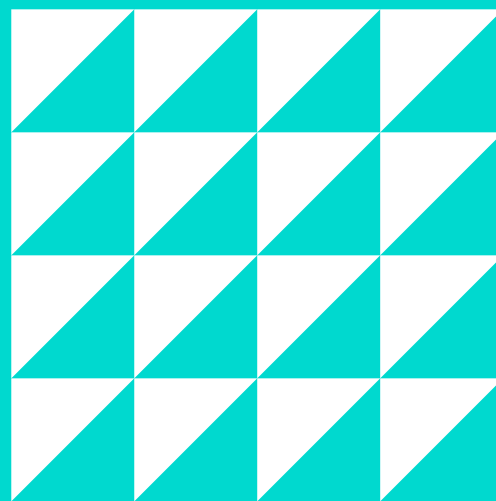
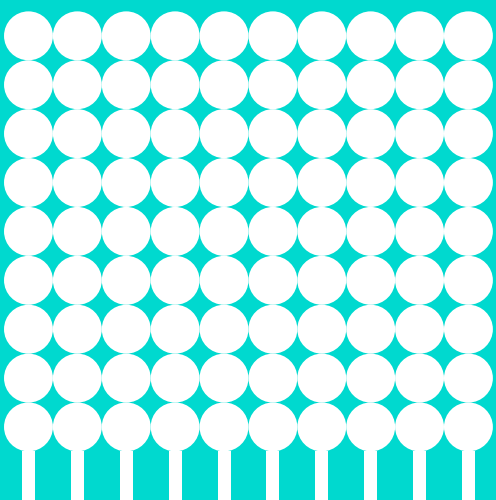
Aigües de Barcelona participa en la implementació dels 17 ODS. En concret, l'empresa té un paper important en els ODS 1,3, 6,11,13 i 17, on els reptes són directament transversals al seu propòsit.



01



CREANT IMPACTE POSITIU



Aigües de Barcelona contribueix dia a dia al desenvolupament sostenible de l'entorn metropolità de Barcelona i, de manera global, als Objectius de Desenvolupament Sostenible

de Nacions Unides (ODS). Perquè apostem per crear models de ciutat que posin les persones al centre i que siguin capaços de fer front als desafiaments del present i el futur.



Aigua compromesa

Assumim la nostra responsabilitat amb els reptes locals i globals i envers la societat.



Aigua saludable i segura

Garantim la millor qualitat de l'aigua per al consum humà.



Aigua de proximitat

Afavorim la participació i la interrelació amb els grups de relació i la ciutadania.



Aigua amb talent

Fomentem el desenvolupament professional i personal.



Aigua intel·ligent

Contribuïm al desenvolupament de la smart city habitada per ciutadania intel·ligent.



Aigua amb 1.000 vides

Tanquem el cicle mitjançant estratègies d'economia circular, minimitzant el consum de recursos i els impactes al medi.



Aigua resilient al canvi climàtic

Aportem experiència i recursos per a la consolidació d'una infraestructura verda i blava metropolitana adaptada als escenaris climàtics futurs.



Aigua innovadora

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



Aigua ecosistèmica

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



Aigua inclusiva i solidària

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

(102-12, 102-16)

Contribució directa



Contribució complementària



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

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

- **Pensa en global, actua en local:** estratègies prioritàries per a Aigües de Barcelona que aborden reptes globals a partir de problemes locals.
- **Solucions específiques:** estratègies emmarcades dins el pla d'acció de l'Agenda d'Aigües de Barcelona 2030², que desenvolupen solucions específiques i replicables per abordar reptes concrets.
- **Aliances com a motor:** col·laboracions amb altres actors per multiplicar l'impacte i donar resposta a diversos ODS de manera directa o indirecta.

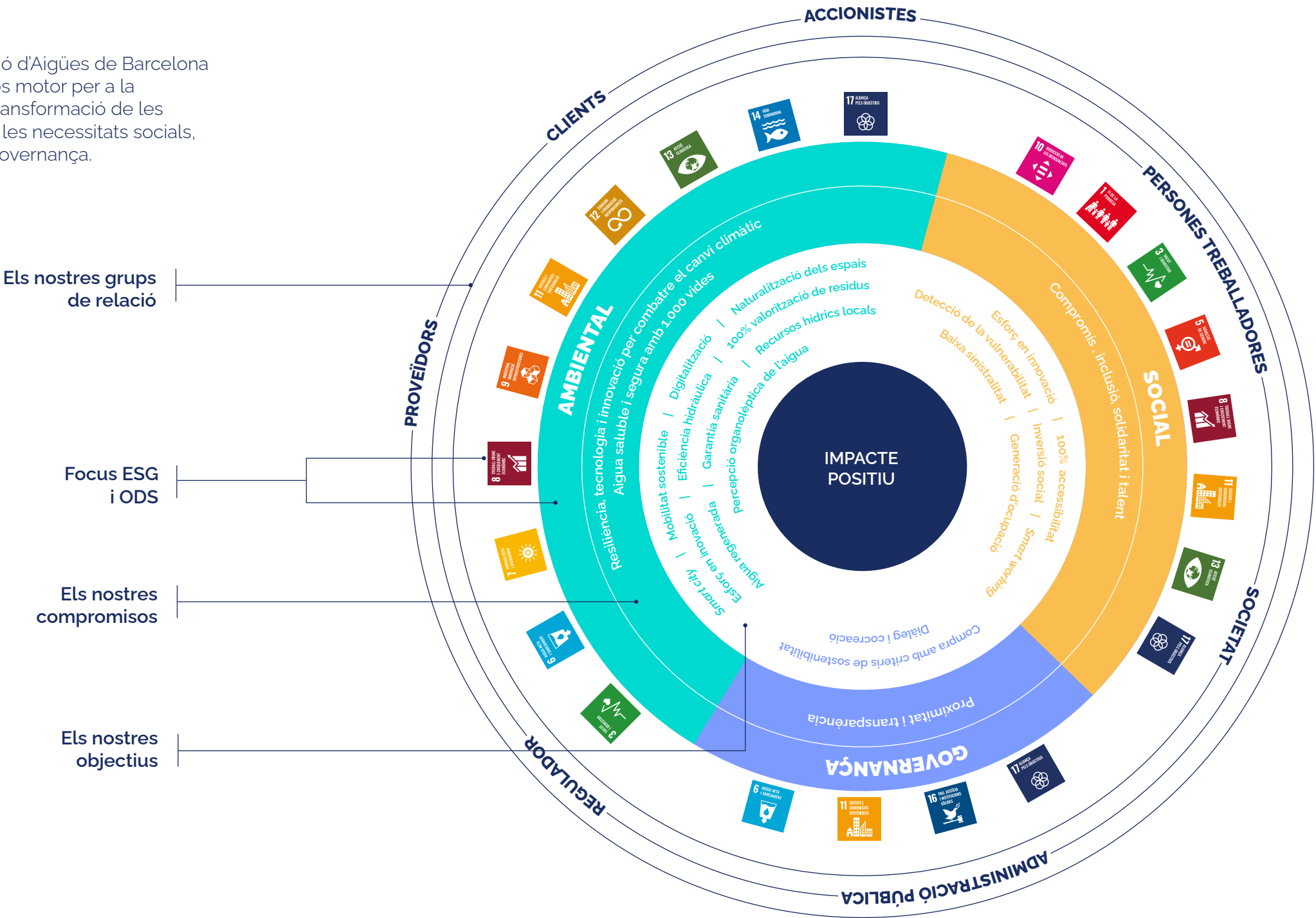
² L'agenda AB2030 està desenvolupada al capítol 10. Una mirada al futur, pàgina 137.



Un model de gestió polivalent

El model de gestió d'Aigües de Barcelona vol ser un poderós motor per a la recuperació i la transformació de les ciutats, adaptat a les necessitats socials, ambientals i de governança.

(102-12, 102-16)





UN MODEL QUE VA MÉS ENLLÀ DE LA GESTIÓ D'UN SERVEI ESSENCIAL

Com a companyia que gestiona un bé com és l'aigua i el sanejament, **és més el que ens uneix que el que ens separa dels nostres grups de relació**; administracions públiques, reguladors, col·laboradors interns i externs i la societat en general.



Impacte positiu dins i fora de la companyia

L'any 2021, Aigües de Barcelona va generar **un valor social integrat brut** de 672,26 milions d'euros, un import **molt més elevat que el valor econòmic directe generat per l'organització**, que va ser de 404,5 milions d'euros.

Impacte socioeconòmic: generació de riquesa i d'ocupació

Per analitzar l'impacte socioeconòmic d'Aigües de Barcelona a l'economia espanyola i catalana, representat mitjançant la generació de riquesa i la contribució a la generació d'ocupació, ens hem recolzat en la metodologia Input-Output.

Aquesta metodologia analitza els **impactes generats** per l'activitat de la companyia **sobre el territori** desagregats en:

- **Directe:** valor econòmic generat per les operacions directes de la companyia: compres, salaris, impostos, etc.
- **Indirecte:** valor generat al llarg de la cadena de subministrament dels nostres proveïdors, com a conseqüència dels fluxos de capital
- **Induït:** generat pel consum de béns i serveis per l'increment de les rendes al llarg de tota la cadena de valor

La suma d'aquests impactes dona com a resultat l'impacte total generat per l'activitat d'Aigües de Barcelona respecte del PIB, excepte en el cas de l'àrea metropolitana de Barcelona, de la qual no se'n disposa de dades estadístiques.

Impacte total que l'activitat d'Aigües de Barcelona genera a la Producció Interior Bruta d'Espanya, Catalunya i l'àrea metropolitana de Barcelona

Espanya

672,26
milions d'euros

0,06%
del PIB a Espanya

Catalunya

557,68
milions d'euros

0,23%
del PIB a Catalunya

Àrea
metropolitana
de Barcelona

511,25
milions d'euros



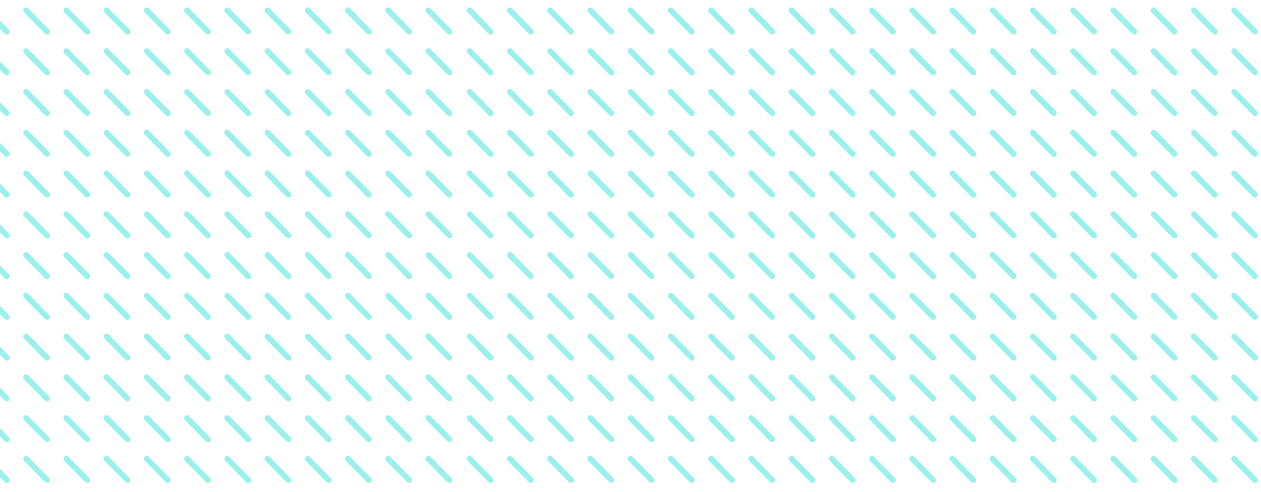
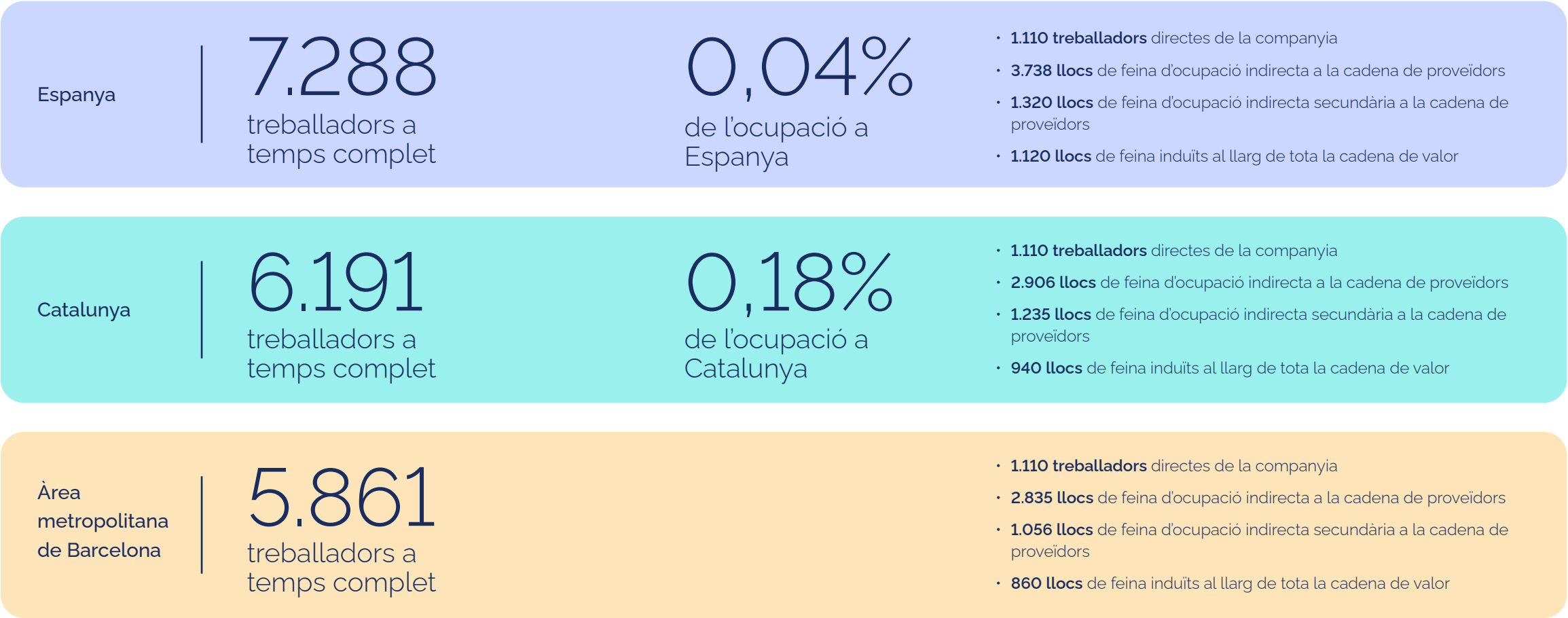
*Per cada 280 litres d'aigua
lliurada contribuïm a generar
1 euro de riquesa a la societat*



D'altra banda, s'analitzen els **impactes generats** per l'activitat de la companyia **sobre l'ocupació** desagregats en:

- **Directe:** treballadors i treballadores de la companyia
- **Indirecte:** generat per la cadena de subministrament de la companyia a causa dels productes i serveis oferts
- **Indirecte secundari:** generat per la cadena de subministrament dels proveïdors de la companyia
- **Induït:** generat al llarg de tota la cadena de valor de la companyia

La suma dels esmentats impactes té com a resultat l'impacte total generat per l'activitat d'Aigües de Barcelona sobre l'ocupació, en termes de persones treballadores equivalents a temps complet.



1 hm³ d'aigua lliurada equival a 39 persones treballadores a temps complet

Impacte de la inversió en acció social

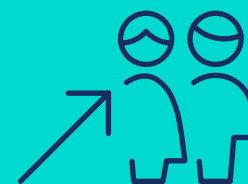
El Pla d'Acció Social d'Aigües de Barcelona té com a objectiu donar suport als col·lectius més vulnerables i, alhora, educar i sensibilitzar sobre la importància del consum responsable de l'aigua i dels efectes del canvi climàtic a l'àrea metropolitana de Barcelona.

La inversió social d'Aigües de Barcelona se centra principalment en projectes d'impacte social vinculats a la sensibilització, l'educació i a la millora de la qualitat de vida dels ciutadans.

Així mateix, durant el 2021, es va fer una aportació significativa al Fons de Solidaritat d'1,8 milions d'euros i es van realitzar bonificacions sobre les tarifes a col·lectius amb necessitats socials per valor de 4,9 milions d'euros.



La col·laboració d'Aigües de Barcelona, a través de la contribució destinada a inversió social, genera un impacte total respecte del PIB de 2,28 milions d'euros



L'ocupació generada a causa dels programes d'acció social equival a 43 persones treballadores a temps complet



Impacte del desenvolupament ambiental

Més enllà dels costos necessaris, relacionats amb activitats que impacten directament en el desenvolupament mediambiental, Aigües de Barcelona realitza accions específiques per millorar el seu acompliment i exercir un impacte positiu en l'entorn.

Per això, s'impulsen actuacions vinculades directament a l'eficiència energètica, mitjançant la millora dels equips, l'optimització d'instal·lacions o l'estalvi directe d'energia.

A més, també es treballa en els sistemes d'informació que permeten prevenir avaries i optimitzar les reparacions, així com una millor lectura de les dades, impulsant l'eficiència de l'activitat i reduint els possibles impactes mediambientals.



L'activitat d'Aigües de Barcelona impulsa una transformació sostenible en el medi natural i l'accés a un recurs bàsic com és l'aigua



Aigües de Barcelona, a través dels costos mediambientals, que suporta en la seva activitat i les inversions que realitza per impulsar el seu acompliment, genera un impacte total de 40,79 milions d'euros



L'ocupació generada per l'activitat de la companyia en activitats relacionades amb el medi ambient, equival a 327 persones treballadores a temps complet





FITES DESTACADES DE L'ANY

Sostenibilitat i Neutralitat Climàtica

2021

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

Nova Política de Sostenibilitat amb objectius socials i mediambientals.



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



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



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

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



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

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



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



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



Implicació social i empoderament

Interna

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

2,50% de la plantilla amb diversitat funcional



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

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

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



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

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

Externa

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



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

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



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

(*) Segons metodologia London Benchmarking Group (LBG)

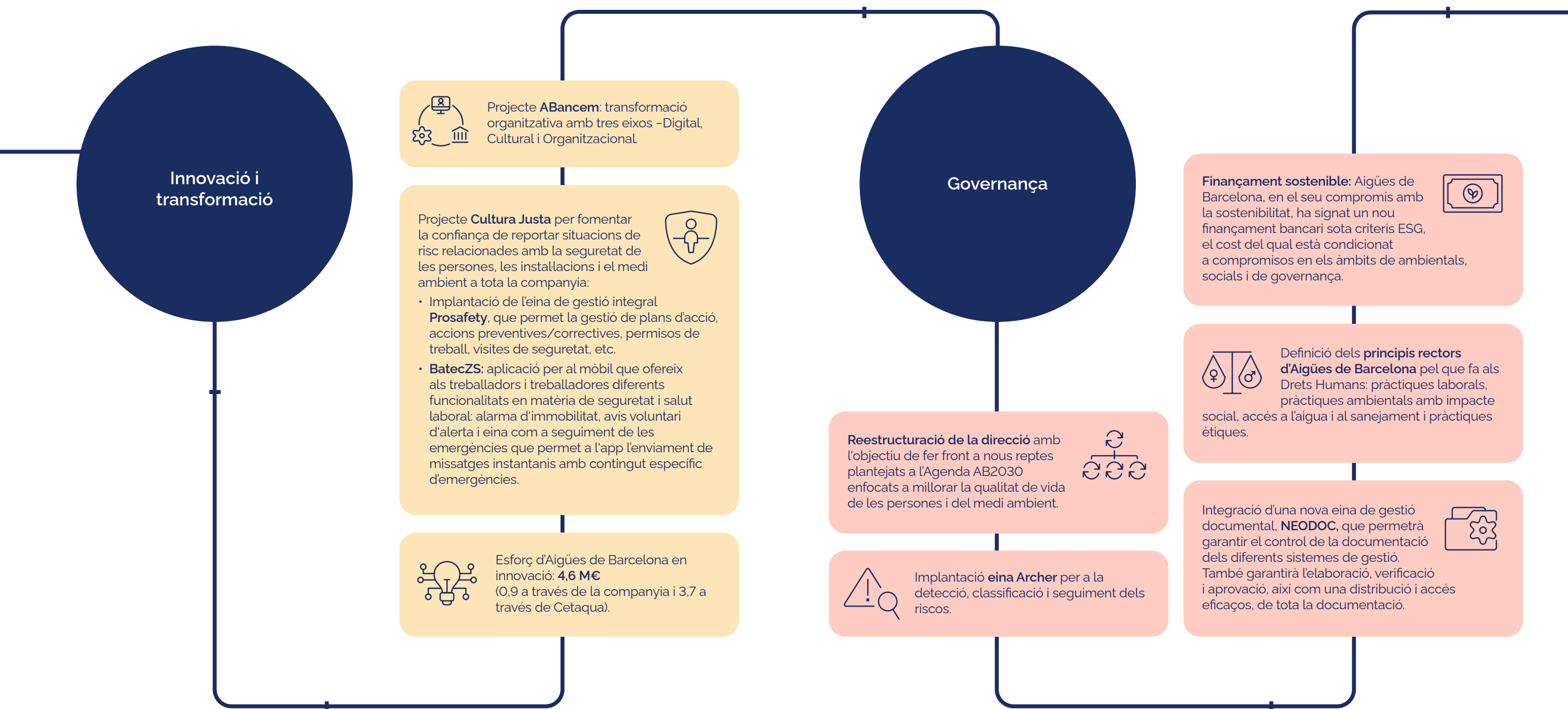
Projecte **ONA** en col·laboració amb Creu Roja, per empoderar persones vulnerables, combinant la cobertura estable de les necessitats bàsiques amb un programa específic de millora de l'ocupabilitat i el desenvolupament de competències, per a la inserció laboral final. Actualment s'han iniciat quatre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



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

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





Transparència i escolta activa

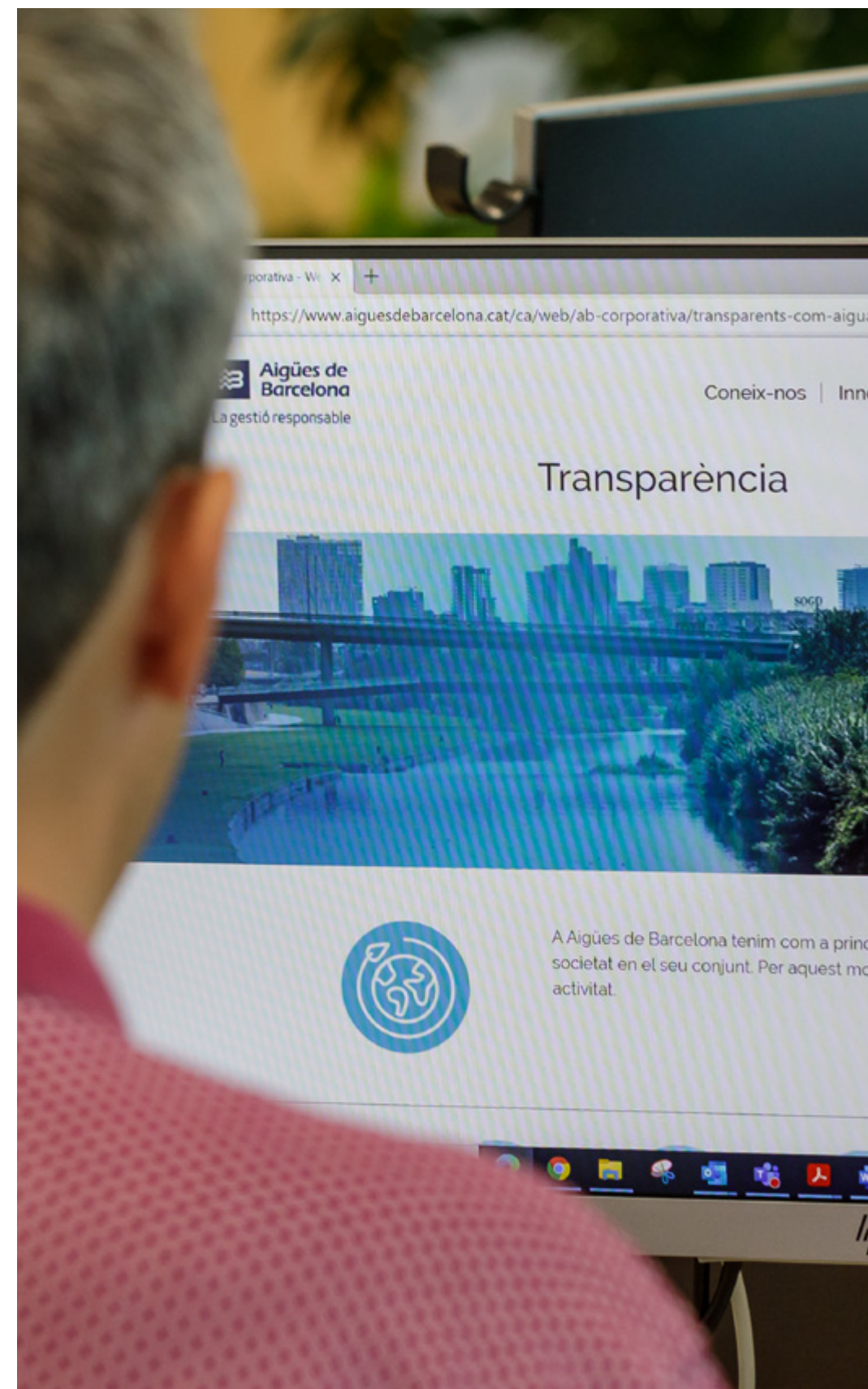


El **Portal de Transparència** ha estat auditat externament, de forma voluntària, per la Càtedra Ethos de la Universitat Ramon Llull amb un resultat d' ELEVAT ++ (72%). L'informe d'auditoria reconeix i valora l'esforç comunicatiu i la disposició d'un portal específic de transparència per a tots els grups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

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



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



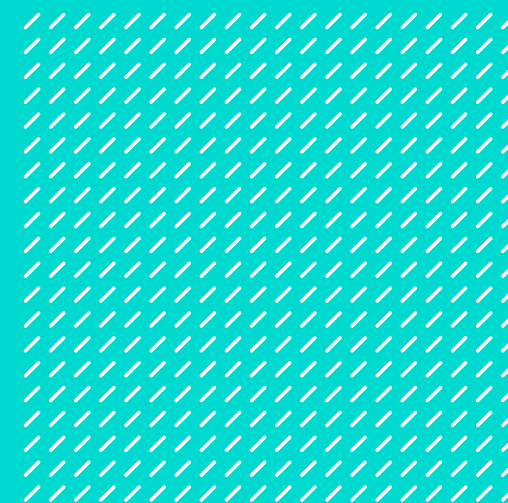


02

EXPERTS EN
LA GESTIÓ DEL



CICLE
INTEGRAL DE
L'AIGUA



**Jordi Fontana**Director d'Operacions d'Aigües
de Barcelona

Aigües de Barcelona disposa d'una xarxa molt complexa, degut, principalment, a la pròpia orografia del territori. Malgrat aquesta dificultat, els valors d'eficiència del sistema han millorat de manera considerable durant la darrera dècada, assolint xifres properes al 85% de rendiment, dada que ens situa en uns nivells de gestió molt competents.

Tot i això, seguim treballant en la millora continua en aquest àmbit i, sent coneixedors del repte que suposa l'evolució d'aquest paràmetre, durant l'any 2021 vam reestructurar la Direcció d'Operacions per tenir una àrea responsable de la globalitat d'aquest procés i poder impulsar un salt qualitatiu en la gestió eficient de la xarxa.

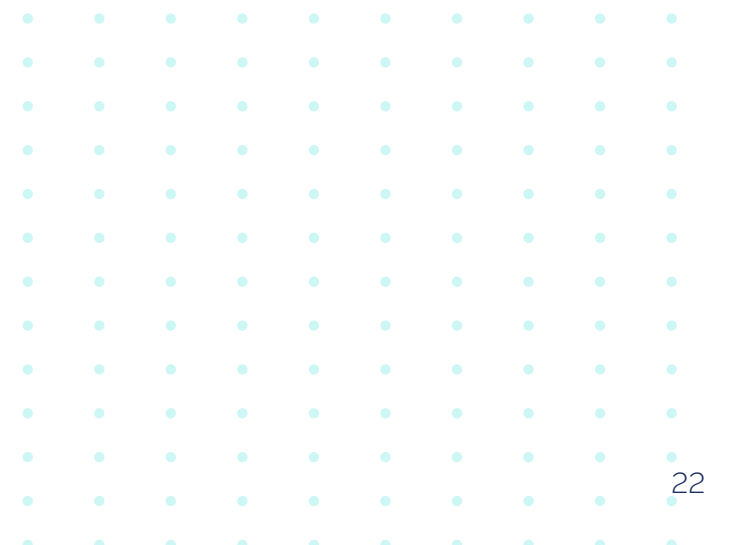
Des d'aquesta nova àrea, es defineixen els objectius estratègics i el pla d'acció i es coordinen, de forma transversal, totes les àrees implicades en l'eficiència de la xarxa: operacions, gestió d'actius, clients, etc. Aquest pla d'acció inclou, entre d'altres, la prioritització d'inversions en dipòsits i xarxa de transport; la instal·lació de cabalímetres de major precisió a la xarxa; la gestió més eficient de la regulació de pressions que permeti una reducció de les avaries, una major eficiència energètica i una menor fatiga dels elements de la xarxa per allargar la seva vida útil; la prioritització de renovació del parc de comptadors o la recerca de noves tecnologies per a la detecció de fuites i consums no autoritzats.



LA NOSTRA ACTIVITAT

(102-2)

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



GESTIONEM EL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA

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

Aigües de Barcelona aposta per l'aigua regenerada

USOS

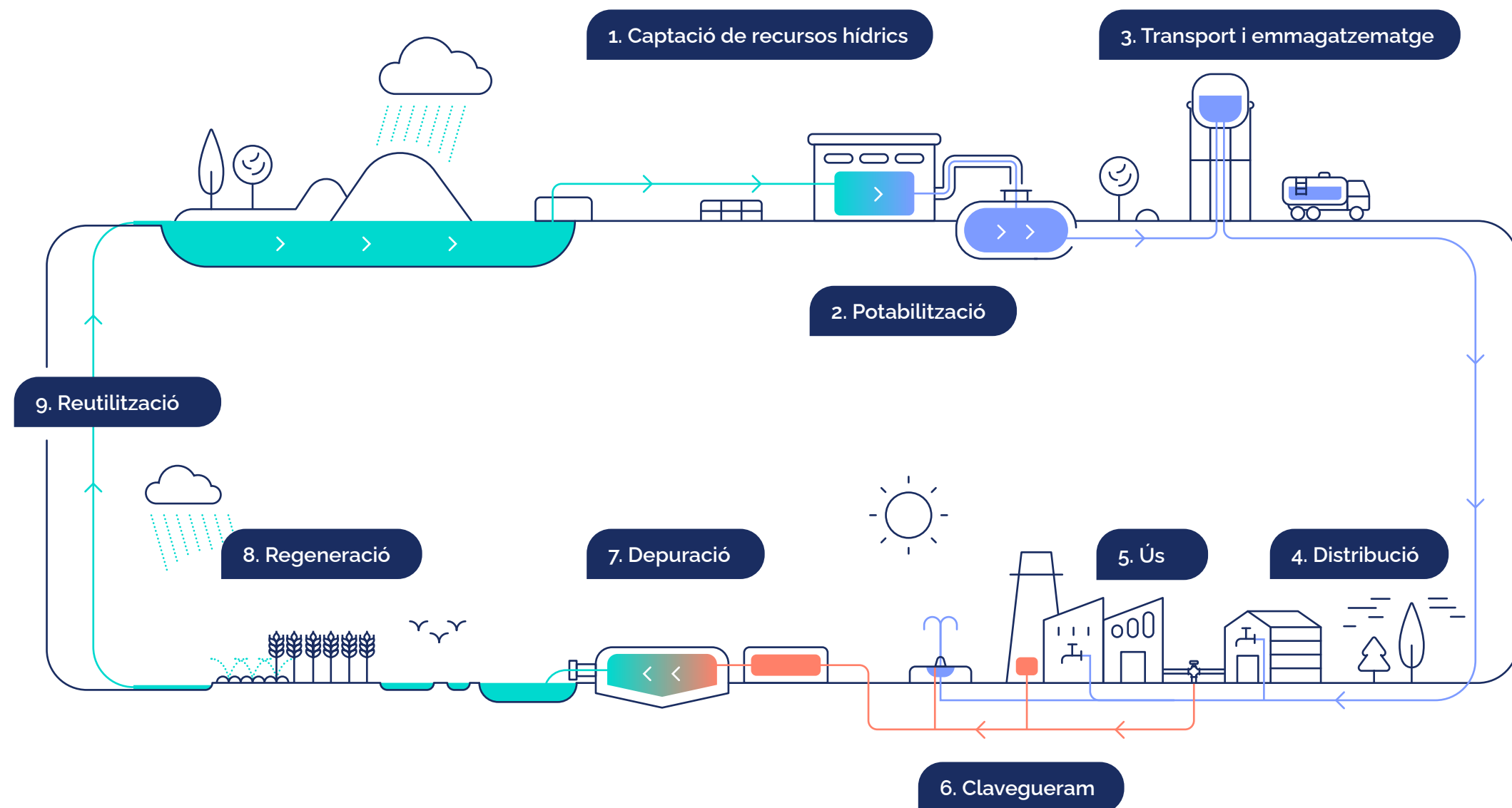
Ambientals

Ciutats
(reg de carrers, parcs...)

Agrícoles

Industrials

(102-2, 103-2 Aigua i efluents)



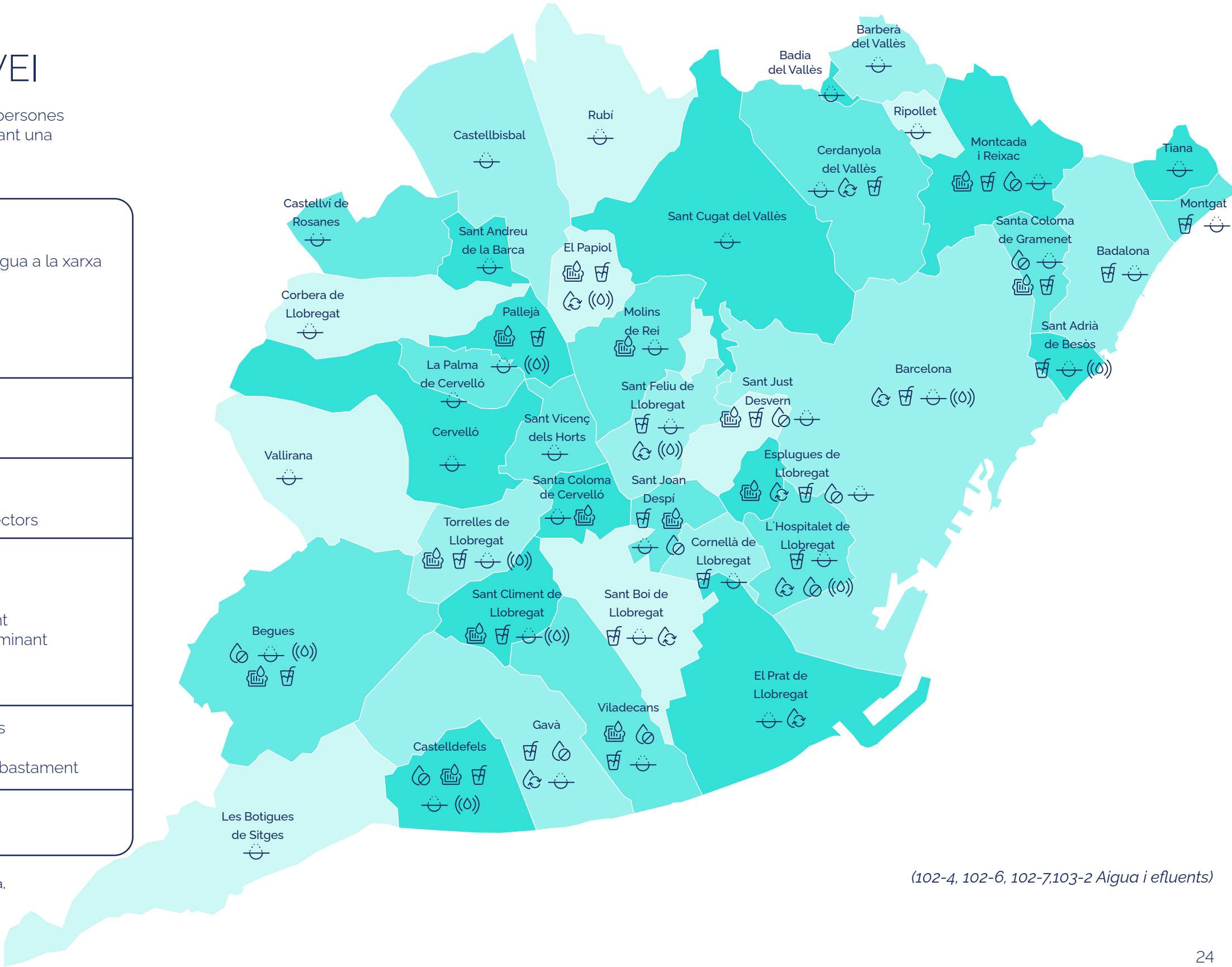


L'ACTIVITAT: GESTIÓ I SERVEI

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

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

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



(102-4, 102-6, 102-7,103-2 Aigua i efluents)

CAPTACIÓ

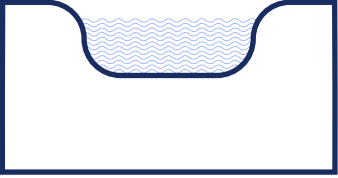
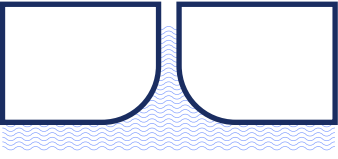
(303-1)

Un aspecte fonamental en la gestió de l'aigua és la vigilància, el seguiment i el control dels nivells de quantitat i qualitat de les aigües. A Aigües de Barcelona abastem prop de 3 milions de persones amb recursos de diferents orígens (aigua superficial, subterrània i dessalada). La realitat actual de la situació de l'aigua a Catalunya, amb períodes de pluges irregulars i reserves limitades d'aigua a les conques internes, així com la creixent demanda d'aigua per a finalitats tant domèstiques com industrials, ens fa apostar clarament per la regeneració i la reutilització com

a millors alternatives sostenibles per garantir el subministrament d'aigua potable a l'àrea metropolitana de Barcelona en el futur.

Cada dia a Barcelona i a la seva àrea metropolitana es consumeixen 530 milions de litres d'aigua potable, l'equivalent a més de 200 piscines olímpiques. A Aigües de Barcelona donem resposta a aquesta necessitat proveint-nos de recursos procedents de fonts superficials (dels rius i embassaments), subterrànies (aqüífers i pous) i, en menys mesura, marines.



Fonts superficials 	Conca del riu Llobregat: l'aigua captada d'aquesta font té una mineralització elevada i conté microcontaminants orgànics i inorgànics. Mitjançant un tractament intensiu i sofisticat a les estacions de tractament d'aigua potable (ETAP) de Sant Joan Despí i Abrera, es transforma en aigua potable. Conca del riu Ter: es potabilitza a l'ETAP de Cardedeu. Té una concentració salina moderada, una lleugera presència de bacteris i poca contaminació orgànica gràcies a l'autodepuració natural que es produeix en els embassaments.
Fonts subterrànies 	Estació de tractament del Besòs: d'aquest riu captem aigua procedent d'un petit aqüífer. Es potabilitza a l'ETAP del Besòs mitjançant tècniques innovadores de nanofiltració i osmosi inversa, les més adequades per tractar aquest tipus d'aigua subterrània, amb contingut elevat en sals i presència de contaminació orgànica. Aqüífer del delta del riu Llobregat: l'aigua captada d'aquest aqüífer es potabilitza a l'ETAP de Sant Joan Despí, on s'apliquen tractaments i tecnologies d'última generació, com l'ozó, el carbó actiu o l'osmosi inversa, que en garanteixen una qualitat immillorable. Aquesta planta, a més, aplica altres processos innovadors per gestionar els fangs residuals, millorar l'eficiència energètica o prevenir la generació de residus.
Fonts marines 	Instal·lació (ATLL) de tractament d'aigua marina (ITAM) del Llobregat. Amb la finalitat de poder respondre a la demanda d'aigua en episodis de reserves baixes als embassaments, en aquesta instal·lació es duu a terme un procés de dessalinització d'aigua marina. L'entrada d'aquesta s'incrementa esglaonadament quan es redueixen els nivells dels embassaments, situant-se a plena capacitat quan les reserves embassades del sistema Ter-Llobregat baixen per sota del 40%.

POTABILITZACIÓ

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

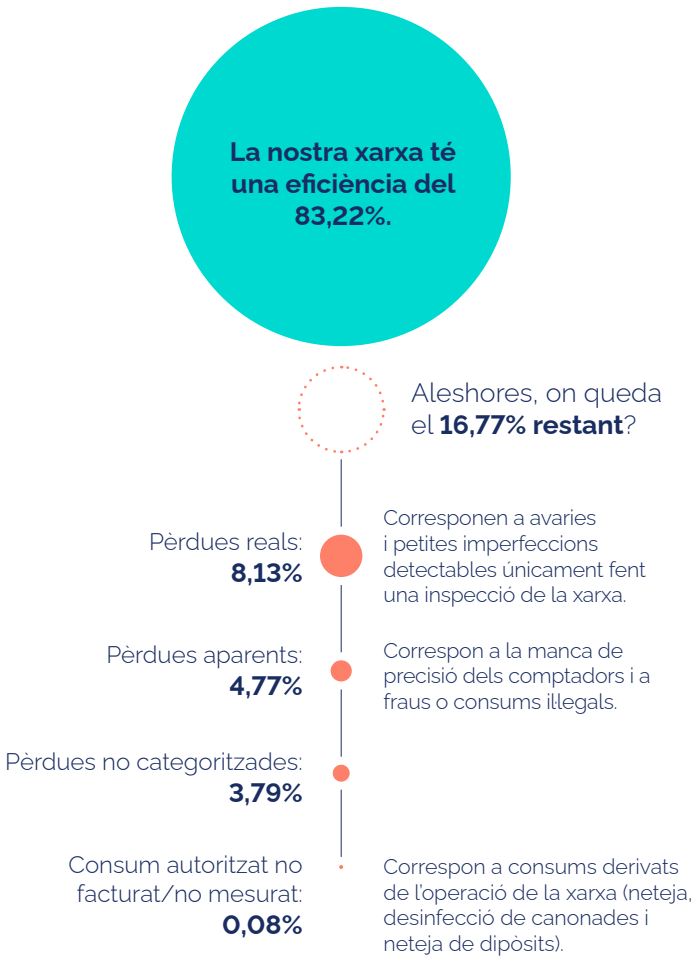
Aigua gestionada



TRANSPORT I EMMAGATZEMATGE

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

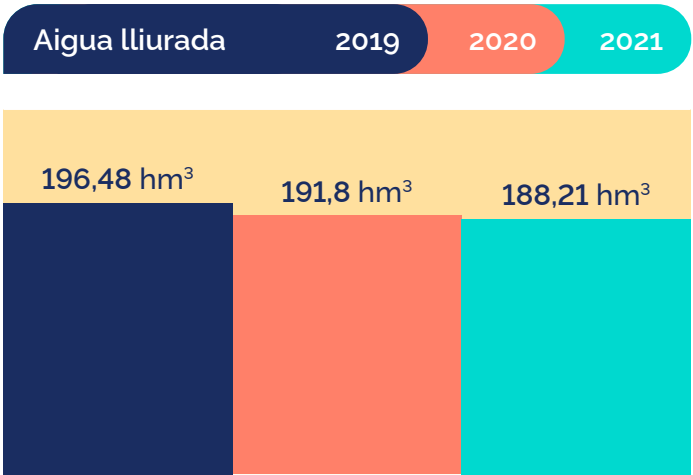
Tanmateix, l'eficiència de la xarxa es converteix també en un aspecte clau per assegurar que el recurs de l'aigua es gestioni de la manera més responsable possible i se n'eviti al màxim el desaprofitament.



DISTRIBUCIÓ INTEL·LIGENT

Per optimitzar la distribució de l'aigua i assegurar una gestió responsable del seu cycle integral disposem del Centre de Control Operatiu, que supervisa els paràmetres clau del servei d'abastament de manera ininterrompuda els 365 dies de l'any. El control de qualitat es duu a terme en totes les etapes del cycle de l'aigua, des de la captació fins al moment de servir-la a les llars amb total garantia sanitària.

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



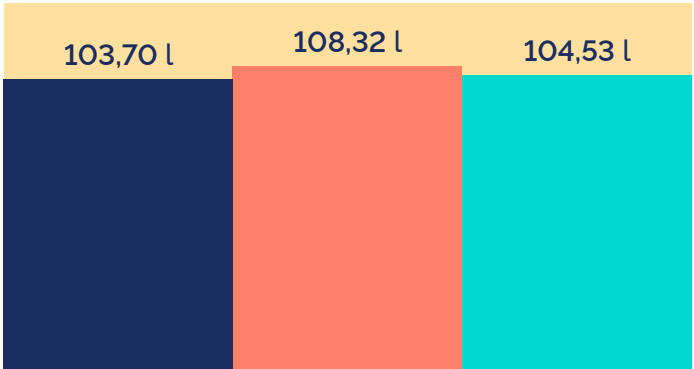


CONSUM (303-5)

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



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

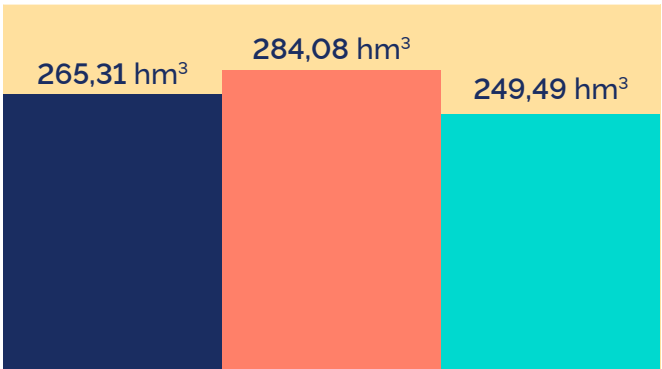


CLAVEGUERAM

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

DEPURACIÓ

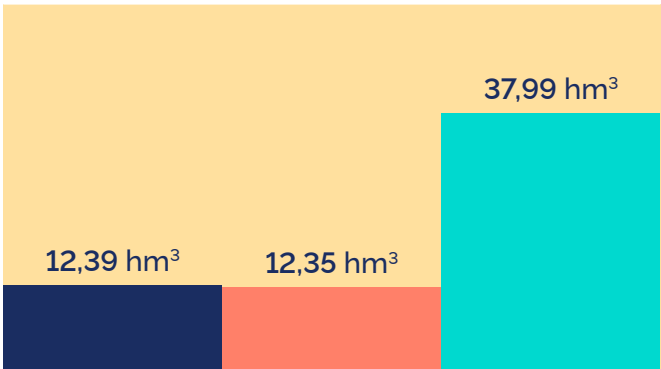
Consisteix a eliminar les impureses i residus de l'aigua usada. És el pas previ a retornar-la al medi natural o destinar-la a usos secundaris.



REUTILITZACIÓ PER A DIVERSOS USOS O RETORN AL MEDI NATURAL

(303-2, 303-5)

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

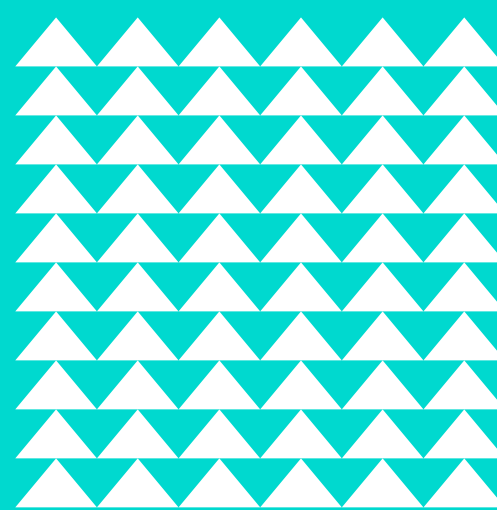
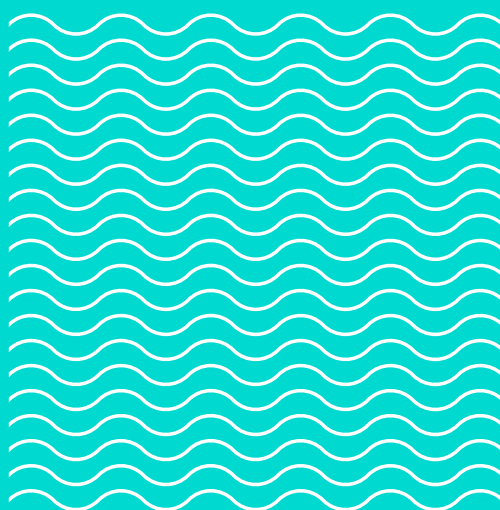
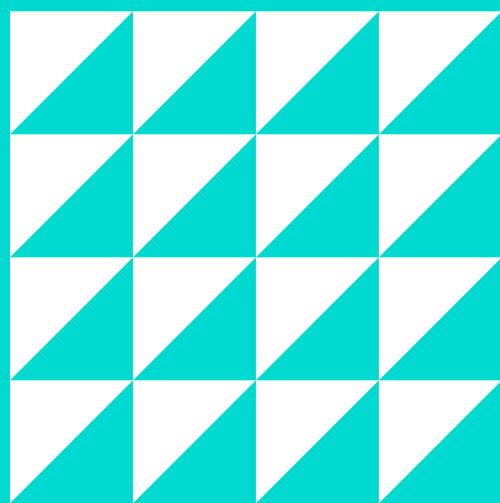
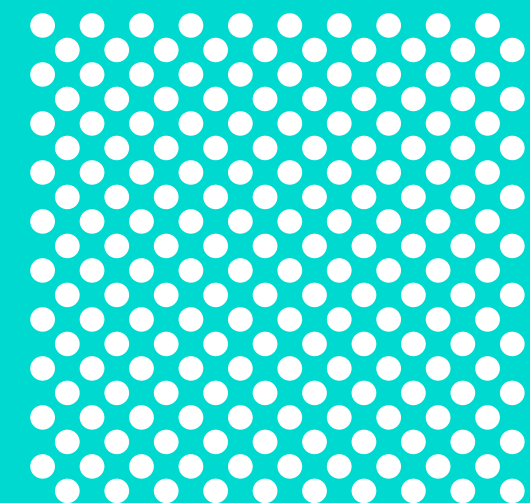


El nostre model de gestió publicoprivada, a través del qual portem l'aigua a prop de 3 milions de persones, és un referent internacional



03

ESCOLTAR PER MILLORAR



Meritxell Farré

Directora de Diàleg i Participació
d'Aigües de Barcelona



El món està en una constant transformació i els grups de relació demanden, cada cop més, un paper actiu per part de les empreses, no només en matèria de corresponsabilitat, sinó també en la creació de valor positiu per a la societat i el planeta.

De la mateixa manera que nosaltres influïm els grups de relació amb la nostra activitat, ells ens influencien a nosaltres. Per tant, és necessari involucrar-los en la definició i construcció constant de la nostra estratègia. Si volem continuar gestionant el cicle urbà de l'aigua i servir de palanca de transformació, ho hem de fer de la mà dels nostres grups de relació.

L'escolta activa i el diàleg continu formen part de la nostra manera de fer, és una eina que ens ajuda a transparentar la nostra activitat. La crisi sanitària viscuda ha posat de manifest, encara més, la necessitat de parlar i col·laborar amb el nostre entorn per donar respostes àgils i adequades a les necessitats de la societat, les persones treballadores, els clients, els proveïdors, l'administració, etc.

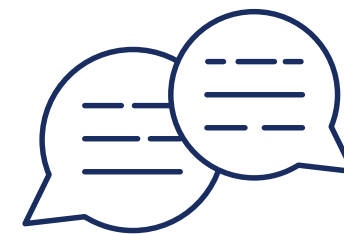
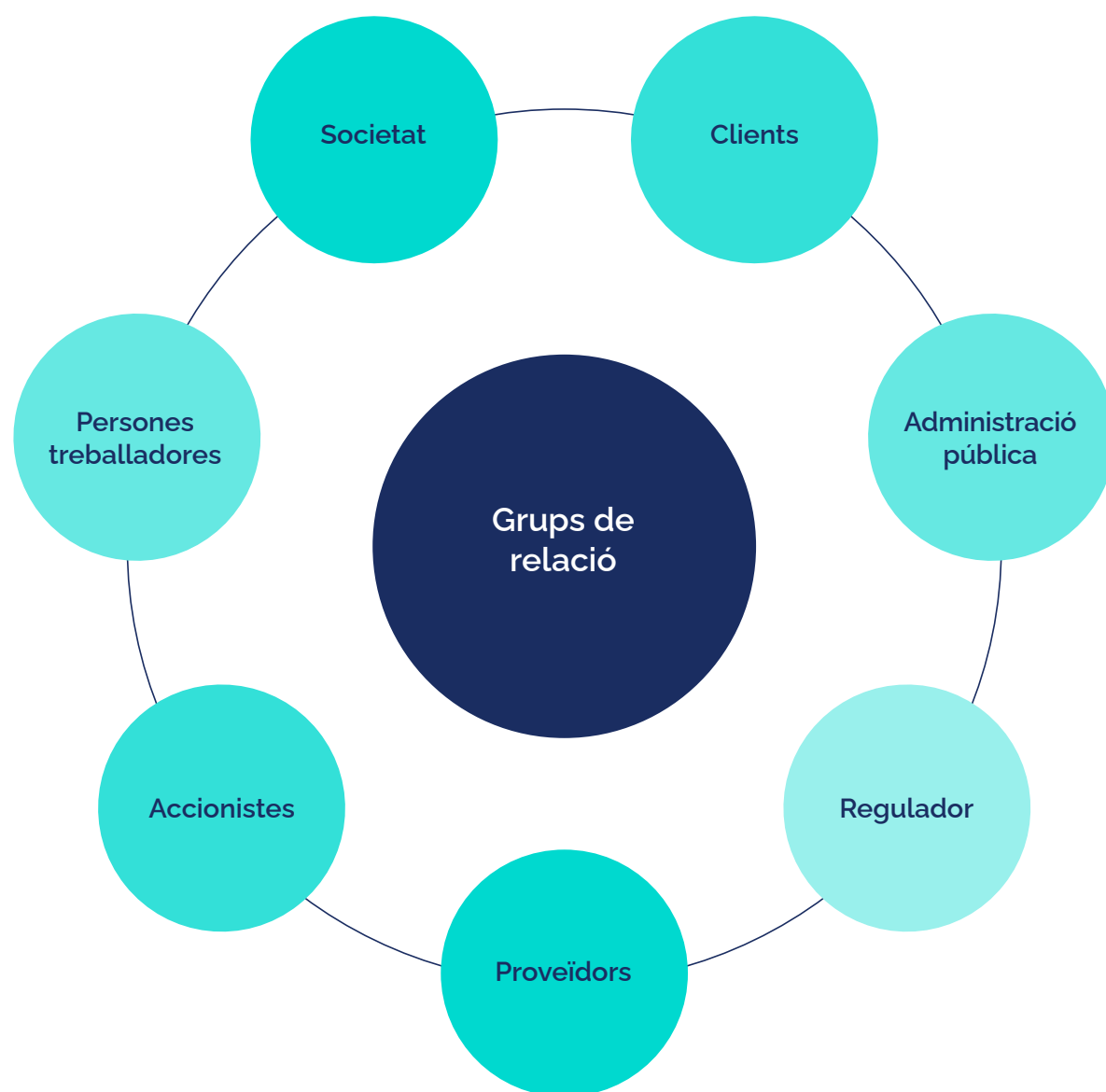
Aquest últim any, hem tornat a fer l'exercici de redefinir els nostres grups de relació i hem intensificat processos de diàleg amb ells, no només amb l'objectiu d'escoltar-los i entendre què esperen de nosaltres, sinó també amb la finalitat de construir solucions conjuntes als nous reptes que ens plantegen.



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

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

(102-40, 102-42, 102-43, 102-44)



Establim un diàleg directe i continuat amb els nostres grups de relació, amb el convenciment que només així generem un valor compartit i en benefici de tota la societat.

Objectius

Promoure la seva participació en projectes específics.

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

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

Facilitar pensaments i reflexions.

Impulsar acords i crear relacions de confiança.

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

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

Evolució del diàleg

(102-43)

persones

1400

1200

1000

800

600

400

200

0



4 enquestes

- Proveïdors
- Clients
- Administració pública

40 persones

2015



6 focus groups

1 enquesta

- Proveïdors
- Clients
- Agents innovació
- Educadors
- Persones treballadores
- Sindicats
- Administració pública

52 persones

2017



5 focus groups

5 entrevistes

1 enquesta

- Clients
- Agents innovació
- Educadors
- Persones treballadores
- Sindicats
- Administració pública
- Regulador
- Teixit associatiu
- Mitjans de comunicació

106 persones

2019



5 focus groups

9 entrevistes

5 enquestes

- Clients/ciutadania
- Ecosistema sanitari
- Ecosistema educatiu
- Ecosistema associatiu
- Persones treballadores
- Sindicats
- Administració pública
- Regulador
- Accionista
- Proveïdors
- Mitjans de comunicació

800 persones

2020



28 processos
de diàleg i
cocreació

El diàleg, la
participació i
la cocreació
integrats en
el dia a dia de
la companyia
més enllà de la
Materialitat

2021



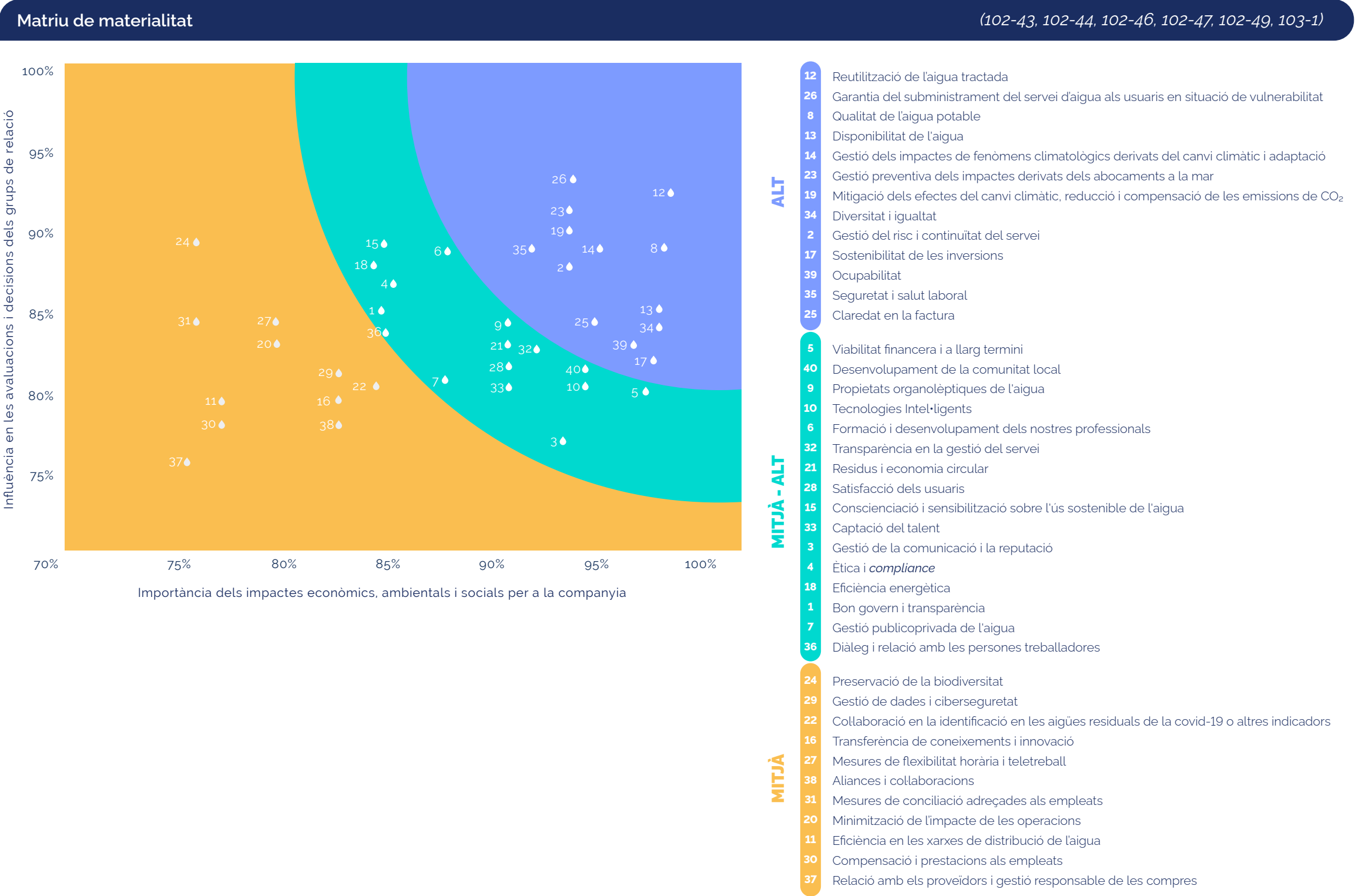


Eines de diàleg

Anàlisi de Materialitat

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

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



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

Processos de diàleg i cocreació (102-43, 102-44)		
	Amb la societat	• Fòrum de diàleg amb més de 40 representants d'entitats socials • Disseny de la prova pilot de la campanya de Mercats amb La Boqueria • Disseny de la campanya de restauració amb el gremi de restauració • Fòrum de diàleg amb el tercer sector
	Amb l'administració pública	• 74 taules de treball dins el marc del pacte social amb els diferents ajuntaments de l'àrea metropolitana de Barcelona • 10 sessions de cocreació amb ajuntaments per l'actualització dels Portals Municipals » 10 sessions externes » Més de 15 tècnics municipals participant activament al procés » 5 ajuntaments (Gavà, el Papiol, l'Hospitalet de Llobregat, Sant Climent, Sant Feliu) » 2 sessions de cocreació dins del projecte Territori Social amb els ajuntaments de Montcada i Reixac i Sant Boi
	Amb proveïdors	• Dinàmiques de design thinking per aixecar necessitats en neutralitat climàtica amb 5 proveïdors
	Amb clients	• Sessions de cocreació per al projecte de la nova factura, amb clients, entitats i associacions locals • Entrevistes amb usuaris finals per testear el nou disseny del <i>home</i> de la web • Sessions de cocreació amb el sector electrodomèstics, immobiliari i assegurances i salut
	Amb regulador	• Sessions de cocreació amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona per acordar nous indicadors Acord Marc



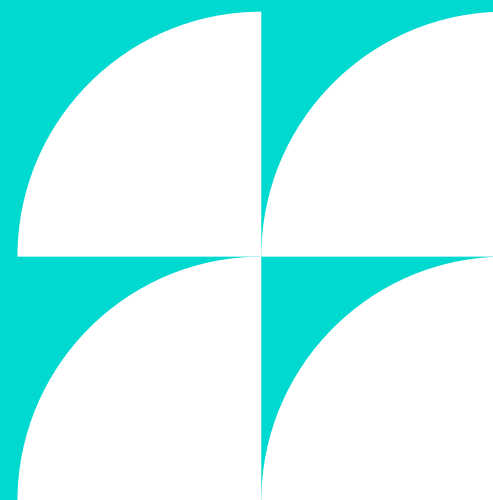
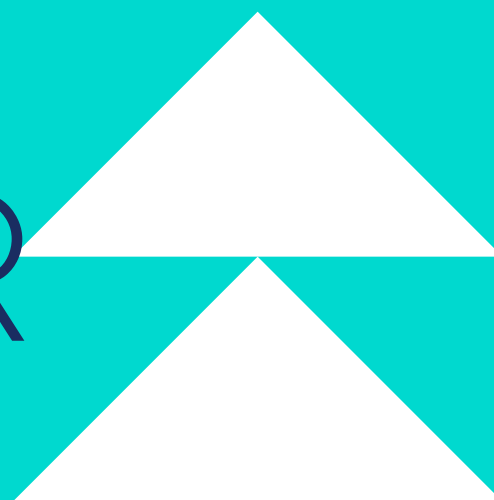
El 2021 s'han dut a terme 28 processos d'ideació i cocreació amb els grups de relació

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

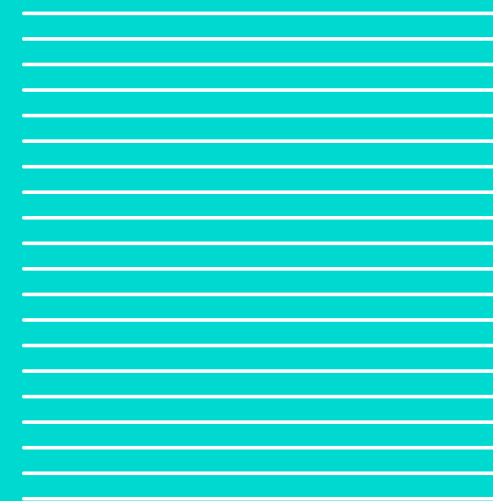


04

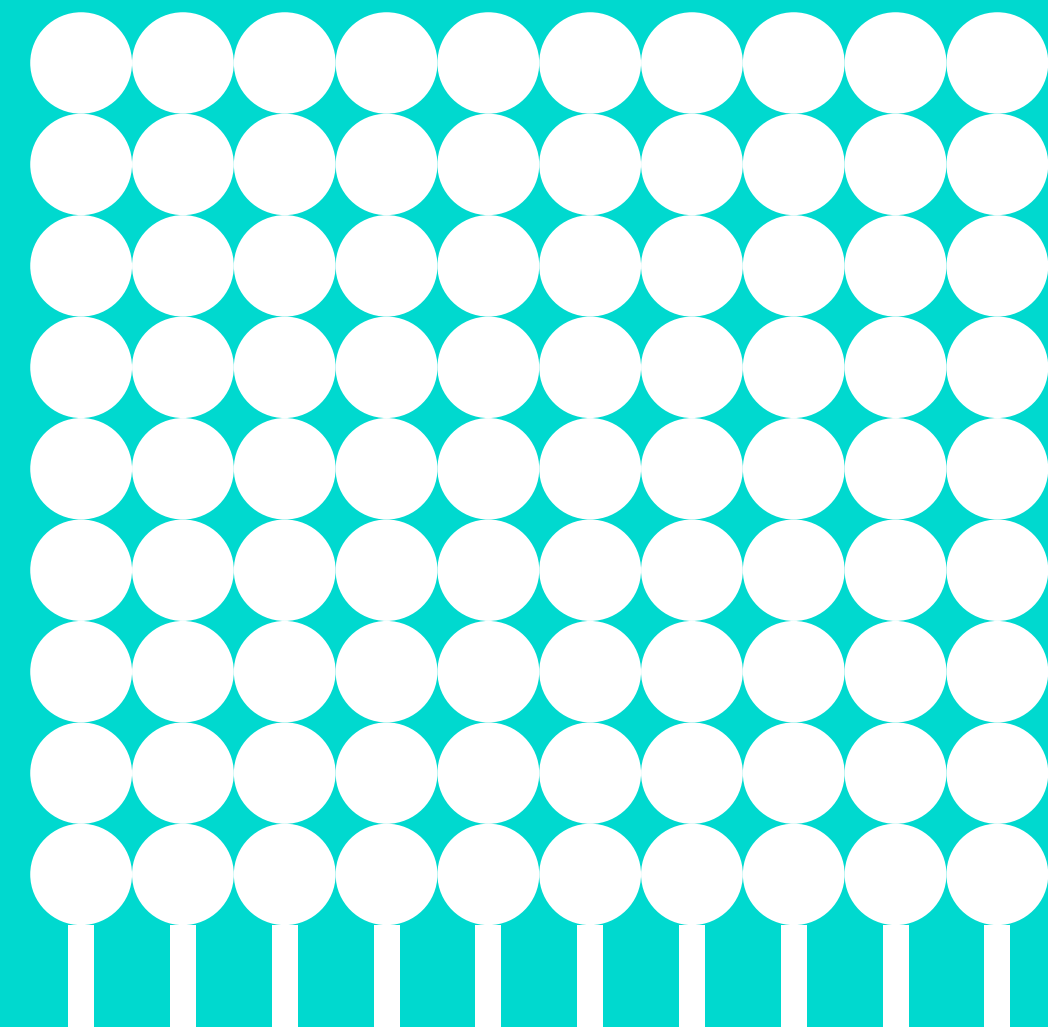
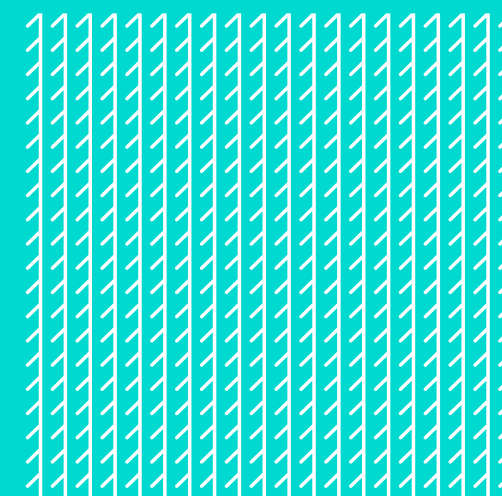
CREANT VALOR



ESG



PER AL
PLANETA



Xavier Bernat
Director d'Acció Climàtica
d'Aigües de Barcelona



El canvi climàtic ja està causant importants impactes sobre l'aigua, el planeta i la societat i, per tant, cal que ens adaptem, amb la màxima efectivitat, a la nova situació. Paral·lelament, la ciència ens està indicant que hem de reduir les emissions col·lectivament perquè els impactes futurs del canvi climàtic no siguin devastadors.

En aquest context de canvi estructural, Aigües de Barcelona se sent més compromesa que mai per actuar en favor del clima, assumint un lideratge actiu i obert amb l'ecosistema i, així, garantir que l'acció cap a models més sostenibles tingui efecte, tant a nivell de companyia com, de manera col·lectiva, al territori.

Els reptes locals i globals que tenim –i tindrem en un futur– sobre la taula en matèria climàtica són majúsculs, però, entre els més rellevants per a l'activitat d'Aigües de Barcelona, destaquen, en primer lloc, l'assoliment, a través de l'ambició full de ruta que ens hem marcat, de la neutralitat en emissions directes i indirectes de manera periòdica; el desplegament de solucions d'adaptació al canvi climàtic, com és l'aigua regenerada; i, en tercer lloc, el foment de la capacitat i de la implicació climàtica, tant de les persones que formem la companyia com dels agents de la cadena de valor i l'ecosistema.

En aquest sentit, la companyia ha assolit fites importants durant el 2021, com l'aprovació de la Política d'Acció Climàtica per part del Consell d'Administració, que referma i compromet Aigües de Barcelona a actuar vers l'emergència climàtica. A banda d'aquest assoliment en matèria de governança, cal destacar la producció de 38 hm³ d'aigua regenerada –el doble de l'any anterior–, la valorització del 97,3% dels fangs generats a les estacions de depuració, la realització de tallers de capacitat climàtica a 122 persones treballadores i l'establiment d'espais de codesenvolupament i acció amb agents de l'ecosistema i de la cadena de valor.

ESTRATÈGIA DE GESTIÓ AMBIENTAL

(102-11)

Considerem que és fonamental conèixer la vulnerabilitat del cicle natural de l'aigua davant del canvi climàtic per poder-nos anticipar i adaptar-nos als seus efectes, així com integrar en tots els àmbits d'actuació de l'empresa la consciència sobre el risc climàtic.

En aquest sentit, la companyia està adherida al Programa d'acords voluntaris per a la reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic i als Compromisos d'Acció Climàtica de la Generalitat de Catalunya, aquest últim des del 30 de març de 2021.

Eixos d'actuació i nova Política d'Acció Climàtica

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

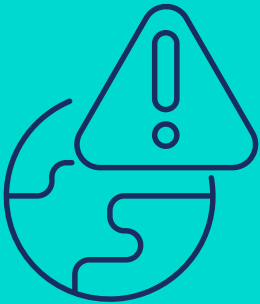
(102-15, 103-2 Emissions, 103-2 Compliment ambiental)

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

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

Eixos d'actuació

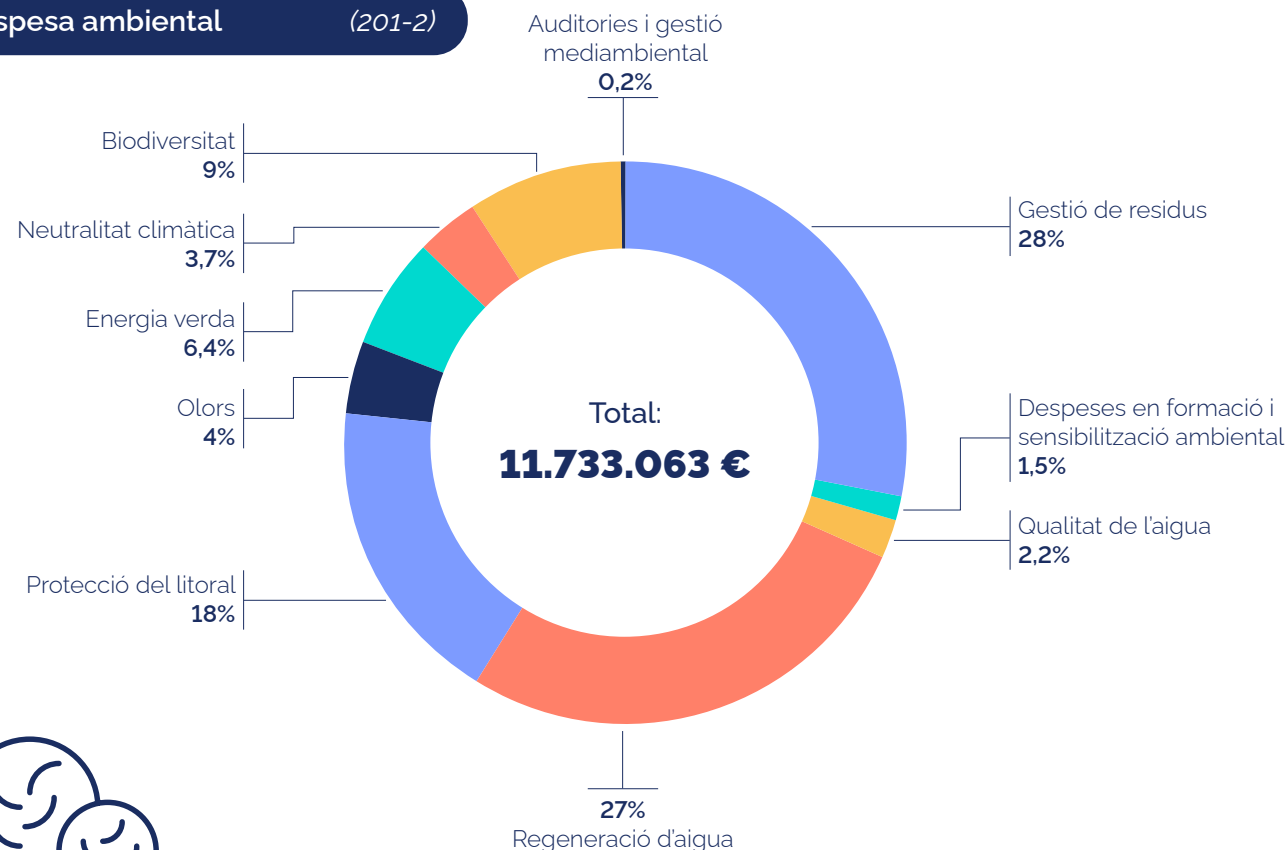
1		Neutralitat climàtica	Reducció, captura i compensació de les emissions
2		Adaptació al canvi climàtic	Resiliència i Capital natural
3		Transició justa	Capacitació i implicació (interna i externa)



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



Despesa ambiental (201-2)



Durant l'exercici 2021, la companyia ha invertit 7,6 milions d'euros en accions destinades al medi ambient i, a més, ha incorregut en diverses despeses per un import total d'11,7 milions d'euros

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

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

NEUTRALITAT CLIMÀTICA

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

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

Un full de ruta ambiciós

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

(102-15)

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

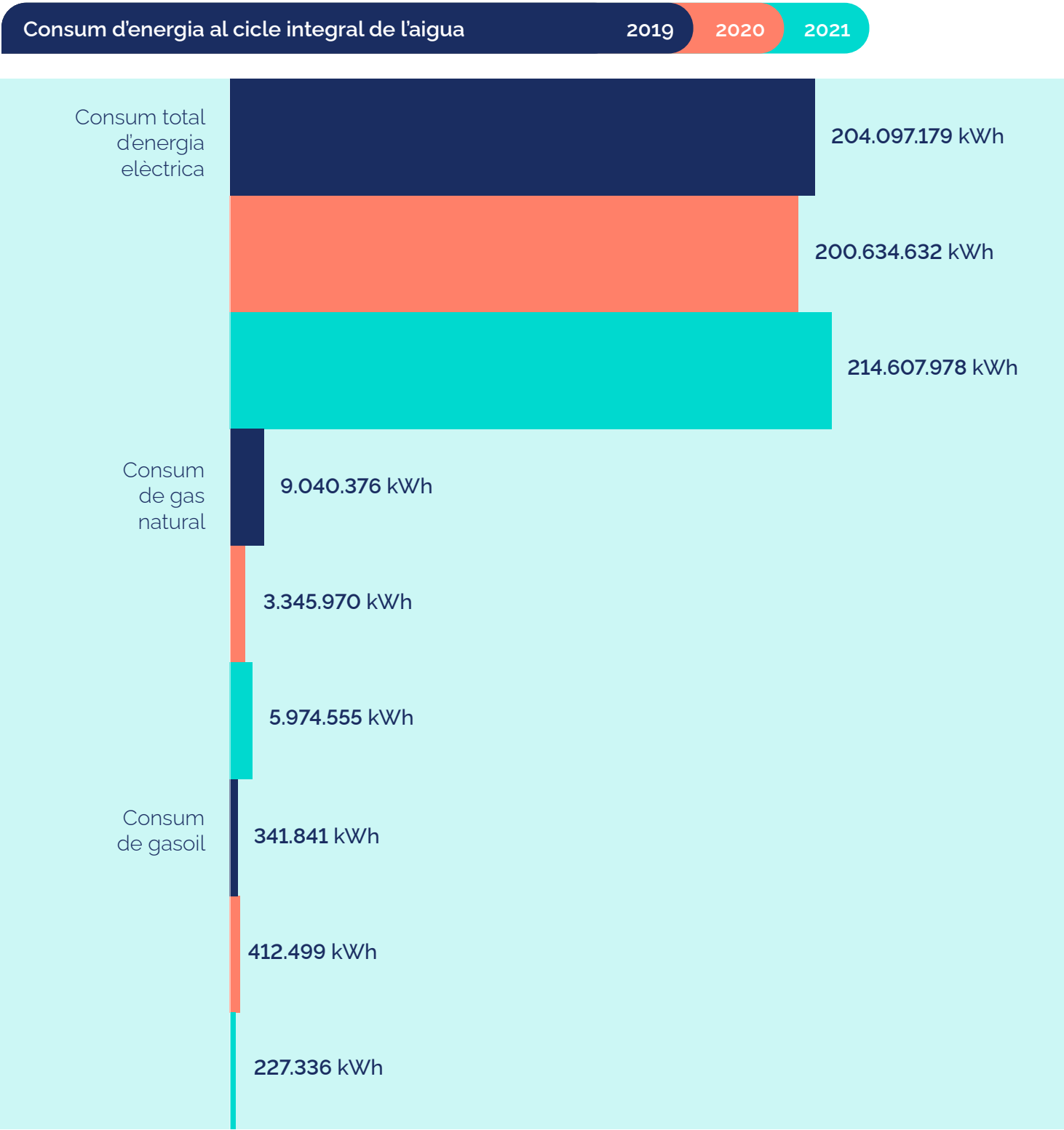
Aquesta guia ha estat **contrastada de manera oberta amb 18 agents externs: vuit institucions, quatre agents experts en canvi climàtic, quatre empreses compromeses en sostenibilitat, dues d'activisme ambiental i social**; rebent una percepció molt positiva del nivell d'ambició i credibilitat, la prioritat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

NEUTRALITAT OBERTA AMB LA NOSTRA CADENA DE VALOR

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

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

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



(103-2 Emissions, 302-1)

Reducció de les emissions

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

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



Treballem per assolir l'objectiu de reduir el 55% de les nostres emissions el 2030, el 88% el 2040 i el 100% el 2050 respecte les emissions de 2019.



Petjada de carboni segons activitat

Emissions totals 81.105,82 t CO₂ - eq

Abast 1

10.385,95
t CO₂ - eq

Abast 2

3.077,61
t CO₂ - eq

Abast 3

67.642,26
t CO₂ - eq

Emissions directes

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



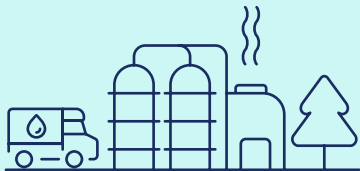
Emissions indirectes

- Electricitat consumida (comprada) de la xarxa



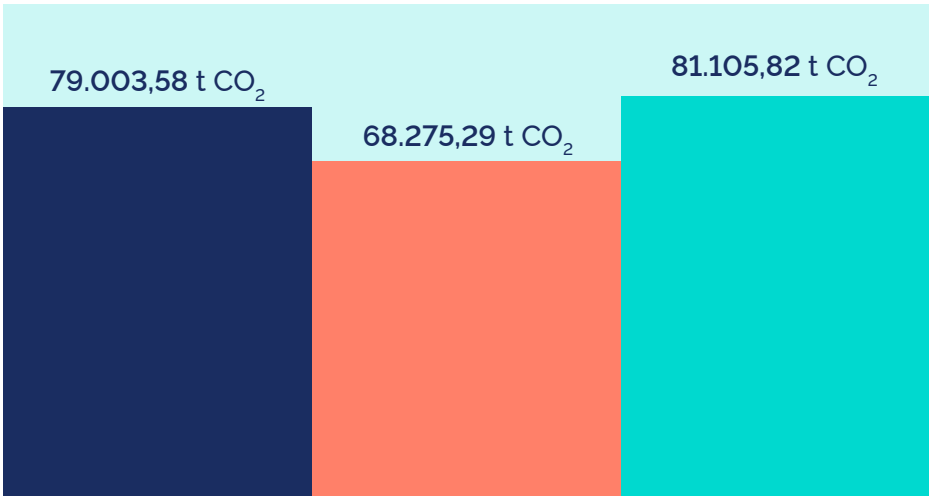
Altres emissions indirectes

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



Petjada de carboni 2019 2020 2021

(305-1, 305-2, 305-3, 305-5)

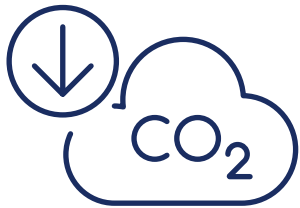


Emissions directes + indirectes

Al febrer del 2021 la companyia ha integrat la línia de fangs de l'EDAR Besòs a l'activitat. La petjada de carboni de la companyia és de 81.105,82 t CO₂ eq i la integració mencionada representa una empremta de 10.344,78 t CO₂ eq. Així, la petjada de 2021 sense l'efecte de la integració seria de 70.761,04 t CO₂ eq.

La companyia es planteja en el seu full de ruta per a la neutralitat un objectiu de reducció anual de petjada de carboni del 5% des de l'any base, és a dir, des del 2019. El 2019, la petjada de carboni de la companyia va ser de 79.003,58 t CO₂ eq.

Així doncs, **la reducció efectiva d'emissions entre 2019 i 2021**, sense l'efecte de la integració de la línia de fangs, ha estat de 8.242,54 t CO₂ eq. Per tant, **la companyia ha assolit una reducció efectiva d'emissions de carboni entre 2019 i 2021 del 10,43%**, xifra lleugerament superior a l'objectiu del 10% (5% anual) marcat per aquest període al full de ruta per a la neutralitat.



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

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



Energia eficient i renovable

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

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

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

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

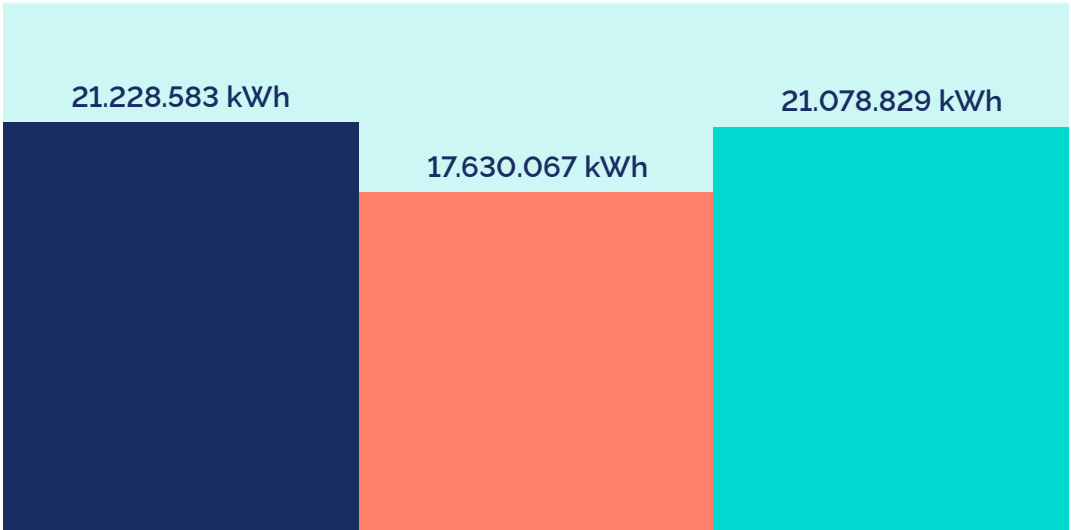
(103-2 Energia – Transició energètica, 302-1)

Energia elèctrica produïda amb fonts renovables el 2021 (kWh)

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

Energia produïda amb fonts renovables

2019 2020 2021



RESILIÈNCIA: ADAPTACIÓ AL CANVI CLIMÀTIC

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

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



Resiliència cap a les *Green cities*

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

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

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



(103-2 Aigua i efluents)



Petjada
hídrica

La petjada hídrica reflecteix el volum total d'aigua dolça utilitzada per produir els béns i serveis consumits directament o indirectament. Per sisè any consecutiu, hem calculat la petjada hídrica de les principals instal·lacions d'Aigües de Barcelona en el cicle integral de l'aigua.

D'acord amb els criteris de la Water Footprint Network, a Aigües de Barcelona el 52,03% de la petjada hídrica consisteix, essencialment, en

petjada blava, és a dir, la captació d'aigua de rius i pous a les plantes de potabilització que no es torna a les conques originals i que, generalment, té com a destí els consumidors finals d'aigua. La regeneració d'aigües residuals contribueix a reduir la petjada hídrica global del cicle integral de l'aigua, mentre que les set EDARs eviten la part grisa de la petjada, relacionada amb la quantitat d'aigua que seria necessària perquè l'aigua retornada al medi tingués la qualitat de la de la conca.

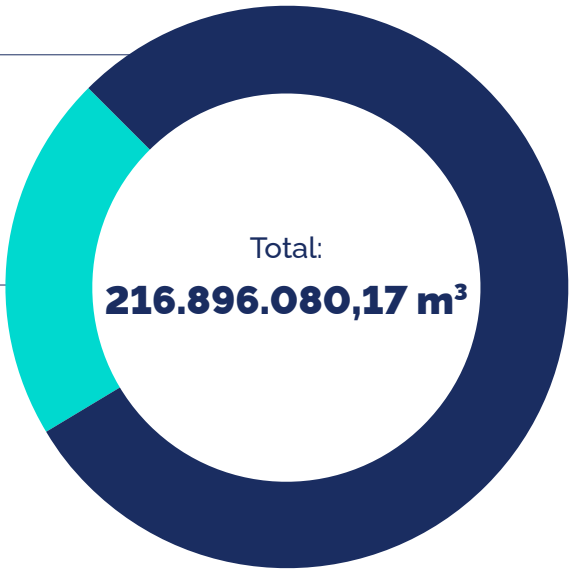


Petjada hídrica

(103-2 Aigua i efluent, 303-1, 303-2)

Abastament
84,42 %

Sanejament
15,58 %



112.855.932,09 m³
Petjada hídrica blava

104.040.148,08 m³
Petjada hídrica grisa

Petjada hídrica verda
NO APLICA



Petjada hídrica directa
211.233.440,76 m³

Petjada hídrica indirecta
5.662.639,41 m³



Recursos hídrics alternatius per a la millora ambiental

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



- L'aigua regenerada s'obté aplicant un tractament addicional a l'aigua ja depurada i s'utilitza per a diversos usos que no requereixen d'aigua potable:
- **Ús ambiental** (manteniment de cabal del riu Llobregat, recàrrega d'aqüífers contra la intrusió salina i manteniment d'aiguamolls i millora dels espais naturals associats a la llacuna de la Murtra).
 - **Ús urbà** (reg de zones verdes).
 - **Ús recreatiu** (reg de camps de golf a Santa Coloma de Cervelló).
 - **Ús agrícola** (Canal de la Infanta, el Rec Vell de Sant Vicenç dels Horts i el Parc Agrari del Baix Llobregat a Gavà i Viladecans).

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

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

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

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

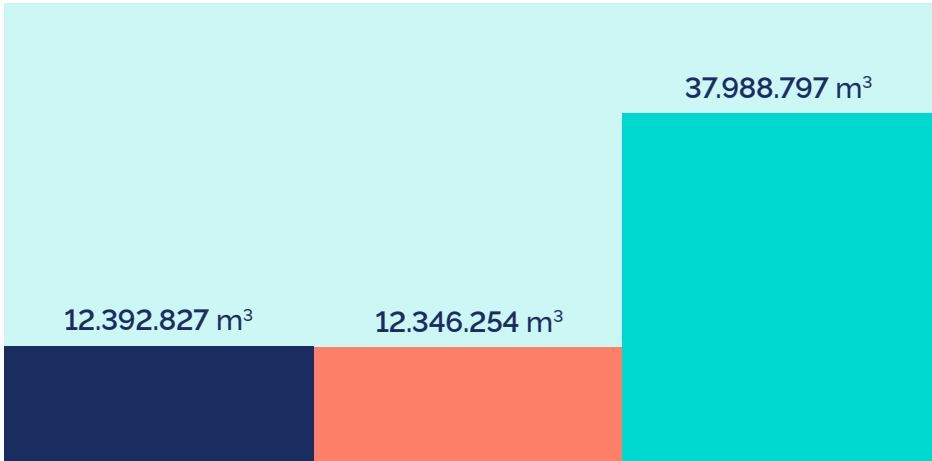
(*) Escenaris de funcionament de l'ERA i règim d'impulsió de l'aigua regenerada per mantenir el cabal ecològic del tram baix del riu Llobregat. L'escenari B2 manté funcionant el procés de reducció de nutrients del cabal tractat a l'EDAR. El cabal màxim d'impulsió serà de 2,5 m³/s.

(103-2 Aigua i efluentes, 303-1, 303-2, 303-4)

Usos aigua regenerada

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

Evolutiu producció aigua regenerada 2019 2020 2021



Recaigua; aigua regenerada a Gavà

Installació d'un dispensador d'aigua automatitzat per demostrar la viabilitat de la reutilització de l'aigua per a usos municipals, reg i neteja viària.

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

Mobilitat sostenible

(305-5)

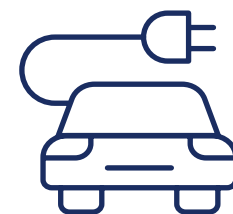


El canvi climàtic i les seves conseqüències directes sobre la salut és un dels grans reptes del planeta, tal i com queda recollit en els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible. Aquest problema es viu sobretot a les ciutats, on actualment resideix el 55% de les persones de tot el món, una xifra que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

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

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

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



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

La flota de vehicles elèctrics

L'esforç i la voluntat d'Aigües de Barcelona per avançar cap a una gestió cada cop més respectuosa amb el medi ambient i eficient des del punt de vista energètic es tradueix en la incorporació de cotxes 100% elèctrics d'última generació a la flota de la companyia, pensats per ser utilitzats en vies urbanes i interurbanes, amb una autonomia mitjana de 130 quilòmetres.

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

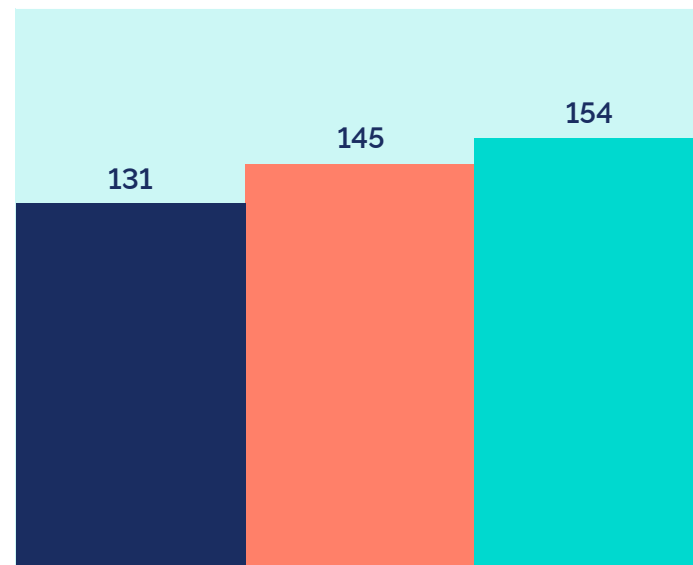
L'electrificació de la flota ha de contribuir a minimitzar l'impacte ambiental, reduir les emissions contaminants i la contaminació acústica, especialment a la ciutat de Barcelona, on un dels objectius principals és la millora de la qualitat de l'aire.

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

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



Vehicles elèctrics 2019 2020 2021



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

Economia circular

(103-2 Residus, 306-1, 306-2, 306-4)

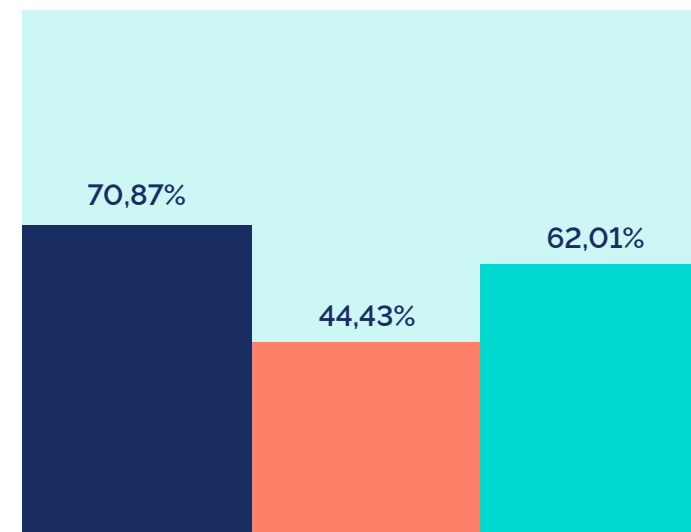


Tanquem el cicle mitjançant estratègies d'economia circular, tot minimitzant el consum de recursos i els impactes en el medi. A Aigües de Barcelona **prioritzem l'optimització de tots els recursos** necessaris per dur a terme l'activitat i **donem un segon ús als residus que poden esdevenir un recurs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

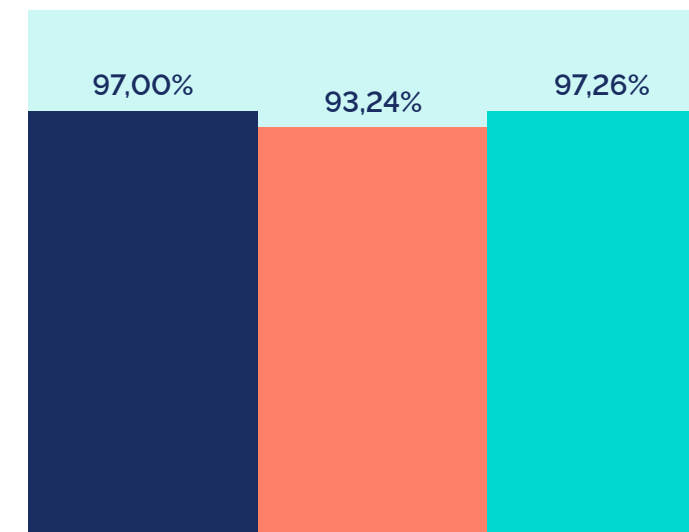
A més de treballar en la minimització de la generació de residus i en la seva valorització, posem el focus en reaprofitar-los, amb un doble objectiu: reduir el volum de residus gestionat i reduir el consum de recursos no renovables.

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

Valorització de residus 2019 2020 2021



Residus valoritzats
ETAP



Residus valoritzats
EDAR



Ecofactories, paradigma de circularitat al cicle de l'aigua

(103-2 Residus)

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

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

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

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

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

les en Ecofactories, aplicant els principis de l'economia circular en instal·lacions generadores de nous recursos, assolint la neutralitat energètica, amb un impacte ambiental i social positiu i aportant valor compartit.

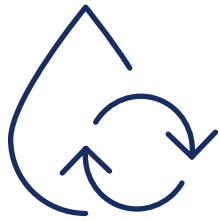
La regeneració de l'aigua, l'autosuficiència energètica, la gestió circular dels residus transformant-los en nous recursos, el codisseny, la cocreació, compartir experiències i ser una referència d'aquests principis a través de nous models de generació de valor compartit són els reptes que afronta aquest projecte. **La innovació oberta i la tecnologia seran palanques** que ens ajudaran a avançar; a partir de la col·laboració i les aliances amb empreses i entitats.

En aquest sentit, Ecofactories forma part dels projectes estratègics de l'Agenda AB2030 i treballa a partir d'aquests conceptes per assolir els següents objectius:

COMPROMISOS

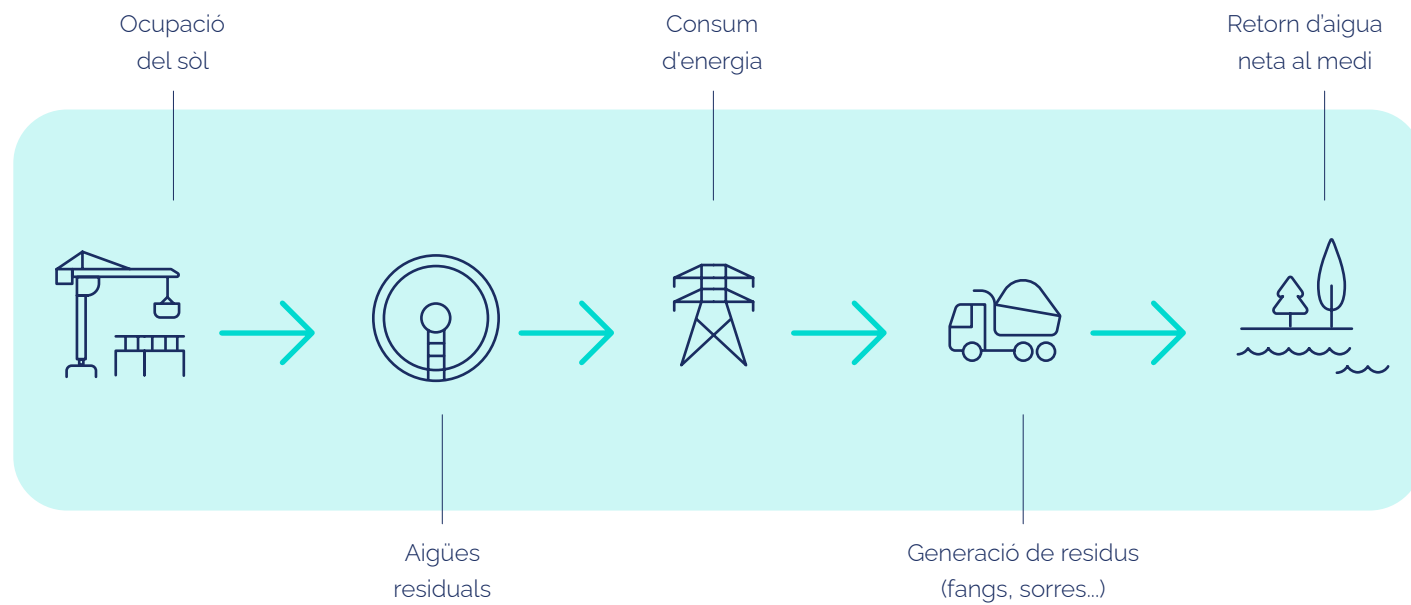
1. Regeneració del 100% de l'aigua tractada
2. Autosuficiència energètica (0 kwh d'energia consumida procedent de fonts externes)
3. 0 residus a l'abocador (transformem els residus en recursos)
4. Creació de valor sostenible
5. Impacte ambiental i social positiu

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



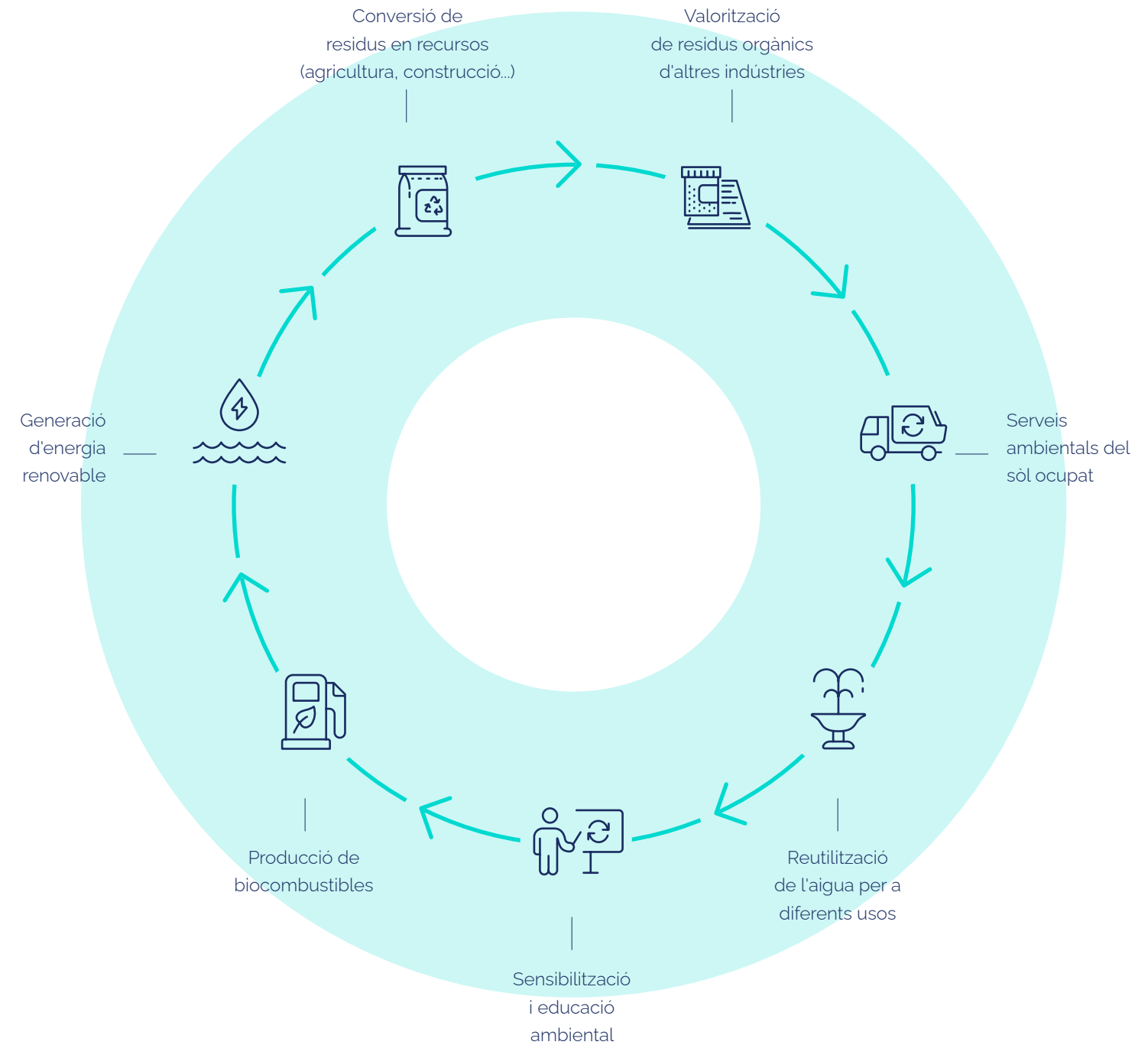
Aigua amb 1.000 vides busca impulsar la regeneració de l'aigua i l'economia circular com a elements clau per al desenvolupament sostenible del territori metropolità

Model lineal. Depuradores



Model circular. Ecofactories

(103-2 Residus)



Protecció del litoral i biodiversitat

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

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



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

(303-2)

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

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

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

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

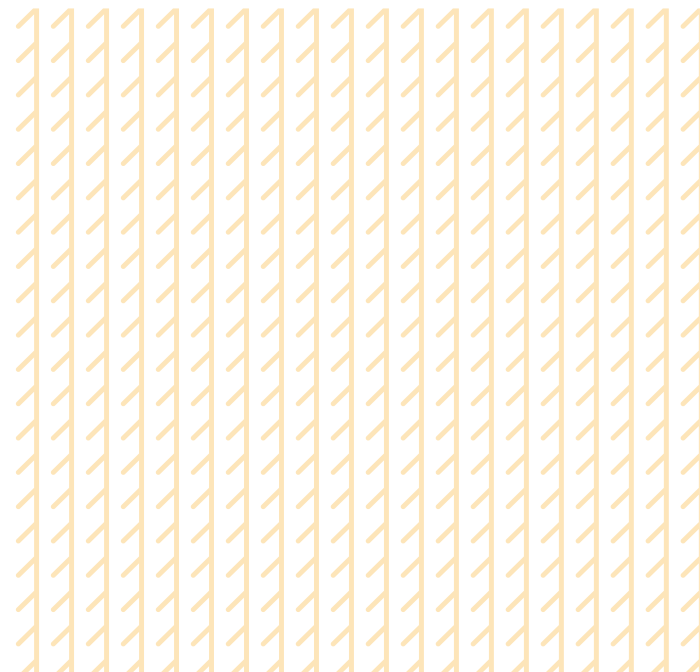


Biodiversitat

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

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

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



Sensibilització sobre protecció i millores de la biodiversitat



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

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





TRANSICIÓ JUSTA

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

Objectius de capacitat i implicació

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

Sensibilització i capacitat interna

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

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



05

CREANT VALOR

ESG

PER A LA

SOCIETAT

Maria SalameroDirectora de Relacions institucionals
i Acció Social d'Aigües de Barcelona

L'acció social d'Aigües de Barcelona s'integra dins la cadena de valor de la companyia de forma genuïna i perceptible per part dels grups de relació, buscant esdevenir un agent de transformació social legítimat.

El focus de l'acció social, que s'alinea amb l'Agenda AB2030 de la companyia, és generar ocupació de qualitat amb una mirada social i, des d'aquesta perspectiva, els col·lectius als quals es dirigeix principalment, com a instrument decisiu en la millora de la seva qualitat de vida, són les persones en risc d'exclusió en l'àmbit territorial metropolità.

Un dels nostres trets diferencials és la integració de l'impacte social en la cadena de valor, focalitzant l'actuació en programes propis d'alt impacte i avaluable que neixen d'oportunitats lligades a la pròpia activitat empresarial i estiguin dirigits cap als col·lectius destinataris del Fons de Solidaritat.

El que millor defineix els esforços que hem realitzat el 2021, en aquest àmbit, és que hem estat capaços de passar a l'acció, partint del

disseny del Pla portat a terme a finals del 2020. A través del qual, hem aconseguit una consolidació organitzativa, mitjançant la creació de la Comissió d'Acció Social i la Direcció d'Acció Social; la implementació de programes transformadors – amb el projecte ONA com a major referent que integra la nostra visió de l'acció social–; i, per últim, el mesurament de l'impacte i retiment de comptes: a data d'avui, estem ajudant a 4.102 persones, en al·liança amb 14 municipis i 23 associacions.

ALIANCES PER ASSOLIR ELS OBJECTIUS



Amb un ecosistema d'aliances que marca la nostra manera de treballar, contribuïm a l'ODS 17, posant el focus a la meta 17.17 de promoure la constitució d'aliances eficaces a les esferes públiques, publicoprivada i de la societat civil.



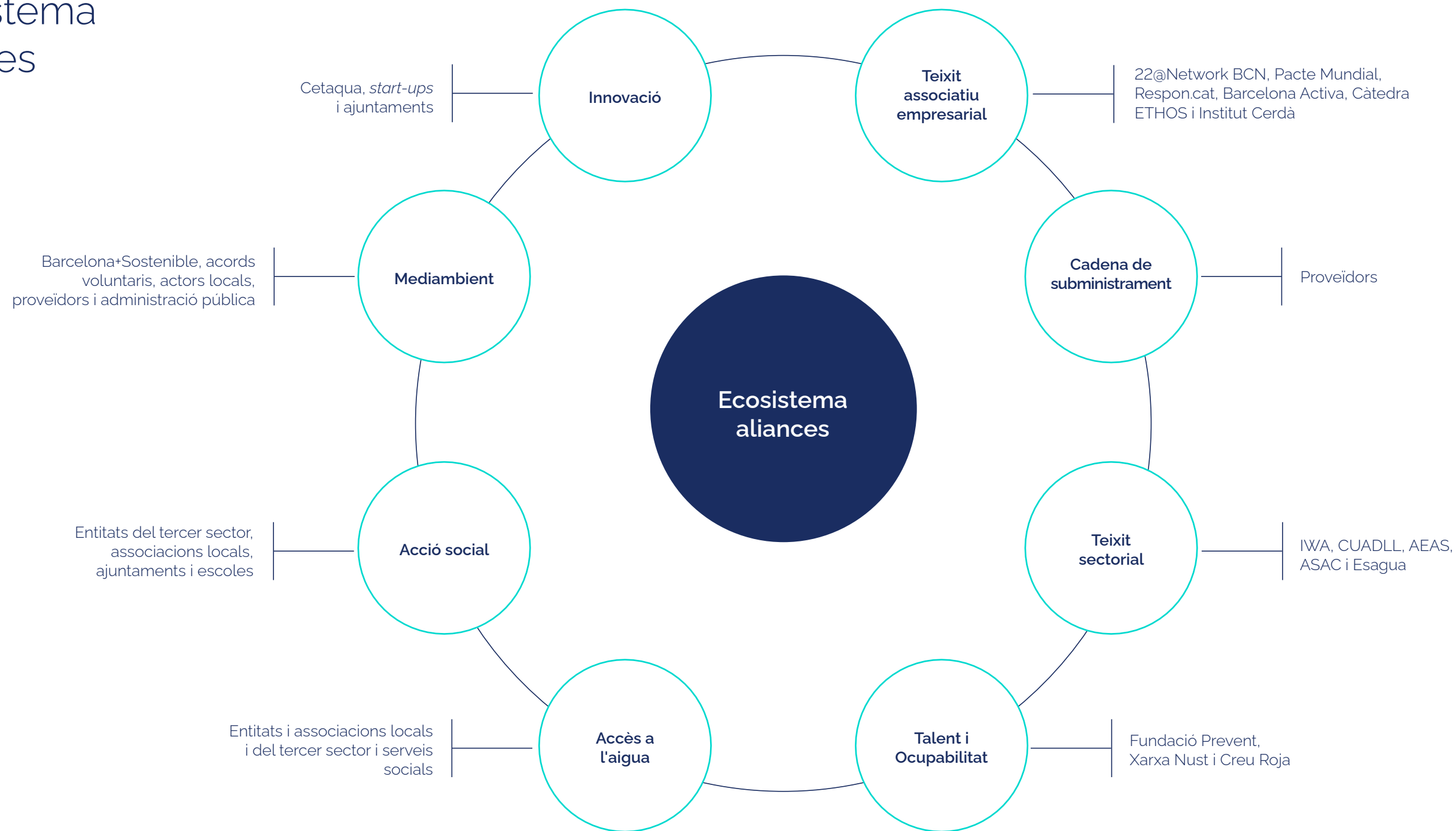
Seguint les directrius de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides per al desenvolupament sostenible, ens esforcem per actuar conjuntament, **teixint aliances, per tenir cura del planeta, millorar la qualitat de vida, la dignitat i el desenvolupament de les persones**, garantir la prosperitat econòmica i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

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

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

Ecosistema aliances

(102-12, 102-13)





UNA AIGUA MÉS SOCIAL PER A UN MÓN MÉS SOCIAL

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

(103-2 Comunitats locals)

Aquesta visió es tradueix en un ampli programa d'acció social, educació i sensibilització, amb impacte directe en el medi i les persones, amb l'objectiu de donar suport als col·lectius més vulnerables i, alhora, educar i sensibilitzar sobre la importància del consum responsable de l'aigua i els efectes del canvi climàtic en l'entorn.

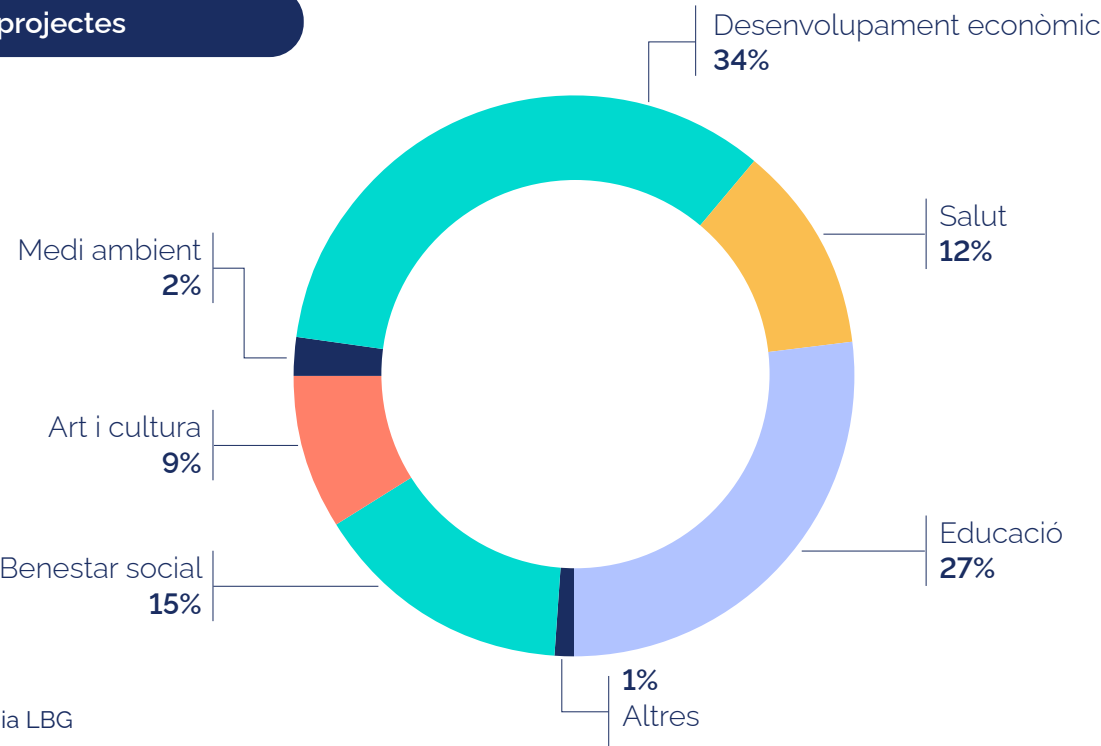
A Aigües de Barcelona, volem continuar contribuint a aquest empoderament ciutadà, que esdevé clau per aconseguir un veritable desenvolupament sostenible, un repte global per a tota la població, però, especialment, per als habitants dels nuclis urbans.

Durant el 2021, la companyia ha continuat treballant en els eixos de l'acció social, la sensibilització, la cultura i l'educació i la proximitat.



Tipologia dels projectes

1,9M€ destinats a acció social*



(*) Segons metodologia LBG

Aportació per ODS (102-12, 413-1)

ODS		%
	1. Fi de la pobresa	4,5
	10. Reducció de desigualtats	8
	11. Ciutats i comunitats sostenibles	3
	15. Vida d'ecosistemes terrestres	0,2
	17. Aliances per assolir els objectius	12
	3. Salut i benestar	13
	4. Educació de qualitat	27
	5. Igualtat de gènere	2
	6. Aigua neta i sanejament	0,3
	8. Treball decent i creixement econòmic	30
TOTAL		100,0

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

El Pla Director d'Acció Social 2021-2023 té com a objectiu la transformació social, és a dir, l'empoderament i millora de l'autonomia i les condicions de vida de les persones en situació de vulnerabilitat en els territoris on actuem.

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

Pacte Social

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

Aigües de Barcelona proposa, als diferents municipis on opera, **un Pacte Social per respondre als principals desafiaments** que

afronta la societat i contribuir a la recuperació després de la pandèmia. D'aquesta manera, continuant amb el model de col·laboració publicoprivada, la companyia posa a la disposició de les administracions públiques la seva capacitat, experiència i coneixement per impulsar iniciatives de reconstrucció en un moment en què aquesta col·laboració és més necessària que mai.



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



Eixos d'actuació

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



Del Fons de Solidaritat a l'acció social

(103-2 Ocupabilitat, 203-2)

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

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

Projecte ONA

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

disminueix la dependència de la Tarifa. Es pretén que les persones que hi han participat puguin deixar de dependre d'aquesta bonificació una vegada comptin amb ingressos suficients que els permeten una vida digna a través d'un treball de qualitat.

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

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

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

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



Programa Beques Joves Talents



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

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

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

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



Projecte A-porta



Es tracta d'una iniciativa de la Confederació d'Associacions Veïnals de Catalunya (CONFAVC) que busca empoderar i formar els veïns per donar a conèixer les ajudes en l'àmbit del subministrament de serveis bàsics entre el veïnat. Alhora, també se'ls informa sobre com poden estalviar en les factures i aconseguir un consum més eficient. Aquest projecte ha fet emergir la figura dels "picaportes": veïns que s'encarreguen d'anar porta per porta al seu barri per informar els altres veïns de les diferents possibilitats que tenen d'estalviar en els rebuts dels subministraments bàsics, com ara l'aigua. El projecte A-porta es va iniciar l'any 2016 a Ciutat Meridiana de Barcelona, i s'ha desplegat a altres barris de la ciutat i en municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona –fins i tot en alguns que en són aliats. Aigües de Barcelona hi col·labora, juntament amb els ajuntaments, com a projecte social singular.

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

Projecte Territori Social



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

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

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



Col·laboracions i aliances amb entitats del tercer sector

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

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

(103-2 Ocupabilitat, 203-2)

Compromís amb la cultura i l'educació

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

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

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

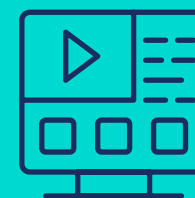
**47.302 participants en
les activitats digitals**



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



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





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

ACTIVITATS DESTACADES

- » Visita en realitat augmentada a l'ETAP de Sant Joan Despi.
- » Visita interactiva al Museu de les Aigües.
- » Visita impossible al Museu de les Aigües.
- » El repte del millenni, joc *online*.
- » La dama d'aigua, *scape movie*.
- » Aigua de barri, un projecte de ciència ciutadana.
- » Aula activa H2O per a gent sènior, cursos d'horticultura i meteorologia.
- » Exposicions virtuals: Art i Aigua, La Central Cornellà vista per Mariscal, La collecció del Museu de les Aigües.
- » Gotes d'història, sèrie de vídeos.
- » Viatges i aigua, sèrie de vídeos.
- » Maquinaigues, musical familiar.

PROGRAMA EDUCATIU ESCOLAR

Educació infantil. Jocs d'aigua, Com sona l'aigua, Contes d'aigua, Transforma amb l'aigua.

Educació primària. Visita virtual interactiva al Museu de les Aigües, Factoria de l'aigua, Aqualogia en línia, La ciència de l'aigua amb Dani Jiménez, El Museu de les Aigües al món Minecraft.

-Educació secundària. Visita virtual interactiva al Museu de les Aigües, Visita virtual a l'ETAP de Sant Joan Despi, Aigua de barri, La ciència de l'aigua amb Dani Jiménez, H2O! Gestiona l'aigua de tota la ciutat, Origen rescatem l'aigua, La complexitat de tenir aigua a l'aixeta, etc.

Cicles formatius. Visita virtual a l'ETAP de Sant Joan Despi, La complexitat de tenir aigua a l'aixeta, Visita virtual interactiva al Museu de les Aigües.

Compartim un futur (AMB): Aigua per a tot i per a tothom, Recorregut virtual a la depuradora del Prat de Llobregat, L'aventura de l'aigua, Coneix millor l'aigua, Visita combinada a la Casa de les Aigües i a la depuradora de Montcada i Reixac, Coneix els aqüífers de Catalunya.





(103-2 Comunitats locals, 413-1)

Iniciatives de proximitat

MARATÓ DE TV3

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

BANC DE RECURSOS

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

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

SCIENCE COOKING WORLD CONGRESS

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

ESPAI AIGUA

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

CURSES I ESDEVENIMENTS ESPORTIUS

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



Pla de Voluntariat 2021-2023

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

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

Voluntariat social

Voluntariat ambiental

Programa Ajudant els que Ajuden



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

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

Projecte Coach amb la Fundació Èxit



Iniciativa de voluntariat corporatiu que pretén **orientar i motivar joves en situació de vulnerabilitat** social que provenen d'una experiència de fracàs escolar a través del coaching i del mentoring.

BiObserva



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

ACCÉS A L'AIGUA

(103-2 Impactes econòmics indirectes)

Segons recull de manera implícita l'article 25 de la Declaració Universal dels Drets Humans, l'accés a l'aigua és un dret fonamental imprescindible per a la salut i per garantir una vida digna. Aigües de Barcelona l'ha situat al centre de les seves decisions i prioritats, i garanteix el subministrament d'aigua a tothom, incloent-hi qui no la pot pagar.

Per això, realitza les següents accions:

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

A la companyia som conscients de la dificultat d'accés d'algunes persones a aquest necessari recurs, una situació que s'ha vist agreujada els dos últims anys a causa de la pandèmia per la covid-19. Aquest escenari ha fet incrementar el nombre de persones que s'han vist en situació de vulnerabilitat.

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



Bonificacions i ajudes per a situacions de vulnerabilitat

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

1. Gestió d'impagats domèstics durant la pandèmia

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

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

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

2. Altes sense dret d'ús

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

3. La nova Tarifa Social

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

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

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

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

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

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

(203-2)



23 convenis de pobresa energètica amb ajuntaments





(203-2)

Projecte Vulnerability



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

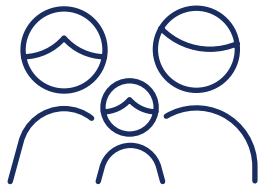
- Definir accions a realitzar en cadascun d'aquests segments orientades a la protecció de barris on la vulnerabilitat econòmica sigui més punyent.
- Recuperar deute allà on la vulnerabilitat no sigui present.
- Quant a la metodologia utilitzada, s'han integrat les dades que coneixem dels hàbits de pagament dels clients amb les dades socioeconòmiques de què es disposa en obert.

- Per a poder caracteritzar els mapes de vulnerabilitat, s'han tingut en compte tres factors principals:

- » Envel·liment de la societat.
- » Rendes baixes.
- » Condició de migrant.

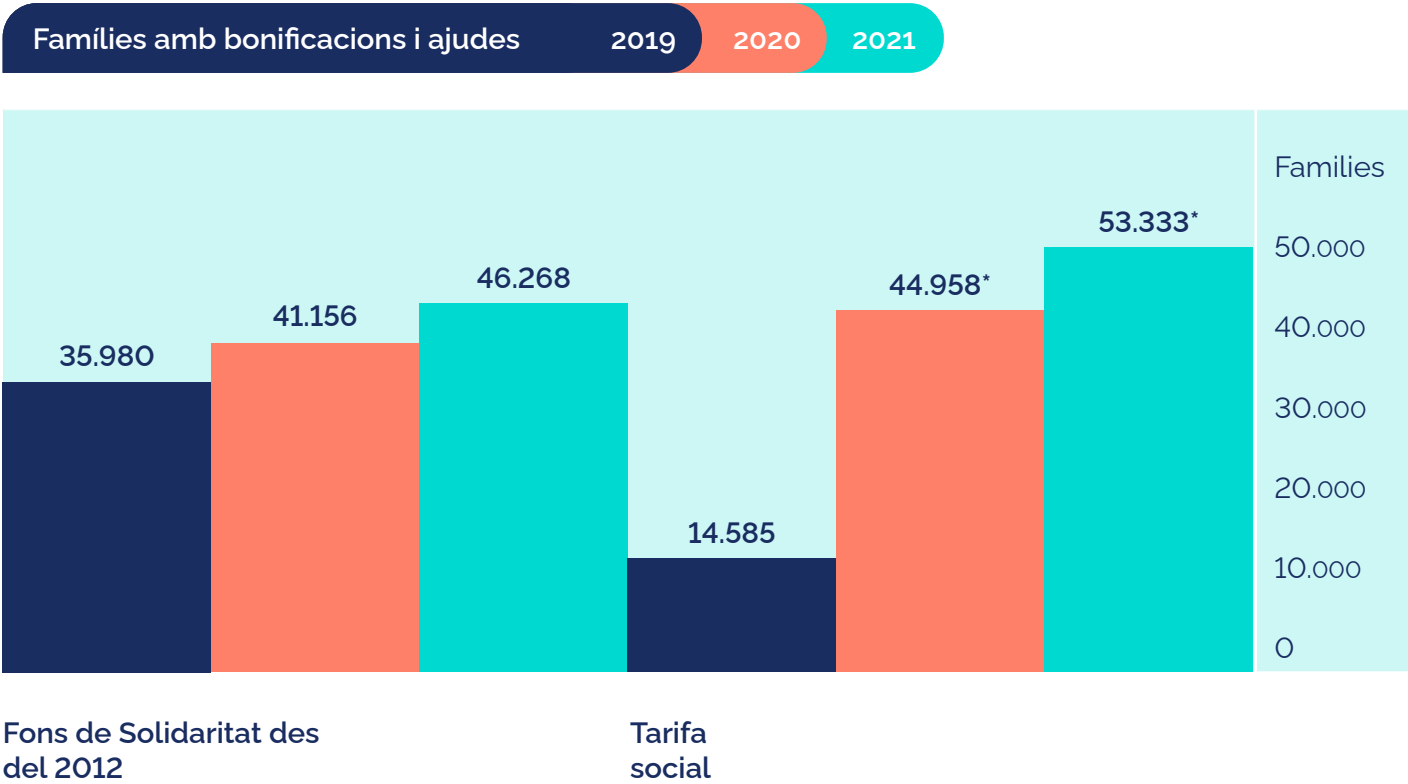
També s'espera del projecte que pugui respondre a indicadors del tipus:

- Detecció dels clients que modifiquen el seu comportament de pagament.
- Increment en la identificació de zones amb major probabilitat d'existència de client vulnerables.
- Increment en l'efectivitat dels instruments socials.
- Millorar en l'efectivitat dels processos de recobriment.

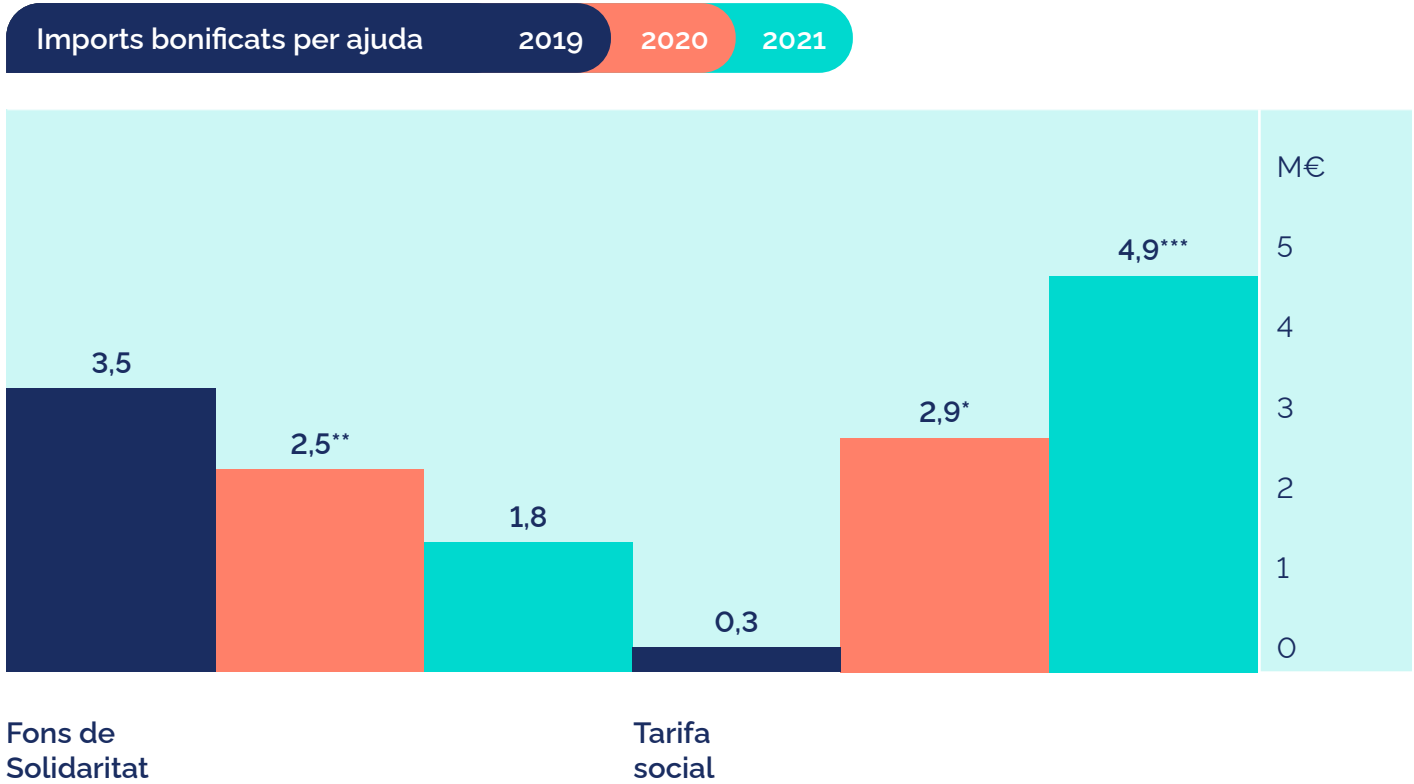


53.333 famílies s'han beneficiat de la nova tarifa social el 2021

(203-2)



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

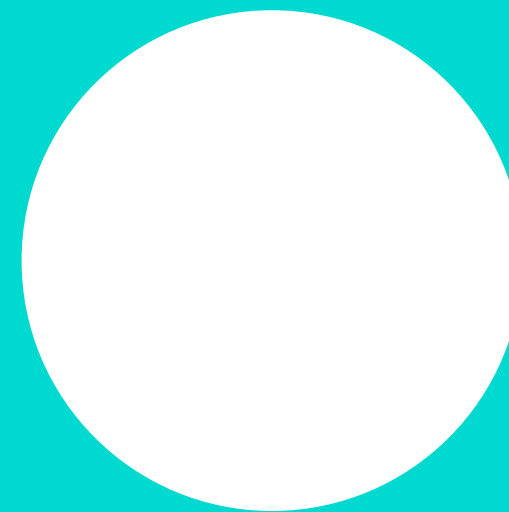
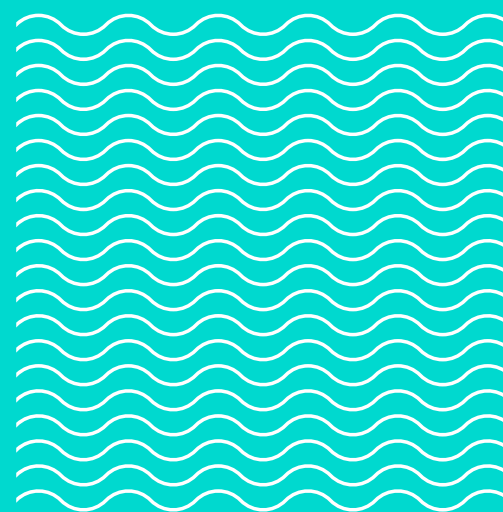


(*) En data 01/01/2020 es va introduir una millora en la tarifa social, incrementant la bonificació del 25% al 50% del concepte subministrament d'aigua.
(**) Això ha provocat una reducció de l'aportació econòmica al Fons de Solidaritat el 2020 respecte del 2019.
(***) El 4 d'agost de 2021 entra en vigor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

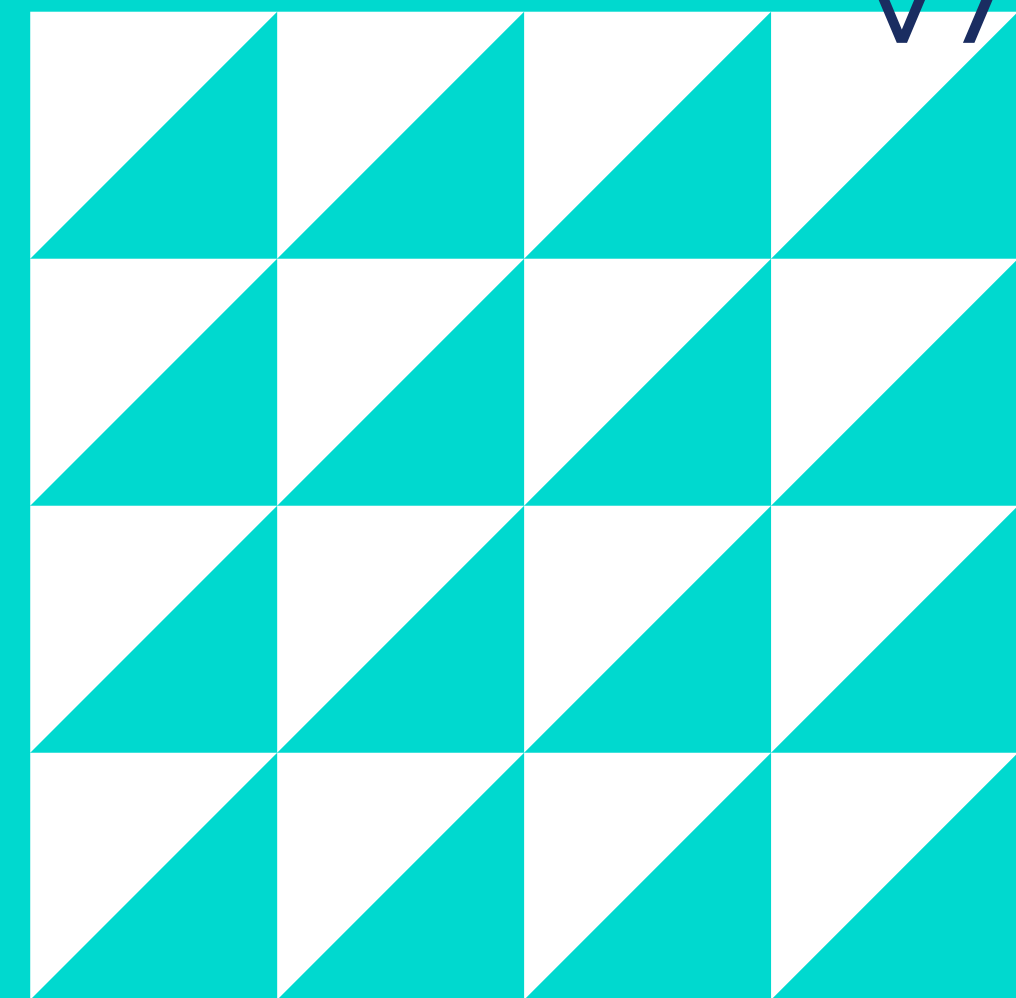
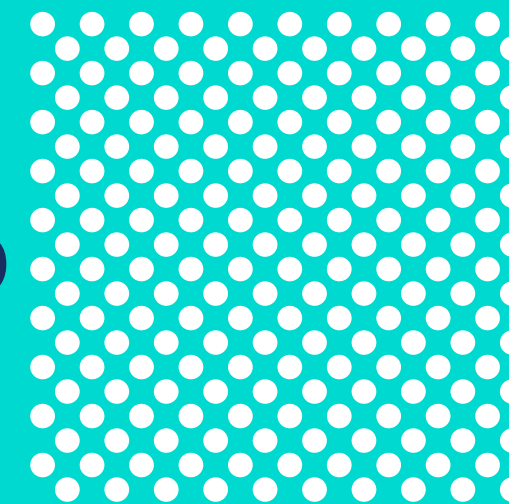


06

CREANT
VALOR



PER A LES
PERSONES
TREBALLADORES



Rebeca Marín

Directora de Persones i Organització
d'Aigües de Barcelona



La transformació cultural ha d'entendre's com un progrés personal i, des d'Aigües de Barcelona, afrontem aquest repte tenint en compte la veu de les persones treballadores, mitjançant diferents vies (realització d'enquestes i focus groups, celebració de fòrums de comunicació bidireccional empresa-treballadors/es, acompanyament formatiu...).

Aigües de Barcelona és una companyia que aposta per la generació d'un entorn de treball igualitari i divers a tots els nivells organitzatius. Prova d'això, són totes aquelles mesures que s'han pres per avançar, cada vegada més, en diferents àmbits que afecten a les persones treballadores.

Així, en matèria d'igualtat entre homes i dones, podem destacar la signatura del II Pla d'Igualtat d'Aigües de Barcelona o l'assoliment de fites, com la relativa a la reducció de la bretxa salarial de dos punts menys des del 2020.

Quant a diversitat i inclusió, hem dut a terme un seguit d'iniciatives per ajudar els joves a entrar al mercat laboral, així com impulsar la participació en programes de voluntariat dirigits a la integració de col·lectius en risc d'exclusió social. En aquest punt, cal posar de relleu que la totalitat de la plantilla participa anualment en el curs de Diversitat Funcional que organitzem des del 2015.

Per últim, en l'àmbit de la conciliació personal, familiar i laboral, cal destacar el projecte Smart Working, un nou model de treball encetat el 2021 que té per objectiu dotar els treballadors i treballadores dels recursos necessaris per desenvolupar la seva feina de manera més flexible, incorporant en el dia a dia el treball a distància i noves formes de treballar.

UN EQUIP EXCEL·LENT I COMPROMÈS

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

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

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

Volem seguir enriqueixent la **cultura social dins l'organització** per tal de continuar amb la integració de l'impacte social en els comportaments, la presa de decisions i les actuacions que duem a terme. Cadascú de nosaltres tenim oportunitats, en el nostre dia a dia, de prendre decisions integrant els valors de la solidaritat: quan comprem, quan contractem o quan ens relacionem.

La nostra plantilla



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

ENTORN DE TREBALL IGUALITARI I DIVERS

(103-2 Diversitat i igualtat d'oportunitats, 405-1)

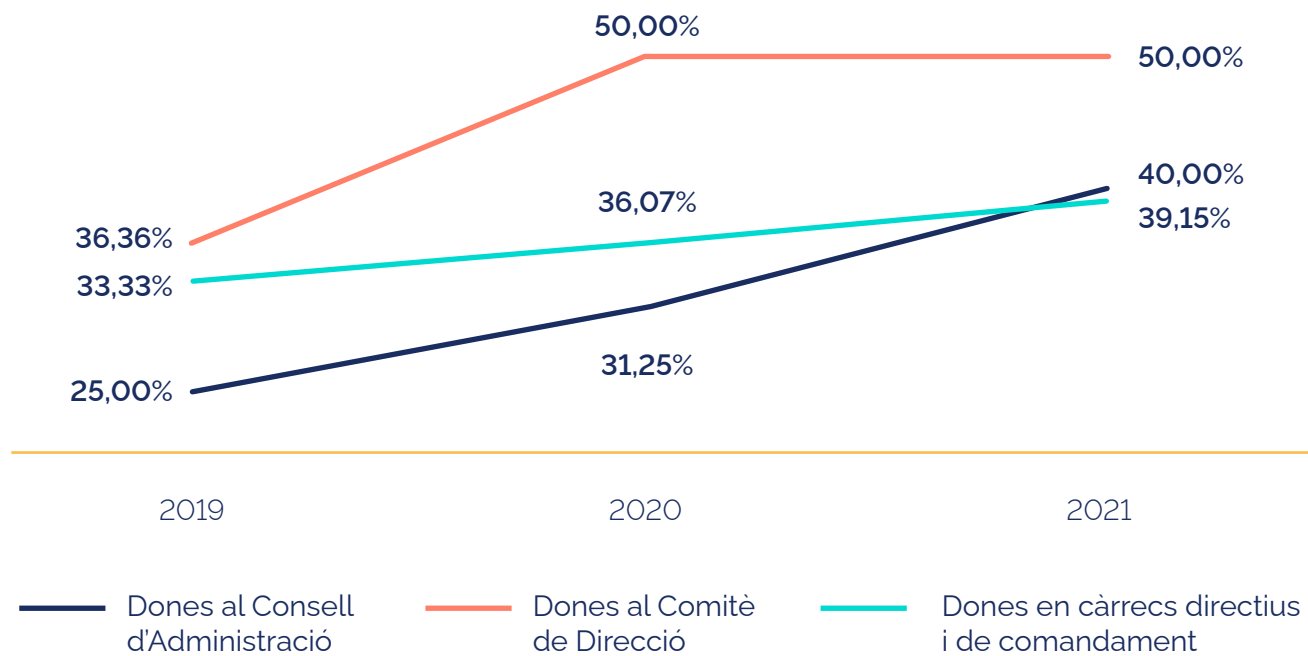
A Aigües de Barcelona comptem amb d'un pla d'igualtat d'oportunitats que assegura el tracte no discriminatori, just i imparcial en tots els àmbits de l'organització. Els nostres objectius en aquest àmbit són els següents:

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

Conveni amb el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat

Acord adreçat a fomentar la participació equilibrada de dones i homes al Consell d'Administració, amb l'objectiu que l'any 2021 el nombre de dones al Consell d'Administració representi el 30%. En aquest aspecte, podem dir que el 2021, hem superat l'objectiu, fins arribar a un 40%.

Igualtat



Bretxa salarial

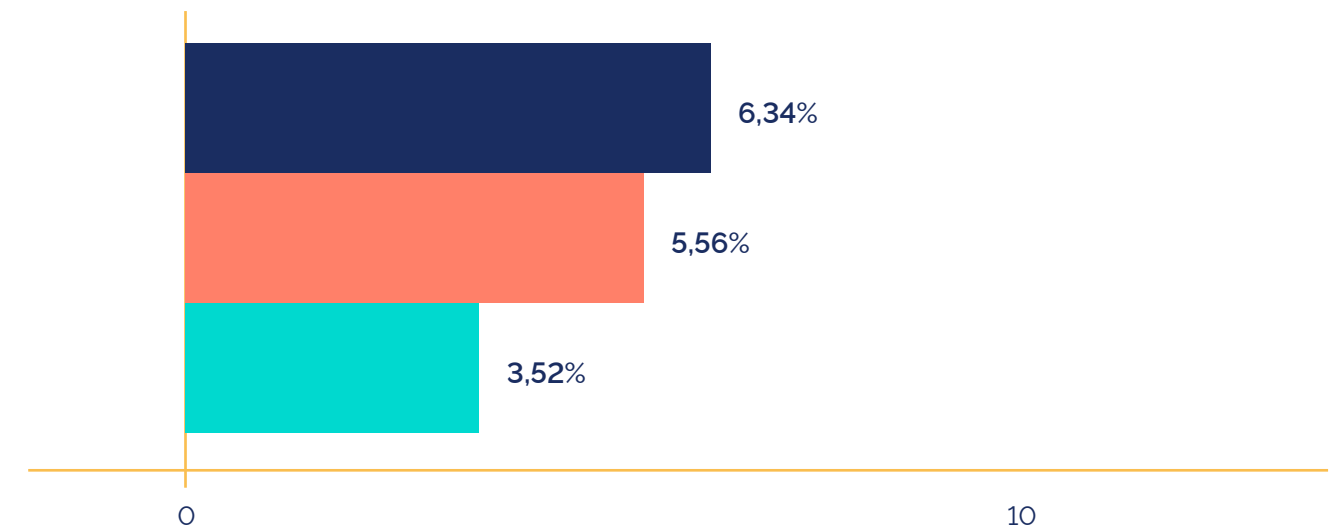
(405-1, 405-2)

Durant el 2021, Aigües de Barcelona ha calculat el percentatge de bretxa salarial entre els seus treballadors i treballadores. La dada global el 2021 és del 3,52%. Tot i que sí que s'evidencia bretxa salarial, estem satisfets de la nostra trajectòria en l'aposta per la igualtat, doncs hem aconseguit reduir la bretxa respecte del 2020 en un 36,69%.

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

Bretxa salarial

2019 2020 2021





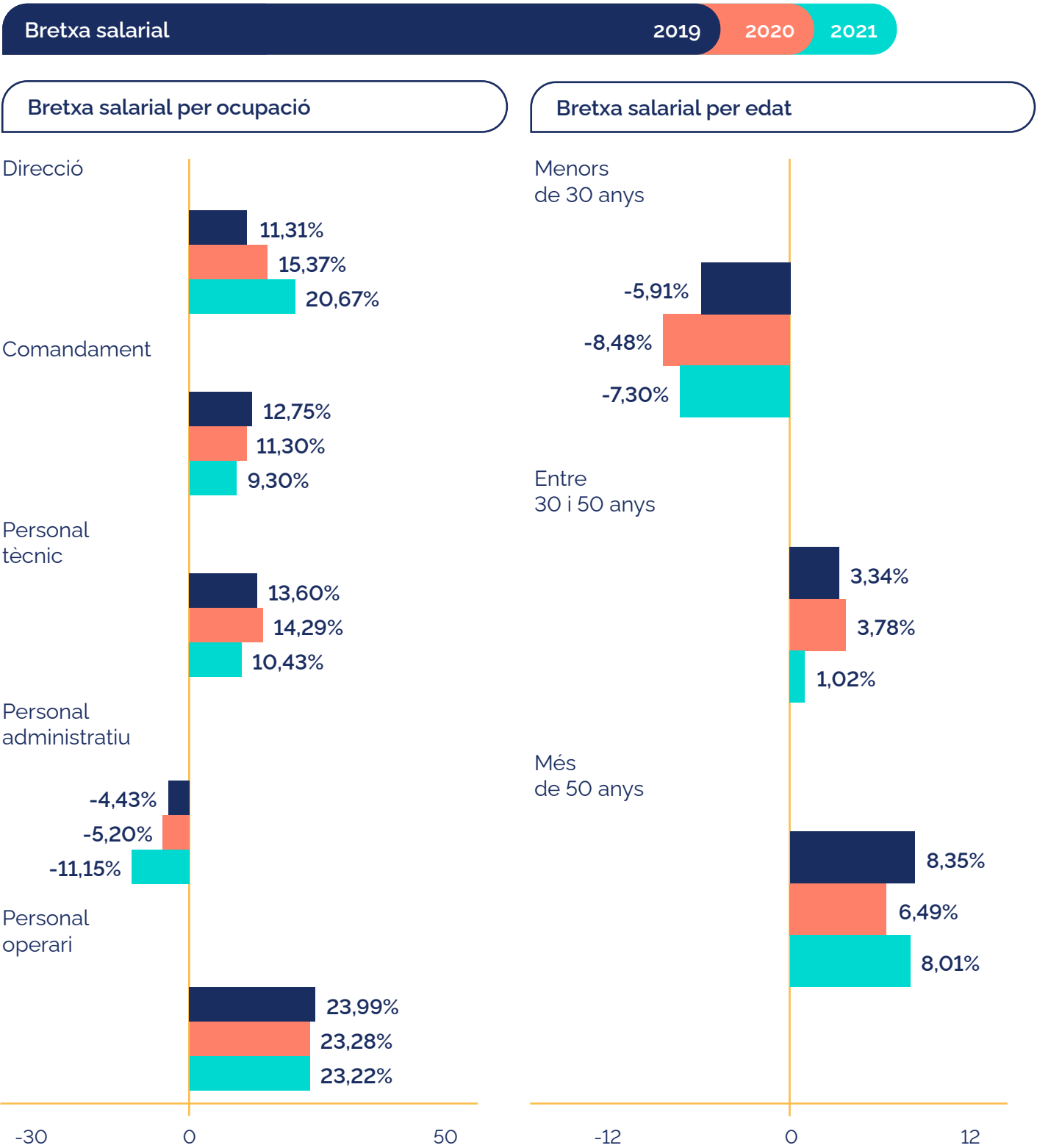
(405-2)

Remuneracions

El càlcul de la bretxa salarial s'ha dut a terme seguint la metodologia establerta pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya i s'ha realitzat basant-se en la remuneració mitjana dels treballadors i treballadores en actiu a 31 de desembre de 2021, considerant el salari base brut anual, els complements voluntaris, els complements obligatoris i la retribució d'hores extraordinàries. En algun cas, s'han tractat les dades per garantir que la comparativa sigui 100% homogènia segons l'estat de les persones i el temps treballat, i, per tant, les xifres retributives i el nombre de persones poden no coincidir amb altres dades reportades en altres informes. La fórmula de càlcul és: bretxa salarial = (salari mitjà homes - salari mitjà dones) / (salari mitjà homes).

La remuneració de la Direcció inclou la retribució variable, les dietes, les indemnitzacions i el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini o qualsevol altra percepció.

Retribució del Consell d'Administració: els membres del Consell d'Administració no han meritat cap import en concepte de retribució com a membres del Consell, ni de dietes ni d'atencions estatutàries.



Prevenió de l'assetjament

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

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

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

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

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

Integració de persones amb diversitat funcional

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

Actuacions destacades

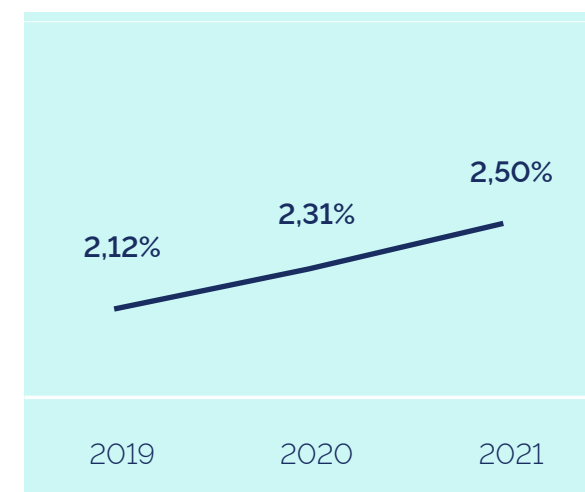
Adhesió a la Xarxa Acull

Empreses compromeses amb la diversitat; projecte avalat pel Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions i finançat per fons de la Unió Europea.

Renovació Segell Bequal

Que distingeix a les companyies com a socialment responsables amb la discapacitat. Requereix d'un compromís en tres àrees –l'Estratègia i el Lideratge, amb el compromís de l'alta direcció cap a les persones amb discapacitat; la Gestió dels Recursos Humans, no només amb l'acompliment de la normativa, sinó també aplicant polítiques de no discriminació i igualtat d'oportunitats en tots els procediments de selecció, promoció i formació; i, per últim, l'Accessibilitat universal tant a les instal·lacions com en altres àmbits a la comunicació interna.

Persones amb diversitat funcional



Des de l'any 2015, el 100% de la plantilla ha fet el curs de Diversitat funcional.





CONCILIACIÓ PERSONAL, FAMILIAR I LABORAL

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

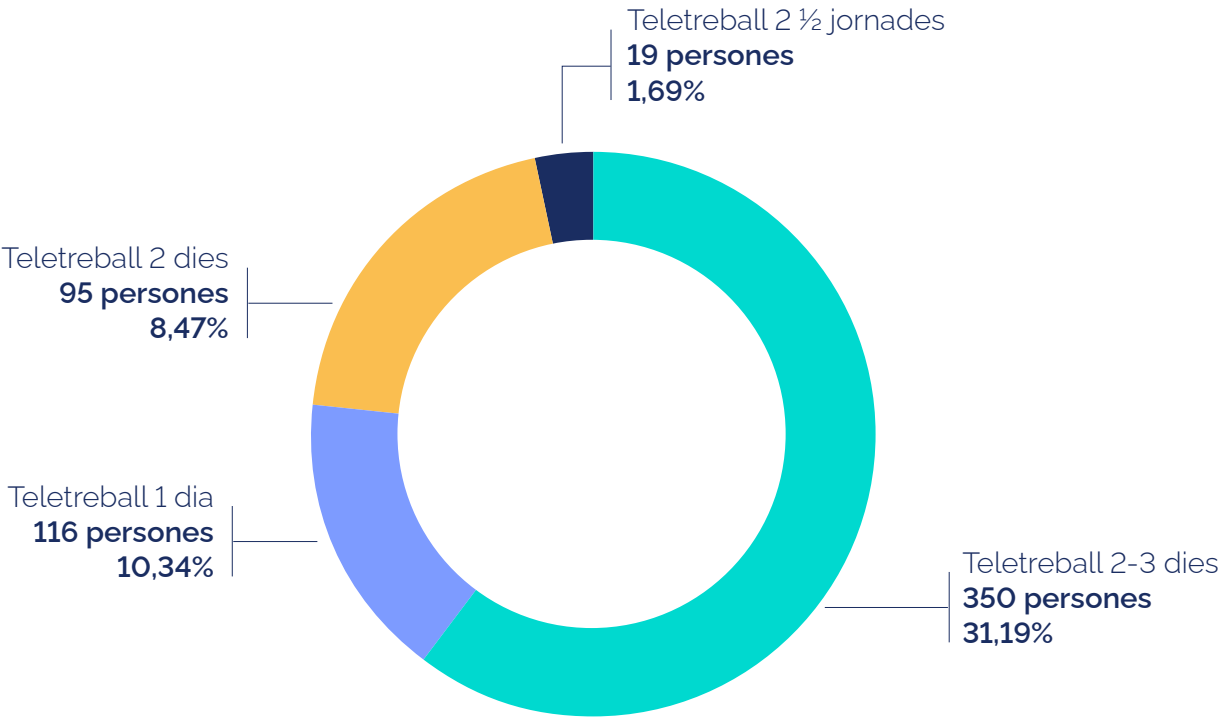
Com a empresa compromesa amb la conciliació, oferim al nostre equip **92 mesures encaminades a facilitar l'equilibri entre la vida professional i personal:**

	47 mesures sobre la qualitat del treball
	21 mesures de flexibilitat temporal i espacial
	9 mesures de suport a la família
	10 mesures de desenvolupament personal i professional
	5 mesures en l'àmbit d'igualtat d'oportunitats

Impacte de les mesures de flexibilitat espacial



Afecten un total de **580 persones (51,69% de la plantilla) en diferents modalitats**



Actuacions destacades

Adhesió al Charter del Teletreball i la Flexibilitat Laboral

Iniciativa impulsada per la Fundació Más Familia per promoure el compromís empresarial amb la cultura de la flexibilitat laboral i el teletreball, el respecte pel medi ambient, la diversitat i la inclusió, així com els beneficis d'una cultura flexible.

Recertificació EFR 2020 per a la promoció d'un projecte de millora contínua en matèria de conciliació amb el compromís de la direcció per fomentar la conciliació laboral, familiar i personal.

Impuls del teletreball i la flexibilitat

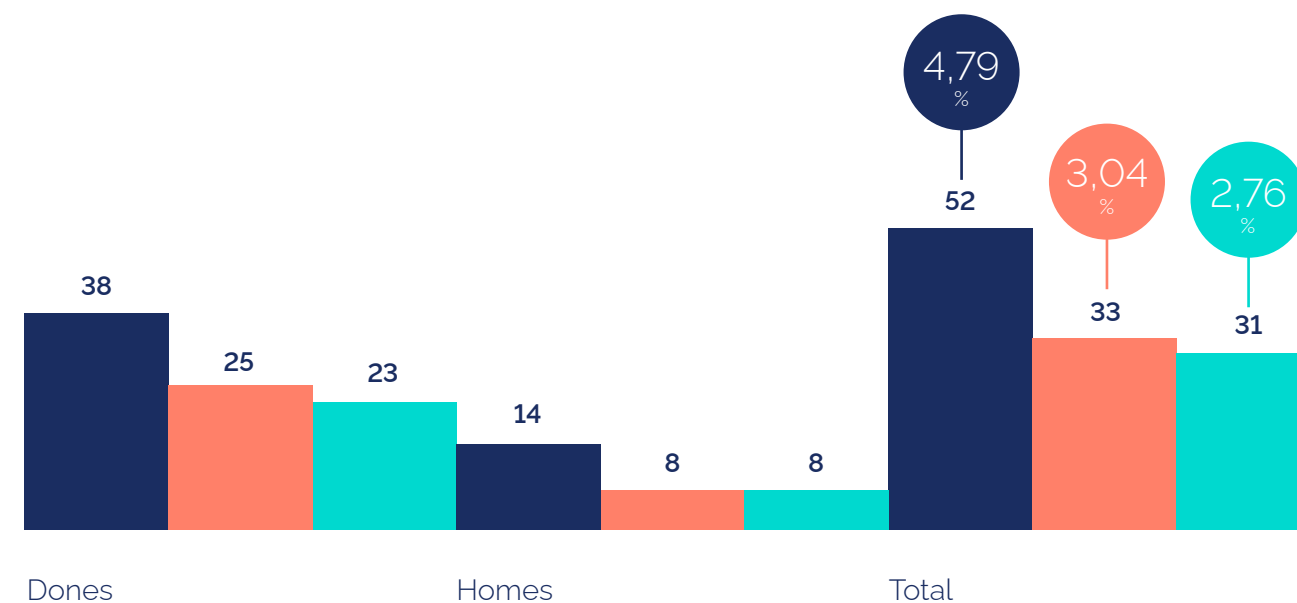
El 2020 va esdevenir un abans i un després pel que fa al teletreball i la flexibilitat horària a les organitzacions. La declaració de l'estat d'alarma va accelerar el procés ja iniciat per l'organització d'implantació total del teletreball.

El 2 d'abril de 2020, una gran part dels equips tècnics i administratius de l'empresa –696 persones (100% de les persones que poden teletreballar)– van passar de la modalitat presencial al teletreball, fet que ha suposat una disminució notable dels desplaçaments in itinere.

L'acceleració de la implantació del teletreball per la crisi sanitària ens ha permès estendre, al llarg del 2021, els beneficis d'un mètode de treball flexible, basat en la confiança mútua entre empresa i col·laboradors, a un col·lectiu més gran de persones.

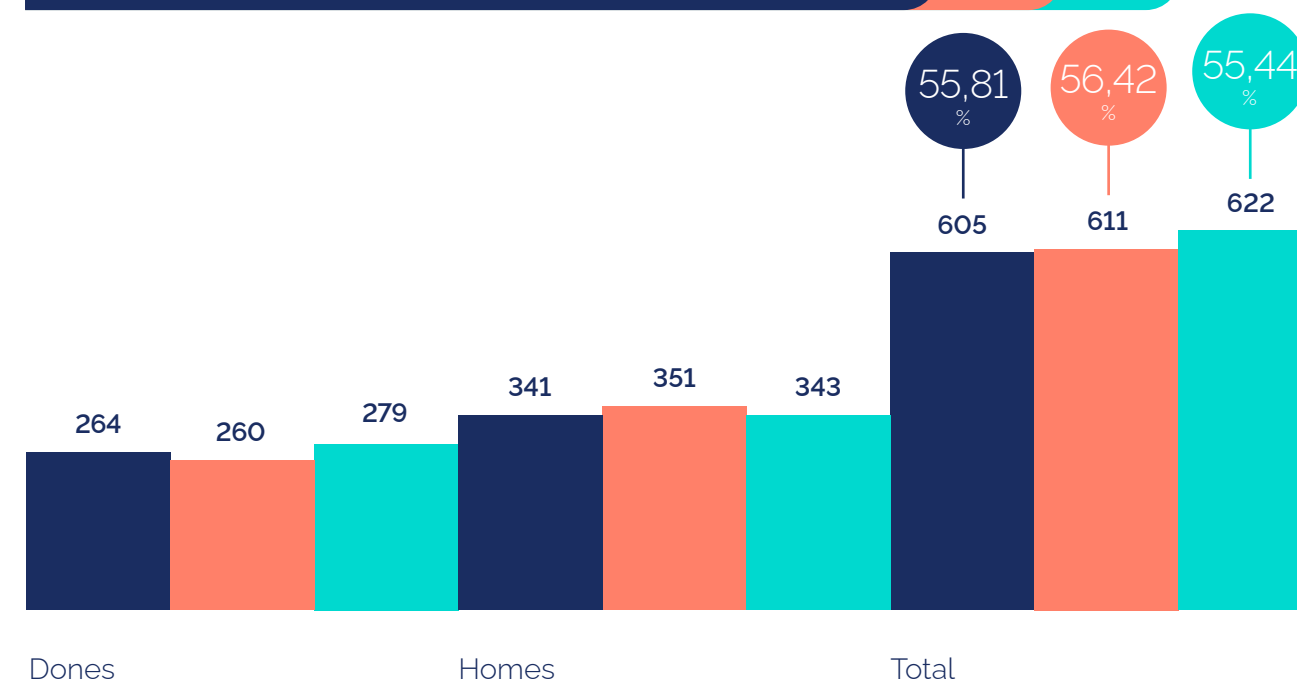
Nombre de persones amb reducció de jornada

2019 2020 2021



Persones que han gaudit de flexibilitat de la jornada

2019 2020 2021



Nou model de treball: transformació i *Smart Working*



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

Model amb 4 eixos

1.

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

Actuacions 2021

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

2.

Eix processos.

Actuacions 2021

- Projecte oficina sense paper i digitalització.

3.

Eix tecnologia.

Actuacions 2021

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

4.

Eix espais.

Actuacions 2021

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

Desconnexió laboral

A Aigües de Barcelona, disposem d'unes guies de bones pràctiques que es posen a disposició de totes les persones treballadores i es publiquen a la intranet de l'organització:

- **Política de reunions**

Per tal de vetllar per la conciliació de la vida familiar, personal i laboral, hem desenvolupat una política específica per a la celebració de reunions de feina, establint un manual de bones pràctiques que inclouen com cal actuar abans i durant les reunions. Aquesta política s'ha publicat a totes les sales de reunions i a la intranet.

- **Política de bon ús del correu electrònic**

Es tracta d'una mesura específica per a l'ús del correu electrònic, establint un manual de bones pràctiques que permet conscienciar sobre l'ús de les eines que l'empresa posa a disposició de les persones treballadores.



ABancem: transformació organitzativa



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

Model amb 3 eixos

1.

Transformació Digital

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

2.

Transformació Cultural

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

3.

Transformació Organitzativa

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

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

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

FORMACIÓ I DESENVOLUPAMENT

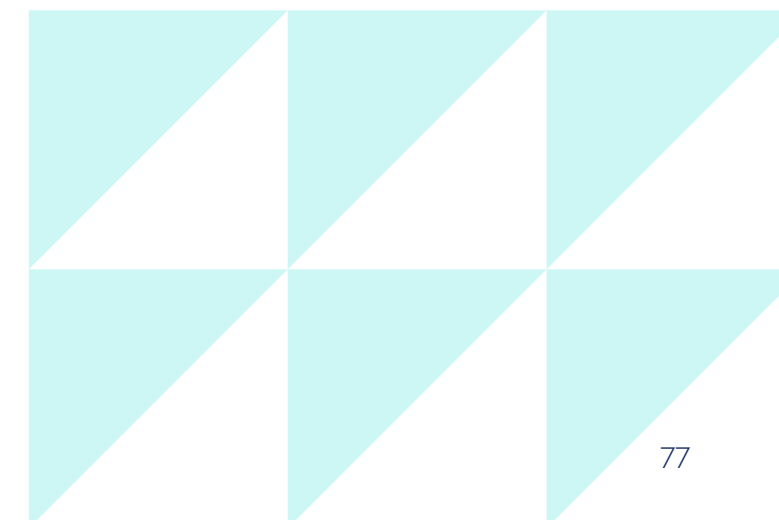
(103-2 Formació dels empleats)



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

La nostra plantilla rep formació continuada, que establim amb la perspectiva de dotar-la de coneixements útils per dur a terme la seva tasca i per fer-ho amb l'ús de les metodologies i les eines més capdavanteres.

Disposem d'un sistema de gestió de l'acompliment que facilita processos de promoció interna amb garanties d'objectivitat i d'igualtat de condicions, alhora que identifica les competències professionals de cada persona treballadora i les seves àrees de millora. Aquesta avaluació es duu a terme basant-se en un sistema de gestió èticament i socialment responsable, d'acord amb la norma SGE 21, amb la qual cosa es compleixen els compromisos adquirits en matèria d'igualtat.



Afavorim el desenvolupament professional

(404-1)

A la companyia, s'imparteixen, de manera periòdica, formacions relacionades amb el marc ètic establert, posant a disposició de les persones treballadores el Codi ètic, el Model de Prevenció de Riscos Penals i les polítiques principals.

El 2021 s'ha executat una campanya de comunicació per difondre l'estructura ètica, a través de pòsters i correus electrònics informatius, i s'ha realitzat una enquesta sobre estructura ètica entre els professionals d'Aigües de Barcelona per conèixer el grau d'implantació i percepció actuals.

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

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

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

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



Formació per a la generació d'ocupació de qualitat

Cicles formatius

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

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

Pràctiques a Aigües de Barcelona

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

Doctorats Industrials

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

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

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

Retenció del talent i promoció interna

El veritable valor d'Aigües de Barcelona neix en les persones, en la seva capacitat per innovar, per resoldre problemes des de la creativitat i per actuar amb intel·ligència. Aquestes facultats tenen un factor comú: el talent. Per això, entenem la gestió del talent com un dels principals reptes per a la consecució dels nostres objectius i l'èxit de la nostra organització.

Avaluació de l'acompliment a tota la plantilla

Aigües de Barcelona posa a disposició de la seva plantilla una eina anomenada Talent'up per gestionar l'avaluació de l'acompliment, és a dir, mesurar i gestionar tant el rendiment com el potencial, basant-nos en les competències clau corporatives ponderades a cada lloc de treball.

Funcions de Talent'up:

- Donar *feedback* de l'acompliment.
- Tractar possibilitats de carrera.
- Proposar eines per al desenvolupament professional.

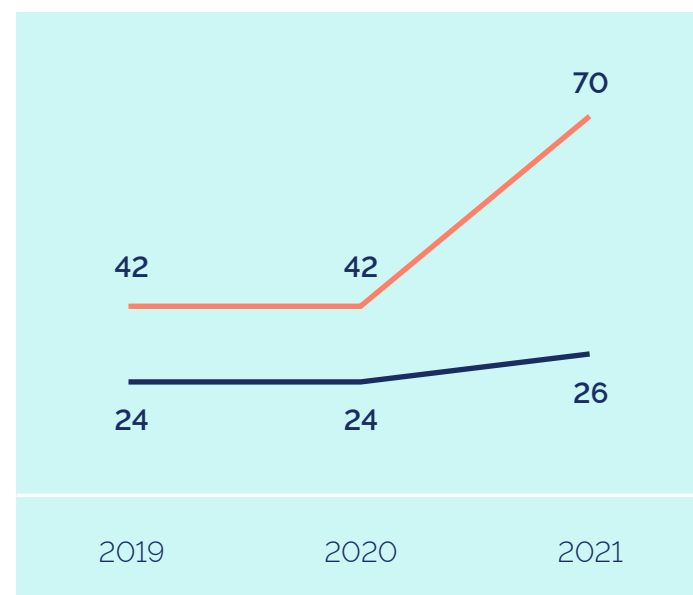
Plans de successió

Pensats per a posicions clau de la companyia, on s'identifiquen persones que es troben en els seus darrers anys laborals i que poden transferir el seu coneixement als professionals que ocuparan en el futur aquesta posició.

Plans de carrera

S'han definit, en el marc de l'Escola d'Operacions, per donar recorregut al talent jove d'Aigües de Barcelona en els àmbits d'operacions. Consisteixen en la definició d'estades a diferents posicions de l'organització. El percentatge de promoció de dones és del 8,58 % i el d'homes del 8,55%.

Promoció Interna



— Dones promocionades internament — Homes promocionats internament

SEGURETAT I SALUT LABORAL

(103-2 Salut i seguretat en el treball, 403-1, 403-2, 403-3, 403-6)

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

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





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

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

Consulta, participació i comunicació

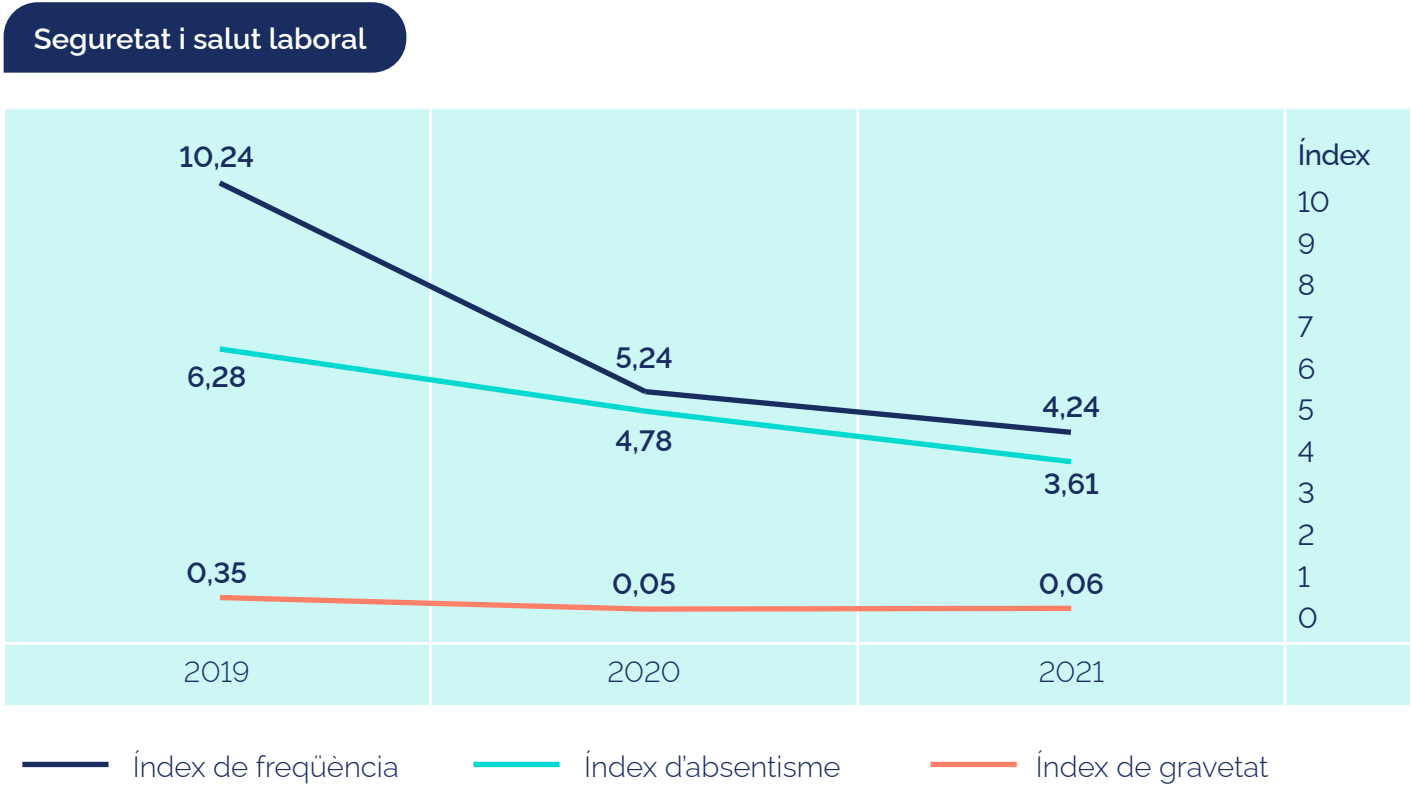
(403-4, 403-6, 403-7)

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

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

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

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



Hàbits saludables i benestar emocional

(403-6, 403-7)

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

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

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

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

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

Protecció contra la covid-19

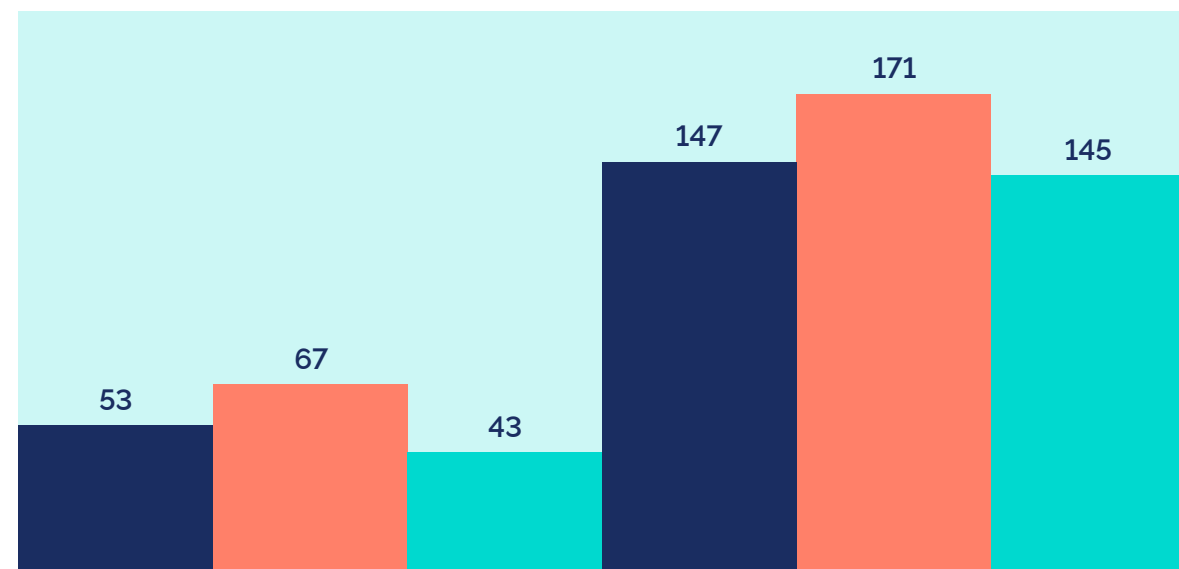
Els estàndards de protecció aplicats per Aigües de Barcelona per treballar de manera segura es basen en les recomanacions establertes per les autoritats competents (el Ministeri de Sanitat i l'Organització Mundial de la Salut).

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

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

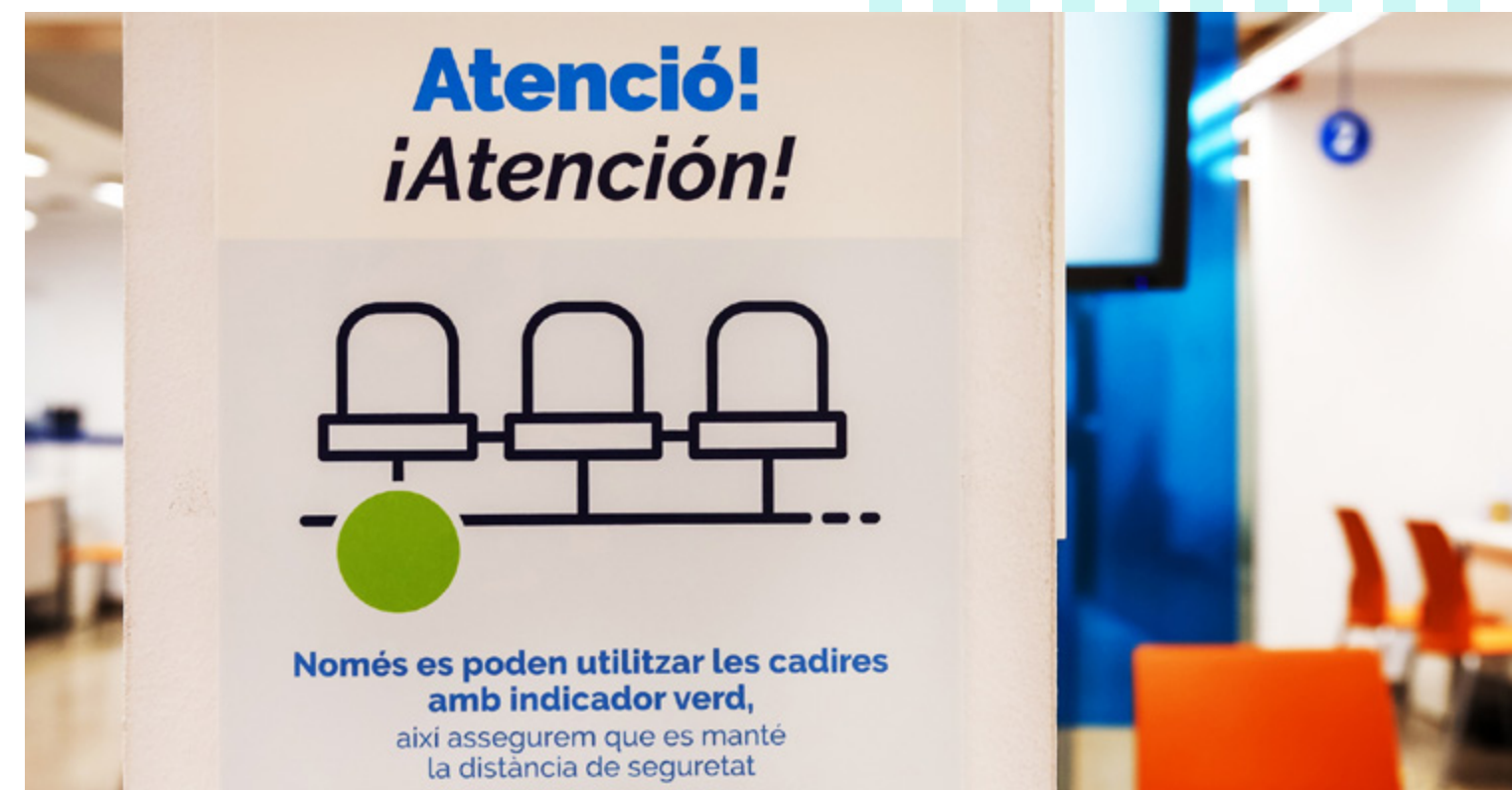
Evolutiu nivell assistencial

2019 2020 2021



Nombre de persones

Nombre de visites

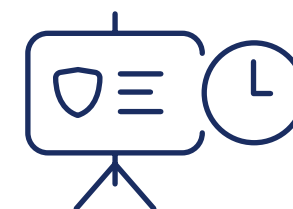


Actuacions destacades

- Es continuen realitzant visites de seguiment als centres de treball per verificar el grau d'implantació dels protocols de la covid-19.
- Davant la sospita o confirmació d'un cas positiu es continuen realitzant els formularis de contactes estrets a fi de minimitzar qualsevol risc de contagi.
- Des del Servei de Vigilància de la Salut es continuen realitzant, entre el personal que està treballant en format presencial, tests per a la detecció precoç de positius asimptomàtics. En total, s'han efectuat aquest 2021 6.629 proves/ tests detecció.
- Es continua amb el lliurament i entrega de mascaretes pels treballadors i treballadores durant la jornada laboral.
- Es manté la dotació de gel hidroalcohòlic per a la desinfecció de les mans, així com de productes desinfectants.
- Es segueixen realitzant les desinfeccions periòdiques dels centres i vehicles de treball.
- Es manté l'aplicació dels protocols de presa de temperatura als centres de treball.
- S'implanten mesures per garantir la ventilació adient d'edificis i monitoritzar en continu els valors de qualitat de l'aire.
- Fins el tercer trimestre de l'any ha estat obligatori l'ús de mascareta autofiltrant FFP2 als centres de treball operatius i s'ha fet lliurament de mascaretes comunicatives per a que en puguin fer ús el personal que estigui en contacte amb persones amb discapacitat auditiva. L'any 2021 s'ha comptabilitzat l'entrega total de:
 - » 143.744 unitats de mascaretes quirúrgiques.
 - » 176.357 unitats de mascaretes autofiltrants FFP2.
 - » 90 unitats de mascaretes comunicatives destinades, principalment, a les Oficines d'Atenció al Client (OAC).
- Es manté la limitació d'aforament en espais comuns per garantir la distància mínima social. Al llarg de l'any, s'ha anat modulant aquesta restricció en funció de les indicacions de les autoritats sanitàries.
- S'ha continuat amb la gran labor comunicativa, consistent en informar a la plantilla d'empleats i empleades de l'evolució de la pandèmia, així com d'altres aspectes d'interès per a les persones treballadores. El 2021 s'han realitzat un total de 182 comunicats interns.

Formació en seguretat i salut laboral

(403-5, 403-6, 403-7)



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

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

Al llarg del 2021 s'han efectuat diverses accions formatives relacionades amb les temàtiques de seguretat associades a les diferents activitats. **Els cursos ofereixen als treballadors/res les aptituds i els coneixements necessaris sobre els riscos inherents a les seves tasques i les mesures preventives i d'emergència que cal adoptar en el seu entorn laboral.** Les activitats es realitzen dins la jornada laboral i són majoritàriament de caire teòric-pràctic presencial.

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

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

Realitat virtual



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



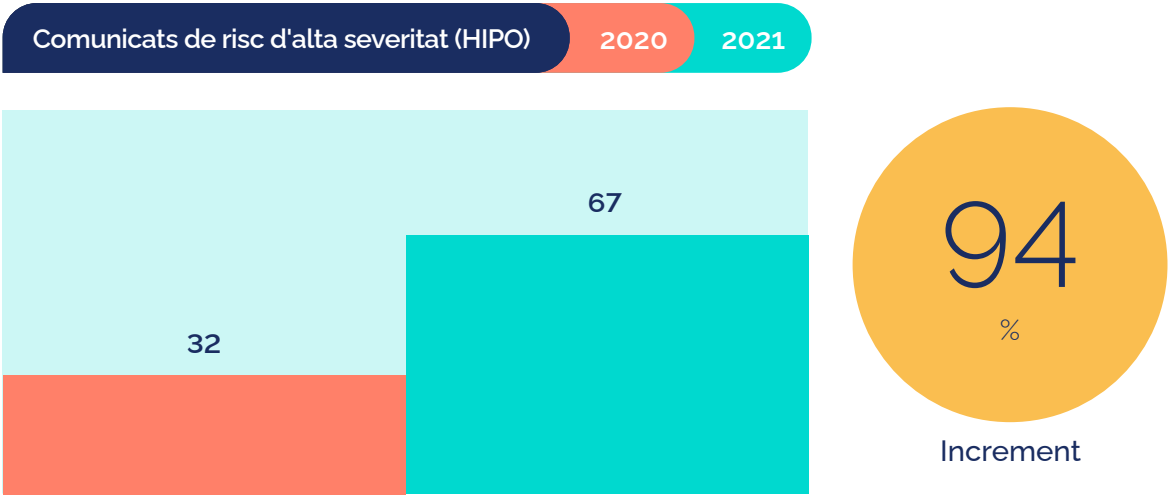
Cultura Justa. Si et mulles,
tothom hi guanya!

(403-2, 403-4, 403-6)

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

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

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



Formació	
Tallers	630 participants
Curs online Talent'up	1.100 participants

(*) HIPO: esdeveniments d'alt potencial i gravetat.

Prosafety

Durant l'any 2021, s'ha implantat l'eina de gestió integral Prosafety, que permet la gestió de plans d'acció, accions preventives/correctives definides, permisos de treball, visites de seguretat, etc.

Amb aquesta plataforma integral de gestió de SSL es permet:

- Reportar incidents i comunicats de riscos.
- Disposar d'eines de gestió transversal i explotació de dades en quadre de comandament.
- Visites de seguretat i permisos de treball.
- Avaluació de riscos, gestió d'EPIs, revisions d'equips i gestió de formació.
- Gestió d'anomalies i no conformitats dels sistemes de gestió.

Política de Cultura Justa

1

Reconeixement i exemplaritat de les bones pràctiques en seguretat.

2

Reporting i informació transparent en un clima de confiança.

3

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

4

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

5

Reprovaçió equitativa dels comportaments inacceptables.



BatecZS

(403-6)

Aplicació per a mòbils corporatius que ofereix al personal diferents funcionalitats en matèria de seguretat i salut laboral: alarma d'immobilitat, avís voluntari d'alerta i eina com a seguiment de les emergències, permetent l'enviament de missatges instantanis amb contingut específic d'emergències. El 2021 s'han dut a terme noves millores consistentes:

- Desenvolupament de la nova versió del programa, que permet l'activació automàtica de l'aplicació quan detecta l'usuari dins del perímetre del centre de treball.
- Implementació dins l'app d'un sistema de missatgeria instantània per generar alertes/avisos durant situacions d'emergència.

Xarxa InnovAB

D'altra banda, durant el 2021, s'han treballat tres projectes relacionats amb l'àmbit de la Seguretat i Salut Laboral en el marc de la Xarxa InnovAB, on intraprenedors i intraprenedores d'Aigües de Barcelona participen de manera voluntària per buscar solucions comunes a problemàtiques reals de l'organització:

- **Tester en continu:** cerca de dispositiu que permeti una lectura en continu de la possible presència de tensió en bateries. Durant el 2021, s'ha format els inspectors d'instal·lacions per tal que verifiquin aquesta mesura complementària a la de tensió en continu.
- **Clau de clauer:** modificació de la clau de clauer actual (útil per a l'obertura i tancament de vàlvules de distribució de la xarxa hidràulica) per millorar l'ergonomia i l'esforç muscular durant la seva manipulació. Actualment, s'estan realitzant proves en camp amb noves eines i adaptacions a l'actual clau de clauer amb l'objectiu de comprovar in situ el seu funcionament, la millora ergonòmica i la reducció de l'esforç, obtenint uns primers resultats satisfactoris.
- **Manipulació de tapes:** cerca de solucions de millora ergonòmica per minimitzar la problemàtica existent durant la manipulació de tapes circulars de diàmetre 80 cm, degut a l'elevat risc de sobreexforços i de fatiga física que representa aquesta tasca. El treball desenvolupat durant l'any 2021 ha consistit en el disseny d'un prototip de tapa que incorpora un sistema assistit d'ajuda pneumàtica en l'obertura i tancament de la tapa per millorar les condicions ergonòmiques de la tasca.

ENTORN RELACIONAL I DIALOGANT



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



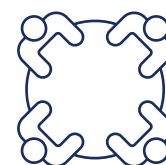
Escoltem, analitzem, dialoguem i donem resposta als nostres treballadors i treballadores i els seus representants, creant marcs efectius de comunicació responsable que ens permetin conèixer les seves necessitats i expectatives. El 2017 es va acordar el primer conveni col·lectiu d'Aigües de Barcelona,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

El conveni d'Aigües de Barcelona regula els punts següents:

- Les matèries de classificació, promoció i formació professional i el diàleg social s'estableixen en el marc de dues comissions paritàries.
- Les competències en matèria de seguretat i salut, constituint un Comitè Intercentres de Seguretat i Salut Laboral (CISSL) de manera paritària.
- Totes les competències i la informació que s'ha de facilitar al Comitè Intercentres, així com les competències de la Comissió Mixta de Seguiment de la Marxa de l'Empresa.
- Els criteris de repartiment de diferents ajuts i beneficis socials per a la plantilla, regulant la Comissió d'Afers Socials.
- El compromís d'adoptar mesures tendents a assolir la igualtat de tracte i oportunitats entre homes i dones i l'eliminació de la discriminació entre homes i dones, així com mesures de prevenció de l'assetjament sexual i per raó de sexe a l'empresa.

Diàleg amb les persones treballadores i els representants sindicals

S'articula a través de dos canals diferenciats:



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

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



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

(102-41)

Projectes destacats

Esmorzars amb la part social



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

Dinars amb la Direcció



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

Sessions Diàleg amb el conseller delegat



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

Comissions paritàries amb la Representació Legal dels Treballadors (RLT)



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

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

Enquestes a la plantilla



Sobre hàbits d'assistència, aparcament, restaurant i hubs

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

Índex de Salut Organitzacional

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

Clima

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

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

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

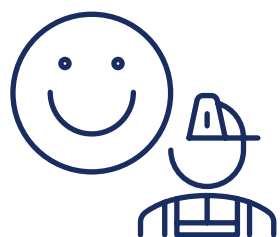
Les principals **conclusions** de l'enquesta han estat les següents:

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

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

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

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



Índex de satisfacció de les persones treballadores: 7,9

Focus groups amb les persones treballadores



Durant el 2021, s'han realitzat cinc *focus groups* amb l'objectiu de presentar el diagnòstic de l'Índex de Salut Organitzacional i identificar l'origen d'aquests resultats i, així, poder aixecar i prioritzar iniciatives per millorar la salut organitzacional.

Com a resultat d'aquests tallers, s'ha elaborat un pla de transformació cultural estructurat en sis eixos clau:

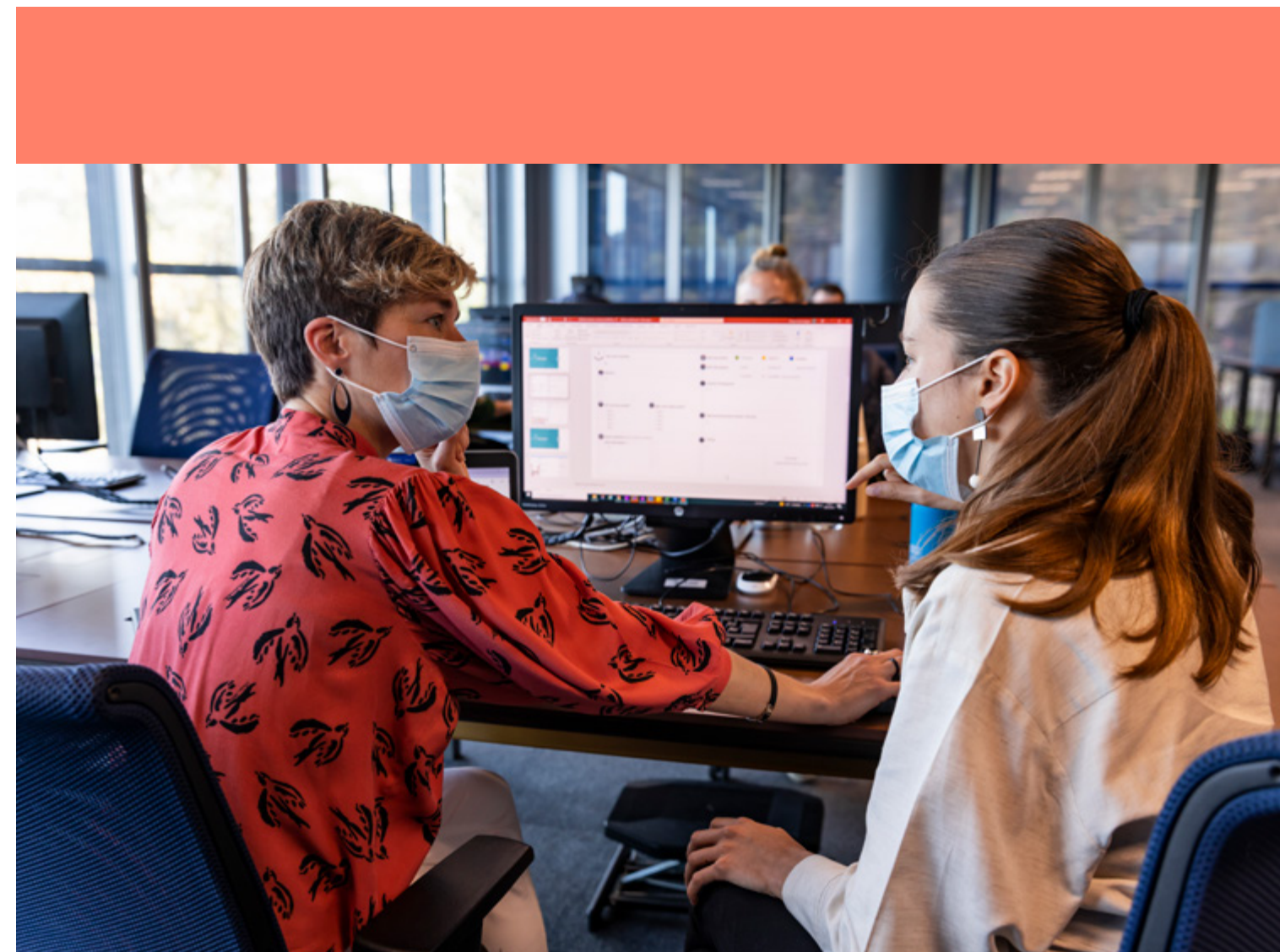
- Proximitat de la direcció a les persones, així com l'estratègia, generant el *link* d'aquesta amb l'operativa.
- Agilitat, evolucionant les capacitats per poder adaptar-se als canvis constants de l'entorn.
- Posicionar al client en el centre de la nostra activitat.
- Desenvolupament del talent, generant els líders del futur, així com acompanyant els actuals en un lideratge més empoderador, àgil i transparent.
- Desenvolupar noves maneres de treballar, no només enteses com models de treball a distància, sinó en agilitat i millora continua.
- Transparència, facilitant la comunicació interna amb els empleats.

Actuacions destacades amb els representats dels treballadors i treballadores



El 2021, s'han formalitzat diversos acords amb el Comitè intercentres:

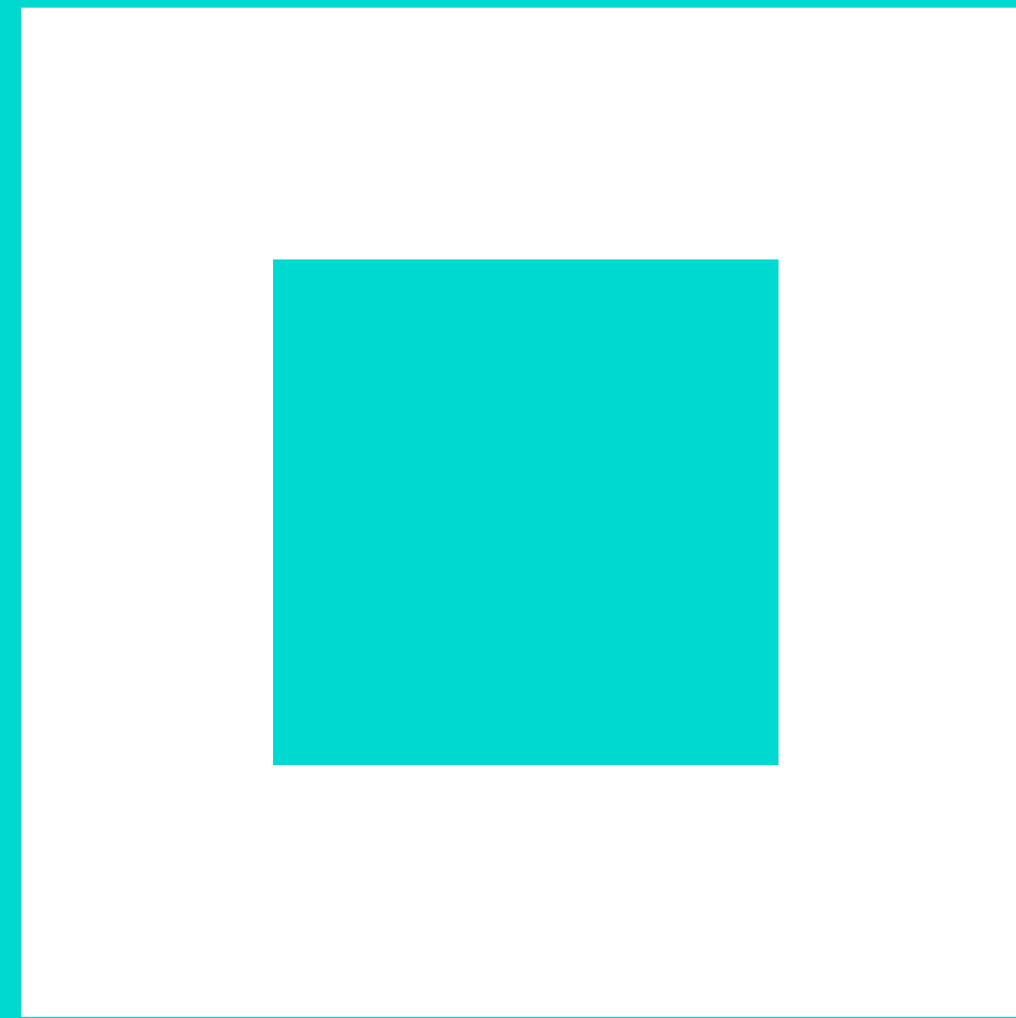
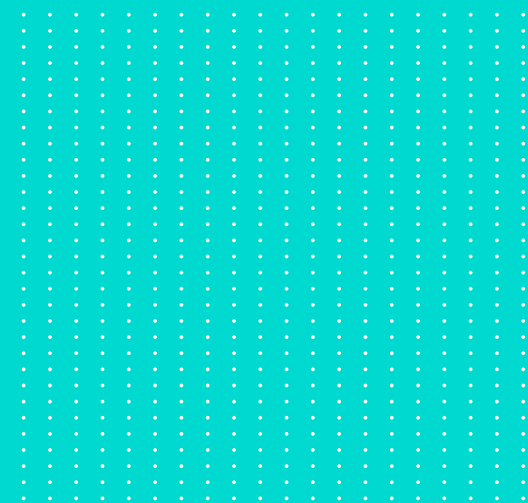
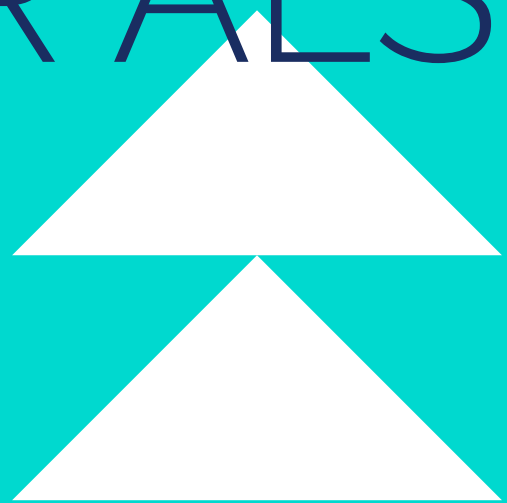
- Acord de nous permisos retribuïts.
- Acord definitiu de treball a distància, en base a la llei 10/2021 del 9 de juliol, amb l'objectiu d'evolucionar el model de treball de les àrees transversals cap un més sostenible i conciliador amb la vida personal, familiar i laboral.



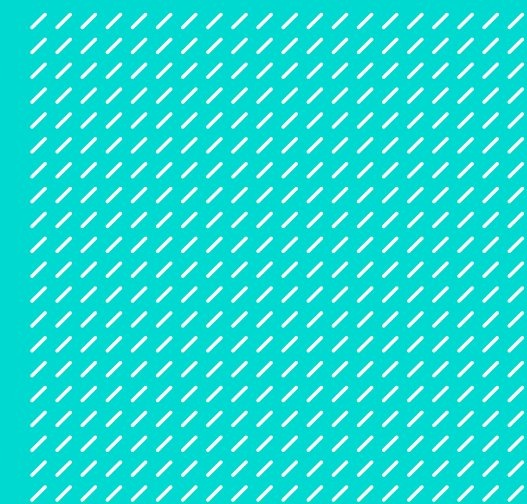


07

CREANT VALOR
PER ALS



NOSTRES CLIENTS





Marc Pons
Director de Clients d'Aigües
de Barcelona



La vocació de servei i millora contínua sempre han format part de l'ADN d'Aigües de Barcelona i, en un entorn tan canviant com l'actual, pren especial rellevància la nostra resiliència, per tal d'assegurar que la satisfacció dels nostres clients continuï a l'alça.

En aquest sentit, durant el 2021 hem posat en marxa un projecte de transformació interna per orientar la nostra activitat cap a la millor experiència possible dels nostres clients. Amb aquest repte, hem redefinit processos i hem creat automatismes per ser encara més proactius i avançar-nos a les possibles incidències que puguin sorgir, oferint així una millor atenció.

Així mateix, hem reforçat l'estructura de l'equip i hem redissenyat el procés de gestió per posar la persona en el centre, amb l'objectiu comú d'assolir l'excel·lència i la millor qualitat en el servei als ciutadans i ciutadanes.

UNA AIGUA DE QUALITAT

(103-2 Salut i seguretat dels clients)

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

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

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



Un control de qualitat assegurat

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

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

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

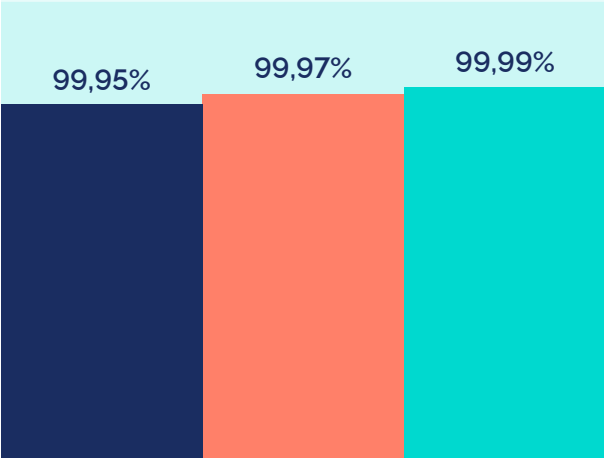
Uns recursos punters

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

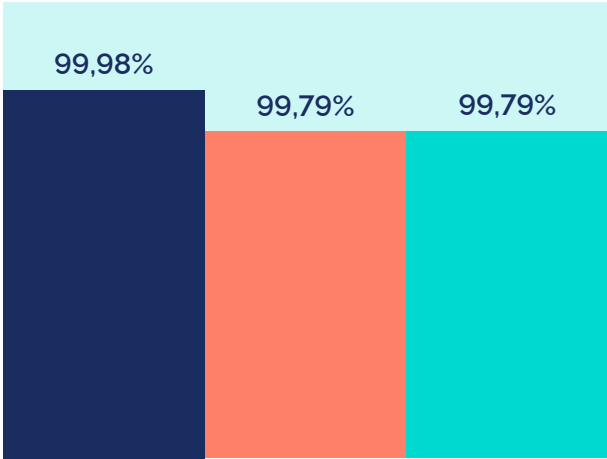
Comptem amb un equip d'especialistes en el tast d'aigua –únic a Espanya i dels pocs que hi ha al món– que duu a terme estudis específics sobre gust i olor de les aigües per controlar-les i millorar-les. Complim amb el 100% dels paràmetres amb rellevància sanitària i realitzem més de 1.155 controls diaris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

Control de qualitat de l'aigua 2019 2020 2021

Grau de compliment dels paràmetres (sense impacte sanitari)

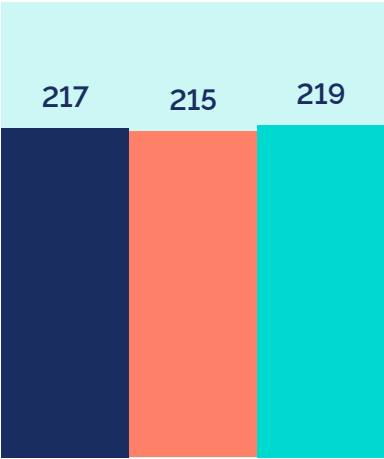


Qualitat fisicoquímica de l'aigua: determinacions fisicoquímiques conformes / total de determinacions fisicoquímiques per al control de la qualitat de l'aigua

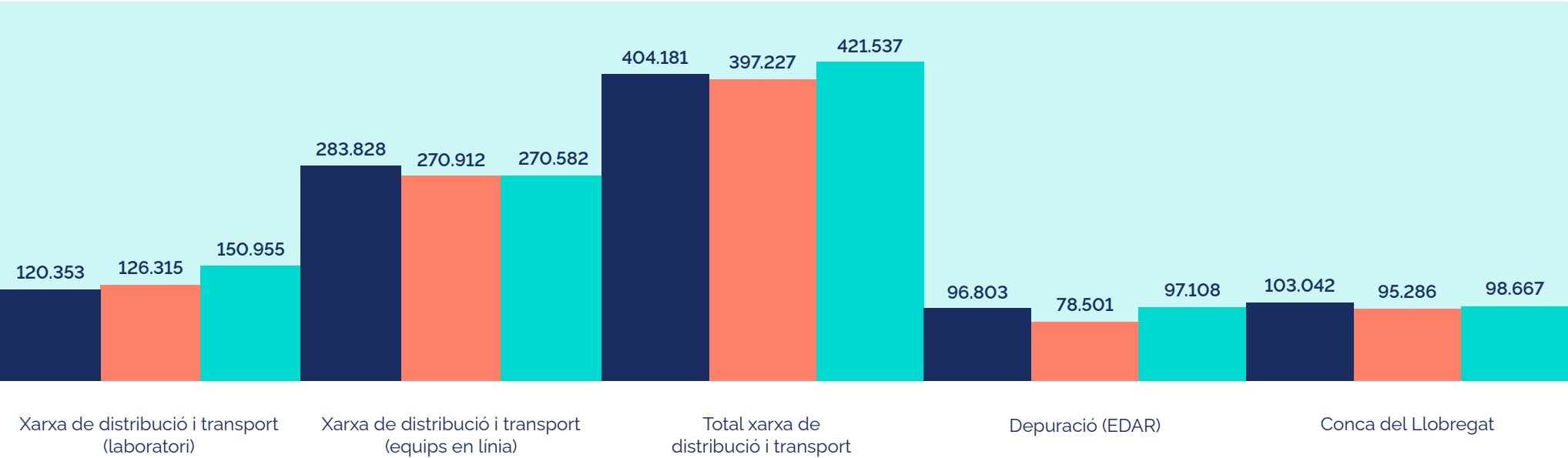


Qualitat microbiològica de l'aigua: determinacions microbiològiques conformes / total de determinacions microbiològiques per al control de la qualitat de l'aigua

Nombre d'analitzadors en línia a la xarxa



Controls realitzats



(103-2 Salut i seguretat dels clients, 416-1)

Principals canvis i iniciatives

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



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

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

Sanitation Safety Plans en depuració (aigües regenerades)



Els SSPs són un **nou model de gestió dels riscos sanitaris promogut per l'OMS per a l'àmbit del sanejament. Es poden considerar com una translació dels Water Safety Plans** i la seva implantació ha de contribuir a la consolidació del subministrament d'aigües regenerades, assolint-se una total seguretat sanitària i ambiental en els seus diferents usos.

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

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

Adaptació a la futura Directiva Europea d'Aigües de Consum



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

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

Avaluació dels nivells de microplàstics



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

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

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

Investigació sobre la presència de nanopartícules



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

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

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



ELS NOSTRES CLIENTS

Els nostres clients

	1.251.724 llars
	8.190 indústries
	48.900 comunitats de veïns
	141.943 comerços
	10.246 serveis municipals

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

Els clients d'Aigües de Barcelona

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

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



Escoltem els nostres clients

(102-44, 103-2 Salut i seguretat dels clients, 103-2 Gestió de crisis i reputació)

Ens preocupem d'avaluar de forma continuada el servei que prestem. Aquesta avaluació ens ajuda tant a detectar els aspectes i atributs més importants per als clients com a la continua implementació de millores en els processos.

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

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

El 84,5% dels residents utilitzen l'aigua de l'aixeta per cuinar, el 50,7% la fa servir per preparar cafè o

infusions i un 36,3% l'usa per beure. Un 32,3% declara fer-la servir per als tres usos suggerits, però un 31,1% només la fa servir per cuinar. A més, un 14,3% diu que no la fa servir per cap dels usos suggerits.

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

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

Evolució satisfacció dels clients (índex)

2019

2020

2021

7,75

7,36

7,49



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

Tipus d'enquestes de satisfacció



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

La Carta de Compromisos

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

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

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

Requeriments

TOTAL
1.695.897
requeriments



(103-2 Salut i seguretat dels clients, 103-2 Gestió de crisis i reputació)

100% dels
clients coberts
per la carta de
compromisos



Requeriments per canal



Oficina
en Xarxa
400.485



Oficines
físiques
55.225



Atenció
telefònica
991.077



Correu
electrònic
171.681



Altres
canals
77.429

Requeriments per tipologia



Consultes
706.361



Reclamacions
comercials
13.224



Reclamacions
tècniques
47.037



Sol·licituds
929.275

69,96

%

Reclamacions
ateses en menys
de 10 dies



PROGRAMA AMB TU

En els darrers anys, ha canviat la nostra manera de viure i relacionar-nos i, des d'Aigües de Barcelona, hem continuat apostant per la innovació per tal d'oferir un servei d'atenció al client adaptat a les noves necessitats de les persones, facilitant-ne la comoditat i agilitat en les gestions.

Per això, durant els darrers anys, la companyia ha potenciat els canals no presencials, a fi que cada client pugui escollir la via per la qual vol ser atès en funció de les seves necessitats, gaudint d'una flexibilitat horària més àmplia per fer gestions i evitant esperes i desplaçaments innecessaris.



A més de la rapidesa, comoditat i accessibilitat de l'àrea de clients de la web (<https://www.aiguesdebarcelona.cat/oficinaenxarxa/ca>) o de l'app, els clients poden consultar o fer qualsevol gestió a través del nou servei de videotrucada o del Xatbot d'assistència virtual, en què es proporcionen respostes a les consultes més habituals, sempre comptant amb l'atenció telefònica, amb la mateixa proximitat de sempre.

Amb la vocació de situar les persones al centre i assegurar que tots els clients, sense excepció, puguin accedir als seus serveis, **Aigües de Barcelona**, amb la col·laboració de la Fundació SERES, **ha llançat el programa Amb Tu**, que té com a objectiu **facilitar les gestions a tots els clients**, posant especial atenció en les persones en situació de vulnerabilitat i **trencant barreres digitals, de comprensió, d'accessibilitat o econòmiques**.



Aigües de Barcelona reforça l'atenció plural i inclusiva amb el programa Amb Tu, per estar cada vegada més a prop dels nostres clients

Per implementar-lo, s'ha treballat amb entitats socials locals, per conèixer la seva visió, treballar conjuntament i oferir canals d'atenció preferent per anticipar i resoldre les gestions pertinents.

En aquesta línia, **Aigües de Barcelona ha implantat l'atenció en urdú, anglès, àrab i xinès mandarí en els principals canals d'atenció**: telèfon i oficines. Així mateix, la companyia ha establert, a través d'un conveni de col·laboració amb FESOCA (Federació de persones sordes de Catalunya), un **servei de videointerpretació en llengua de signes** catalana (LSC), amb què garanteix que les persones amb discapacitat auditiva tinguin el mateix accés a la informació i la comunicació i puguin fer les gestions en igualtat de condicions que la resta de la ciutadania. La disponibilitat de la **factura en Braille per a persones amb discapacitat visual** és una altra de les mesures per impulsar una atenció més inclusiva i plural. Un altre exemple és l'ús de mascaretes higièniques reutilitzables amb finestra transparent a les oficines d'atenció al client, per afavorir la comunicació amb les persones amb discapacitat auditiva.

The screenshot displays the Aigües de Barcelona website. At the top, there's a navigation bar with links for 'Web corporativa', 'Web Aigües de Barcelona', and 'Instal·lacions'. The main header includes the company logo, the tagline 'La gestió responsable', and a menu with 'El teu servei d'aigua', 'L'aigua de la teva ciutat', 'Explora, educa i participa', and 'Contacte'. A search bar is also present. The main content area features a large blue banner with the text 'Accedeix al teu compte' and a family illustration. Below this, there are two tabs: 'Particulars' and 'Empreses'. The login form asks for 'NIF / NIE (*)' and 'Contrasenya (*)', with buttons for 'Entrar en el meu compte' and 'Obtenir contrasenya'. A link for 'Donar-me d'alta online' is at the bottom. Below the banner, a section titled 'Si necessites ajuda o suport, contacta amb nosaltres' offers four options: 'El teu servei de l'aigua', 'L'aigua a la teva ciutat', 'Explora i participa-hi', and 'Contacte'. The footer contains a grid of links for various services and policies, social media icons, and contact information for Carrer General Batet 1-708028, Barcelona. It also includes the company name and a copyright notice for 2015.

Nova Oficina d'Atenció al client

La renovada Oficina d'Atenció al Client de Badalona és un exemple d'oficina adaptada per a les persones amb discapacitat, resultat d'un projecte de la companyia en què la plantilla va participar en la presa de decisions. Responent al compromís d'Aigües de Barcelona cap a les persones amb discapacitat, i en col·laboració amb Pilar Díaz, exsecretària d'Estat de Serveis Socials i especialista en discapacitat, es va crear un espai 100% accessible i amb criteris biofílics, és a dir, creant zones més àmplies i diàfanes, millorant l'accés de llum natural i apostant per l'ús de fusta sostenible, plantes i una font d'aigua de l'aixeta.

CLAREDAT DE LA FACTURA DE L'AIGUA

(103-2 Màrqueting i e tiquetatge, 417-1)

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

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

40%



Subministrament d'aigua
26% gestió d'Aigües de Barcelona
14% compra d'aigua a ATL i d'altres
Captació, potabilització i distribució de l'aigua potable.

13%



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

7%



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

19%



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

16%



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

5%



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

(*) Distribució del cost d'una factura d'aigua d'un habitatge del municipi de Barcelona

Aigües de Barcelona

aiguesdebarcelona.cat

900 710 710
935 219 777
900 700 720

ATENCIÓ AL CLIENT
(laborables de 9h a 19h)
AVARIES I INCIDENTS
(24 hores)

Data Lectura anterior	Lectura anterior	Data Lectura actual	Lectura actual
05/08/20	118	09/10/20	132

RESUM CONCEPTES A PAGAR
CONSUM BIMESTRAL DEL 05/08/20

- SUBMINISTRAMENT D'AIGUA
- CÀNON DE L'AIGUA
- TAXA DE CLAVEGUERAM
- TAXA DE TRACTAMENT DE RESIDUS
- TAXA DE RECOLLIDA DE RESIDUS
- IVA

TOTAL A PAGAR

(*) Veure detall al dors.

CONSUM TOTAL

Tarifes Aigua: BOP del 12/11/2019. Cànon de l'Aigua: DOGC núm. 6849. www.aiguesdebarcelona.cat.

DADES PER AL PAGAMENT
L'import de la factura li serà carregat a partir del dia 29 de novembre, segons el mandat de pagament.
El pagament d'aquesta factura s'acredita mitjançant el cobrament de les factures anteriors.



RESPONEM A LES NECCESSITATS DELS CLIENTS

Digitalització

Nova home de la web d'Aigües de Barcelona, per fer més intuïtiva la navegació i facilitar al client l'accés als tràmits més habituals

Revisió dels tràmits més habituals a la web per fer-los més entenedors i fàcils de tramitar amb una visió client

Nova Àrea de Clients, amb funcionalitats millorades i més entenedora amb una visió client

Ampliació de canals d'atenció en altres idiomes

Proximitat i empatia

Clarificació dels missatges comercials

Revisió de totes les comunicacions comercials (carta, correu electrònic, etc.) amb l'objectiu de fer-les més clares i entenedores

Nova Oficina Experiència de Client a l'Hospitalet de Llobregat

Revisió de la Veu del client, plataforma per a la gestió de l'escolta dels clients integrant tots els canals

Gestió proactiva i personalitzada de clients estratègics: institucionals, sensibles i grans consumidors

Atenció telefònica amb major focus en la qualitat del servei i l'atenció personalitzada (empatia i vocació social) i més flexibilitat per l'adaptació, en funció del volum de trucades, garantint nivells òptims d'assoliment de rendiments

Customer counsel: el defensor del client

Entre les funcions del *customer counsel* o defensor del client, hi ha la **mediació i assessorament de les persones que sol·licitin la seva intervenció per no estar d'acord amb la resposta que l'empresa els ha facilitat** quan han presentat una queixa. També proposa a l'empresa actuacions de millora de procediments a partir de l'anàlisi dels casos tractats, protegint d'aquesta manera els drets de les persones consumidores.

Reclamacions totals

121

reclamacions

Gestió del deute

El 2021, s'ha produït una disminució del deute vençut del 2,59%, així com un increment del 0,2% en subministraments domèstics i una disminució del 16,26% en subministraments comercials i industrials.

En el cas dels comerços, constatem l'efecte del reinici de l'activitat després de la inactivitat durant el 2020 i part del 2021, que han provocat les mesures imposades pel govern i les administracions per aturar la propagació de la pandèmia generada per la covid-19.

Quant als subministraments domèstics, som conscients que la covid-19 ha passat factura a persones i famílies que s'han vist afectades per un ERTD o que s'han quedat sense feina a causa de la forta crisi econòmica. Mitjançant una gestió personalitzada dels impagaments i els protocols de pobresa energètica, estem localitzant situacions de vulnerabilitat fins ara no detectades.

Telemesura



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

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



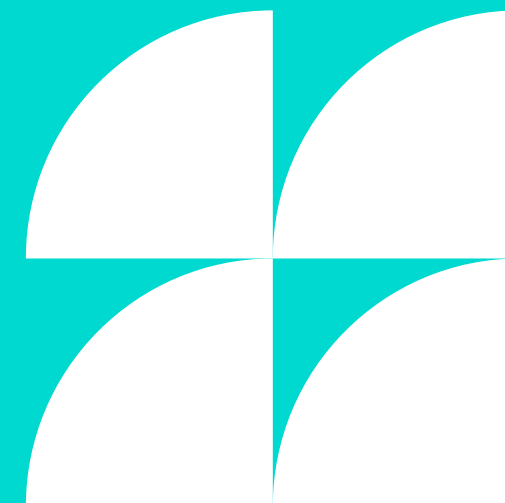
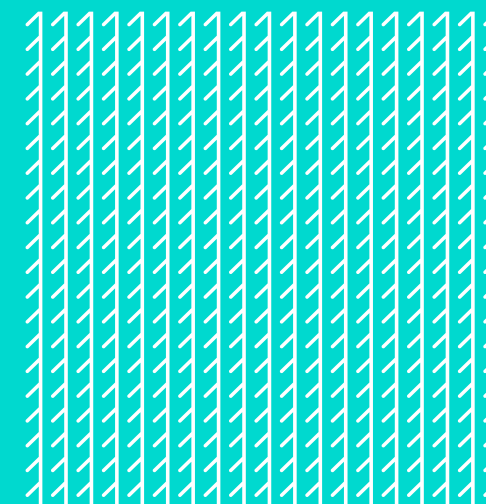
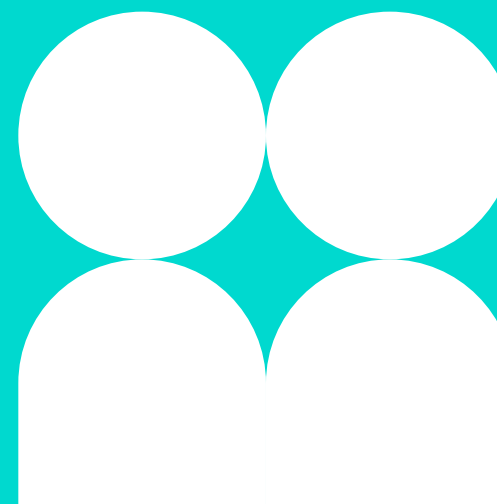
08

UNA CADENA DE SUBMINISTRAMENT

SÒLIDA,

LOCAL I

COMPROMESA





Ramón Sánchez
Director de Compres i Aprovisionament
d'Aigües de Barcelona

Aigües de Barcelona disposa d'un seguit de serveis i productes que donen resposta, amb la màxima eficiència i en base a criteris de sostenibilitat, als requeriments operatius de la companyia.

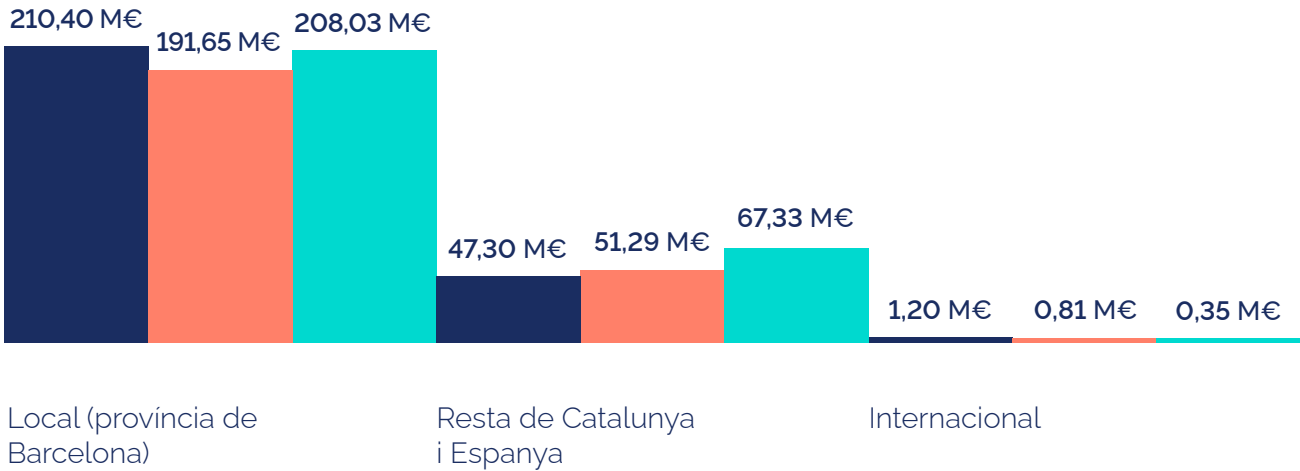
Així mateix, apostem per l'establiment de relacions basades en els principis ètics d'integritat, igualtat de tracte, no discriminació, transparència i concurrència, i, per suposat, dins del marc normatiu vigent. A més, considerem que és fonamental mantenir un contacte estret amb els nostres proveïdors que tingui el diàleg com a base i impulsi els processos d'innovació, recolzi l'economia local i respecti els drets humans.

A Aigües de Barcelona no entenem un model de cadena de valor que aïlli la sostenibilitat, doncs la considerem essencial per contribuir en la protecció del medi que ens envolta, controlar riscos, reduir costos, millorar l'eficiència i seguir desenvolupant productes sostenibles atenent les demandes del mercat i la ciutadania.

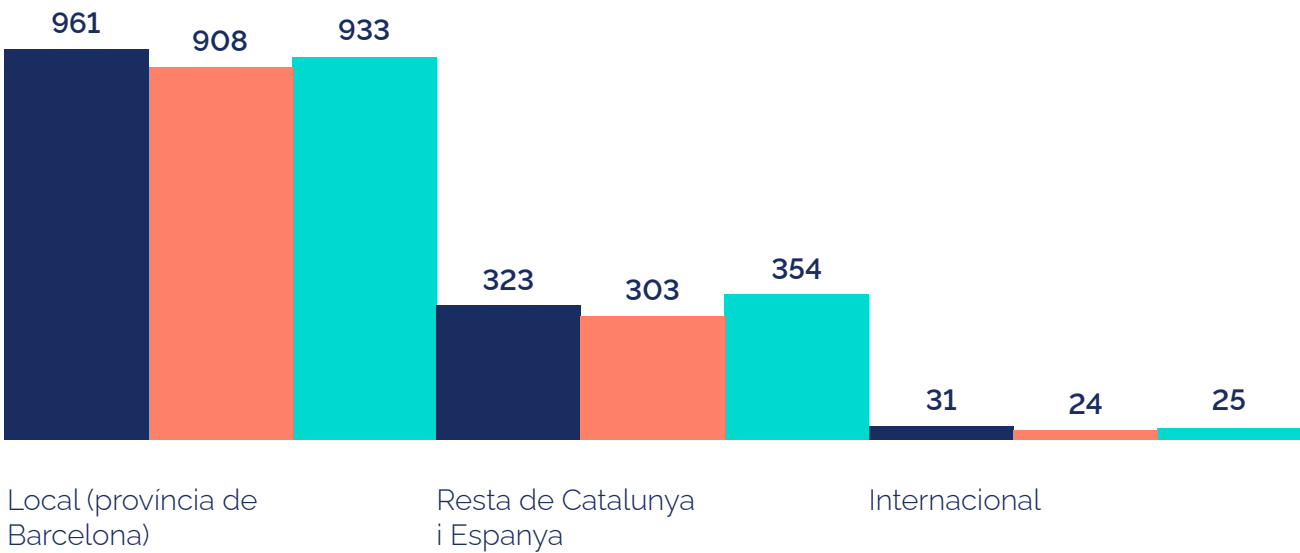


Volum de compres (M€) 2019 2020 2021

(102-9, 103-2 Pràctiques d'adquisició, 204-1)



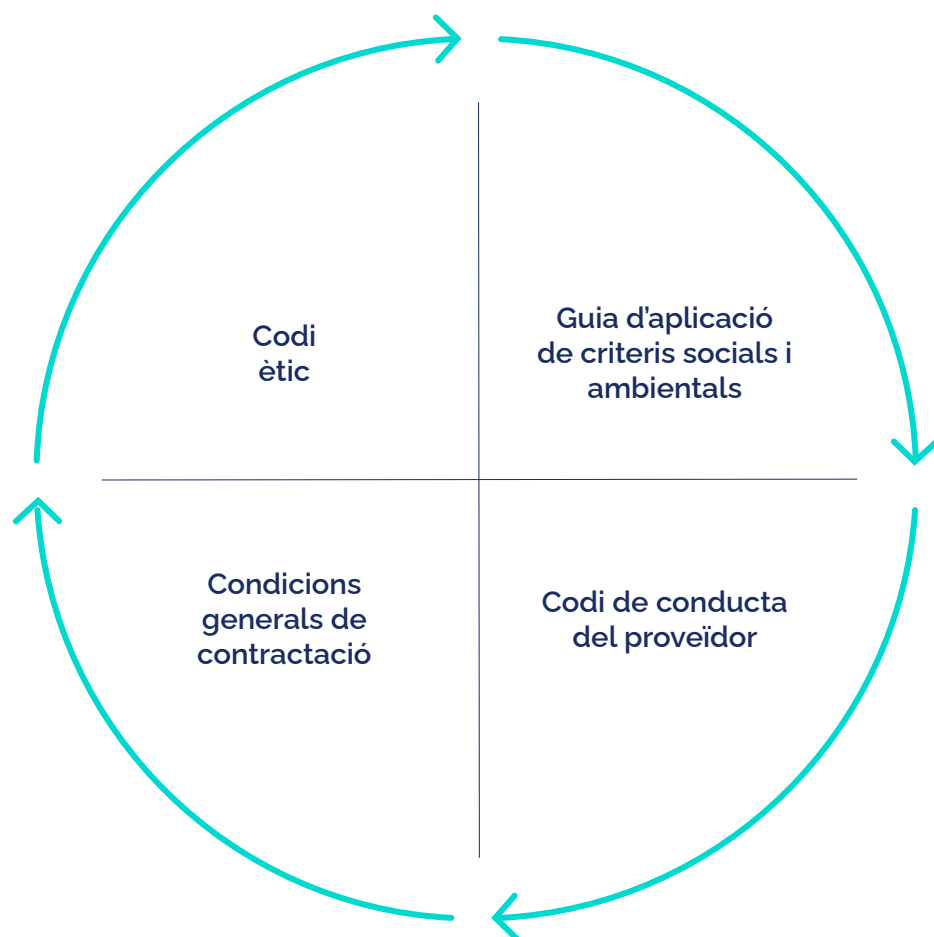
Nombre de proveïdors 2019 2020 2021



Codi de conducta del proveïdor

Som conscients de la necessitat d'estendre els nostres valors a la cadena de subministrament, ja que és una part essencial del marc ètic de la companyia. Per aquesta raó, disposem d'un codi de conducta del proveïdor, que inclou punts relatius a la protecció dels drets humans, la corrupció i aspectes ambientals i socials. A més, per complir aquest compromís, el 2017 es va aprovar un protocol de bones pràctiques relatives a l'ètica en les relacions comercials.

Marc ètic de relació amb els proveïdors



(103-2 Pràctiques d'adquisició)

HOMOLOGACIÓ I AVALUACIÓ DELS PROVEÏDORS

L'homologació té per objectiu garantir la qualitat dels subministraments i serveis, comptant amb proveïdors amb qualificació, capacitat i organització suficients per respondre adequadament a les especificacions de compra o contractació.

Tant a l'homologació inicial com a l'avaluació periòdica, s'han adoptat diferents nivells de risc amb l'objectiu de tenir sempre identificats aquells proveïdors que, a causa d'un mal subministrament, poden impactar de manera negativa en la nostra activitat.

Principals aspectes dels contractes i condicions generals de contractació

Desenvolupament sostenible i estructura ètica

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

<http://www.aiguesdebarcelona.cat/ca/proveïdors>

Avaluació de l'acompliment

El proveïdor és sotmès a un control i seguiment de tots els aspectes contractuals i s'efectua una avaluació periòdica del seu acompliment. Entre els criteris d'avaluació que es tenen en compte, destaquen els següents:

- Terminis d'entrega.
- Reclamacions operatives o de qualitat.
- Nivell de servei.
- Grau d'aportació de documentació de Coordinació d'Activitats Empresarials (CAE).
- Solvència tècnica i econòmica.
- Qualificació a RePro (Procés de Qualificació de Proveïdors de Xarxa Elèctrica).
- Valoració de la seva responsabilitat social corporativa.
- Auditoria efectuada per la companyia.



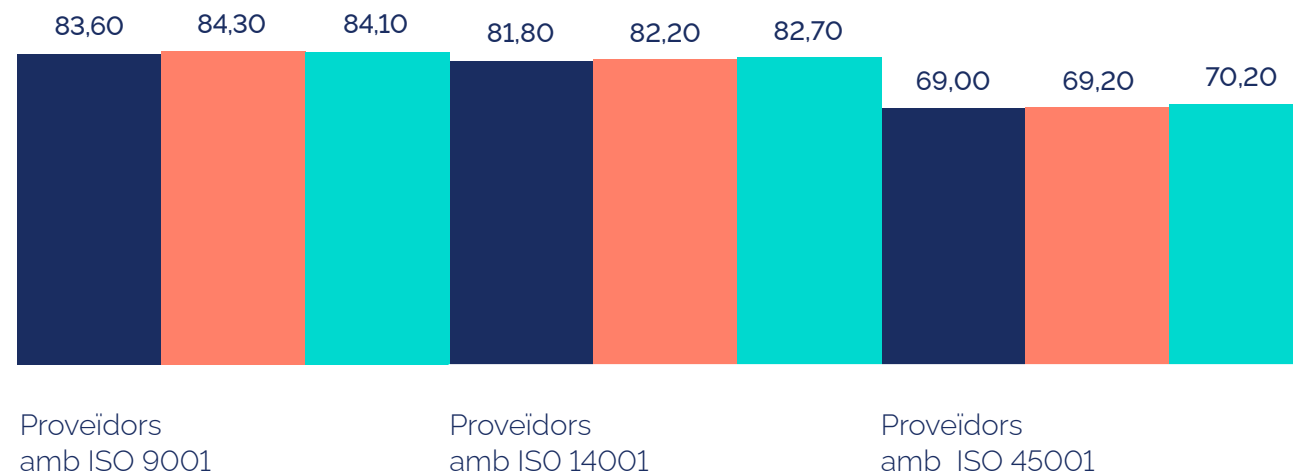
Durant el 2021, ens hem fixat com a objectiu la promoció de la certificació ISO 9001, ISO14001 i ISO45001 dels proveïdors

% Proveïdors certificats

2019

2020

2021



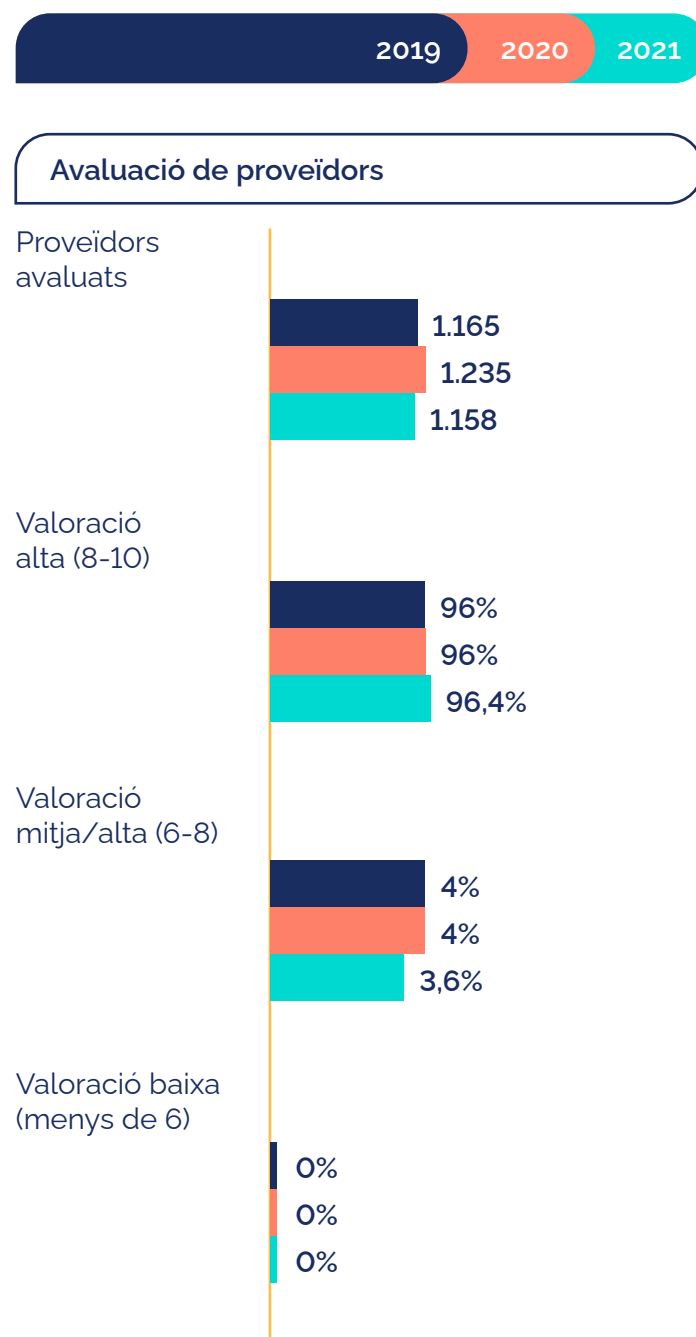
Compra amb valor social

El 2021, hem efectuat compres a diferents empreses amb valor social:

- **FEMAREC:** gestió de residus
- **ESCID, SL:** externalització de serveis i compres per a la integració de persones discapacitades
- **Salta, SLU:** empresa d'inserció
- **Fundació Cassià Just:** cuina justa
- **Envera Empleo, SLU:** ocupació per a persones amb discapacitat
- **Cipo, SCCL:** centre especial de treball
- **Taller Àuria, SCCL:** centre especial de treball
- **Fundació Privada Artesà** per a la Integració Sociolaboral



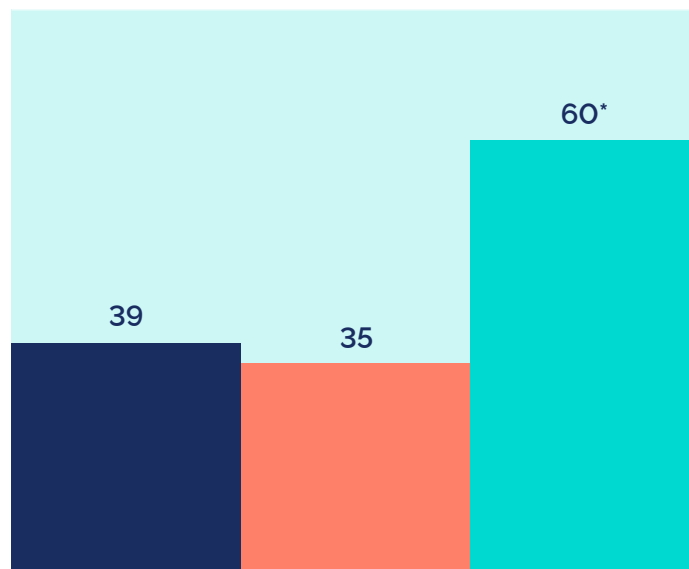
El 2021, es van avaluar 1.158 proveïdors; el 96,4% dels quals van obtenir una valoració alta (per sobre de 8 punts) i el 3,6% restant una valoració mitja (entre 6 i 8 punts)



COMPRES AMB CRITERIS DE SOSTENIBILITAT

La companyia està duent a terme el projecte Compra sota criteris de sostenibilitat, que té per objectiu l'alineació de la nostra cadena de valor amb l'estratègia de sostenibilitat de la companyia. El projecte definirà els criteris de compra, tant socials com mediambientals. **Durant el 2021, s'han incorporat criteris de selecció o valoració socials, ambientals i d'eficiència energètica en 60 procediments de licitació, un 54% del total licitat.**

Licitacions 2019 2020 2021



(*) Hi ha un increment significatiu del número de procediments en els que s'han inclòs criteris de sostenibilitat, fruit de l'estratègia de sostenibilitat de la companyia i del projecte de l'Agenda 2030 Compra sota criteris de sostenibilitat.

Nombre de licitacions amb criteris de sostenibilitat



Volum de compra certificada en RSC: 80,80%

Així mateix, s'ha fixat **l'objectiu estratègic d'aconseguir que el 80% de l'import de totes les compres de la companyia es facin sota criteris de sostenibilitat l'any 2030**. Actualment, el percentatge es troba en el 39%.

Aigües de Barcelona creu en la gestió dels proveïdors orientada a llarg termini a través d'una selecció equitativa i transparent, mitjançant un registre de proveïdors que permet la traçabilitat completa del procés de compra. **El registre de proveïdors permet a la companyia garantir que els proveïdors compleixen amb uns mínims criteris de sostenibilitat** (reputació, qualitat, medi ambient, salut financera i seguretat i salut en el treball). **Aquests criteris es validen mitjançant la plataforma Achilles**, que ajuda a mitigar riscos de manera global i propicia la creació de cadenes de subministrament més segures, sostenibles i amb un millor compliment.

COMPRA LOCAL

(204-1)

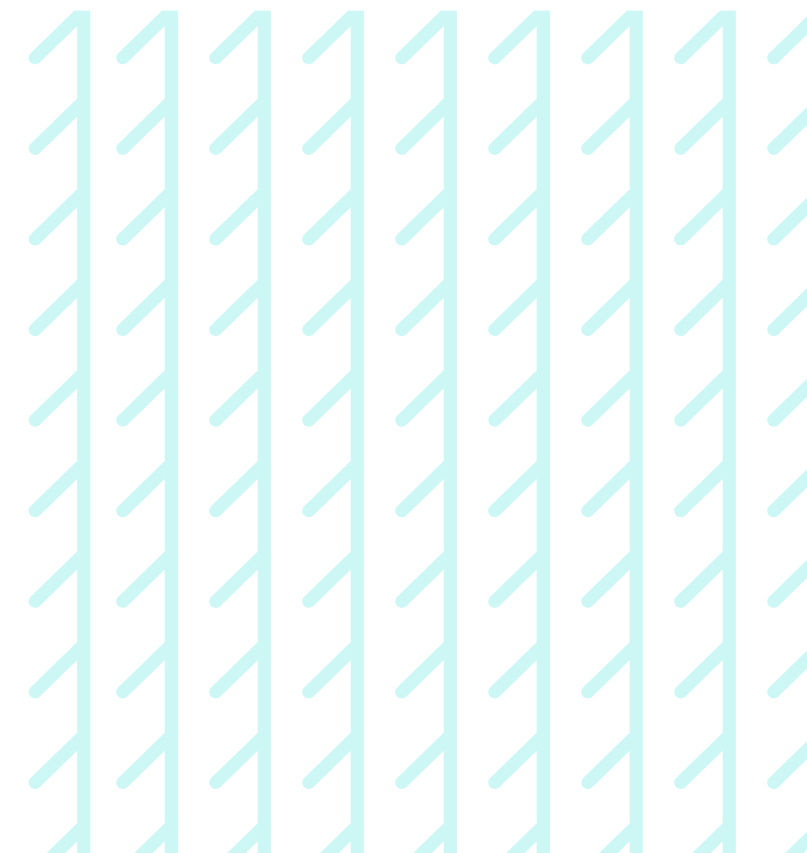
Cadena de subministrament

Valor global generat en la cadena de subministrament

276
M€

Compra local

71,1
%



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

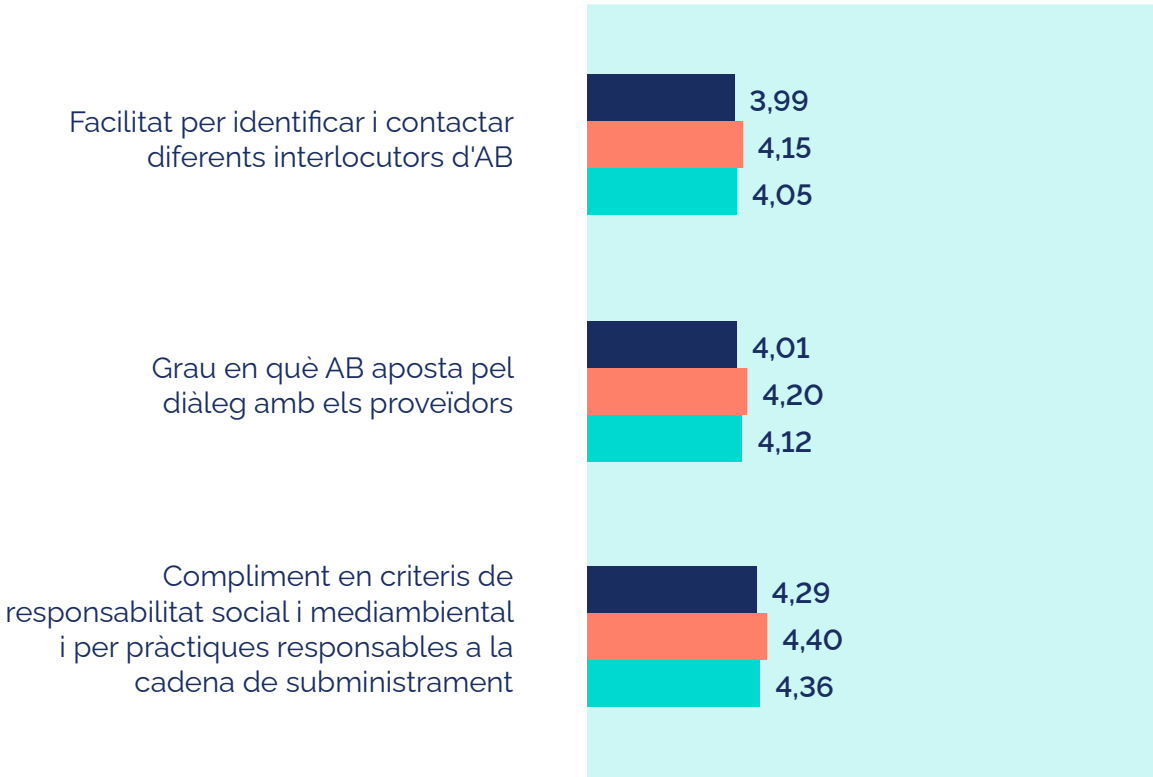


FOMENTEM EL DIÀLEG

Dins de la via de diàleg i comunicació amb els proveïdors, una actuació rellevant és l'enquesta anual per conèixer el seu grau de satisfacció i les seves necessitats i expectatives. **El 2021 s'ha enviat l'enquesta a més de 900 proveïdors i s'han rebut 173 respostes.**

En general, hi ha hagut una lleugera baixada de la valoració dels aspectes habitualment consultats, deguda, principalment, a la incorporació a l'enquesta de proveïdors amb qui es té menor facturació i relació.

Resultats enquesta cadena de valor (base sobre 5) 2019 2020 2021



D'altra banda, a l'enquesta del 2021, s'han valorat nous aspectes com:

- **L'acompanyament de la companyia** durant la pandèmia, valorada en **4,16/5**.
- La **transparència de la companyia** amb els proveïdors, valorada en **4,27/5**.
- La **Certificació ISO 14064** sobre la petjada de carboni, amb un grau d'interès de **4,45/5**.

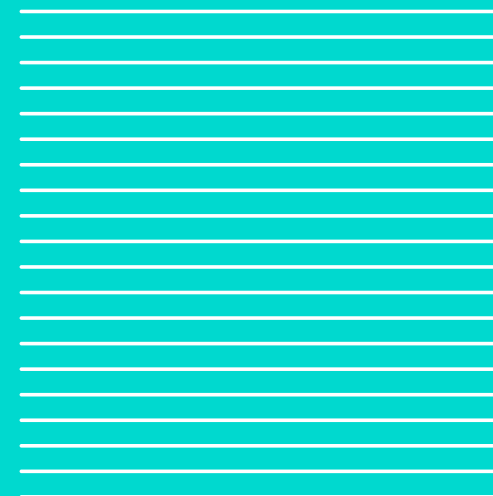
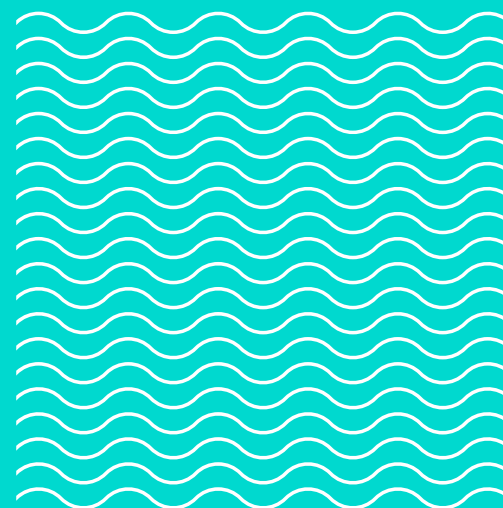
En resposta als resultats de l'enquesta, la companyia s'ha proposat continuar treballant en el diàleg i la comunicació amb la cadena de valor a través de jornades presencials i digitals com a canal per donar a conèixer els plans, novetats i objectius de la companyia, així com jornades de coneixement del sector.





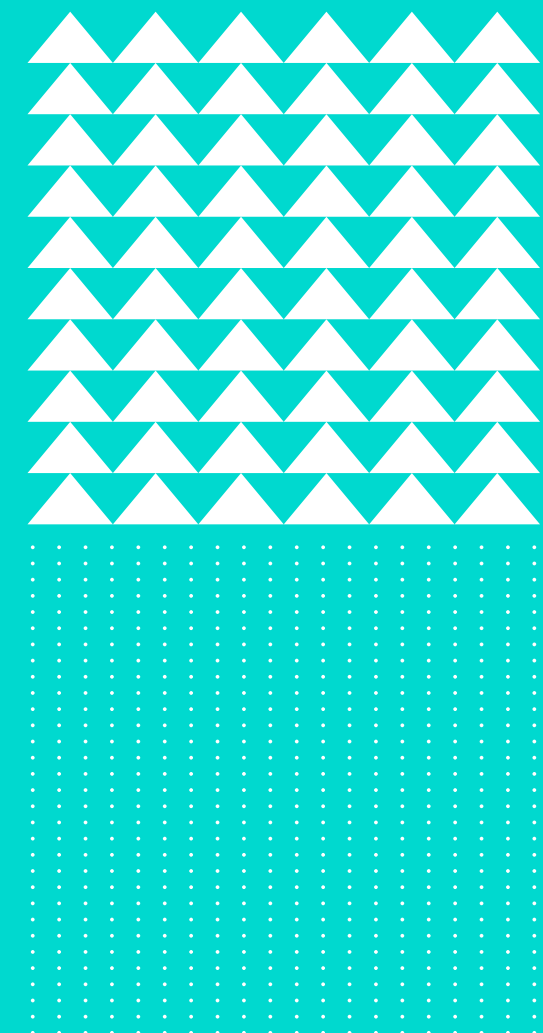
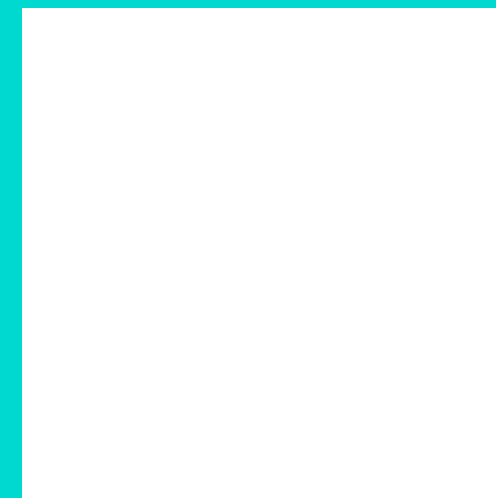
09

UNA GESTIÓ



ESG

RESPONSABLE I
INNOVADORA



Consuelo MadridResponsable de Bon govern corporatiu
d'Aigües de Barcelona

El bon govern corporatiu forma part de la cultura empresarial d'Aigües de Barcelona i del seu ADN. Podriem definir-lo de diferents maneres i des de diverses perspectives: és visió estratègica 360°, gestió integrada, resiliència i diligència en els nostres processos, transparència i també escolta activa i diàleg amb els nostres grups de relació, així com avaluació i mesurament. Tot això, emmarcat en uns principis i comportaments responsables, íntegres, ètics i de compliment, i alineat amb el propòsit i objectius de la companyia i els ODS.

Les bones pràctiques instaurades en bon govern corporatiu aporten valor i seguretat, milloren el rendiment, enforteixen la credibilitat i afavoreixen tant la sostenibilitat de la companyia i la continuïtat de les activitats com la capacitat d'adaptació a l'entorn, tan complex i canviant. Per tant, ajuden a millorar l'eficàcia i l'eficiència de les empreses, així com el seu impacte positiu en la societat i la implicació dels seus professionals. En definitiva, genera valor i confiança.

Per aquestes raons, comptar amb un bon govern corporatiu és essencial en el nostre dia a dia, a més de ser un aspecte fonamental per a la fixació i el compliment d'objectius i la detecció d'oportunitats i establiment de plans d'acció per part dels òrgans de govern i/o de direcció. En aquest punt, té especial rellevància que aquestes metes siguin

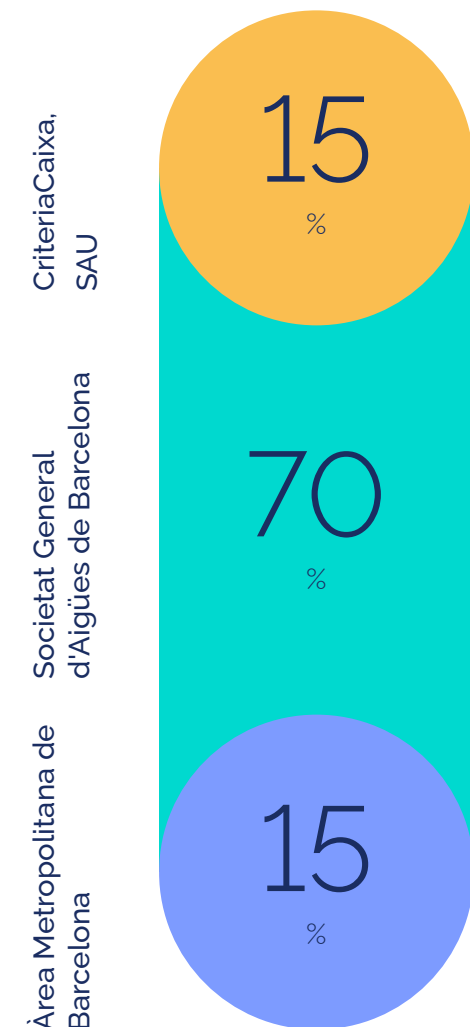
tangibles per a totes les persones treballadores i que tots els professionals ens involucrem, segons els nostres àmbits de responsabilitat.

Pel que fa a l'activitat del 2021 en aquest àmbit, destacaria l'aprovació de reglaments de tres noves comissions del Consell d'Administració, la presència equilibrada d'homes i dones a la composició del Consell, les millores efectuades al Portal de Transparència de la web de la companyia i, finalment, els programes que s'engloben sota el marc de l'Agenda AB2030.

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

(102-5, 102-45)

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

Composició accionarial

GOVERNANÇA

(102-18, 103-2 Acompliment econòmic, 103-2 Anticorrupció, 103-2 Compliment socioeconòmic, 103-2 Gestió de crisis i reputació, 103-2 Gestió publicoprivada de l'aigua)

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

Òrgans de govern



Junta d'Accionistes



Consell d'Administració



Comitè Executiu

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

Consell d'Administració

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



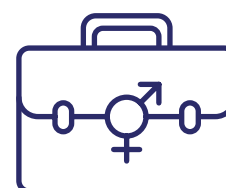
a proposta de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)



a proposta de la Societat General d'Aigües de Barcelona



a proposta de Criteriacaixa



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



Composició del Consell d'Administració

President
Àngel Simon

Vicepresident
Manuel Cermerón

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

Consellers i conselleres

Narciso Berberana

Asunción Martínez

Jordi Parés

Marta Colet

Carmen Marull

Miquel Roca

Montserrat Colldeforns

Clara Navarro

Jordi Ros

Jordi Serra

Marta Palacio

Ciril Rozman

Secretari no conseller
José Maria de Paz

Vicesecretari no conseller
Alejandro Jiménez

(102-20, 102-22, 102-26, 405-1)

Durant l'any 2021, el Consell d'Administració ha donat seguiment al seu objectiu de continuar diversificant els perfils dels seus membres, en línia amb les noves orientacions estratègiques de la companyia. S'ha augmentat així la representació de dones en aquest òrgan de govern, i s'ha superat l'objectiu previst per al 2021, el 30%, d'acord amb el conveni signat el 2017 amb el Ministeri d'Igualtat.

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

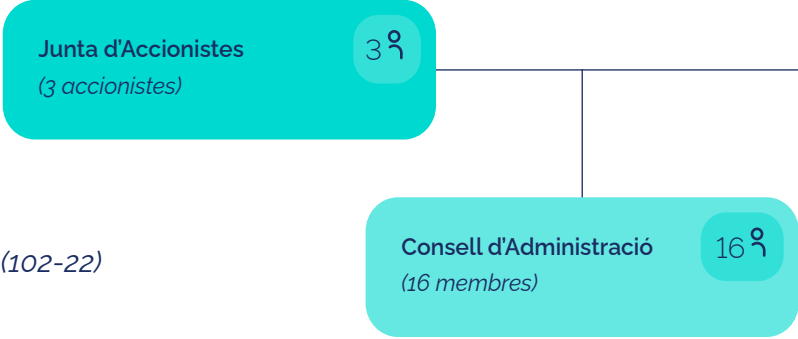
A més, cal destacar que durant el darrer any, la Comissió de Comptes i la Comissió d'Ètica, Compliment i Govern corporatiu han estat presidides per conselleres: Marta Palacio i Asunción Martínez, respectivament.





Comissions del Consell d'Administració

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



Aigües de Barcelona disposa de **vuit comissions que depenen directament del Consell d'Administració**: una d'executiva que té delegades totes les facultats del Consell d'Administració, excepte les legalment o estatutàriament indelegables, i set de no executives que treballen sobre diferents eixos com l'ètica, el compliment i el Govern corporatiu, els comptes, la participació social i la sostenibilitat.

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

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



Estructura directiva

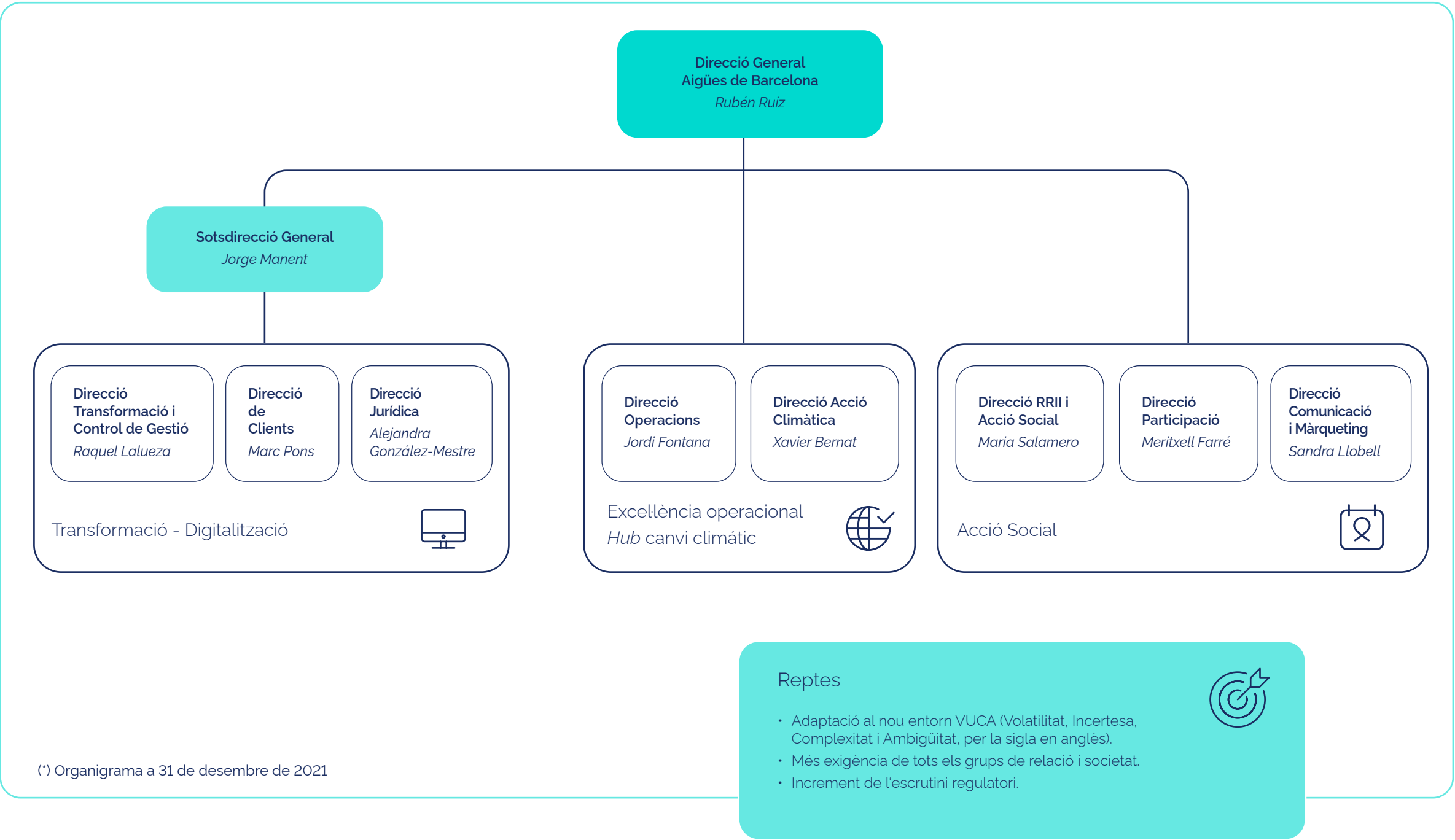
El Comitè de Direcció d'Aigües de Barcelona té com a funció principal donar compliment a les polítiques i acords que emanen del Consell d'Administració de l'empresa. Aquest Comitè de Direcció **estableix estratègies a llarg termini i garanteix la viabilitat econòmica de la companyia**, així com **l'excel·lència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

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

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

(102-26)

Composició de l'estructura directiva



GESTIÓ DE RISCOS

(102-15, 201-2)



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

Es consideren els següents aspectes:

- Identificar i analitzar els diferents factors de risc que involucren amenaces potencials.
- Gestionar els riscos, considerant l'ISO 31000 de Gestió de Riscos com a marc de treball per a la seva identificació, anàlisi, tractament, mesurament de l'eficàcia, seguiment i report.
- Els riscos específics de Continuitat, partint del procés d'anàlisi d'impacte en el negoci (BIA) i com a informació bàsica per a la preparació de plans de Continuitat.

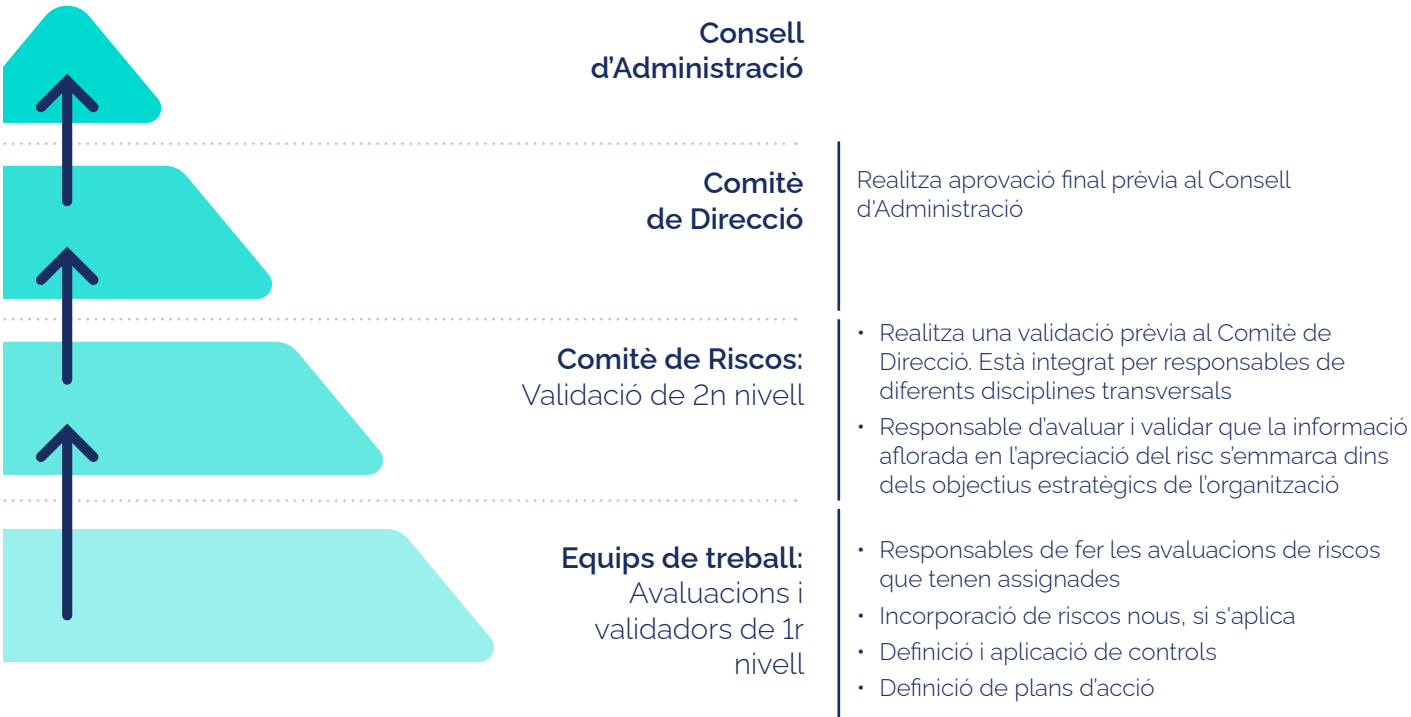
	Riscos estratègics	Canvis en la demanda del volum d'aigua derivats de la variació en el nombre de clients, aspectes climàtics, canvis econòmics, incidència de noves tecnologies, canvis en la normativa i la legislació i la capacitat de la companyia per salvaguardar la reputació d'acord amb els seus valors.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

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

Hi ha dos nivells d'avaluació:

- **Nivell 1**
Avaluació dels processos de la companyia. Al menys una vegada l'any.
- **Nivell 2**
Avaluació global a nivell estratègic.

Rols en el procés d'anàlisi del risc

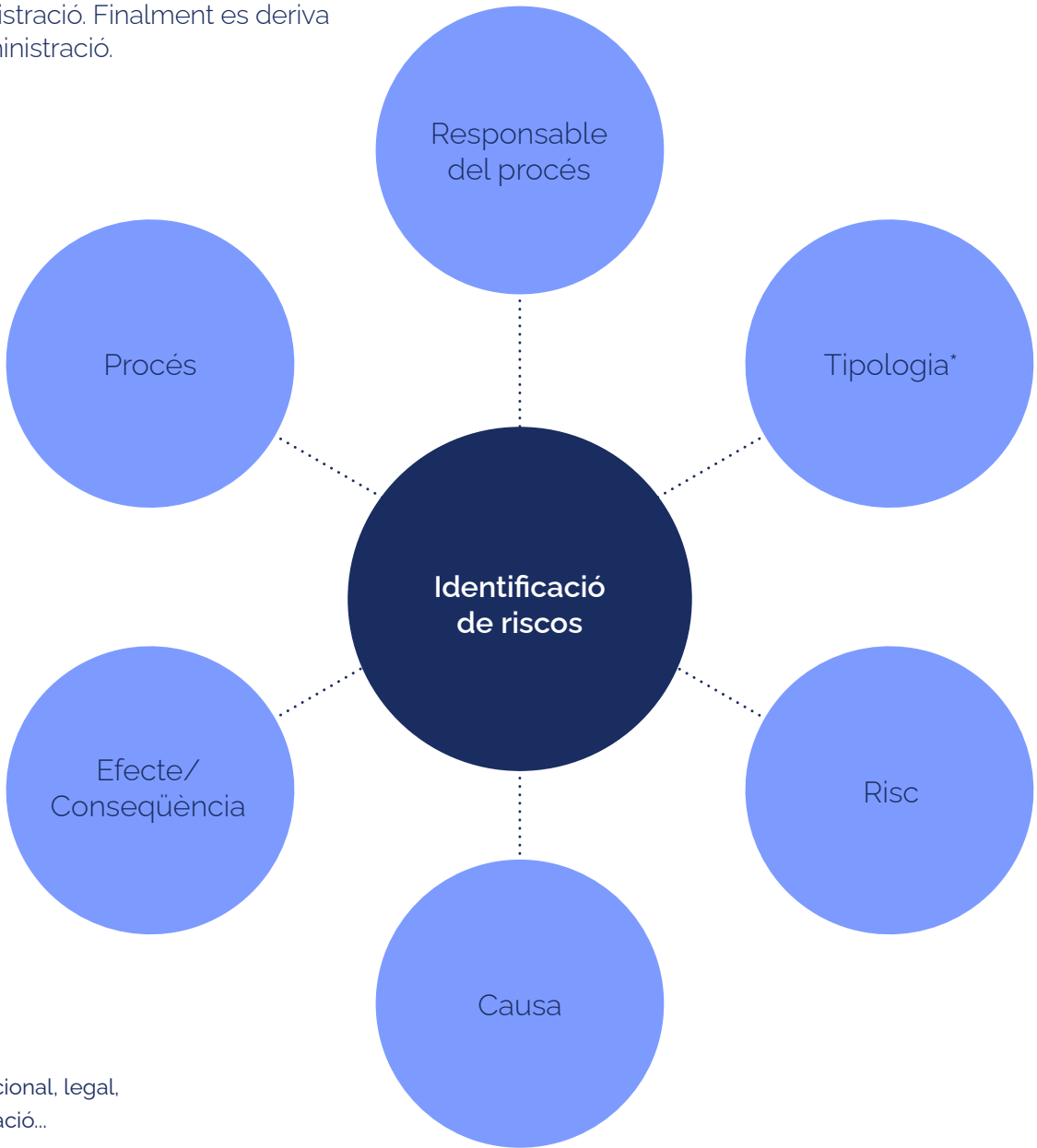


S'identifiquen, en primer lloc, els diferents processos de negoci per poder fer l'apreciació del risc de manera desglossada per a cadascun dels àmbits de gestió (nivell 1). Es realitza de forma periòdica, almenys una vegada a l'any o sempre que es produeixin canvis importants a l'organització que poguessin significar canvis en els resultats de l'última anàlisi realitzada. Es fa un seguiment de l'estat dels riscos sobre la base dels resultats obtinguts i els plans de gestió de riscos definits. Al final del procés, s'extreuen els riscos més rellevants en una avaluació estratègica general per generar així el mapa de riscos de la companyia (nivell 2). A continuació, es detallen els rols de totes les parts implicades en el procés d'anàlisi dels riscos:

(102-15)

Mapa de riscos

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



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



Avaluació del risc

S'avalua el risc des dels següents eixos:

Legal/regulatori

Reputacional

Financer

Mediambiental

Servei

Persones

Cultura de la prevenció de riscos empresarials

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

Principals fites cap a la Resiliència Operativa

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

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

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

- 20 àrees, 113 activitats
- Priorització d'impactes

Pla d'Ampliació Abast del Sistema

- Objectiu certificació cicle integral 2023
- Formació d'equips de treball

Anàlisi Riscos

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

Impuls revisió plans de Continuitat

- Proveïdor, Tecnologia. Personal...
- Collectors

(102-15)

Ciberseguretat

El 2021, cada 11 segons hi ha hagut un ciberatac a nivell mundial, temps que ha anat reduint-se significativament en els darrers anys, des dels 40 segons del 2016 (segons ACCIÓ i Agència de Ciberseguretat de Catalunya, 2020). En aquest context, Espanya ha estat el tercer país més amenaçat pels ciberdelinqüents el 2020, per darrere d'Alemanya i els Estats Units, segons un estudi d'Ironhack (2021).

A una major col·laboració entre grups criminals se li suma la creixent sofisticació dels atacs, ja que els seus autors realitzen accions totalment dirigides, amb un coneixement de l'objectiu i les seves vulnerabilitats que incrementa les opcions d'èxit de l'atac.

Les amenaces més importants a dia d'avui són:

- Robatori o manipulació d'informació confidencial o privada, com ara registres financers o de salut.
- Virus que poden destruir dades o segrestar-les, danyar maquinària, incapacitar sistemes o interrompre les operacions.
- Suplantació i frau econòmics.

(102-15)

Actuacions destacades



A causa de l'augment dels ciberatacs rebuts durant el 2021, accentuats per la pandèmia mundial, Aigües de Barcelona ha reforçat tots els seus protocols i sistemes d'alerta preventiva i ha treballat en un pla de conscienciació interna, amb enviament periòdic de comunicats a tots els seus treballadors i treballadores per tal de minimitzar els impactes dels atacs. Fonamentalment:

- **Hem ampliat la capacitat de segmentació de les xarxes de comunicacions, augmentant els dispositius que revisen el tràfic de dades i creen zones de treball aïllades per minimitzar l'impacte dels possibles atacs.**
- **Hem incrementat les iniciatives de conscienciació dels empleats, perquè siguin la nostra primera línia de defensa.**
- **Hem enfortit les mesures de protecció dels equips informàtics per tal de detectar i rebutjar les amenaces.**
- **Hem millorat la monitorització de l'àmbit de sistemes informàtics.**

SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA PER A LA MILLORA CONTÍNUA

(103-3, 403-1)

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



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

(103-3)





Auditories internes i externes (103-3)

El procés d'auditoria assegura el compliment de les disposicions definides pels sistemes de gestió i permet avaluar-ne la conformitat i l'eficàcia. Es tracta d'un procés sistemàtic, independent i documentat que permet recollir les evidències objectives necessàries.

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



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

S'ha confeccionat una llista d'auditors interns qualificats que compleixen els requisits de coneixements i experiència sobre l'àmbit a auditar, així com del sistema de gestió en qüestió. Les anomalies derivades de les auditories es tracten individualment definint les correccions i accions correctives que evitin que es tornin a repetir.

Eines de gestió

MIDENET

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

SALEM

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

NEODOC 2021

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

PROSAFETY 2021

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

GESTIÓ DE POLÍTIQUES



Polítiques actives a Aigües de Barcelona

L'alta direcció d'Aigües de Barcelona elabora la Política de Gestió Integrada com a part fonamental del Sistema de Gestió Integrada, la qual inclou un compromís d'acompliment amb els requisits establerts i de millorar contínuament l'eficàcia del sistema implantat. La política proporciona el marc de referència per establir i revisar els objectius del sistema.

Disposem d'un seguit de polítiques que reforcen la nostra cultura ètica i transparent, com ara:

- *Política sobre conflictes d'interès, aprovada al març de 2020 pel Consell d'Administració.*
- *Política de relacions amb autoritats i funcionaris públics*
- *Política d'actuació en el sector privat i conflictes d'interès*
- *Política de patrocini, mecenatge i col·laboració*
- *Política de seguretat de la informació i ús de les TIC*
- *Política de compliment ambiental*
- *Política de compliment fiscal*

ÈTICA I TRANSPARÈNCIA

*(102-16, 102-17,
103-2 Compliment socioeconòmic,
103-2 Gestió de crisi i reputació)*

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

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

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

A Aigües de Barcelona, treballem en un **model de gestió empresarial basat en la integritat i la responsabilitat social**. Creiem, per damunt de tot, en el compliment de la normativa, la gestió ètica i la transparència; els tres pilars de la nostra cultura empresarial. D'acord amb aquesta responsabilitat, i per tal de configurar un marc ètic i un sistema de prevenció de comissió de delictes, adoptem obligacions que van més enllà de la legislació i que, a la pràctica, es configuren a través de tres instruments clau:

- **Codi ètic.** Estableix els valors, els principis, els comportaments ètics i el respecte dels drets humans a la companyia.

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

Continuem millorant el nostre marc ètic

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

- Creació del Comitè de Riscos Generals d'Aigües de Barcelona, de la qual forma part la Compliance Officer/DPO (delegada de protecció de dades, per la sigla en anglès).
- Incorporació de la visió de riscos penals en el sistema de gestió de riscos generals d'Aigües de Barcelona com a conseqüència del canvi de metodologia d'avaluació de riscos.
- Realització d'autoavaluació de la compliance officer/DPO a nivell de control intern corporatiu.
- Proposta de protocol de diligència deguda amb clients, socis de negoci i subcontractistes rellevants.

Canal ètic

(102-16, 102-17, 205-2)

El nostre canal ètic atén consultes o denúncies, tant internes com externes, sobre qualsevol tipus de comportament sospitós de no complir amb la normativa d'Aigües de Barcelona en aquest àmbit. Aquest mecanisme de comunicació es complementa amb un protocol d'investigacions relatives a incompliments de les polítiques

internes que respecta cinc principis bàsics: celeritat, confidencialitat, presumpció d'innocència, objectivitat i respecte als drets fonamentals.

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

Comunicacions rebudes per la compliance officer el 2021

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



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



Comunicació i formació

Amb l'objectiu de crear un entorn de treball agradable i fomentar uns valors de cooperació, positivisme, respecte i companyerisme en l'activitat diària, Aigües de Barcelona ofereix periòdicament a tots els seus treballadors i treballadores formació en relació amb el marc ètic establert. A tal efecte, posem a la seva disposició el Codi ètic, el Model de Prevenció de Riscos Penals i les principals polítiques.

La formació específica duta a terme ha estat la següent:

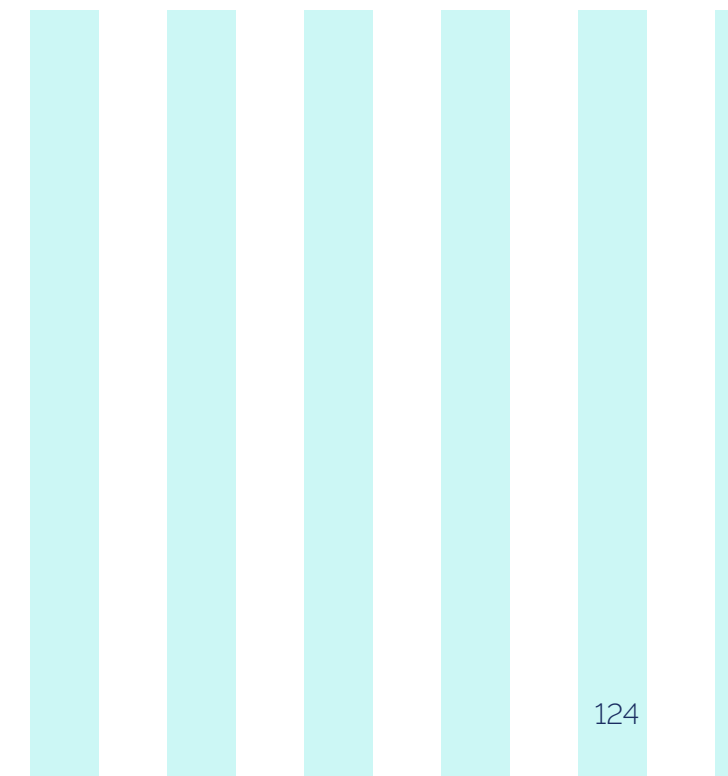
- Impartició de formació dirigida a conscienciar directius i administradors sobre les diferents matèries que afecten el compliment normatiu.
- Execució d'una campanya de comunicació interna per difondre l'estructura ètica, mitjançant pòsters i e-mails informatius.
- Realització d'una enquesta sobre estructura ètica entre els professionals per conèixer el grau d'implantació i percepció actuals.
- Preparació de vuit comunicacions sobre ètica i compliment dirigides a professionals.
- Continuació del desenvolupament de formació relativa al marc ètic de la companyia, a través de jornades presencials i *online*.

Transparència

(102-16, 102-17, 205-2)

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

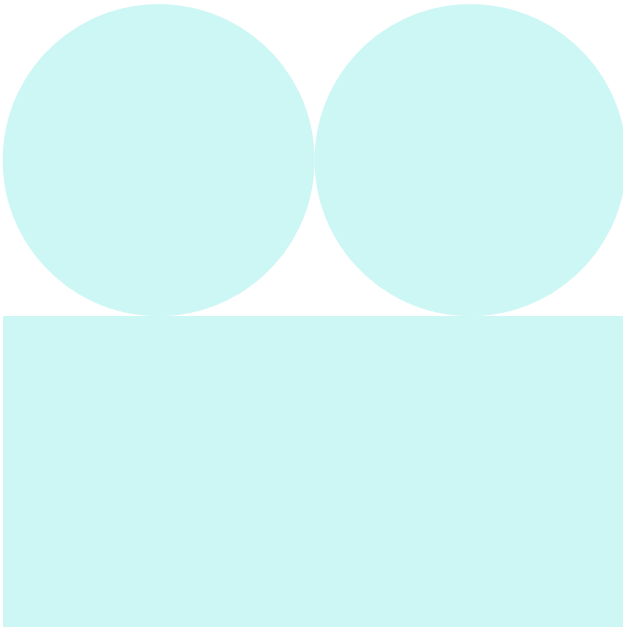
Enguany, el Portal de Transparència de la companyia ha estat auditat externament una vegada més per la Càtedra Ethos de la Universitat Ramon Llull, experts en matèria d'ètica aplicada. El resultat de l'auditoria ha estat ELEVAT ++ (72%), un percentatge que ha crescut substancialment respecte del resultat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





Respecte pels drets humans

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



Principis rectors

(102-16, 103-2, 103-3, 205-2)

Pràctiques laborals

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

Pràctiques ambientals amb impacte social

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

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

Pràctiques ètiques

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

Lluita contra la corrupció

(102-16, 103-2, 103-3, 205-2)

Rebutgem la corrupció en totes les seves formes, tant si és directa com indirecta. A aquest efecte, hem reforçat el nostre compromís a través de l'establiment d'un programa de *compliance* penal, accions de difusió, formació i conscienciació i el propi codi ètic de la companyia.

El Consell d'Administració va aprovar el 2017 el model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals, que conté els principis i el marc d'actuació per al control i la gestió efectius dels riscos penals, i que es basa en tres principis:

- Prevenir i combatre la possible comissió d'actes il·lícits per part dels professionals d'Aigües de Barcelona.
- Actuar, en tot moment, dins la legislació vigent, el codi ètic i la normativa interna.
- Impulsar, enfortir i fer arrelar una cultura preventiva basada en el principi de "tolerància zero" de tots els professionals, amb independència del nivell jeràrquic.

En aquesta mateixa línia, estem compromesos amb la prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme. Complim amb la llei i les directrius de la companyia, emeses per la Direcció de Tresoreria i Finances Corporatives i la Direcció Fiscal.

GESTIÓ ECONÒMICA RESPONSABLE

Miquel Sans

Director econòmic-financer
d'Aigües de Barcelona

L'any 2021 ha seguit estant fortament impactat per la pandèmia de la covid-19, amb un creixement significativament inferior a l'esperat. Aquesta circumstància s'ha traduït directament en una menor recuperació dels volums de consum d'aigua, que segueixen lluny dels nivells previs a la crisi sanitària. Entre d'altres, sectors vinculats amb el turisme i el comerç es veuen encara molt perjudicats, amb volums baixos en comparació amb el 2019.

Però, la covid-19 també ha tingut un seguit d'impactes indirectes. D'un costat, una major despesa, deguda a les mesures associades a la prevenció de riscos i a la consolidació del teletreball, que ha requerit d'una dotació d'eines addicionals.

Un altre d'aquests impactes és l'atenció als clients. Respecte d'aquest darrer punt, hi ha hagut un canvi d'hàbits en la comunicació dels clients, que van augmentar, al llarg de la crisi sanitària, els contactes per telèfon, tendència que encara perdura.



D'altra banda, els nivells de morositat segueixen sent alts. Durant l'any 2021, s'ha anat recuperant el procés reglat de gestió del deute, però encara es noten les conseqüències econòmiques de la crisi en les famílies. A aquest context econòmic, l'acompanya un nou any de congelació de tarifes.

Malgrat aquests impactes, Aigües de Barcelona ha seguit impulsant el seu compromís amb la societat i les persones, mantenint la inversió en acció social. Així mateix, en el marc de la contribució de la companyia amb la sostenibilitat, hem signat un nou finançament bancari sota criteris ESG, el qual està condicionat a compromisos en els àmbits de l'acció social, el medi ambient, la governança i la transparència.



Com a mostra del nostre compromís amb la societat, a Aigües de Barcelona, portem a terme una gestió responsable dels recursos econòmics que garanteixen el creixement, sense oblidar la generació d'impactes positius en el nostre entorn. Entenem que la gestió econòmica ha de garantir un escenari favorable per a l'organització, que incorpori les qüestions de sostenibilitat com a vector d'èxit.

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

- Malgrat la recuperació econòmica que parcialment s'ha donat, no s'han recuperat els volums de consum d'aigua que hi havia previs a la pandèmia, amb bona part dels clients industrials i comercials encara per sota dels volums del 2019. Entre d'altres, sectors vinculats amb el turisme encara es veuen fortament afectats per un nombre de visitants molt inferior als nivells anteriors a la covid-19.
- Costos fruit de l'operativa covid-19, tant en la continuació de les mesures ja implantades l'any 2020 (tests, neteges, etc.), com en la implantació d'eines per al teletreball i les mesures preventives a les oficines administratives, amb poca presència durant la pandèmia.

- Durant l'any 2021, s'ha anat recuperant el procés reglat de gestió del deute. No obstant, atès que la seva gestió plena no s'ha donat des de l'inici d'any, els nivells de morositat segueixen sent alts.
- S'ha observat, ja des de la segona part de l'any 2020, un canvi en el patró de comunicació dels clients, que el 2020, durant la pandèmia, van incrementar la seva comunicació per la via telefònica i han continuat fent-ho, amb el corresponent impacte en una major despesa d'aquest canal.

Malgrat aquests impactes, Aigües de Barcelona ha seguit amb el seu compromís amb la societat i les persones mantenint la inversió en acció social i destinant 1,9 milions d'euros a accions d'educació, sensibilització, desenvolupament local, salut i benestar de la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona, i 1,8 milions d'euros al Fons de Solidaritat per a ajuts a famílies en situació de vulnerabilitat.

En un context nou, incert i complex, la companyia ha continuat estant a prop de les persones.

Dades financeres de creació de valor

(M€)	2019	2020*	2021
Valor econòmic generat directe	430,0	384,5	404,5
a) Ingressos	430,0	384,5	404,5
Valor econòmic distribuït	(381,5)	(338,3)	(356,8)
b) Despeses d'explotació	(262,0)	(236,9)	(256,7)
Despeses d'explotació amb donacions	(266,4)	(241,1)	(259,7)
Import de donacions	(4,4)	(4,2)	(3,0)
c) Despeses de personal	(73,6)	(75,5)	(80,8)
d) Proveïdors de capital	(25,3)	(15,0)	(6,7)
Accionistes (dividends pagats)	(20,6)	(20,0)	(3,5)
Despeses financeres	(4,7)	(5,0)	(3,2)
e) Impostos	(14,3)	(6,5)	(8,9)
Impost de societats pagats (EFE)	(7,8)	(0,4)	(2,7)
Altres impostos i càrregues socials	(6,5)	(6,1)	(6,2)
f) Recursos destinats a la societat (Fons de Solidaritat i aportacions LBG)	(3,5)	(4,4)	(3,7)
Valor econòmic retingut	51,3	46,2	47,7

(103-2 Acompliment econòmic, 103-2 Impactes econòmics indirectes, 201-1)

* S'han reexpressat les dades del 2020 per canvis de Normes de Valoració.



Compte de resultats

(102-7)

COMPTE DE RESULTATS (M€)	2019	2020*	2021
Ingressos	430,0	384,5	404,5
Despeses d'Explotació	(345,8)	(322,7)	(346,8)
EBITDA	84,3	61,8	57,7
% EBITDA Margin	19,6%	16,1%	14,3%
Amortitzacions i Provisions	(48,4)	(51,4)	(48,5)
EBIT	35,9	10,4	9,2
% EBIT Margin	8,4%	2,7%	2,3%
Resultat Extraordinari	(0,7)	(0,3)	(0,8)
RAO- Profit from Operations	35,2	10,1	8,4
% RAO Margin	8,2%	2,6%	2,1%
Resultat Financer	(4,8)	(5,0)	(1,5)
BAIT	30,4	5,1	6,9
% Profit before tax Margin	7,1%	1,3%	1,7%
Impost de Societats	8,3	(1,2)	(1,98)
Benefici Net	22,2	3,9	4,9
% Net Profit Margin	5,2%	1,0%	1,2%

* S'han reexpressat les dades del 2020 per canvis de Normes de Valoració.

Finançament sostenible

Aigües de Barcelona, en el seu compromís amb la sostenibilitat, ha signat un nou finançament bancari sota criteris ESG, el qual està condicionat a compromisos en els àmbits de l'acció social, el medi ambient, la governança i la transparència.

La companyia té integrats, des de fa temps en la seva presa de decisions, els criteris ESG (*Environmental, Social and Governance* o, el que és el mateix, medi ambient, acció social, transparència i governança), i està auditada i certificada amb la norma europea SGE21, que acredita un sistema de gestió èticament i socialment responsable a l'empresa. Durant el 2021, hem fet un pas més traslladant aquests criteris també al seu finançament.

En aquest sentit, els Objectius ESG que la companyia es compromet a complir en relació amb aquest nou finançament són:

- **Social:** compromís de mantenir 1,5 M€ d'inversió anual en acció social.
- **Ambiental:** compromís de reduir la petjada de carboni en la producció d'aigua potable.
- **Governança:** compromís de seguir treballant per reduir la bretxa salarial de les posicions tècniques de la companyia.

L'avenç en aquests compromisos es presenta a continuació, formant part igualment de la informació d'aquest document, que ha estat auditada degudament per un tercer independent.

Objectius de finançament sostenible	
Objectiu	2021
Passar d'una bretxa salarial de l'11,49% al 10,67% al col·lectiu de tècnics i responsables (categories T1, T2 i T3) en el període 2021-2027 *	8,96%
Mantenir una inversió en acció social anual d'1,5M€ **	1,9M€
Reduir anualment la petjada de carboni d'abast 1 de la producció d'aigua potable ***	8,90 t CO ₂ eq/hm ³

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

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

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

INNOVACIÓ

La innovació és un dels nostres valors intrínsecs i, com a tal, forma part dels principis orientadors que vam definir l'any 2020 dins el Pla Estratègic de l'Agenda Aigües de Barcelona 2030 per fer front als nous reptes socials, mediambientals i econòmics. Es tracta d'un principi imprès dins l'ADN de tots els grups de relació de la companyia que ens posiciona com a eix transformador de la metròpoli Barcelona i com a un referent de la transició ecològica justa.



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

Catalina Balseiro

Directora d'Innovació i Coneixement d'Aigües de Barcelona

Alinear totes i cadascuna de les actuacions previstes per Aigües de Barcelona en el camp de la recerca i la innovació amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible és la nostra manera de contribuir a crear un ecosistema urbà biodivers, resiliència i pròsper.

La innovació ha estat, des dels inicis d'Aigües de Barcelona, **un dels nostres senyals d'identitat** i la nostra manera natural d'adaptar-nos de forma continua a un entorn canviant que requereix respostes ràpides per fer front als nous reptes globals. La nostra mirada sobre la innovació va més enllà de la metodologia i busca el coneixement continu, intern i extern, per potenciar el talent propi i crear sinergies fora de la companyia que impulsin projectes transversals.

El marc de les temàtiques en les quals centrem la nostra investigació es regeix per les sis línies de desenvolupament definides en els Acords del Consell Metropolità del 6 de novembre de 2012 i el 21 de maig de 2013 i contemplades en l'acord de constitució d'Aigües de Barcelona, signat conjuntament amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

Durant aquest 2021, amb l'objectiu d'aportar més eficiència en la decisió i prioritització de projectes, hem introduït una nova visió d'impacte orientada a analitzar quin tipus de resultats produiran cadascun dels projectes plantejats. D'aquesta manera, no

només duem a terme una R+D+I marcada pels àmbits d'activitat preestablerts, sinó que ens centrem a maximitzar aquells projectes que realment donen resposta als nostres reptes i que tindran un major impacte i retorn en els resultats.



A Aigües de Barcelona concebem la innovació com la via necessària per donar resposta als reptes estratègics de futur



La innovació en xifres

D'on venim – Innovació i impacte 2021

Esforç en R+D+I el 2021



Nre. de projectes impulsats per tipus de finançament



Nre. de projectes segons línies de recerca

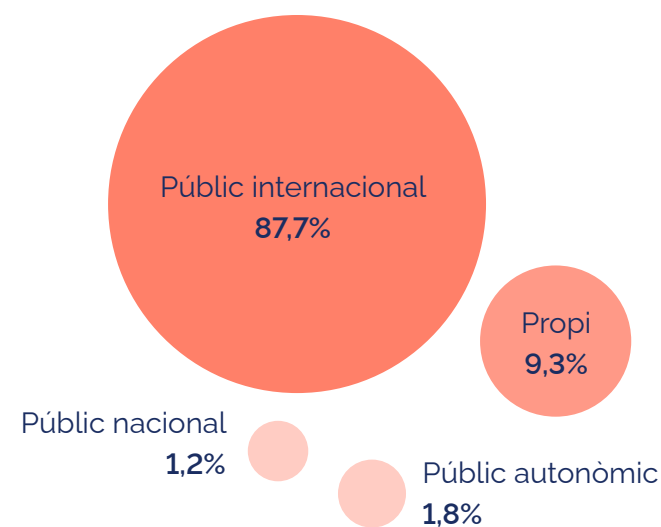


Accés global en R+D+I el 2021

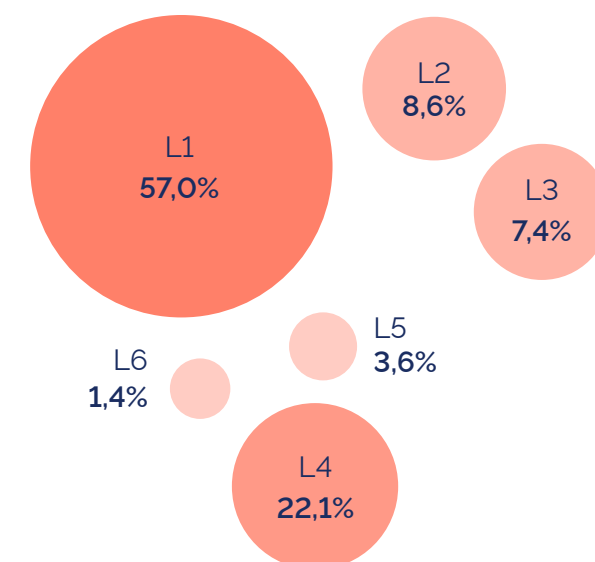


L'esforç en R+D+I de **4,7M€** permet mobilitzar projectes d'investigació per un import global de **21M€**

Accés global per tipus de finançament

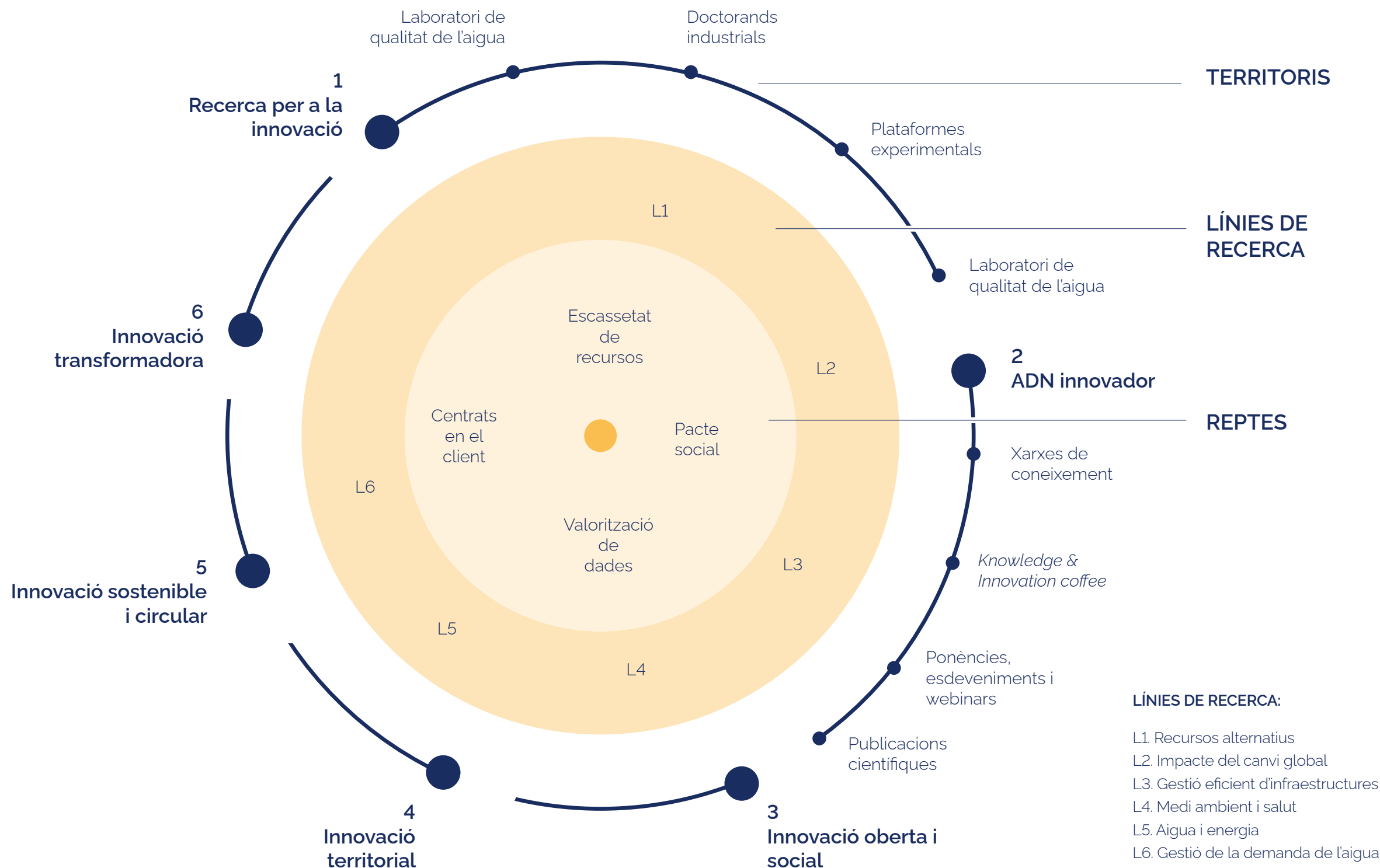


Accés global per línies de recerca



Territoris d'innovació

La innovació a **Aigües de Barcelona** es basa avui en un model bidireccional **d'innovació oberta**, que desenvolupa projectes **transversals** i de **cocreació** amb tot l'ecosistema d'activitat d'R+D+I. Expliquem cada projecte basant-nos en **sis territoris d'innovació** com a àrees que responen als cinc principis orientadors de la companyia i als seus diferents àmbits de creació de valor, més enllà de les temàtiques d'investigació. Els territoris d'innovació engloben les diferents línies de recerca més generals i permeten una classificació orientada a definir els àmbits d'impacte on actua cada projecte (territori, social, mediambiental) i l'enfocament i lideratge de la innovació.



Recerca per a la innovació

A Aigües de Barcelona ens plantegem de manera constant com podem contribuir a millorar la societat en què vivim. Sabem que la innovació i la recerca són les eines indispensables, a través de les quals, podem plantejar i explorar nous processos i iniciatives orientades a introduir avenços en el cicle integral de l'aigua. Perquè aquesta és la nostra manera de generar valor social, econòmic i mediambiental.

Laboratori de qualitat de l'aigua



El laboratori d'Aigües de Barcelona és un centre de referència internacional, acreditat per la norma ISO 17025 sobre competència tècnica dels laboratoris d'assaig i calibratge, màxim estàndard internacional d'exigència pel que fa a laboratoris d'anàlisi. Entre les seves tasques principals, el laboratori facilita la recerca i el coneixement en xarxa participant activament en els principals fòrums mundials relacionats amb la gestió i la millora de la qualitat de l'aigua (congressos, jornades tècniques, etc.), realitzant publicacions científiques a les revistes més importants del sector i organitzant seminaris interns per difondre i compartir el coneixement generat.

Un dels elements diferenciadors del laboratori que el situa com un centre únic al país —i dels pocs que hi ha al món amb aquest actiu de coneixement— és un equip d'especialistes que hi desenvolupen estudis específics sobre el gust i l'olor de les aigües per controlar-los i millorar-los.

Cetaqua, tecnologia i innovació constant al cicle integral de l'aigua



El Centre Tecnològic de l'Aigua, Cetaqua, és, des de la seva creació com a Fundació l'any 2007, la pedra angular en el model d'innovació d'Aigües de Barcelona. Un centre de recerca que, seguint un model de col·laboració públicoprivada amb la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) i el Consell Superior d'Investigacions Científiques (CSIC), vehicula una part molt important dels nostres projectes de recerca i innovació. Des de Cetaqua, promovem la investigació, el desenvolupament tecnològic i la innovació en els processos del cicle integral de l'aigua cap a una economia circular. Mantenim la mirada posada al futur per garantir la sostenibilitat i l'eficiència a través de la creació de solucions d'R+D+I que tinguin en compte les necessitats territorials de l'àrea metropolitana de Barcelona.

Plataformes experimentals



El repte tecnològic que assolim a Aigües de Barcelona ens planteja la necessitat d'avaluar i validar, de forma exhaustiva, cadascuna de les solucions proposades als projectes d'innovació, amb l'objectiu de garantir el seu òptim funcionament abans de la implementació real. Per tal de desenvolupar aquesta tasca, treballem amb una xarxa de plataformes experimentals, pròpies i en col·laboració amb Cetaqua, creades com a espais de prova on analitzar, validar i testear cada nova tecnologia.

- **Plataforma de sensors Collblanc:** circuit dissenyat per a la validació i comparació simultània de sensors *online*, en diferents configuracions, pel control continu de la qualitat de l'aigua de xarxa.
- **Plataforma de sensors ETAP Sant Joan Despí:** infraestructura per a la validació de sensors que compta amb un flux continu de més de 30 mostres diferents, monitoratge simultani de processos, des de la captació fins a la cloració i automatització, i accés remot a tots els resultats.



Doctorats industrials



Des de la seva primera edició, l'any 2014, participem activament en el Pla de Doctorats Industrials impulsat per la Generalitat de Catalunya, en col·laboració amb universitats públiques i privades. Es tracta d'una iniciativa que busca contribuir a la competitivitat i la internacionalització del teixit industrial català, atraure talent i formar estudiants de doctorat que puguin desenvolupar projectes d'R+D+I a les empreses.

ADN innovador

L'esperit innovador, que forma part de la cultura d'Aigües de Barcelona des dels seus orígens, ens permet implicar, de forma molt directa, a cadascun dels equips en tots els processos de detecció de problemes i cerca de solucions que ha de respondre la innovació. Adaptant tecnologies ja existents al mercat o bé desenvolupant de noves, aconseguim donar resposta a cada repte plantejat. Això és possible gràcies a aquest ecosistema intern que contribueix a fomentar el talent propi, de manera constant, amb la creació d'espais de creixement (*bottom-up*) i mitjançant la planificació estratègica corporativa (*top-down*).

INNfluencers



INNfluencers aposta per la innovació, també entesa com la mentalitat necessària per detectar oportunitats i convertir-les en progrés a través de solucions creatives. Els seus objectius, amb mentalitat Agile, facilitaran treballar amb la transparència radical sobre què es vol aconseguir i com els equips poden impactar dins i fora de l'organització.

Knowledge & Innovation coffees. Formació continua, millora continua



El 2021, es van realitzar nou trobades *Knowledge Coffee* i sis *Innovation Coffee*, amb l'objectiu de potenciar l'aprenentatge col·lectiu i l'intercanvi de coneixement entre els equips d'Aigües de Barcelona. Perquè sabem que, només a través de la formació continuada, podrem mantenir viu el procés de millora constant de la companyia.

Innovació oberta i social

A Aigües de Barcelona entenem que la missió de la innovació ha de ser transformadora i beneficiosa per a la ciutadania, enfocada a aconseguir un veritable impacte local i social. Es tracta d'un concepte que dona cabuda a tots els nostres projectes, orientats a aportar millores a la vida de les persones, la ciutat i el medi.

Parlem d'accions que contribueixen de manera decisiva a crear una veritable consciència sobre l'escassetat de l'aigua i que ens ajudin a millorar la relació que mantenim amb els clients. La nostra gestió de la innovació és oberta i territorial, ja que col·laborem de manera directa amb la societat: socis tecnològics, organismes públics, universitats, start-ups, centres de recerca, empreses privades i la ciutadania en general. Perquè, més enllà de la nostra pròpia capacitat d'innovar, tenir accés directe al coneixement exterior, ens ajuda a accelerar i donar impuls a cadascun dels projectes que posem en marxa.

HackatH2On IoT



En el marc de l'edició IoT de la HackatH2On de la companyia, 10 equips han treballat durant dues setmanes en la identificació i prototipatge de solucions basades en la xarxa de telemesura més enllà del sector de l'aigua. El projecte ha integrat, de manera central, la col·laboració entre grups de recerca, centres tecnològics i universitats per definir i desenvolupar les idees detectades que aportin un valor clar als serveis. Entre els diferents projectes presentats, n'hi ha hagut tres de guanyadors, un per a cadascun d'aquests tres àmbits:

- **Repte Ciutat: H2OMGI**, solució per disminuir la contaminació de l'entorn i per reduir els costos operatius i de manteniment de la xarxa de clavegueram.
- **Repte Persones: Mariachis**, proposta per fomentar l'ús sostenible i socialment responsable de l'aigua tenint en compte criteris de pobresa energètica.
- **Repte Medi: Kunhack**, solució per mesurar la qualitat de l'aire mitjançant una xarxa de sensors.

VulnerABility; anàlisi de dades per trobar i ajudar qui ho necessita



L'aplicació d'aquesta metodologia ha permès incrementar la capacitat d'anàlisi dels diferents tipus de clients, en funció del seu comportament i la situació socioeconòmica mitjana de la seva zona. VulnerABility ha millorat, també, la velocitat de detecció de collectius de clients que puguin tenir vulnerabilitat sobrevinguda, però que no formin part de programes socials.

Sensight; detectar malalties de degeneració cognitiva amb la telemesura



L'objectiu principal del projecte Sensight és la caracterització dels patrons de consum d'aigua de gent gran com a base per facilitar la presa de decisions en diferents àmbits: des de l'adaptació del procés de producció fins a la detecció d'alarmes que requereixin assistència sanitària urgent.

Smart urinal; vigilar la hidratació dels pacients analitzant-ne l'orina



Portat a terme amb la col·laboració de l'Hospital del Mar, el projecte pilot Smart urinal desenvolupa un vàter intel·ligent que monitora la hidratació dels pacients en temps real amb una nova plataforma. El sistema avalua la hidratació de manera no invasiva a través de l'orina, analitza diversos paràmetres i els recorda que han de beure aigua, alhora que informa els professionals mitjançant una plataforma digital completa. L'objectiu de tot plegat és fomentar una bona hidratació de la gent gran i contribuir, així, a millorar el benestar i la salut d'aquest collectiu.



Innovació territorial

Des de fa anys, a Aigües de Barcelona col·laborem amb ajuntaments i agents territorials de l'àrea metropolitana de Barcelona per impulsar iniciatives que ens permetin promoure, de manera activa, la innovació territorial. Cocreem projectes que ens permeten desenvolupar una innovació transversal, que va més enllà del cicle de l'aigua i s'enfoca en produir un impacte local positiu que beneficiï directament la ciutadania de cada territori.



Associacions



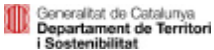
Centres d'innovació i recerca



Empreses



Entitats públiques



(102-13)



Innovació sostenible i circular

La implementació d'un model d'innovació circular ens permet posar en marxa la recerca de noves solucions sostenibles que modifiquin els actuals sistemes de producció o en desenvolupin de nous, enfocats en l'aprofitament de l'energia i els recursos.

Ecobast

L'objectiu del projecte Ecobast és avaluar el possible aprofitament dels residus sòlids garbellats (desbastos) de l'estació depuradora d'aigües residuals (EDAR Besòs) mitjançant la incineració amb valorització energètica.

NIMBUS; generar biometà a partir de fangs de depuradora

Projecte europeu cofinançat pel programa LIFE. Facilita que un dels recursos que es generen a les depuradores a partir dels residus, el biometà, es faci servir com a combustible per a la xarxa d'autobusos de TMB, i impulsar, així, el transport verd a la ciutat. Gràcies a la investigació i la col·laboració entre els sectors públic i privat, el projecte també promou la tecnologia de conversió de l'electricitat en gas (power-to-gas) per tal d'emmagatzemar els excedents de les energies renovables.

Circulab Gavà; reutilització d'aigua i ús eficient dels recursos

Implantació d'un pilot de reutilització d'aigua i contribució a l'establiment d'un ecosistema innovador a Gavà per avançar en la seva transició cap a un model territorial circular.

Innovació transformadora

En el marc de la transformació global que estem duent a terme a Aigües de Barcelona per tal d'assolir una veritable innovació d'impacte, hem posat el focus en prioritzar aquells projectes que, un cop validats, poden implementar-se en els processos interns de la companyia. Estem canviant la nostra manera de fer i anem més enllà dels resultats obtinguts a cada projecte, treballant perquè cadascun dels nostres esforços generi una acció pràctica i aplicable que vagi acompanyada d'una gestió del canvi adequada i del seguiment dels indicadors d'impacte definits.

Aplicació informàtica per a la predicció dels episodis d'alta terbolesa

El projecte ha creat un programa que anticipa els episodis per a l'estació de tractament d'aigua potable de Sant Joan Despí. Utilitzant mètodes de càlcul moderns, com l'aprenentatge automàtic, l'aplicació fa una predicció a curt termini de l'evolució dels valors de terbolesa al riu i de la durada de la seva decaiguda. Les dades es poden consultar a través d'una connexió remota o mitjançant una consulta web.

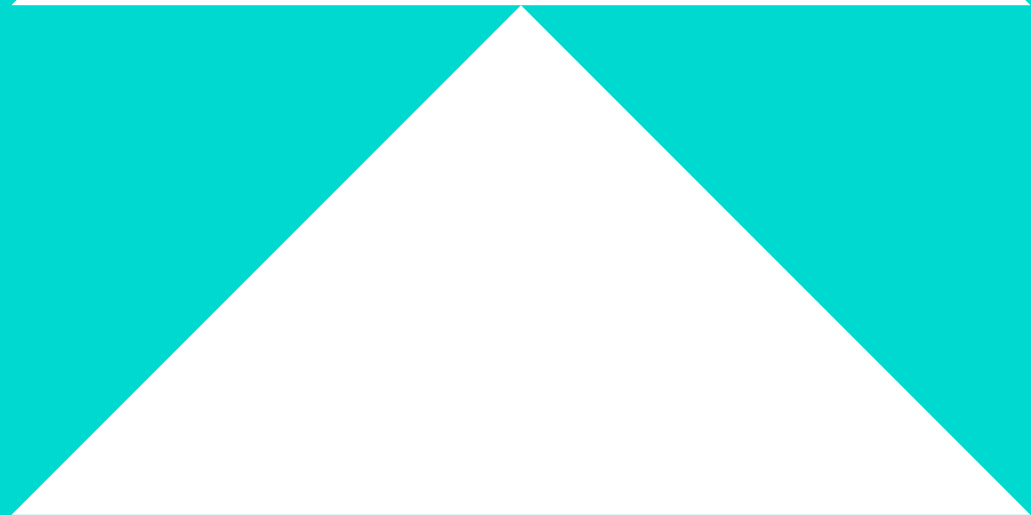
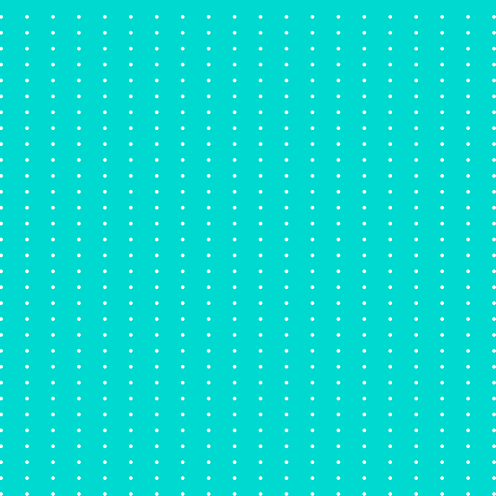
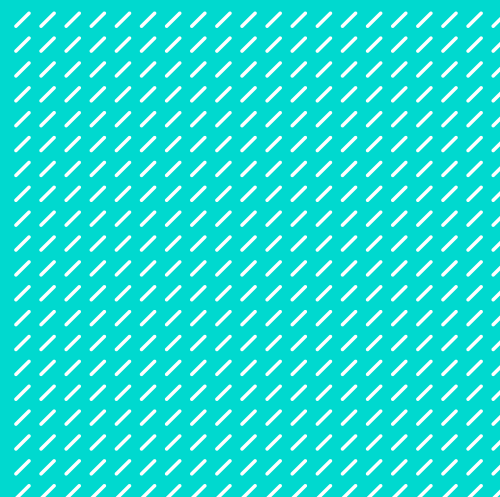
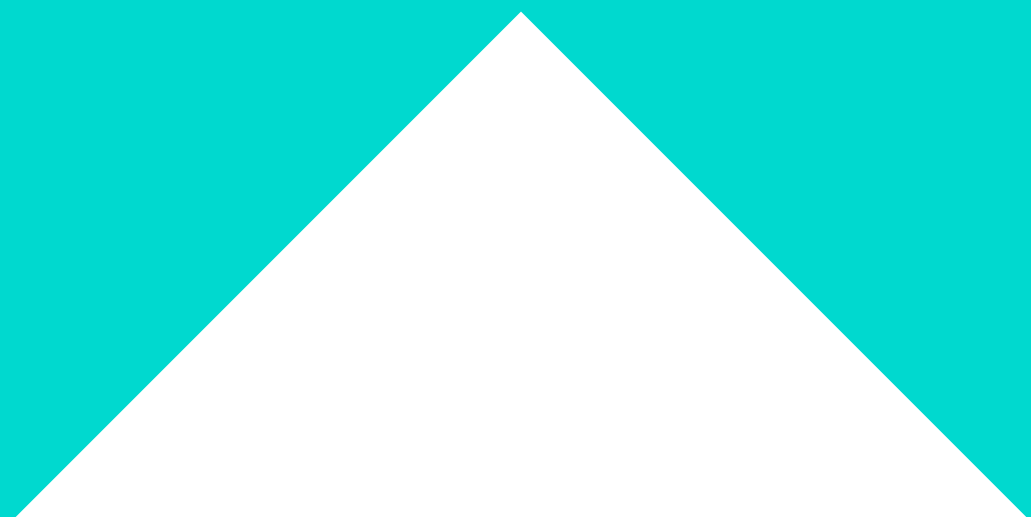
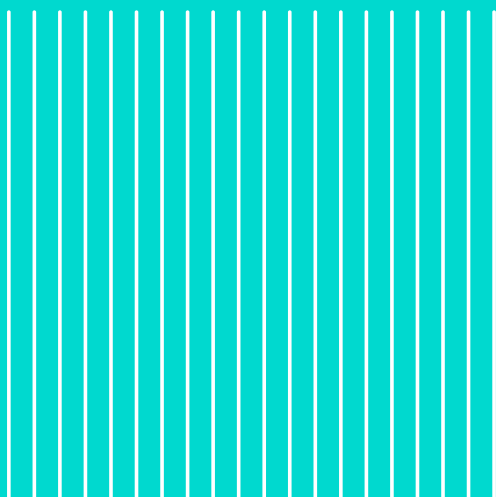
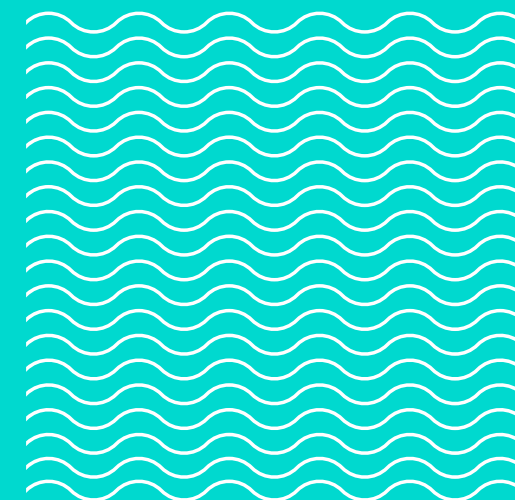
GoReady; trobar frau o subcomptatge en clients industrials

El projecte pretén detectar frauds en grans clients industrials i millorar el subcomptatge en comptadors de gran diàmetre per millorar el rendiment de la xarxa, incidint en l'aigua no registrada (ANR).



10

UNA MIRADA AL FUTUR:



AGENDA
AB2030



Mireia Hernan
Directora Estratègia 2030
i Retiment de Comptes



El futur de la companyia es materialitza en l'Agenda AB2030 d'Aigües de Barcelona. Amb aquesta estratègia, que està dotada amb una perspectiva ambiental, social i de governança (ESG), pretenem fer front als reptes i convertir-los en una oportunitat per a la metròpoli Barcelona, tenint sempre en compte la implicació social, la sostenibilitat i la neutralitat climàtica, la innovació i l'empoderament, la governança, la transparència i l'escolta activa.

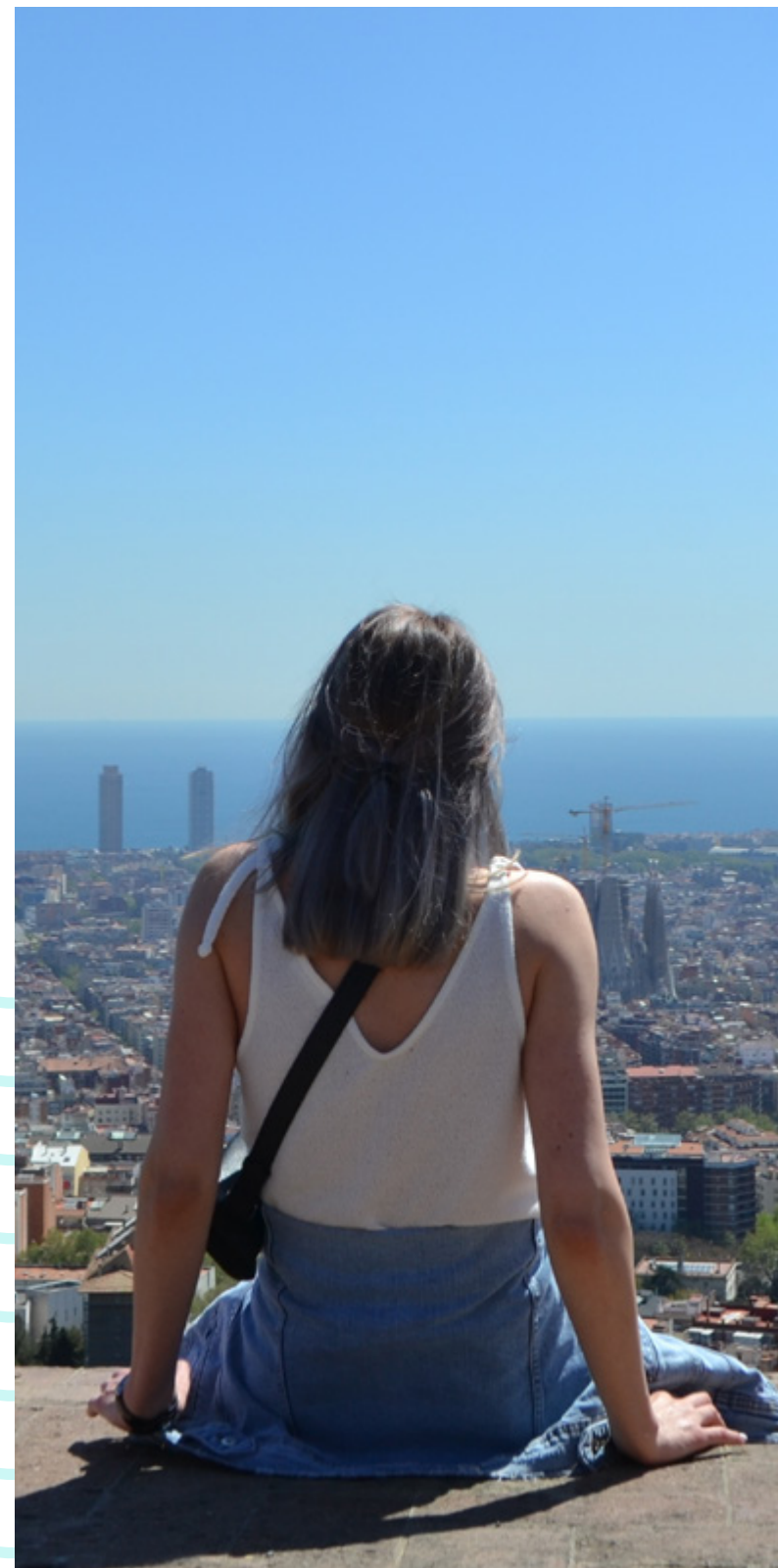
El propòsit de la companyia ens permet enfocar l'Agenda AB2030 cap a les persones, la ciutat i el medi, amb la finalitat de que Aigües de Barcelona sigui una gran impulsora de la sostenibilitat a l'àrea metropolitana de Barcelona, a partir de la cocreació amb els nostres grups de relació.

En línia amb el nostre propòsit, "amb l'impuls de l'aigua canviem el futur", l'Agenda AB2030 també inclou 10 projectes transversals, multidisciplinars i estratègics de creació de valor, així com 23 objectius estratègics amb visió 2030, tots ells definits sota el marc ESG, els quals hem incorporat a la presa de decisions.

Però, a més, des d'Aigües de Barcelona, hem creat la nostra pròpia matriu de criteris i indicadors ESG a partir de l'anàlisi dels principals organismes de referència internacionals en la definició d'aquests criteris, amb l'objectiu de convertir Aigües de Barcelona en una empresa impulsada sota aquests criteris.

Aigües de Barcelona contribueix dia a dia al desenvolupament sostenible de l'entorn metropolità de Barcelona i, de forma global, als Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides. Apostem per crear models de ciutat que posin les persones al centre i que siguin capaços de fer front als desafiaments del present i el futur.

(102-15)



Agenda AB2030

1. Persones



INCLUSIÓ

Aigua compromesa, aigua inclusiva, aigua compartida

OCUPACIÓ

Aigua amb talent

2. Ciutat



INNOVACIÓ I DIGITALITZACIÓ

Aigua intel·ligent, aigua innovadora

RESILIENT

Aigua resilient

3. Medi



ECOSISTEMA

Aigua amb 1.000 vides, aigua ecosistèmica

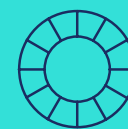
QUALITAT I SEGURETAT

Aigua saludable i segura

Projectes Agenda AB2030



Objectius 2030



Alineats amb la matriu de criteris ESG definida específicament per Aigües de Barcelona

D'aquesta manera Aigües de Barcelona contribueix dia a dia al desenvolupament sostenible de l'entorn metropolità de Barcelona i, de forma global, als Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides. Apostem per crear models de ciutat que posin les persones al centre i que siguin capaços de fer front als desafiaments del present i el futur.

Nous reptes per al 2030

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

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

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

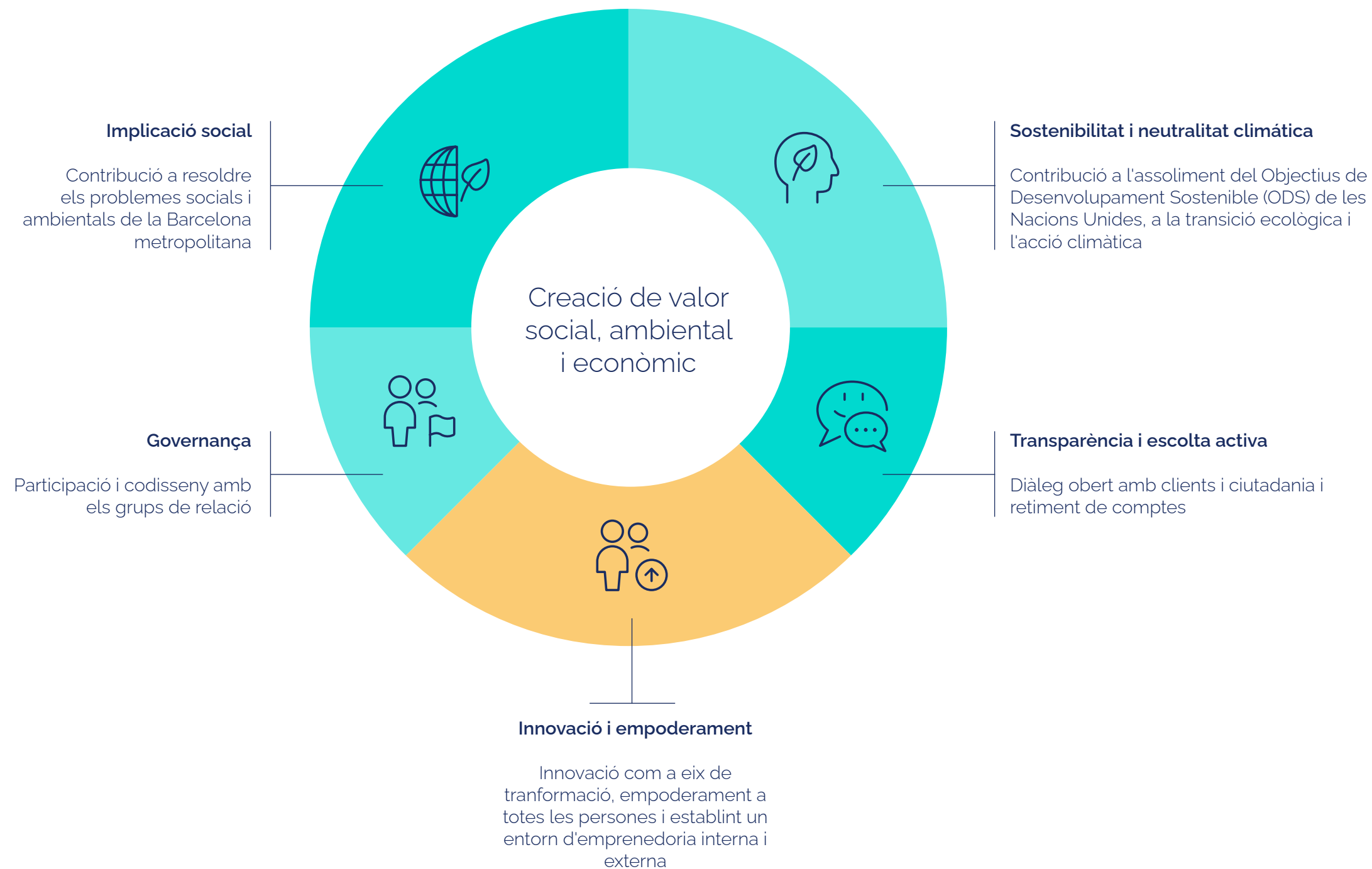
Compromís amb la ciutadania, fomentant la **implicació social, el diàleg i la transparència** amb els clients i la ciutadania.

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

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

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

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





OBJECTIUS DE L'AGENDA AB2030

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

Objectius

Alinear la capacitat de creació de valor de l'empresa amb les necessitats de la societat en l'àmbit metropolità de Barcelona.

Vincular la raó de ser de la companyia amb objectius socials, ambientals, de governança i econòmics.

Assumir el compromís de gestió transparent, eficient i sostenible d'un bé públic.

Integrar els grups de relació en el disseny de les accions i presa de decisions.

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





Objectius estratègics AB2030

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

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

(102-15)

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



(102-15)

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

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

(102-15)

ÀMBIT	EIX ESTRATÈGIC	OBJECTIU 2030	INDICADOR	2021
Medi	Aigua ecosistèmica Treballem per la conservació i millora dels hàbitats naturals implicats en el cicle de l'aigua –fluvials, litorals, marins, zones humides– i la seva biodiversitat, així com per minimitzar la nostra petjada climàtica	Naturalitzar el 100% dels nostres espais, preservant el medi natural i la biodiversitat de les nostres instal·lacions	m² naturalitzats / total m² instal·lacions d'Aigües de Barcelona	24,48%
		Reduir un 55% la petjada de carboni el 2030 (any base 2019)	% de reducció de petjada de carboni respecte de l'any 2019	-2,66%
	Aigua saludable i segura Garantim la millor qualitat de l'aigua per al consum humà	Mantenir l'excel·lència en la garantia sanitària de l'aigua, anticipant-se a les exigències de la nova Directiva d'Aigües de Consum (UE) 2020/2184 (i RD de transposició) pel que fa al control de nous contaminants	% nous paràmetres controlats	*
			% nous paràmetres complint VP*	*
		Millorar la percepció organolèptica de l'aigua per part de la ciutadania	% de la ciutadania que considera que l'aigua de l'aixeta és bona per beure**	40,9%
		Increment anual de 4 centres d'afluència ciutadana que ofereixen aigua de l'aixeta com a primera opció	Nre. de centres d'afluència ciutadana que ofereixen aigua de boca com a primera opció (hospitals, caps, ajuntaments, centres esportius, mercats, centres assistencials)	1

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

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





Projectes 2021-2022 de l'Agenda AB2030

Àmbit persones

Àmbit ciutat

Àmbit medi

Programa Transparència diàleg i proximitat



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

Aigua 360



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

Pla d'acció social



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

Transformació positiva



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

Smart Water 4 Smart City



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

Ecofactories



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

Transició turquesa



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

Aigua regenerada, aigua de futur



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

Neutralitat climàtica



Lideratge i generació de nou valor compartit amb la cadena de valor i agents externs per assolir els objectius de neutralitat climàtica.

Compres sota criteris de sostenibilitat

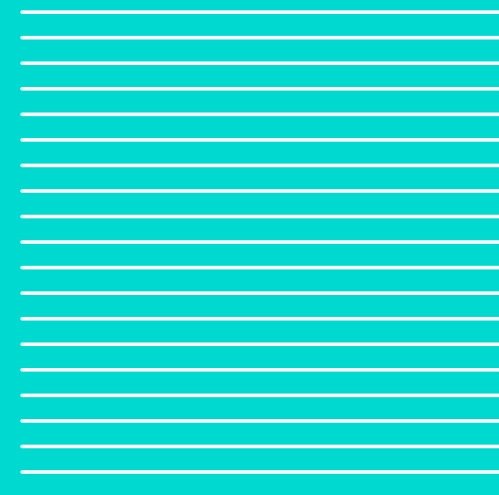
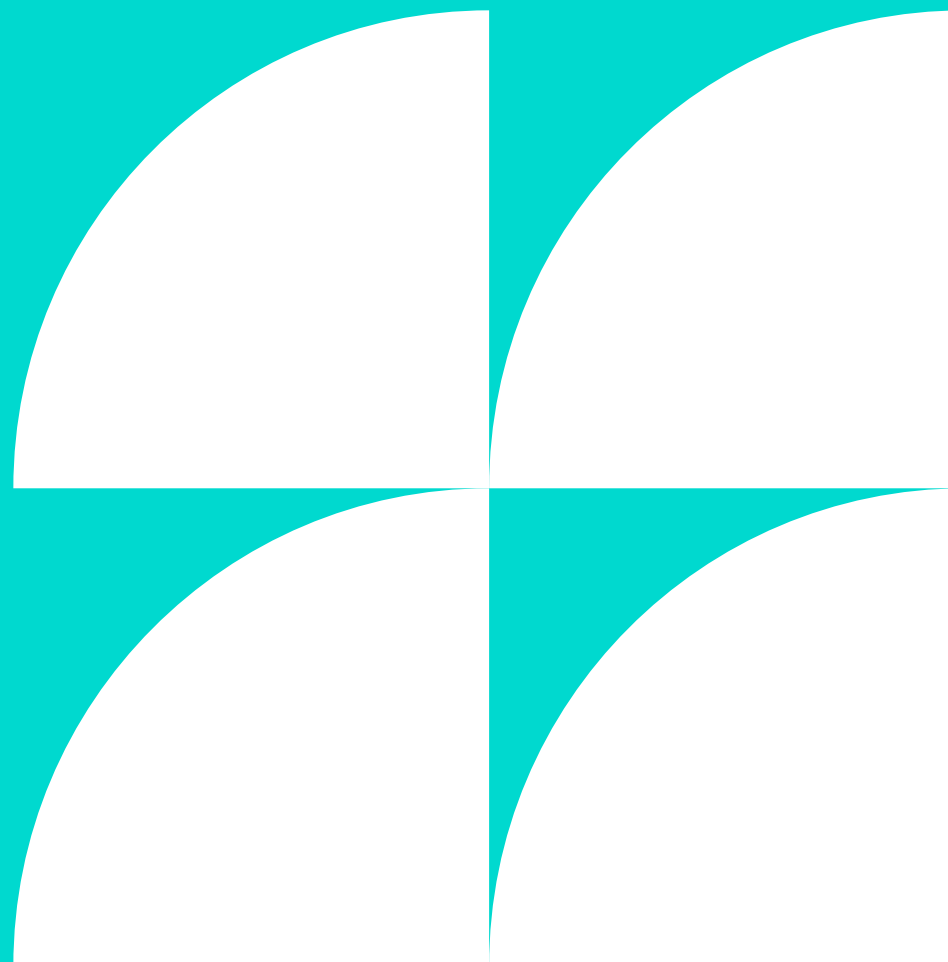
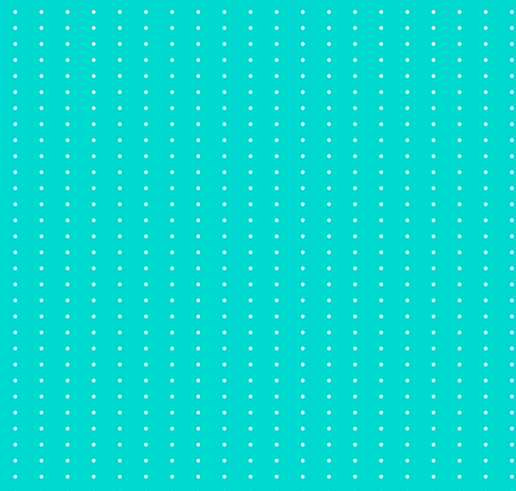
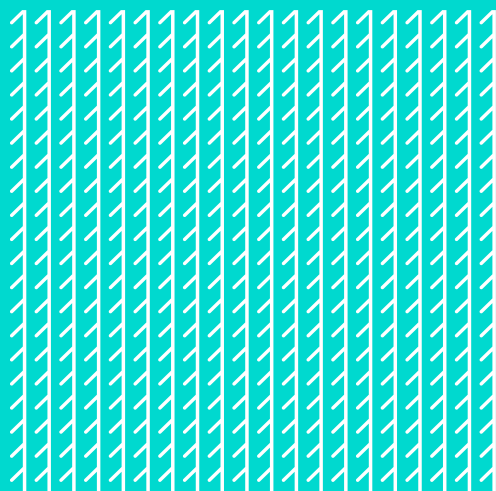
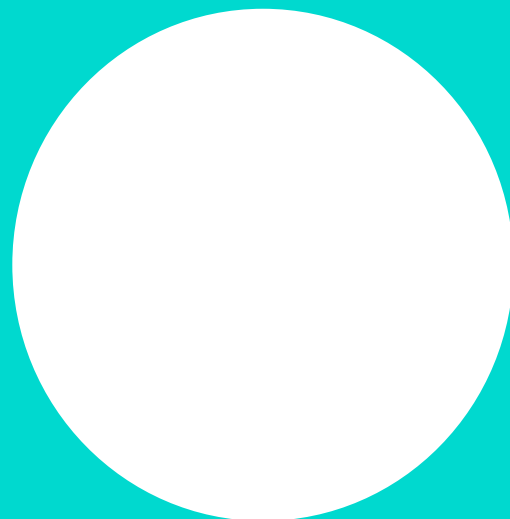


Definir els criteris ambientals i socials per tal de que les compres i contractacions de la companyia es duguin a terme inclouent-hi aquests criteris.



11

ANNEX





PERFIL DE LA MEMÒRIA

(102-50, 102-52, 102-54)

La present memòria de sostenibilitat té com a objectiu informar de manera transparent, fiable i equilibrada sobre els assumptes identificats com a més rellevants per Aigües de Barcelona i els nostres grups de relació en matèria de sostenibilitat durant l'exercici 2021.

El document respon al compromís de la companyia d'informar sobre el compliment i el progrés en la implantació dels 10 principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, així com sobre la contribució als 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible.

L'informe ha estat elaborat de conformitat amb els estàndards de la Global Reporting Initiative (GRI) Core option. A més, Aigües de Barcelona té en compte els principis de la norma AA1000 AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP 2008) en relació amb l'avaluació, gestió, millora i comunicació als grups de relació sobre la responsabilitat i l'acompliment en sostenibilitat, i d'acord amb els principis d'inclusivitat, materialitat, capacitat de resposta i impacte.

En l'elaboració d'aquest document, s'han considerat les directrius sobre la presentació d'informes no financers de la Comissió Europea (2017/C 215/01), derivades de la Directiva 2014/95/UE, i els ja mencionats estàndards GRI, que serveixen de referència per a l'elaboració d'aquesta memòria de sostenibilitat, que cada any publiquem i que, en aquest exercici, complementa i detalla el que indica l'Estat d'informació no financera (EINF), que ha estat elaborat per quart any. L'EINF forma part de l'informe de gestió de la companyia, elaborat d'acord amb els requisits que estableix la Llei 11/2018, de 28 de desembre.

Tant les dades quantitatives com les qualitatives incloses en aquesta memòria de sostenibilitat corresponen al perímetre de consolidació de la companyia (àrea metropolitana de Barcelona).

El període objecte correspon a l'any natural comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2021.





Temes prioritaris i expectatives dels grups de relació

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



Temes materials i equivalència en GRI Standards

(102-44, 102-46, 102-47, 102-49)

Tema material	Estàndard GRI
Reutilització de l'aigua tractada	303: Aigua i afluents
Disponibilitat de l'aigua	303: Aigua i afluents
Qualitat de l'aigua potable	416: Salut i seguretat dels clients
Garantia del subministrament del servei d'aigua als usuaris en situació de vulnerabilitat	203: Impactes econòmics indirectes 413: Comunitats locals
Gestió dels impactes de fenòmens climatològics derivats del canvi climàtic i adaptació	201: Acompliment econòmic
Gestió preventiva dels impactes derivats dels abocaments a la mar	303: Aigua i afluents
Mitigació dels efectes del canvi climàtic, reducció i compensació de les emissions de CO ₂	305: Emissions
Diversitat i igualtat	405: Diversitat i igualtat d'oportunitats
Sostenibilitat de les inversions	203: Impactes econòmics indirectes
Ocupabilitat	203: Impactes econòmics indirectes
Gestió del risc i continuïtat del servei	102-15: Principals impactes, riscos i oportunitats
Claredat de la factura	417: Màrqueting i etiquetatge
Propietats organolèptiques de l'aigua	303: Aigua i afluents 416: Salut i seguretat dels clients
Seguretat i salut laboral	403: Salut i seguretat en el treball
Viabilitat financera i a llarg termini	201: Acompliment econòmic
Desenvolupament de la comunitat local	204: Pràctiques d'adquisició 413: Comunitats locals
Tecnologies intel·ligents	NO GRI

Tema material	Estàndard GRI
Transparència en la gestió del servei	102-16: Valors, principis, estàndards i normes de comportament 205: Lluita contra la corrupció 303: Aigua i afluents
Residus i economia circular	306: Residus (nou)
Formació i desenvolupament dels nostres professionals	404: Formació i ensenyament
Satisfacció dels usuaris	102-43: Enfocament per a la participació dels grups d'interès 102-44: Temes i preocupacions clau esmentats
Ètica i compliance	102-16: Valors, principis, estàndards i normes de comportament 102-17: Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques 205: Lluita contra la corrupció 307: Compliment ambiental
Conscienciació i sensibilització sobre l'ús sostenible de l'aigua	413: Comunitats locals
Captació de talent	NO GRI
Gestió de la comunicació i la reputació	NO GRI
Gestió publicoprivada de l'aigua	NO GRI
Eficiència energètica	302: Energia
Bon govern i transparència	102-16: Valors, principis, estàndards i normes de comportament 102-18: Estructura de govern 205: Lluita contra la corrupció 307: Compliment ambiental 419: Compliment socioeconòmic
Diàleg i relació amb les persones treballadores	102- 41 Acords de negociació col·lectiva



TAULES DE DADES DE SOSTENIBILITAT

CREANT VALOR PER AL PLANETA

Recursos econòmics dedicats al medi ambient

Inversió mediambiental	2019	2020	2021
€	8.097.674	6.404.680	7.608.723

La nostra activitat

Potabilització

Aigua gestionada (hm³)	2019	2020	2021
Producció pròpia d'aigua	118,02	124,78	119,90
Producció pròpia d'aigua superficial	84,28	85,01	74,55
Producció pròpia d'aigua subterrània	33,74	39,77	45,35
Compra d'aigua (origen Ter-Llobregat + altres)	78,46	67,02	68,31
Extracció total dels aqüífers sotmesos a recàrrega *	34,26	40,90	46,34
Producció d'aigua regenerada **	12,40	12,35	** 37,99

(303-3, 303-5)

(*) Fa referència a la quantitat d'aigua captada de l'aqüífer per al seu tractament a les instal·lacions de producció. (**) Necessitats de bombament al riu Llobregat a petició directa de l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA).

Materials utilitzats - consum dels principals reactius producció (kg)	2019	2020	2021
Reactius producció línia d'aigua. Tractament convencional	5.807.036,00	5.547.775,00	6.145.333,95
Reactius producció línia d'aigua. Tecnologies avançades	6.764.978,00	5.848.191,10	5.162.803,71
Reactius producció línia d'aigua. Desinfecció final	267.079,00	207.718,50	223.019,92
Reactius producció línia de fangs	606.750,00	200.538,00	542.065,00
Reactius totals en ETAP (kg)	13.445.843,00	11.804.222,60	12.073.222,58

(306-1)

Durant el 2021 es va generar una quantitat més gran de fang atomitzat. A conseqüència d'això, es van requerir més reactius en aquesta línia de producció. Pel que fa a l'augment dels reactius per al tractament convencional, s'ha degut a una disminució del cabal en tractament avançat. D'altra banda, al 2021, el cabal de sortida d'osmosi inversa es va reduir un 15% respecte del 2020, degut a una captació més gran d'aigua de pou. Una aigua amb més qualitat que no requereix un tractament avançat.



Transport i emmagatzematge

Xarxa de transport (%)	2019	2020	2021
Eficiència hidràulica (ANR)	85,15	83,08	83,22

Distribució intel·ligent

Aigua lliurada (hm³)	2019	2020	2021
Quantitat total d'aigua lliurada	196,48	191,8	188,21

Consum

(303-5)

Consum d'aigua (litres)	2019	2020	2021
Aigua consumida per persona i dia a l'àrea metropolitana de Barcelona	103,70	108,32	104,53

Depuració

Aigua depurada (hm³)	2019	2020	2021
Aigua depurada	265,31	284,08	249,49

Materials utilitzats - consum dels principals reactius depuració (kg)	2019	2020	2021
Reactius depuració línia d'aigua (kg)	7.374.472	7.374.472	10.954.106
Reactius depuració línia de fangs (kg)	2.076.800	2.076.800	2.201.269
Reactius depuració línia de desodorització (kg)	0	626.915	1.099.892
Reactius totals en EDAR (kg)	9.451.272	10.078.187	14.255.267

(306-1)

Tot i que el cabal d'aigua tractada el 2021 ha estat inferior respecte del 2020, hi ha hagut un increment en les concentracions dels principals contaminants i, per això, ha estat necessari consumir més reactius per tal de complir amb els límits d'abocament. Els reactius utilitzats en la línia de desodorització tenen en compte els utilitzats a l'EDAR Besòs (inclou també la línia de deshidratació de fang, que representa un increment del perímetre d'activitat) i l'EDAR del Baix Llobregat.

Càrregues i percentatge d'eliminació de contaminants a les EDAR	2019	2020	2021
DBO5 d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	444,00	382,90	419,89
DBO5 d'aigua de sortida a EDAR (ppm)	12,00	9,64	10,83
Percentatge de reducció de DBO5	97,00	97,48	97,42
DQO d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	942,00	728,78	821,91
DQO d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	59,00	54,86	59,33
Percentatge de reducció de DQO	94,00	92,47	92,78
Sòlids en suspensió (SS) de l'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	486,00	398,09	435,87
SS d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	22,00	20,71	19,93
Percentatge de reducció de SS	96,00	94,80	95,43
Nitrogen d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	75,00	65,78	72,87
Nitrogen d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	36,00	31,44	30,79
Nitrogen retirat (ppm)	39,00	34,33	42,08
Fòsfor d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	10,00	9,40	11,27
Fòsfor d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	2,00	2,09	1,78
Fòsfor retirat (ppm)	8,00	7,31	9,49

(306-1)



Reutilització per a diversos usos o retorn al medi natural (303-4)

Aigua regenerada (hm³)	2019	2020	2021
Aigua regenerada	12,39	12,35	37,99

Neutralitat climàtica

Energia (302-1, 103-2 Energia 2016 – Transició energètica)

Consum d'energia al cicle integral de l'aigua (kWh)	2019	2020	2021
Consum total d'energia elèctrica	204.097.179	200.634.632	214.607.978,39
Consum de gas natural	9.040.376	3.345.970	5.974.554,96
Consum de gasoil	341.841	412.499	227.336,00

Consum d'energia en el procés de producció i distribució (kWh)	2019	2020	2021
Consum d'energia elèctrica	97.365.278	97.198.141	93.639.401,00
Consum de gas natural	8.922.702	3.223.599	* 5.768.230,96
Consum de gasoil	77.369	144.655	132.824,00

(*) La desviació respecte del 2020 està produïda, principalment, per la pandèmia de la covid-19. Durant el 2020, es va reduir el funcionament de la planta de tractament de fangs de Sant Joan Despí. A més, durant el 2021 van augmentar els tractaments de fangs a les ETAP respecte del 2020, efecte que ha generat aquest augment.

Consum d'energia en el procés de depuració (kWh)	2019	2020	2021
Consum d'energia elèctrica	102.177.648	99.009.123	* 116.303.093
Consum de gas natural	2.185	37.931	** 130.274
Consum de gasoil	260.809	266.110	*** 92.237

(*) L'increment s'ha degut a la incorporació de la línia de fangs de l'EDAR del Besòs (abans Metrofang) al perímetre de reporting. (**) Gas natural utilitzat en l'arrencada de motors de biogàs de l'EDAR Baix Llobregat. L'increment s'ha degut a fluctuacions en comptadors i necessitats del servei. (***) Gasoil utilitzat en grups electrògens d'EDAR i EBAR. La reducció s'ha degut al romanent que va quedar de l'any anterior.

Consum d'energia en oficines (kWh)	2019	2020	2021
Consum d'energia elèctrica	4.525.423	4.475.964	4.665.484,39
Consum de gas natural	115.489	84.440	76.050,00
Consum de gasoil	3.663	1.734	2.275,00

Petjada de carboni (305-1, 305-2, 305-3, 305-5, 103-2 Emissions)

Petjada de carboni **	2019	2020	2021
Emissions directes (antic abast 1)	12.827,19	10.714,86	10.385,95
Emissions indirectes (antic abast 2* + abast 3)	66.176,39	57.560,43	70.719,87
Emissions directes + indirectes	79.003,58	68.275,29	81.105,82

(*) L'abast 2 està calculat d'acord amb el mètode Market-based.
(**) Al febrer del 2021 la companyia ha integrat la línia de fangs a l'activitat de l'EDAR Besòs. La petjada de carboni de la companyia és de 81.105,82 t CO₂ eq i la integració mencionada representa una petjada de 10.344,78 t CO₂ eq. Així, la petjada de 2021 sense l'efecte de la integració seria de 70.761,04 t CO₂ eq (81.105,82 - 10.344,78 t CO₂ eq).



	2019	2020	2021
FE Nacional 2021 (t CO ₂ eq/MWh)	-	-	0,14
Emissions indirectes energia (abast 2) (t CO ₂ eq) - <i>location based</i>	-	-	26.436,08

	2019	2020	2021
Emissions directes (abast 1) producció (t CO ₂ eq)	-	-	1.068,45
Cabal total producció (hm³)	-	-	120
<i>t CO₂ eq abast 1 producció aigua potable/hm³ aigua potable produïda</i>	-	-	8,9

(305-1, 305-2, 305-3, 305-5)

Petjada hídrica

Petjada hídrica	2019	2020	2021
Petjada hídrica (m³)	244.980.421,44	228.636.046,30	216.896.080,17
Petjada hídrica - Abastament (m³)	201.132.342,49	179.629.449,62	183.113.409,49
Petjada hídrica - Sanejament (m³)	43.848.078,96	49.006.596,68	33.782.670,68
Petjada hídrica blava (m³)	154.976.413,81	126.328.827,66	112.855.932,09
Petjada hídrica grisa (m³)	90.004.007,63	102.307.218,64	104.040.148,08
Petjada hídrica directa (m³)	244.376.162,43	228.119.861,21	211.233.440,76
Petjada hídrica indirecta (m³)	604.259,01	516.185,09	5.662.639,41
Reducció de la petjada hídrica respecte de l'any anterior (m³)	38.334.132,20	16.344.375,14	11.739.966,13
Petjada hídrica respecte m³ d'aigua potable (m³/m³)	1,2	1,13	1,17
Reducció de la petjada hídrica per a la producció d'aigua regenerada (m³)	12.392.827,00	12.346.254,00	37.967.997,00



Resiliència: adaptació al canvi climàtic

Recursos hídrics alternatius per a la millora ambiental

Aigua reutilitzada (m³)	2019	2020	2021
Agricultura	153.290	142.000	152.065
Medi ambient	12.159.277	12.153.021	* 37.734.532
Recreatiu	80.260	51.233	102.200

(*) L'increment mediambiental s'ha degut a necessitats i demandes directes de l'ACA (E. Baix Llobregat) i de la Cambra Agrària de Gavà-Viladecans en el cas de l'E. Gavà-Viladecans.

Energia eficient i renovable

Energia elèctrica produïda per fonts renovables (kWh)	2019	2020	2021
Energia elèctrica produïda per cogeneració mitjançant biogàs	21.026.593	17.324.735	20.740.588
Energia elèctrica de la planta fotovoltaica	201.990	214.416	210.812
Aportació de les plaques solars tèrmiques en oficines	-	90.916	127.429

Mobilitat sostenible

Flota de vehicles elèctrics	2019	2020	2021
Nombre de vehicles	131	145	154

Economia circular

Residus

(306-2, 306-4, 306-5)

Valorització de residus	2019	2020	2021
% residus valoritzats ETAP	70,87	44,43	* 62,01
% residus valoritzats Ecofactories	97,00	93,24	97,26

(*) El 2021 es va captar un 11% més d'aigua de pous i un 12% menys de riu, fet que ha implicat una reducció en la producció de sorres. Aquest paràmetre també es veu afectat per la qualitat del riu i la meteorologia de l'any.



Generació de residus a les ETAP (103-3, 306-2, 306-3)

Durant el 2021, la companyia va obrir una nova via de gestió del fang deshidratat per a la seva valorització i com a alternativa a l'abocador. Així mateix, pel que fa al fang deshidratat enviat a abocador, l'augment s'ha degut a l'obertura d'una nova via de gestió externa al fang deshidratat que no es pot valoritzar.

El volum de sorres de desarenador enviades a abocador va disminuir significativament, en captar durant el 2021 menys volum d'aigua de riu i més volum d'aigua de pou.

Pel que fa a l'augment dels fangs assecats enviats a abocador, s'ha degut a factors externs de la companyia. La cimentera que valoritza el fang atomitzat de l'ETAP Sant Joan Despi va efectuar dues aturades de planta durant el 2021. Durant les aturades, el destí del fang ha estat l'abocador i això ha fet augmentar la quantitat enviada a aquest destí. D'altra banda, durant el 2021, la planta de fangs va millorar el rendiment respecte del 2020 i, per tant, va produir més fang. Les hores de funcionament de l'atomitzador el 2021 van ser 2.882 h/any, un 59% més que al 2020.

En relació amb l'augment de deixalles enviades a abocador, durant el 2021 la companyia ha disposat d'informació i dades més detallades sobre el destí final dels residus, i això ha permès una millor traçabilitat en la gestió del residu, des de l'origen fins a destí.

Un altre punt important relacionat amb la gestió dels residus ha estat l'augment de residus líquids, degut, principalment, a l'increment en el volum captat de l'ETAP Besòs, que al 2020 va ser d'1,64 hm³ i al 2021 de 2,77 hm³.

Residus no valoritzats (kg)	2019	2020	2021
Sorres de desarenador abocador	590.580	700.400	455.938
Fang assecat abocador	32.980	44.000	59.280
Deixalles abocador	23.051	0	44.547
Carbó actiu saturat	130	0	0
Fang deshidratat	0	4.540	12.746
Residus líquids	140.000	83.640	189.680
Residus valoritzats (kg)	2019	2020	2021
Fang assecat valorització	1.809.880	596.400	1.182.644
Deixalles valoritzat	97.404	66.720	61.555

(306-3)



Generació de residus ecofactories

(103-3, 306-3)

Els residus de desarenatge que s'envien a dipòsit controlat consideren les sorres procedents dels processos de depuració de les EDAR i les de la neteja de collectors i, a aquesta segona activitat, li correspon un volum de sorres de 1.883.580 kg.

El fang líquid del tractament anaerobi correspon als fangs de les EDAR de Vallvidrera i Begues, que es destinen a digestió anaeròbia a les EDAR de Sant Feliu i Gavà-Viladecans, respectivament.

El fang líquid del tractament fisicoquímic correspon al fang de les EDAR de Besòs i Montcada, que, fins al 31 de gener de 2021, es tractava a la línia de deshidratació de fangs del Besòs, operada per una empresa externa. A partir de l'1 de febrer de 2021, aquest tractament passa a ser operat per AB, i els fangs són recollits en aquesta taula com a fang deshidratat.

D'altra banda, els residus "Fang deshidratat - Dipòsit controlat" han estat significatius, encara que inferiors als del 2020, a causa de la presència de zinc en els fangs de Sant Feliu, que n'impedeix l'aplicació en agricultura.

Residus no valoritzats (kg)	2019	2020	2021
Residus de desarenatge - Dipòsit controlat	3.477.770	4.752.020	3.218.890
Residus de garbellament - Dipòsit controlat	3.900.880	2.754.050	3.049.240
Fang deshidratat - Dipòsit controlat	0	6.366.640	3.249.620
Residus valoritzats (kg)	2019	2020	2021
Fang deshidratat - Ús agrícola i jardineria	81.458.300	58.029.690	75.764.150
Fang deshidratat - Assecatge tèrmic	0	624.980	26.840
Fang deshidratat - Compostatge	3.370.380	13.498.810	127.412.350
Fang deshidratat - Tractament anaerobi (digestió)	0	0	7.380.120
Fang assecat - Valorització tèrmica directa (cimenteres)	0	0	0
Fang assecat - Compostatge	0	0	0
Fang assecat - Ús agrícola i jardineria	0	0	0
Fang líquid - Tractament anaerobi (digestió a EDAR pròpia)	5.387.550	4.562.160	6.046.740
Fang líquid - Tractament fisicoquímic (deshidratació per gestor extern)	1.560.001.000	1.552.579.000	132.131.000

(306-2, 306-3, 306-4, 306-5)



Residus perillosos

(306-3, 306-4, 306-5)

Valorització de residus perillosos	2021
% residus valoritzats Ecofactories	51,55
% residus valoritzats ETAP	63,12

Residus perillosos. Producció

(306-2)

Residus perillosos no valoritzats (kg)	2021
Productes químics del laboratori	78
Solucions aquoses amb metalls	592
Residus mèdics	70
Sepiolita impregnada	805
Desengreixant	37
Restes de sòlids contaminats químicament	1
Silicagel	55
Residus perillosos valoritzats (kg)	2021
Kits de laboratori utilitzats	42
Fluorescents i bombetes	117
Envasos contaminats	1368
Dissolvents no halogenats	107
Draps i material absorbent contaminats	478
Acumuladors	281
Aerosols	29
Material absorbent contaminat	88
Piles	183
Taladrines	110

(*) Generació i gestió de residus perillosos Ecofactories

Residus perillosos no valoritzats (kg)	2021
Líquids aquosos de neteja (neteja de peces i mecanització)	4.250
Envasos contaminats	155
Absorbents (draps, material filtrant i filtres d'oli)	5.259
Productes, químics laboratori (kits, reactius i obsolets)	0
Neteges de dipòsits, greixos usats i reactius en desús	5.982
Residus perillosos valoritzats (kg)	2021
Olis minerals	4.060
Envasos contaminats	6.557
Absorbents (draps, material filtrant i filtres d'oli)	5.016
Aerosols	362
Productes químics laboratori (kits, reactius i obsolets)	429
Fluorescents	100
Piles i bateries	50
Altres bateries i acumuladors	70

(*) La companyia treballa en dues línies principals de gestió de residus perillosos: la reducció en origen amb substitució/optimització de materials, productes, tecnologies i usos amb l'objectiu de mantenir totes les ecofactories amb produccions inferiors a 10 t/any i que, actualment, només superem lleugerament a les EDARs del Besòs i Baix Llobregat; i la prioritització de les vies de valorització d'aquests residus (que presenten majors dificultats i especificitats), millorant la segregació per tal de facilitar els gestors finals i els agents/intermediaris l'ús d'aquestes vies de gestió. Els detalls de les accions queden desenvolupades als estudis de minimització disponibles als centres amb produccions superiors a les 10 Tn/any.



CREANT VALOR PER A LA SOCIETAT (413-1)

Una aigua més social per a un món més social

Contribució social (M€)*	2019	2020	2021
Aportacions a entitats del tercer sector (dins LBG)	-	-	0,50
Patrocinis (dins LBG)	-	-	0,40
Projectes d'acció social i altres			1,00
Contribució total	2,80	1,90	1,90

(*) Imports comptabilitzats: en diners, espècie i costos de gestió.

Tipus de contribució a la societat (%)	2019	2020	2021
Educació	46	51	27
Salut	13	13	12
Desenvolupament econòmic	5	15	34
Medi ambient	8	6	2
Art i cultura	20	1	9
Benestar social	6	14	15
Altres	2	0	1
Total	100	100	100

Acció social	2019	2020	2021
Nombre de convenis, projectes, aliances i col·laboracions vigents (London Benchmarking Group, LBG)	143	86	199

Patrocinis	2019	2020	2021
Milers d'euros	684.735	531.913	428.134
Nombre d'accions	45	41	* 128

(*) Al 2021 s'ha modificat el criteri per comptabilitzar els micropatrocinis, i s'ha passat de comptabilitzar-los en bloc a comptabilitzar-los per acció.



Bonificacions i ajudes per a situacions de vulnerabilitat (203-2)

Famílies amb bonificacions i ajudes	2019	2020	2021
Fons de Solidaritat des del 2012	35.980	41.156	46.268
Fons de Solidaritat actiu en data 31/12	29.617	34.409	** 0
Tarifa Social	14.585	*44.958	* 53.333

(*) En data 1/1/2020 es va introduir una millora en la Tarifa Social pel que fa al nombre de beneficiaris, per tal que les unitats familiars que es trobin en situació d'exclusió residencial o de vulnerabilitat apreciada pels Serveis Socials municipals passin a ser beneficiàries de la Tarifa Social. (**) El 4/8/2021 entra en vigor una millora de la Tarifa Social, amb un increment de la bonificació del 50% al 100% de la quota de servei i dels preus dels trams 1 i 2 del concepte 'subministrament d'aigua'. Amb aquesta mesura estructural, el Fons de Solidaritat es transforma per seguir donant oportunitats a les persones en situació de vulnerabilitat a través de programes d'acció social.

Imports bonificats per ajuda (M€)	2019	2020	2021
Fons de Solidaritat	3,5	*2,5	1,8
Tarifa Social	0,3	2,9	** 4,9

(*) En data 1/1/2020 es va introduir una millora en la Tarifa Social, amb un increment de la bonificació del 25% al 50% del concepte 'subministrament d'aigua'. Això ha provocat una reducció de l'aportació econòmica al Fons de Solidaritat el 2020. (**) El 4/8/2021 entra en vigor una millora de la Tarifa Social, amb un increment de la bonificació del 50% al 100% de la quota de servei i dels preus dels trams 1 i 2 del concepte 'subministrament d'aigua'.

CREANT VALOR PER A LES PERSONES TREBALLADORES

(102-8)

La nostra plantilla (102-7)

Plantilla segons el sexe (31/12)	2019		2020		2021	
	Persones	%	Persones	%	Persones	%
Dones	287	26,48%	289	26,69%	303	27,01%
Homes	797	73,52%	794	73,31%	819	72,99%
Contribució total	1.084	100%	1.083	100%	1.122	100%

Plantilla segons l'edat (31/12)	2019		2020		2021	
	Persones	%	Persones	%	Persones	%
Menys de 30 anys	53	4,89%	59	5,44%	58	5,20%
Entre 30 i 50 anys	723	66,7%	699	64,55%	727	64,80%
Més de 50 anys	308	28,41%	325	30,01%	337	30,00%
Total	1.084	100%	1.083	100%	1.122	100%



Plantilla segons la categoria professional (31/12)	2019		2020		2021	
	Persones	%	Persones	%	Persones	%
Direcció i titulació superior	155	14,3%	156	14,4%	159	14,17%
Titulació de grau mitjà	70	6,46%	75	6,93%	87	7,75%
Càrrecs intermedis	336	31%	335	30,93%	334	29,77%
Oficials administratius	152	14,02%	145	13,39%	145	12,92%
Oficials no administratius	282	26,01%	290	26,78%	304	27,09%
Personal auxiliar, obrer i subaltern	89	8,21%	82	7,57%	93	8,30%
Total	1.084	100%	1.083	100%	1.122	100%

Plantilla a temps parcial (31/12)	2019	2020	2021
Dones	3	4	3
Homes	12	9	6
Total	15	13	9

Ocupació (102-7)

(102-8)

Creació neta d'ocupació i rotació segons el sexe	2019			2020			2021		
	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global
Altes durant el període	26	53	79	28	54	82	36	65	101
Baixes durant el període	37	77	114	43	77	120	44	110	154
%	2019			2020			2021		
	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global
Taxa de creació d'ocupació	9,20	6,80	7,43	9,50	6,72	7,47	11,94	8,04	9,10
Taxa de rotació	13,09	14,62	10,73	14,59	14,94	10,93	14,59	13,61	13,87

(*) Dades calculades amb plantilla mitjana.

Creació neta d'ocupació i rotació segons l'edat	2019			2020			2021		
	Menys de 30 anys	Entre 30 i 50 anys	Més de 50 anys	Menys de 30 anys	Entre 30 i 50 anys	Més de 50 anys	Menys de 30 anys	Entre 30 i 50 anys	Més de 50 anys
Altes durant el període	27	40	12	36	38	8	31	63	7
Baixes durant el període	32	55	27	34	53	33	35	71	48
%	2019			2020			2021		
	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global
Taxa de creació d'ocupació	50,12	5,54	4,19	55,03	5,34	2,49	53,68	8,74	2,11
Taxa de rotació	59,40	7,61	0,01	51,97	7,45	0,01	60,61	9,85	14,48

(*) Dades calculades amb plantilla mitjana.



Contractació

(102-7)

Mitjana de contractes a temps parcial segons el sexe	2019			2020			2021		
	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global
Contractes a temps parcial	3,33	13,67	17,00	4,50	12,33	16,83	4,33	8,92	13,25

Mitjana de contractes a temps parcial segons l'edat	2019	2020	2021
Menys de 30 anys	1,92	4,25	1,33
Entre 30 i 50 anys	2,83	3,00	4,50
Més de 50 anys	12,25	9,58	7,42
Total	17,00	16,83	13,25

(102-8)

Mitjana de contractes a temps parcial segons la categoria professional	2019	2020	2021
Direcció i titulació superior	0,33	1,00	1,00
Titulació de grau mitjà	0	0	0
Càrrecs intermedis	3,5	3,24	2,33
Oficials administratius	2,75	3,17	3,42
Oficials no administratius	8,42	7,42	3,92
Personal auxiliar, obrer i subaltern	2,00	2,00	2,58
Total	17,00	16,83	13,25

Mitjana de la plantilla segons el sexe	2019			2020			2021		
	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total
Dones	256,56	26,05	282,61	263,09	31,58	294,67	277,42	24,08	301,5
Homes	742,78	37,2	779,98	742,75	60,66	803,41	753,67	54,75	808,42
Total	999,34	63,25	1.062,59	1005,84	92,24	1098,08	1.031,09	78,83	1.109,92



Mitjana de la plantilla segons l'edat	2019			2020			2021		
	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total
Menys de 30 anys	27,25	26,62	53,87	26,83	38,59	65,42	30,50	27,25	57,75
Entre 30 i 50 anys	691,02	31,36	722,38	670,18	40,90	711,08	677,09	43,58	720,67
Més de 50 anys	281,07	5,27	286,34	308,83	12,75	321,58	323,50	8,00	331,50
Total	999,34	63,25	1062,59	1005,84	92,24	1098,08	1.031,09	78,83	1.109,92

Mitjana de la plantilla segons la categoria professional	2019			2020			2021		
	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total
Direcció i titulació superior	153,23	0	153,23	156,21	0	156,21	156,00	0	156,00
Titulació de grau mitjà	67,36	0	67,36	71,58	0	71,58	77,67	1,92	79,59
Càrrecs intermedis	316,04	13,78	329,82	321,15	18,32	339,47	324,09	14,00	338,09
Oficials administratius	144,19	6	150,19	142,25	7,92	150,17	139,50	6,74	146,24
Oficials no administratius	269,26	10,65	279,91	265,15	27,25	292,40	280,33	19,92	300,25
Personal auxiliar, obrer i subaltern	49,26	32,82	82,08	49,5	38,75	88,25	53,50	36,25	89,75
Total	999,34	63,25	1062,59	1005,84	92,24	1098,08	1.031,09	78,83	1.109,92

Acomiadaments(102-7)

Acomiadaments segons el sexe	2019	2020	2021
Dones	1	1	8
Homes	0	2	22
Total	1	3	30

Acomiadaments segons l'edat	2019	2020	2021
Menys de 30 anys	1	3	0
Entre 30 i 50 anys	0	0	5
Més de 50 anys	1	3	25
Total	2	6	30

Acomiadaments segons la categoria professional	2019	2020	2021
Direcció i titulació superior	0	1	10
Titulació de grau mitjà	0	0	1
Càrrecs intermedis	0	0	12
Oficials administratius	1	0	7
Oficials no administratius	0	1	0
Personal auxiliar, obrer i subaltern	0	1	0
Total	1	3	30

(102-8)



Promoció (102-7)

Promoció interna	2019	2020	2021
Dones promocionades internament	24	24	26
Homes promocionats internament	42	42	70 *

(*) El percentatge de promoció de dones és del 8,58% i el d'homes del 8,55%.

Professionals inclosos en DEO	2019	2020	2021
Dones	82	85	77
Homes	172	175	153
Total	254	260	230

Entorn de treball igualitari i divers (405-1)

Igualtat (%)	2019	2020	2021
Dones al Consell d'Administració	25,00	31,25	40,00
Dones al Comitè de Direcció	36,36	50,00	50,00
Dones en càrrecs directius i de comandament	33,33	36,07	39,15

Persones amb diversitat funcional segons el sexe	2019	2020	2021
Dones	9	10	12
Homes	14	15	16
Total	23	25	28
% sobre total de plantilla	2,12	2,31	2,50

Bretxa salarial (405-2)

Bretxa salarial	2019	2020	2021
%	6,34	5,56	3,52

(102-8)



Bretxa salarial global

Mitjana de salari anual 2021	Dones	Salari mitjà dones	Homes	Salari mitjà homes	Total general	Bretxa salarial
Mitjana total anual	303	50.385,02	819	52.222,62	51.726,37	3,52%

Mitjana de salari anual 2020	Dones	Salari mitjà dones	Homes	Salari mitjà homes	Total general	Bretxa salarial
Mitjana total anual	289	49.989,57	794	52.930,86	52.145,97	5,56%

Mitjana de salari anual 2019	Dones	Salari mitjà dones	Homes	Salari mitjà homes	Total general	Bretxa salarial
Mitjana total anual	287	48.297,80	797	51.565,48	50.700,33	6,34%

Bretxa salarial segons l'edat

Mitjana de retribucions segons l'edat 2021	Dones	Salari mitjà dones	Homes	Salari mitjà homes	Total general	Bretxa salarial
Menys de 30 anys	16	38.261,65	42	36.128,00	36.716,60	-5,91%
Entre 30 i 50 anys	211	50.507,38	516	51.026,37	50.875,74	1,02%
Més de 50 anys	76	52.597,59	261	57.177,54	56.144,68	8,01%

Mitjana de retribucions segons l'edat 2020	Dones	Salari mitjà dones	Homes	Salari mitjà homes	Total general	Bretxa salarial
Menys de 30 anys	20	36.780,18	39	33.905,93	34.880,25	-8,48%
Entre 30 i 50 anys	201	49.899,85	498	51.858,71	51.295,43	3,78%
Més de 50 anys	68	54.139,89	257	57.895,47	57.109,69	6,49%

Mitjana de retribucions segons l'edat 2019	Dones	Salari mitjà dones	Homes	Salari mitjà homes	Total general	Bretxa salarial
Menys de 30 anys	19	33.196,79	34	30.938,87	31.748,31	-7,30%
Entre 30 i 50 anys	207	48.332,48	516	50.002,15	49.524,77	3,34%
Més de 50 anys	61	52.883,72	247	57.701,84	56.744,49	8,35%

Bretxa salarial segons la classificació professional

Mitjana de retribucions segons la classificació professional 2021	Dones	Salari mitjà dones	Homes	Salari mitjà homes	Total general	Bretxa salarial
Direcció	5	88.045,90	5	110.986,80	99.516,35	20,67%
Comandament	69	64.779,49	110	71.421,75	68.861,33	9,30%
Personal tècnic	99	49.160,20	180	54.882,68	52.852,12	10,43%
Personal administratiu	109	43.365,07	38	39.014,92	42.240,54	-11,15%
Personal operari	21	36.333,07	486	47.320,06	46.864,98	23,22%



Mitjana de retribucions segons la classificació professional 2020	Dones	Salari mitjà dones	Homes	Salari mitjà homes	Total general	Bretxa salarial
Direcció	3	101.092,99	3	119.457,32	110.275,15	15,37%
Comandament	63	67.166,10	114	75.725,60	72.678,99	11,30%
Personal tècnic	97	47.538,79	180	55.467,51	52.691,03	14,29%
Personal administratiu	106	43.231,55	38	41.092,97	42.667,21	-5,20%
Personal operari	20	35.921,74	459	46.819,89	46.364,85	23,28%

Mitjana de retribucions segons la classificació professional 2019	Dones	Salari mitjà dones	Homes	Salari mitjà homes	Total general	Bretxa salarial
Direcció	4	104.869,31	7	118.236,67	113.375,82	11,31%
Comandament	57	64.835,13	111	74.305,84	71.092,56	12,75%
Personal tècnic	94	46.841,94	185	54.213,80	51.730,09	13,60%
Personal administratiu	113	41.543,74	40	39.780,26	41.091,27	-4,43%
Personal operari	19	34.147,56	455	44.925,48	44.493,46	23,99%

Conciliació personal, familiar i laboral

Flexibilitat	2019				2020				2021			
	Dones	Homes	Total	%	Dones	Homes	Total	%	Dones	Homes	Total	%
Nombre de persones amb reducció de jornada per cuidar fills o altres	38	14	52	4,80	25	8	33	3,05	23	8	31	2,76
Persones que han gaudit de flexibilitat de la jornada	264	341	605	55,81	260	351	611	56,42	279	343	622	55,44

Formació

(404-1)

Hores de formació segons la categoria i el sexe	2019			2020			2021		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Direcció i titulació superior	3.312,75	3.103,50	6.416,25	1.741,48	3.671,87	5.413,35	1.951,48	3.344,12	5.295,60
Titulació de grau mitjà	521	759,75	1.280,75	964,93	2.644,48	3.609,41	895,03	2.083,53	2.978,56
Càrrecs intermedis	1.769,75	6.188,00	7.957,75	2.993,57	9.166,88	12.160,45	1.933,17	5.791,03	7.724,20
Oficials administratius	3.056,00	634	3.690,00	3.234,77	1.439,98	4.674,75	1.221,43	519,98	1.741,41
Oficials no administratius	440,25	10.617,75	11.058,00	33,1	7.794,30	7.827,40	6,00	8.580,10	8.586,10
Personal auxiliar, obrer i subaltern	186	1.035,50	1.221,50	917,72	2.578,47	3.496,19	192,00	1.233,25	1.425,25
Total	9.285,75	22.338,50	31.624,25	9.885,57	27.295,98	37.181,55	6.199,11	21.552,01	27.751,12



Seguretat i salut laboral

(403-9, 403-10)

Seguretat i salut laboral	2019			2020			2021		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Índex de freqüència *	6,19	10,73	10,24	0,00	6,75	5,24	2,01	5,21	4,24
Índex de gravetat **	0,05	0,43	0,35	0,00	0,07	0,05	0,01	0,08	0,06
Malalties professionals	0	2	2	0	0	0	0	0	0
Accidents de treball amb baixa	3	14	17	0	9	9	1	7	8
Accidents sense baixa	9	32	41	0	19	19	1	19	20
Accidents in itinere	10	12	22	4	5	9	3	6	9

(*) Queden exclosos els accidents in itinere. Durant el 2021, s'han produït un total de 8 accidents amb baixa, de manera que l'índex de freqüència se situa en un 4,24 per sota de l'objectiu anual establert. (**) S'han comptabilitzat un total de 114 dies perduts pels accidents amb baixa ocorreguts, la qual cosa equival a un índex de gravetat de 0,06, per sota de l'objectiu anual establert. En ambdós casos, s'evidencia una millora manifesta pel que respecta als índexs de sinistralitat en referència als dos anys anteriors.

Absentisme	2019			2020			2021		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Hores d'absentisme	36.115,62	75.399,88	111.515,50	21.536,17	45.783,70	67.319,87	16.760,75	49.702,63	66.463,38
Índex d'absentisme	7,64%	5,78%	6,28%	4,93%	4,72%	4,78%	3,38%	3,70%	3,61%

Classificació de l'absentisme per hores

	2019			2020			2021		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Accident laboral	380,21	2.942,03	3.322,24	0	1.635,45	1.635,45	22,90	1.791,10	1.814,00
Accident in itinere	399,68	1.145,21	1.544,89	0	397,44	397,44	0	366,82	366,82
Malaltia	35.097,53	71.170,63	106.268,16	21.536,17	43.001,61	64.537,78	16.737,85	47.544,71	64.282,56
Baixa de llarga durada*	238,2	142,01	380,21	0	749,2	749,2	0	0	0
Total general	36.115,62	75.399,88	111.515,50	21.536,17	45.783,70	67.319,87	16.760,75	49.702,63	66.463,38

(*) Baixes de llarga durada, assumides per la mútua.

Benestar

Evolutiu nivell assistencial

	2019	2020	2021
Nombre de persones	53	67	43
Nombre de visites	147	171	145



CREANT VALOR PER ALS NOSTRES CLIENTS

Un control de qualitat assegurat

(416-1)

Grau de compliment de paràmetres amb rellevància sanitària (%)	2019	2020	2021
Compliment de paràmetres amb rellevància sanitària	100	100	100

Grau de compliment de paràmetres indicadors (sense impacte sanitari) (%)	2019	2020	2021
Qualitat fisicoquímica de l'aigua: determinacions fisicoquímiques conformes / total de determinacions fisicoquímiques per al control de la qualitat de l'aigua · (100)	99,95	99,97	99,99
Qualitat microbiològica de l'aigua: determinacions microbiològiques conformes / total de determinacions microbiològiques per al control de la qualitat de l'aigua · (100)	99,89	99,79	99,79

Controls efectuats	2019	2020	2021
Xarxa de distribució i transport (laboratori)	120.353	126.315	150.955
Xarxa de distribució i transport (equips en línia)	283.828	270.912	270.582
Total xarxa de distribució i transport	404.181	397.227	421.537
Depuració (EDAR)	96.832	78.501	97.108
Conca del Llobregat	103.042	95.286	98.667
Nombre d'analitzadors en línia a la xarxa	217	215	219

Enquestes de satisfacció

Evolució satisfacció dels clients	2019	2020	2021
Índex de satisfacció	7,75	7,36	7,49

Requeriments i reclamacions

(102-44)

Requeriments	2019	2020	2021
Requeriments per als diferents canals de comunicació (OFEX, oficines, atenció telefònica, etc.) *	1.399.261	1.475.036	1.695.897

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

Nombre de requeriments per canal	2019	2020	2021
Oficines en xarxa	292.523	386.412	400.485
Oficines	199.200	57.271	55.225
Atenció telefònica	771.799	872.078	991.077
Correu electrònic	75.710	97.180	171.681
Altres canals	60.029	62.095	77.429
Total	1.399.261	1.475.036	1.695.897



Requeriments generats durant l'any natural per tipologia	2019	2020	2021
Consultes	539.042	617.764	706.361
Reclamacions comercials	9.732	21.795	13.224
Reclamacions tècniques	51.126	45.290	47.037
Sol·licituds	799.361	790.187	929.275
Total	1.399.261	1.475.036	1.695.897

Reclamacions * comercials tancades	2019	2020	2021
Nombre de reclamacions	9.811	15.587	14.228
Favorables al client	3.550	6.677	5.408
Desfavorables al client	5.519	8.081	7.747
Altres	742	829	1.073

(*) Reclamació és una demanda que fa un client a Aigües de Barcelona perquè no està d'acord amb algun servei prestat, factura, etc.

Reclamacions * tècniques tancades	2019	2020	2021
Nombre de reclamacions	50.538	43.750	45.758

Reclamacions ateses en menys de 10 dies *	2019	2020	2021
%	96,61	20,29	69,96 *

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

Customer counsel

(102-44)

Customer counsel	2019	2020	2021
Reclamacions totals rebudes	131	123	121

Estat de les reclamacions a 31 de desembre	2019	2020	2021
Tancades	131	123	101
En curs	0	0	20

Reclamacions segons tipus (% sobre el total registrat)	2019	2020	2021
Consum d'aigua o fuga	60,00%	68,00%	55,40%
Procés de contractació o canvi de nom	11,00%	11,00%	15,70%
Atenció al client	8,00%	7,00%	11,60%
Altres	21,00%	14,00%	17,30%



Reclamacions segons tipus de gestió realitzada	2019	2020	2021
Mediació	79%	78%	78%
Assessorament	10%	11%	16%
No acceptades	5%	7%	1%
Transferides a l'empresa	7%	4%	5%

Reclamacions segons resultat obtingut*	2019	2020	2021
Favorables o parcialment favorables	73%	94%	83%
Neutres: assessoria	11%	1%	16%
Desfavorables	9%	2,5%	0%
Client no accepta proposta	6%	2,5%	1%
Empresa no pot aplicar proposta	1%	0%	0%

(*) Les dades del 2021 són sobre el total de reclamacions tancades a 31/12/21. Les d'anys anteriors s'han actualitzat a 31/12/21 i, per aquest motiu, no coincideixen amb les dels informes d'anys anteriors, que es van extreure al tancament de l'any en estudi.

UNA CADENA DE SUBMINISTRAMENT SÒLIDA, LOCAL I COMPROMESA

(102-9, 103-2 Pràctiques d'adquisició) 308-1

Avaluació de proveïdors	2019	2020	2021
Proveïdors avaluats	1.165	1.106	1.158
Valoració alta (8-10)	96%	96%	96,4%
Valoració mitja/alta (6-8)	4%	4%	3,6%
Valoració baixa (menys de 6)	0%	0%	0%

(102-9, 103-2 Pràctiques d'adquisició)

Indicadors de certificació	2019	2020	2021
Proveïdors amb ISO 9001	83,60	84,30	84,10
Proveïdors amb ISO 14001	81,80	82,20	82,70
Proveïdors amb ISO 45001	69,00	69,20	70,20

(102-9, 103-2 Pràctiques d'adquisició) 308-1

Licitacions	2019	2020	2021
Nombre de licitacions amb criteris de sostenibilitat	39	35	60 *

(*) Hi ha un increment significatiu del nombre de procediments en els quals s'han inclòs criteris de sostenibilitat, fruit de l'estratègia de sostenibilitat de la companyia i del projecte de l'Agenda 2030 Compra sota criteris de sostenibilitat.



(102-9, 103-2 Pràctiques d'adquisició)

Volum de compra certificada RSC	2019	2020	2021
%	51,00	83,00	80,80

(102-9, 103-2 Pràctiques d'adquisició, 204-1)

Compra local	2019	2020	2021
%	81,30	78,60	71,11

(102-9, 103-2 Pràctiques d'adquisició)

Compra local i no local (nombre de proveïdors)	2019	2020	2021
Local (província de Barcelona)	961	908	933
Resta Catalunya i Espanya	323	303	354
Internacional	31	24	25

(102-9, 103-2 Pràctiques d'adquisició)

Compra local i no local (M€)	2019	2020	2021
Local (província de Barcelona)	210,40	191,65	208,03
Resta Catalunya i Espanya	47,30	51,29	67,33
Internacional	1,20	0,81	0,35





(102-55)

GRI CONTENT INDEX



Aquesta memòria ha estat elaborada d'acord amb els estàndards GRI Core option. El Materiality Disclosures Service de la GRI ha revisat que l'índex de continguts GRI es presenta clarament i que les referències relatives a la divulgació dels temes 102-40 a 102-49 s'alineen amb les seccions adequades del cos de la memòria. El servei s'ha dut a terme a partir de la versió catalana de la memòria.

GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
-----	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

GRI 101 FONAMENTS 2016

GRI 102 CONTINGUTS BÀSICS GENERALS 2016

Perfil de l'organització						
102-1	Nom de l'organització	Aigües de Barcelona. Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, SAU		✓		
102-2	Activitats, marques, productes i serveis	22-27		✓		
102-3	Localització de la seu central de l'organització	C/ General Batet, 1-4 08028 Barcelona, Spain		✓		
102-4	Localització de les operacions	24		✓		
102-5	Propietat i forma jurídica	111		✓		
102-6	Mercats servits	24		✓		
102-7	Dimensió de l'organització	24, 128, 159-163		✓		
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors	159-163		✓	Principi 6	ODS 8, ODS 12, ODS 17
102-9	Cadena de subministrament	103-107, 169-170		✓		
102-10	Canvis significatius en l'organització i la cadena de subministrament	No hi ha hagut canvis significatius.		✓		
102-11	Principi o enfocament de precaució	35		✓		
102-12	Iniciatives externes	10, 11, 53, 54, 56		✓		
102-13	Afiliació a associacions	53, 54, 135		✓		



GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
-----	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

Estratègia						
102-14	Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions	3-7		✓		
102-15	Principals impactes, riscos i oportunitats	36, 37, 116-119, 138, 142-144		✓		
Ètica i integritat						
102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta	8, 10, 11, 122-126		✓	Principi 10	ODS 16
102-17	Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	122-124		✓		
Govern						
102-18	Estructura de governança	112		✓		
102-20	Responsabilitat en l'àmbit executiu de temes econòmics, ambientals i socials	113		✓		
102-22	Composició del màxim òrgan de govern i els seus comitès	113, 114		✓		ODS 5, ODS 16
102-26	Funció del màxim òrgan de govern en la selecció de propòsits, valors i estratègia	113, 115		✓		
Participació dels grups d'interès						
102-40	Llistat dels grups d'interès	30		✓		
102-41	Acords de negociació col·lectiva	El 100 % de treballadors d'Aigües de Barcelona estan coberts per convenis col·lectius. 85		✓	Principi 3	ODS 8
102-42	Identificació i selecció de grups d'interès	30		✓		

GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
-----	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interès	30-33		✓		
102-44	Temes i preocupacions clau mencionats	30, 32, 33, 95, 149, 167, 168		✓		
Pràctiques per a l'elaboració d'informes						
102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	111		✓		
102-46	Definició dels continguts de l'informe i la cobertura dels temes	32, 149, 179		✓		
102-47	Llista de temes materials	32, 149		✓		
102-48	Reexpressions de la informació	No hi ha hagut reformulacions de la informació facilitada en memòries anteriors		✓		
102-49	Canvis en l'elaboració d'informes	32, 149		✓		
102-50	Període objecte de l'informe	147		✓		
102-51	Data de l'últim informe	Juny 2021.		✓		
102-52	Cicle d'elaboració d'informes	Anual. 147		✓		
102-53	Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	182		✓		
102-54	Declaracions de l'elaboració de l'informe de conformitat amb els estàndards GRI	147		✓		
102-55	Índex de continguts GRI	171-179		✓		
102-56	Verificació externa	180-181		✓		



GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
-----	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

GRI 200 TEMES ECONÒMICS

Acompliment econòmic 2016						
GRI 103: ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ 2016						
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	32, 179		✓		
103-2	Enfocament de gestió i components	127		✓		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	127		-		
GRI 201: ACOMPLIMENT ECONÒMIC 2016						
201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	127		✓		ODS 2, ODS 5, ODS 7, ODS 8, ODS 9
201-2	Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic	37, 116		✓	Principi 7	ODS 13
Impactes econòmics indirectes						
GRI 103: ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ 2016						
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	32, 179		✓		
103-2	Enfocament de gestió i components	64, 127		✓		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	127		-		
GRI 203: IMPACTES ECONÒMICS INDIRECTES 2016						
203-1	Inversions en infraestructures i serveis als quals s'ha donat suport	El 2021 s'han invertit 44,56 M€ en infraestructures i altres serveis de l'activitat		✓		
203-2	Impactes econòmics indirectes significatius	58, 60, 65-67, 159		✓		ODS 1, ODS 8, ODS 10

GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
-----	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

Pràctiques d'adquisició						
GRI 103: ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ 2016						
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	32, 179		✓		
103-2	Enfocament de gestió i components	103, 104, 169, 170		✓		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	169-170		-		
GRI 204: PRÀCTIQUES D'ADQUISICIÓ 2016						
204-1	Proporció de despesa en proveïdors locals	103, 107, 170		✓		ODS 12
Anticorrupció						
GRI 103: ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	32, 179		✓	Principi 10	
103-2	Enfocament i components de la gestió	125-126		✓		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	125-126		-		
GRI 205: ANTICORRUPCIÓ 2016						
205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	123-126		✓	Principi 10	ODS 16



GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
-----	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

GRI 300 TEMES AMBIENTALS

Energia						
GRI 103: ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	32, 179		✓	Principis 7, 8 i 9	
103-2	Enfocament i components de la gestió	38, 152		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS12, ODS13, ODS 14,ODS 15
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	121		—	Principis 7, 8 i 9	
GRI 302: ENERGIA 2016						
302-1	Consum energètic dins de l'organització	38, 40, 152		✓	Principis 7, 8 i 9	
Aigua i efluent						
GRI 103: ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	32, 179		✓	Principis 7, 8 i 9	
103-2	Enfocament i components de la gestió	23, 24, 42-44		✓	Principis 7, 8 i 9	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	121		—	Principis 7, 8 i 9	
GRI 303: AIGUA I EFLUENTS 2018						
303-1 Enfoc. de Gestió	Interacció amb l'aigua com a recurs compartit	25, 43, 44		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 6
303-2 Enfoc. de Gestió	Gestió dels impactes relacionats amb els vessaments d'aigua	27, 43, 44, 49		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 13, ODS 14, ODS 15

GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
-----	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

303-3	Extracció d'aigua	150		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 6, ODS 8, ODS 12
303-4	Vessaments d'aigua	44, 152		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 13, ODS 14, ODS 15
303-5	Consum d'aigua	27, 151		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 6, ODS 8, ODS 12
Emissions						
GRI 103: ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	32, 179		✓	Principis 7, 8 i 9	
103-2	Enfocament i components de la gestió	36, 38, 152		✓	Principis 7, 8 i 9	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	109, 121		—	Principis 7, 8 i 9	
GRI 305: EMISSIONS 2016						
305-1	Emissions directes de GEH	152, 153		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS12, ODS 13,ODS14, ODS 15
305-2	Emissions indirectes de GEH	152, 153		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS12, ODS 13,ODS14, ODS 15
305-3	Altres emissions indirectes de GEH	152, 153		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS12, ODS 13,ODS14, ODS 15
305-5	Reducció dels GEH	39, 45, 152, 153		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS12, ODS 13,ODS14, ODS 15
Residus						
GRI 103: ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	32, 179		✓	Principis 7, 8 i 9	



GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
-----	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

103-2	Enfocament i components de la gestió	46-48		✓	Principis 7, 8 i 9	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	121		—	Principis 7, 8 i 9	
GRI 306: RESIDUS 2020						
306-1	Generació de residus i impactes significatius relacionats amb els residus	46, 151		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS6, ODS 12, ODS 14
306-2	Gestió d'impactes significatius relacionats amb els residus	46, 154-157		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS6, ODS 12, ODS 14
306-3	Residus generats	155, 156, 157		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS6, ODS 12, ODS 14
306-4	Residus no destinats a eliminació	46, 154, 156, 157		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS6, ODS 12, ODS 14
306-5	Residus destinats a eliminació	154, 156, 157		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS6, ODS 12, ODS 14
Compliment ambiental						
GRI 103: ENFOCAMENT DE GESTIÓ						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	32, 179		✓	Principis 7, 8 i 9	
103-2	Enfocament i components de la gestió	36		✓	Principis 7, 8 i 9	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	121		—	Principis 7, 8 i 9	
GRI 307: COMPLIMENT AMBIENTAL 2016						
307-1	Incompliment de la legislació i la normativa ambiental	L'any 2021 no hi ha hagut multes ni sancions no monetàries per incompliment de la legislació o la normativa ambientals que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 50.000 €.		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 13

GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
-----	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

GRI 400 TEMES SOCIALS

Salut i seguretat en el treball						
GRI 103: ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	32, 179		✓	Principi 6	
103-2	Enfocament i components de la gestió	79		✓	Principi 6	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	121		—		
GRI 403: SALUT I SEGURETAT EN EL TREBALL 2018						
403-1 Enfoc. de Gestió	Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	79, 119		✓	Principi 6	ODS 8
403-2 Enfoc. de Gestió	Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents	79, 83		✓	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-3 Enfoc. de Gestió	Serveis de salut en el treball	79		✓		ODS 3
403-4 Enfoc. de Gestió	Participació dels treballadors, consultes i comunicació sobre salut i seguretat en el treball	80, 83, 86-88		✓		
403-5 Enfoc. de Gestió	Formació dels treballadors sobre salut i seguretat en el treball	82		✓		
403-6 Enfoc. de Gestió	Foment de la salut dels treballadors	79-84		✓		ODS 3



GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
-----	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

403-7	Enfoc. de Gestió	Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors directament vinculats mitjançant relacions comercials	80, 81, 82		✓		ODS 3, ODS 8
403-8		Treballadors coberts per un sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	El 100 % dels treballadors d'Aigües de Barcelona estan coberts pel Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball.		✓		ODS 8
403-9		Lesions per accident laboral	166		✓		ODS 3, ODS 8
403-10		Mals i malalties laborals	166		✓		ODS 3, ODS 8

Formació dels empleats

GRI 103 ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ 2016

103-1		Explicació i cobertura del tema material	32, 179		✓		
103-2		Enfocament i components de la gestió	77		✓		
103-3		Avaluació de l'enfocament de gestió	78		-		

GRI 404: FORMACIÓ I EDUCACIÓ 2016

404-1		Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	8, 70, 78, 165		✓	Principi 6	ODS 4, ODS 5, ODS 8
404-3		Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques d'acompliment i desenvolupament professionals	100%		✓		

GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
-----	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

Diversitat i igualtat d'oportunitats

GRI 103 ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ 2016

103-1		Explicació i cobertura del tema material	32, 179		✓		
103-2		Enfocament i components de la gestió	70		✓		
103-3		Avaluació de l'enfocament de gestió	70		-		

GRI 405: DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS 2016

405-1		Diversitat en òrgans de govern i treballadors	70, 71, 113, 163		✓		
405-2		Ràtio del salari base i de la remuneració de les dones enfront dels homes	71, 72, 163, 164		✓	Principi 6	ODS 5, ODS 8, ODS 10

Comunitats locals

GRI 103 ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ 2016

103-1		Explicació i cobertura del tema material	32, 179		✓	Principi 1	
103-2		Enfocament i components de la gestió	55, 62		✓	Principi 1	ODS 1, ODS 3, ODS 4 , ODS 5, ODS 13, ODS 17
103-3		Avaluació de l'enfocament de gestió	121		-	Principi 1	

GRI 413: COMUNITATS LOCALS 2016

413-1		Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	56, 62, 158		✓	Principi 1	
-------	--	--	-------------	--	---	------------	--



GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
-----	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

Salut i seguretat dels clients						
GRI 103: ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	32, 179		✓		
103-2	Enfocament i components de la gestió	90, 91, 95, 96		✓		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	121		—		
GRI 416: SALUT I SEGURETAT DELS CLIENTS 2016						
416-1	Avaluació dels impactes en la salut i la seguretat de les categories de productes o serveis	91, 167		✓		ODS3
416-2	Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i la seguretat de les categories de productes i serveis	L'any 2021 no hi ha hagut incidents derivats de l'incompliment de la legislació o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 50.000 €.		✓		ODS 3 , ODS 16
Màrqueting i etiquetatge						
GRI 103 ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	32, 179		✓		
103-2	Enfocament i components de la gestió	99		✓		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	121		—		

GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
-----	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

GRI 417: MÀRQUETING I ETIQUETATGE 2016						
417-1	Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	99		✓		ODS 12, ODS 16
417-2	Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	L'any 2021 no hi ha hagut casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis.		✓		
Compliment socioeconòmic						
GRI 103 ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	32, 179		✓		
103-2	Enfocament i components de la gestió	112, 122, 123		✓		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	121, 123		—		
GRI 419 COMPLIMENT SOCIOECONÒMIC 2016						
419-1	Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	L'any 2021 no hi ha hagut multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb l'àmbit social o econòmic que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 50.000 €.		✓		ODS 16



GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
-----	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

NO GRI

Captació de talent						
GRI 103 ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ 2016						
103-1	Explicació del tema material i de les seves fronteres	32, 179		✓		
103-2	Enfocament i components de la gestió	69-70, 73, 77-79		✓		ODS 8
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	77-79		-		
	Nombre de promocions internes establertes a l'organització	79		✓		
	Nombre de mesures de conciliació familiar	74		✓		
Gestió de les crisis i de la reputació						
GRI 103 ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	32, 179		✓		
103-2	Enfocament i components de la gestió	95, 96, 112, 122		✓		ODS 16
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	121		-		
	Canals de comunicació establerts amb els grups de relació	31, 33, 84-85, 95, 96		✓		

GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
-----	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

Tecnologies intel·ligents						
GRI 103 ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	32, 179		✓		
103-2	Enfocament i components de la gestió	129-136		✓		ODS 9
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	121		-		
	Nombre de projectes en R+D+I	130		✓		
	Despesa en R+D+I	130		✓		
Gestió publicoprivada de l'aigua						
GRI 103 ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	32, 179		✓		
103-2	Enfocament i components de la gestió	112		✓		ODS 17
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	121		-		
	Estructura del Consell d'Administració	112, 113		✓		



GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
-----	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

Ocupabilitat						
GRI 103 ENFOCAMENT DE LA GESTIÓ 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	32, 179		✓		
103-2	Enfocament i components de la gestió	58, 60		✓		ODS 8-ODS 17
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	58, 60		-		
	Número de doctorats industrials	78, 133		✓		
	Projectes locals (centres FP)	58-60		✓		

Taula de cobertura d'aspectes materials (102-46, 103-1)

	Tema material	Cobertura *	Implicació **
GRI 200: temes econòmics	GRI 201: Acompliment econòmic 2016	Interna i externa	Directa i indirecta
	GRI 203: Impactes econòmics indirectes	Interna i externa	Directa i indirecta
	GRI 204: Pràctiques d'adquisició	Interna i externa	Directa i indirecta
	GRI 205: Anticorrupció	Interna i externa	Directa i indirecta
GRI 300: temes ambientals	GRI 302: Energia 2016 (transició energètica)	Interna i externa	Directa
	GRI 303: Aigua i efluent 2018	Interna i externa	Directa
	GRI 305: Emissions 2016	Interna i externa	Directa i indirecta
	GRI 306: Residus 2020	Interna i externa	Directa
	GRI 307: Compliment ambiental 2016	Interna	Directa
GRI 400: temes socials	GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2018	Interna	Directa
	GRI 404: Formació i educació 2016	Interna i externa	Directa
	GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016	Interna i externa	Directa
	GRI 413: Comunitats locals 2016	Interna i externa	Directa i indirecta
	GRI 416 Salut i seguretat dels clients 2016	Interna i externa	Directa i indirecta
	GRI 417 Màrqueting i etiquetatge 2016	Interna i externa	Directa
	GRI 419: Compliment socioeconòmic 2016	Interna	Directa
No GRI	Captació de talent 2016	Interna i externa	Directa
	Gestió de les crisis i de la reputació	Interna i externa	Directa i indirecta
	Tecnologies intel·ligents	Interna i externa	Directa i indirecta
	Gestió publicoprivada de l'aigua	Interna i externa	Directa i indirecta
	Ocupabilitat	Interna i externa	Directa i indirecta

(*) Indica on es produeix l'impacte: dins de l'organització o fora de l'organització.
(**) Indica la implicació de l'organització respecte l'impacte: directa (l'organització ha causat directament l'impacte) o indirecta (l'organització està vinculada a l'impacte a través de les relacions de negoci).



(102-56)

VERIFICACIÓ EXTERNA



Ernst & Young, S.L.
Edificio Sarrià Forum
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 2021

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 2021" de Aigües de Barcelona (en adelante, la Memoria) y en el "Índice de contenidos GRI" de la Memoria adjunta. Dicha Memoria ha sido elaborada de acuerdo con lo señalado en:

- GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards).
- Los principios recogidos en la Norma AA1000AP (2018) emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability).

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.
- La Norma AA1000AS v3 de AccountAbility, bajo un encargo de aseguramiento moderado de Tipo 2.

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.

Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid - Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.890-1, inscripción 1ª. C.I.F. B-78970506.
A member firm of Ernst & Young Global Limited.



2

- ▶ 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 GRI Standards de Global Reporting Initiative, para la preparación de informes según la opción de conformidad "esencial", y a los principios de la Norma AA1000AP (2018).
- ▶ 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 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.

Independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (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 Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de información.

Conclusiones

En nuestra opinión, los contenidos referenciados en el "Índice de contenidos GRI" de la Memoria de Sostenibilidad 2021 revisados con un nivel de aseguramiento razonable, han sido preparados y presentados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los GRI Standards, que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Sobre la aplicación de Aigües de Barcelona de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AP (2018), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que Aigües de Barcelona no haya aplicado los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto según lo detallado en el apartado "Perfil de la Memoria" de la Memoria adjunta.

A member firm of Ernst & Young Global Limited



Recomendaciones

Hemos presentado a la Dirección de Aigües de Barcelona nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000AP (2018). Las recomendaciones más significativas se refieren a:

- **Inclusividad:** en los últimos años Aigües de Barcelona ha venido desarrollando procesos para reforzar el diálogo con sus grupos de relación, a lo largo de la cadena de valor del ciclo integral del agua. Para ello, ha considerado la importancia que su actividad tiene para la ciudadanía y el entorno del Área Metropolitana de Barcelona. En 2020 realizó su último análisis de materialidad y en 2021 ha mantenido vigentes los canales de comunicación con los principales representantes de sus grupos de relación, con el fin de entender cómo cambian sus necesidades y expectativas.
Se recomienda continuar garantizando que el diálogo con los representantes de los grupos de relación permanezca activo en todo momento, manteniendo la sensibilidad hacia la evolución de sus expectativas, respondiendo a sus inquietudes y entendiendo su propia percepción a la hora de plantear iniciativas de co-creación, con las cuales generar valor compartido. Asimismo, considerar el feedback proporcionado por los grupos de relación para ajustar los planes de acción estratégicos de la compañía.
- **Relevancia:** en los últimos años Aigües de Barcelona ha continuado afianzando su enfoque de diálogo con sus grupos de relación, además de realizar periódicamente un análisis de materialidad, el último en 2020. Estos análisis de materialidad se han llevado a cabo a través de entrevistas, focus groups y encuestas. Esto ha facilitado a Aigües de Barcelona evaluar y priorizar los temas relevantes en sostenibilidad.
Se recomienda avanzar en la perspectiva de doble materialidad, es decir, abordar en detalle de qué manera los temas de sostenibilidad afectan a la actividad de Aigües de Barcelona y cómo la actividad de la compañía afecta al medio ambiente y a las personas. Por otra parte, es conveniente seguir atendiendo a la valoración que los grupos de relación tienen de los diferentes temas de sostenibilidad como punto de referencia en la toma de decisiones de la compañía.
- **Capacidad de Respuesta:** Aigües de Barcelona dispone de una Política de Desarrollo Sostenible en la que expresa sus valores corporativos. Además, en 2021 Aigües de Barcelona definió 'la Agenda de Aigües de Barcelona 2030', con la puesta en marcha de proyectos orientados a las personas, la ciudadanía y el entorno del Área Metropolitana de Barcelona. Con ellos desea dar respuesta a los principales retos de la compañía y la consecución de objetivos a 2030, a través de su contribución al desarrollo sostenible.
Para asegurar la consecución de los objetivos estratégicos, se recomienda plantear planes de acción e hitos intermedios, así como evaluar periódicamente el nivel de respuesta que la compañía da a las necesidades y expectativas de los grupos de relación. Igualmente, se recomienda avanzar en la respuesta al marco regulatorio de sostenibilidad de la Unión Europea y su despliegue, así como a requisitos legales de sostenibilidad a nivel local y estatal.
- **Impacto:** la compañía ha definido 'la Agenda de Aigües de Barcelona 2030' como un eje clave para promover sus impactos positivos y reducir sus impactos negativos. En este sentido, Aigües de Barcelona ha venido estableciendo mecanismos para hacer seguimiento y medir sus impactos, considerando los retos del ciclo integral del agua ante el cambio climático y el contexto social en el Área Metropolitana de Barcelona.
Se recomienda seguir avanzando en los sistemas de medición de los impactos positivos y negativos en materia de sostenibilidad, las herramientas para hacer seguimiento de los mismos, así como en los procesos de toma de decisiones, teniendo en cuenta los efectos en el corto, medio y largo plazo. Para ello, es recomendable basarse en herramientas, como los cuadros de mando, con el fin de garantizar un seguimiento y evaluación de los planes de acción diseñados para la consecución de los objetivos estratégicos.



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

13 de junio de 2022





(102-53)

CONTACTE

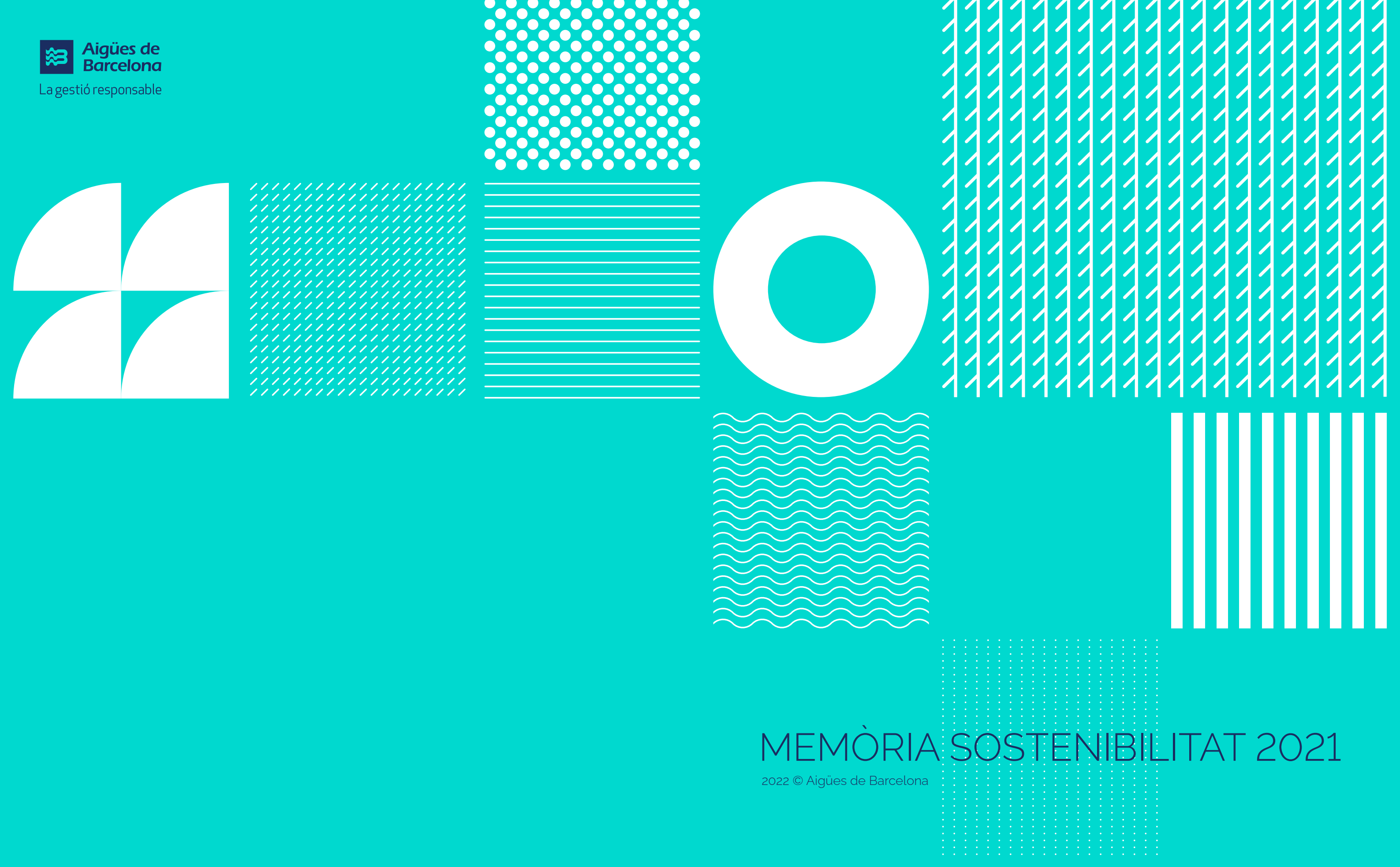
L'elaboració de la memòria de sostenibilitat és responsabilitat del Departament d'Estratègia de Sostenibilitat de la companyia. Per a més informació, podeu posar-vos en contacte amb aquest departament a través dels canals següents:

Adreça postal

C/ General Batet, 1-4
08028 Barcelona

Adreça electrònica:

desenvolupamentsostenible@aiguesdebarcelona.cat



MEMÒRIA SOSTENIBILITAT 2021

2022 © Aigües de Barcelona