



CLASE 8.ª



0N4989226



**Aigües de
Barcelona**

AIGÜES DE BARCELONA, EMPRESA METROPOLITANA DE GESTIÓ DEL CICLE INTEGRAL DE
L'AIGUA, SA

ESTAT D'INFORMACIÓ
NO FINANCERA
CORRESPONENT A L'EXERCICI 2025



CLASE 8.ª



ON4989227

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. INFORMACIÓ GENERAL	5
1.1. Model d'empresa	5
1.2. Activitat de la companyia	5
1.3. Model de governança	6
1.4. Gestió del risc	10
1.4.1. Resiliència operativa	12
1.4.2. Risc cibernètic i ciberseguretat	13
1.4.3. Gestió de riscos i controls interns sobre informes de sostenibilitat	14
1.5. Sistemes de gestió operacionals	15
1.5.1. Sistema d'auditories internes i externes	16
1.5.2. Eines de gestió	16
1.5.3. Gestió de polítiques	18
1.6. Ètica i transparència	19
1.6.1. Canal ètic	20
1.6.2. Transparència	21
1.6.3. Influència política i activitats de lobbying	22
1.6.4. Reglament general de protecció de dades	22
1.7. Respecte dels drets humans	23
1.7.1. Cadena de valor	24
1.8. Blanqueig de capitals	25
1.9. Gestió econòmica responsable	25
1.9.1. Finançament sostenible	26
1.9.2. Pràctiques de pagament	26
2. ESTRATÈGIA TRANSFORMADORA AMB VISIÓ DE FUTUR	28
2.1. Els Objectius de Desenvolupament Sostenible, en el nostre full de ruta	28
2.2. Estratègia 2030, una estratègia basada en els criteris ASG	29
2.2.1. Objectius estratègics Aigües de Barcelona 2030	30
2.3. Estratègia fonamentada en el diàleg	33
2.3.1. Gestió del diàleg amb els grups de relació	34
2.3.2. Eines de diàleg	34
2.4. Aliances per assolir els objectius	37
2.4.1. Aliances amb les administracions locals	38
2.4.2. Aliances amb el teixit associatiu	38
2.5. Innovació, palanca de futur	39
2.5.1. Projecte RESSONA	41
2.5.2. Projecte IA 360	42
3. ASPECTES SOCIALS I PERSONES TREBALLADORES	44
3.1. Plantilla	44
3.2. Ocupació	45
3.3. Contractació	46
3.4. Acomiadaments	47
3.5. Creixement professional i formació personalitzada	48
3.5.1. Desenvolupament	48
3.5.2. Formació	49
3.6. Entorn relacional i dialogant	50
3.7. Entorn de treball igualitari i divers	52
3.7.1. Pla d'igualtat	52
3.7.2. Bretxa salarial	53
3.7.3. Integració de persones amb discapacitat	54
3.7.4. Prevenció de l'assetjament	55
3.7.5. Protecció de víctimes de violència de gènere	55
3.7.6. Conciliació personal, familiar i laboral	56
3.7.7. Pla LGTBI	57



CLASE 8.ª



ON4989228

3.8. Desconnexió laboral	57
3.9. Seguretat i salut dels treballadors i treballadores	57
3.9.1. Consulta i participació	58
3.9.2. Dades de sinistralitat laboral	58
3.9.3. Formació	59
3.9.4. Vigilància de la salut	59
3.10. Benestar de les persones	61
4. MEDI AMBIENT	62
4.1. Gestió del cicle de l'aigua	62
4.1.1. Gestió del dèficit estructural d'aigua	64
4.2. Canvi climàtic	67
4.2.1. Energia eficient i renovable	67
4.2.2. Mitigació del canvi climàtic	70
4.2.3. Resiliència i adaptació al canvi climàtic	74
4.2.4. Capacitació i implicació	75
4.3. Control i minimització de la contaminació	76
4.3.1. Gestió ambiental responsable	77
4.3.2. Impactes sobre l'aigua	78
4.3.3. Impactes sobre l'aire	80
4.3.4. Impactes sobre el sòl	81
4.3.5. Substàncies preocupants	82
4.3.6. Pòlissa de responsabilitat ambiental	82
4.4. Economia circular	82
4.4.1. Eficiència en el consum de matèries primeres	82
4.4.2. Gestió de residus basada en l'economia circular	84
4.4.3. Altres actuacions d'economia circular	86
4.5. Biodiversitat	87
4.6. Recursos econòmics dedicats al medi ambient	89
4.7. Taxonomia ambiental	90
5. RELACIÓ AMB LA SOCIETAT	91
5.1. Contribució social al territori	91
5.1.1. Acció social per fer front a les desigualtats	92
5.1.2. Educació i sensibilització ambiental	95
5.1.3. Iniciatives ciutadanes i promoció del territori	96
5.1.4. Patrocinis i mecenatges	97
5.1.5. Voluntariat corporatiu	98
5.1.6. Càlcul del valor social integrat	98
5.2. Una aigua sota control	99
5.3. Pròxims als nostres clients	102
5.3.1. Experiència de client	102
5.3.2. El client, al centre	103
5.3.3. Digitals i sempre accessibles	104
5.3.4. Compromesos amb la vulnerabilitat	105
5.3.5. Bonificacions i ajuts	106
5.3.6. Gestió del deute	107
5.3.7. Requeriments i reclamacions	107
5.3.8. Assessor del Client, mediació per aconseguir solucions justes	109
5.3.9. Monitorització del consum	110
5.4. Cadena de subministrament responsable	110
5.4.1. Una cadena de subministrament compromesa i sostenible	110
5.4.2. Selecció responsable de proveïdors	110
5.4.3. Fomentem el diàleg	113
5.4.4. Gestió logística responsable al servei de l'operativa	114
6. ÍNDEX DE CONTINGUTS REQUERITS PER LA LLEI 11/2018, DE 28 DE DESEMBRE, D'INFORMACIÓ NO FINANCERA I DIVERSITAT	115



CLASE 8.ª



0N4989229

Aquest estat d'informació no financera forma part de l'informe de gestió de la companyia i s'ha elaborat en línia amb els requisits que estableix la Llei 11/2018, de 28 de desembre, d'informació no financera i diversitat, per la qual es modifica el Codi de comerç, el text refós de la Llei de societats de capital aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, i la Llei 22/2015, de 20 de juliol, d'auditoria de comptes, en matèria d'informació no financera i diversitat.

En la seva elaboració, s'ha treballat amb dades no financeres consolidades en data de 31 de desembre de 2025. 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 el que estableixen els estàndards de Global Reporting Initiative (estàndards GRI), que també serveixen de referència per a l'elaboració de l'informe de sostenibilitat que cada any es publica i que en aquest exercici formula el que indica aquest estat d'informació no financera.

En aquest context, per mitjà de l'estat d'informació no financera, Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A., té l'objectiu d'informar sobre qüestions ambientals, socials i relatives al personal i als drets humans, a la lluita contra la corrupció i el suborn, així com en relació amb la societat, l'ètica empresarial i el bon govern rellevants per a la companyia en l'execució de les activitats del propi objecte social.

D'aquesta manera, en aquest estat d'informació no financera s'indica, per a cada qüestió proposada per la Llei 11/2018, el grau de rellevància que tenen per a la companyia les polítiques associades, els riscos relacionats i els indicadors de referència utilitzats per fer-ne el seguiment i l'avaluació.

En un exercici d'anticipació, i un cop fet el *gap analysis* de la informació no financera demanada per la nova regulació europea, la CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), des d'Aigües de Barcelona hem treballat perquè aquest Estat d'Informació No Financera també inclogui la referència als estàndards europeus d'aquesta nova regulació, els ESRS (Normes Europees d'Informació de Sostenibilitat) vigents. S'ha referenciat l'estàndard general o temàtic amb el requeriment que millor s'ajusta al contingut reportat a l'apartat corresponent. Per aquest motiu, es pot observar que en aquest informe s'han incorporat nous indicadors que fins ara no es reportaven, i també que ha variat la manera de reportar alguns indicadors respecte d'anys anteriors.

INTRODUCCIÓ

Aquest document presenta la visió estratègica i prospectiva de la companyia, així com els resultats del 2025 en benefici de cada un dels nostres grups de relació i el medi que ens envolta. A Aigües de Barcelona tenim la voluntat de generar i aportar valor a la societat, i ho plasmem a través del nostre propòsit i dels compromisos i objectius que se'n deriven.

Després d'iniciar l'any 2025 en situació d'alerta per sequera, i amb un descens del consum al llarg del 2024 del 2,68% respecte l'any anterior, fruit de les pluges acumulades al llarg de la primavera del 2025, podem dir que finalment hem sortit de la sequera dels darrers anys a les conques internes de Catalunya, i en concret a la unitat d'explotació Embassaments del Ter-Llobregat. El règim pluviomètric de la primera meitat de l'any ha permès recuperar els embassaments fins a arribar en alguns moments al 80% de la seva capacitat. Al final del 2025 els embassaments de les conques internes de Catalunya es troben al 84,26% de la capacitat, però tot i així és molt important seguir treballant en les noves infraestructures que s'estan executant i les que estan en projecte, per tal d'assegurar la resiliència hídrica del sistema que alimenta l'àrea metropolitana de Barcelona en els propers anys.

Tant el 2023 com el 2024 es va posar de manifest que la utilització de recursos alternatius, com l'aigua regenerada i l'aigua procedent de la dessalinització, són cabdals per garantir el subministrament a l'àrea metropolitana de Barcelona. Per això, des d'Aigües de Barcelona hem seguit treballant el 2025 per a) consolidar l'aigua regenerada com a font d'abastament estratègica, b) replicar el model de l'eix Llobregat a l'eix Besòs i c) convertir l'aigua regenerada en la font d'abastament clau per als usos que no són de boca.

Tant és així que la Generalitat de Catalunya, conscient de la necessitat de dur a terme inversions per incrementar la resiliència hídrica del territori, va aprovar la Llei 9/2023, del 19 de maig, de mesures extraordinàries i urgents per a afrontar la situació de sequera excepcional a Catalunya. Alhora, un cop constituït el nou govern de la Generalitat de Catalunya a l'agost del 2024, el 27 d'agost es va signar l'acord 191/2024 pel qual s'aprova l'estratègia de la gestió de l'aigua i es determinen les mesures per assolir la seguretat hídrica. Aquests acords permetran incrementar la resiliència hídrica de l'àrea metropolitana de Barcelona. Aigües de Barcelona ha estat treballant al llarg de tot el 2025 en la planificació, gestió i posada en marxa de diferents instal·lacions.



0N4989230

CLASE 8.ª

Amb tot això i d'acord amb el propòsit de la companyia, Aigües de Barcelona ha seguit proveint un servei de màxima qualitat i apostant per l'aigua regenerada com a font de subministrament estratègica per incrementar la resiliència hídrica del territori i fer front al canvi climàtic, tal com estableix la Taxonomia Ambiental de la Unió Europea.

Aquest any també ha estat especialment rellevant pel diàleg dut a terme amb tots els grups de relació, no només a través de l'exercici de Doble Materialitat, d'acord amb la nova normativa de la UE, en què han participat més de 700 persones, sinó també a través del diàleg en continu amb la societat mitjançant diferents entitats socials, veïnals o ambientals, els proveïdors, les persones treballadores, l'ecosistema innovador, les diferents administracions i ajuntaments.

Gràcies a l'esforç de totes les persones treballadores, hem pogut fer front als reptes i seguim apostant per la resiliència i la transformació digital, tenint en compte els col·lectius més vulnerables, per afrontar el futur.

1. INFORMACIÓ GENERAL

1.1. Model d'empresa

Aigües de Barcelona és l'empresa mixta responsable de la gestió del cicle integral de l'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona respecte del seu àmbit d'actuació, 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).

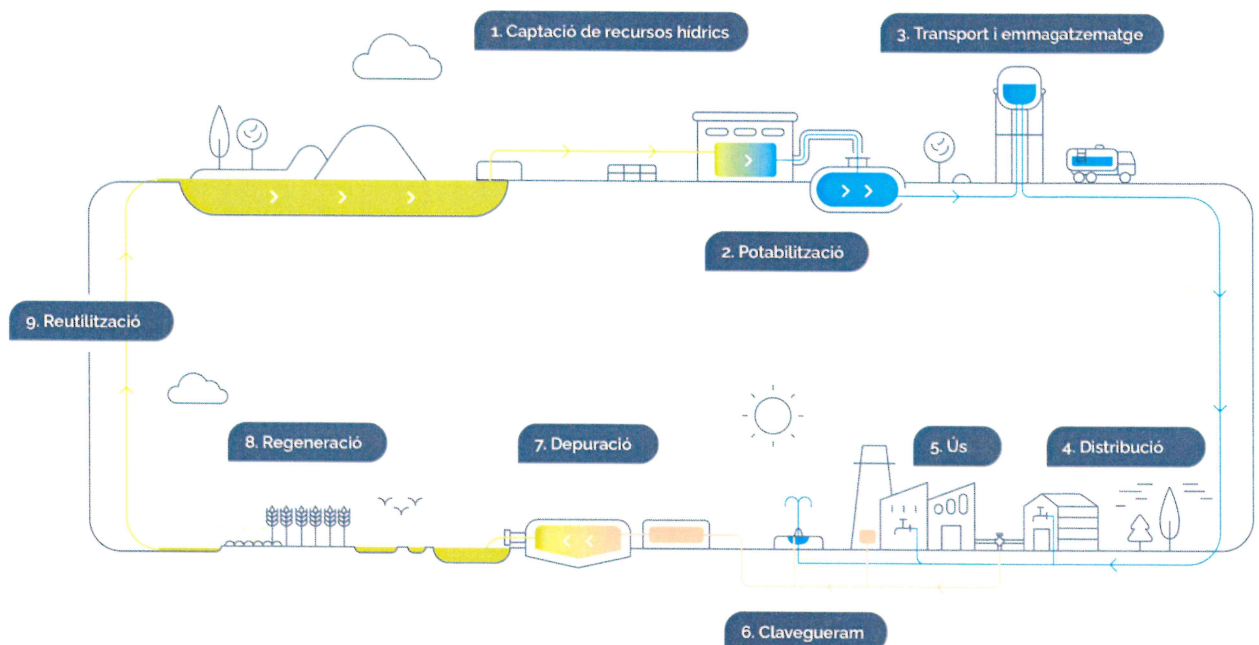
La companyia aposta pel desenvolupament, la resiliència hídrica i el progrés de la ciutat de Barcelona i la seva àrea metropolitana, garantint en tot moment l'accés a una aigua de qualitat, el benestar i la salut de les persones, una deguda governança, assegurar la resiliència econòmica i la gestió sostenible dels recursos hídrics.

La nostra dedicació, coneixement i experiència en la gestió d'un bé essencial com és l'aigua ens permet garantir també l'excel·lència dels nostres serveis, alhora que la digitalització, la innovació i la sostenibilitat s'han convertit en pilars de la companyia per contribuir a la resiliència hídrica i la generació de valor compartit.

Referència a la nova normativa europea CSRD: ESRS 2 SBM-1

1.2. Activitat de la companyia

A Aigües de Barcelona, proveïm aigua i gestionem el sanejament per a més 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.





ON4989231

CLASE 8.ª

Aigua potable	2025
Municipis	23
Habitants servits	3.083.172
Volum d'aigua lliurat a la xarxa (hm ³)	186,00
Nombre d'ETAPs ¹ explotades per Aigües de Barcelona	4
Quilòmetres de xarxa	4.772,53
Nombre de dipòsits	80
Centrals de bombament	73
Vàlvules reguladores telecomandades a la xarxa de transport	153

Aigua per a usos no potables	2025
Municipis	9

Clavegueram	2025
Municipis servits	12
Habitants servits	677.449
Quilòmetres de xarxa i col·lectors	1.649

Aigua depurada	2025
Municipis * S'inclouen els municipis que no pertanyen a l'àrea metropolitana de Barcelona, però que estan connectats a la xarxa de col·lectors metropolitans.	40
Habitants servits	3.504.288
Nombre d'EDARs ² explotades per Aigües de Barcelona	7
Estacions de bombament	40
Càrrega contaminant equivalent (HE)	5.196.463
Aigua depurada (hm ³)	254,00

Aigua regenerada	2025
Municipis	18
Volum d'aigua reutilitzada (hm ³)	31,01

CSRD: ESRS 2 SBM-1

1.3. Model de governança

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

Òrgans de govern:

- **Junta d'Accionistes**
- **Consell d'Administració**
- **Direcció General amb la seva estructura directiva**

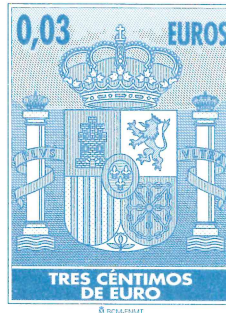
El bon govern corporatiu forma part de la cultura empresarial d'Aigües de Barcelona i del seu ADN. Les bones pràctiques instaurades a partir del bon govern aporten valor i seguretat, milloren el rendiment, enforteixen la credibilitat i afavoreixen tant la sostenibilitat de la companyia i la continuïtat de les seves activitats com la capacitat

¹ ETAP: Estació de Tractament d'Aigua Potable

² EDAR: Estació de Depuració d'Aigua Residual



CLASE 8.^a

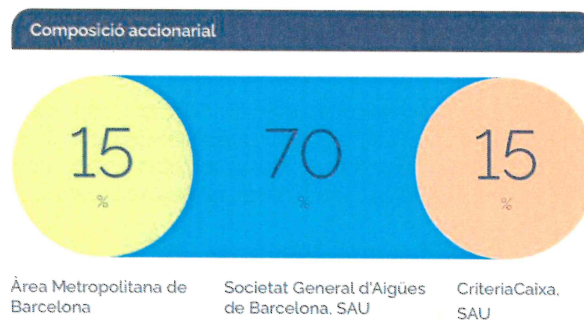


0N4989232

d'adaptació a l'entorn. Per tant, ajuden a millorar l'eficàcia i l'eficiència de la companyia, així com el seu impacte positiu en la societat i la implicació dels seus professionals.

Accionistes

L'any 2013, la companyia es va constituir com a Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, SA. 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. La composició accionarial des de l'entrada de CriteríaCaixa, S.A.U. com a accionista el 2014 és la següent:



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, 3 a proposta de l'AMB, 11 a proposta de Societat General d'Aigües de Barcelona i 2 a proposta de CriteríaCaixa.

Durant l'any 2025, el Consell d'Administració ha continuat el seu objectiu de diversificar els perfils dels seus membres en línia amb les noves orientacions estratègiques de la companyia.

Consellers i conselleres	
President Miquel Roca i Junyent	Geoffroy Carlier
Vicepresidenta Marta Colet Gonzalo	Estefania Collados López de Maria
Conseller delegat Felipe Campos Rubio <small>(en nom de la Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.U.)</small>	Montserrat Colldeforns i Sol
Secretari no conseller Alejandro Jiménez Marconi	Carlos Cruz Corpas
	Antoni Foguó i Moya
	Therese Jamaa
	Clara Navarro Colomer
	Marta Palacio Canal
	Esther Real Saladrigas
	Cosme Sagnier Guimón
	Isidre Sierra Fusté
	Daniel Tugues Andrés
	Rafael Villaseca Marco



0N4989233

CLASE 8.ª

El 2025:

- ❖ **Nomenament de consellers i conselleres per acords de la Junta d'Accionistes de la companyia de data 11 de juny de 2025:**
 - A proposta de l'accionista Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.U., reelecció de la consellera –persona jurídica– Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.U, i nomenaments del senyor Daniel Tugues Andrés, del senyor Rafael Villaseca Marco i del senyor Carlos Cruz Corpas.
 - A proposta de l'accionista Àrea Metropolitana de Barcelona, reelecció de la senyora Montserrat Colldeforns i Sol.
 - A proposta de l'accionista Critería Caixa, S.A.U., nomenament de la senyora Estefanía Collados López de María.

Durant l'any 2025 i fins a la data en què van comunicar la seva dimissió, van ser conseller/eres de la companyia: la senyora Carmen Marull, fins al 5 de març de 2025; el senyor Jordi Ros Faura, fins al 10 d'abril de 2025, i la senyora Eva Ferruz, fins al 10 de juny de 2025.

- ❖ **Segons acords de Consell d'Administració a la seva reunió posterior a la Junta d'Accionistes d'11 de juny de 2025:**
 - Continuitat en el càrrec de consellera delegada de la consellera –persona jurídica– Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.U., i com a persona física representant, el senyor Felipe Campos i Rubio.
 - Nomenament de la consellera senyora Marta Colet Gonzalo com a vicepresidenta del Consell d'Administració.
 - Nomenament de la consellera senyora Estefanía Collados López de María com a membre de la Comissió Executiva.

Comissions del Consell d'Administració

A 31 de desembre de 2025 la companyia disposa de 5 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 4 comissions més, no executives, que treballen sobre diferents eixos: Comissió de Participació Social, Ètica i Govern Corporatiu; Comissió de Recursos Hidràulics, Sostenibilitat i Innovació; Comissió de Comptes, i Comissió d'Acció Social.

Totes les comissions no executives proposen un pla d'acció que se sotmet a aprovació per part del Consell i presenten una memòria anual. A totes les reunions, hi assisteix el director general de la companyia, i s'han establert vies de comunicació d'aquestes comissions amb el Consell d'Administració, amb l'objectiu d'informar periòdicament de les activitats realitzades per cadascuna. El president/a de cada Comissió informa del contingut de les sessions de la Comissió a la reunió posterior del Consell d'Administració. Aquestes comissions es regeixen pels seus propis reglaments interns, que van ser aprovats pel Consell d'Administració.

A la reunió de la Comissió d'Ètica, Compliment i Govern Corporatiu relativa a la incorporació de consellers/res, es realitza exposició sobre Estructura accionarial; Informe sobre l'estructura de la companyia; Antecedents i constitució de la companyia; Reglamentació bàsica de la companyia; Estructura d'aportacions societàries; Consell d'Administració i Comissions del Consell d'Administració; Estructura funcional de la companyia; Filial; Polítiques, normativa interna i procediments en matèria d'Ètica i Compliment; Drets, deures i responsabilitats dels administradors; Assegurança de consellers i directius; Aspectes jurídics de la societat, i Auditoria de comptes i memòria anual de gestió.

Cal destacar que tots els membres del Consell d'Administració disposen d'accés a un espai documental que conté totes les actes i annexos de les reunions del Consell d'Administració, així com les actes de les reunions de la Comissió Executiva i de les reunions de les comissions no executives del Consell i també informació d'interès.

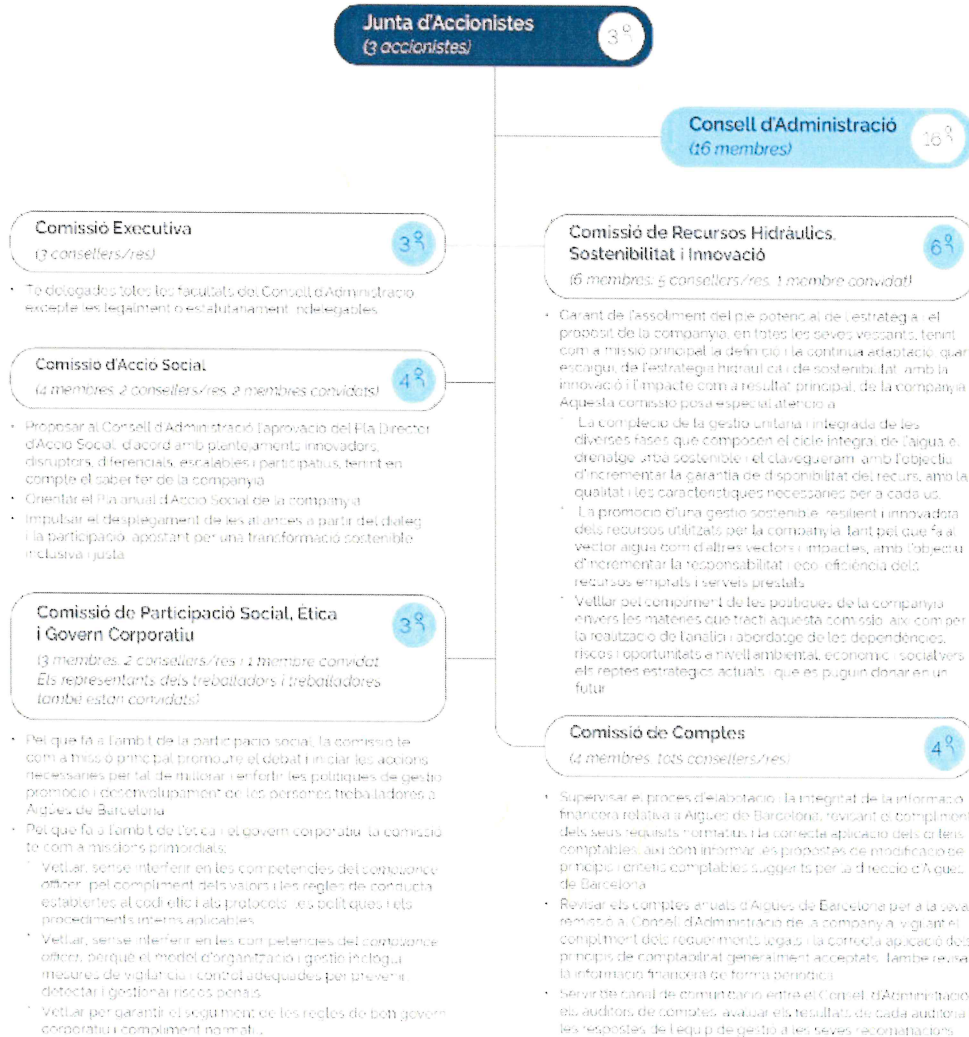
Les comissions estan formades tant per vocals que són consellers i conselleres del Consell d'Administració, com per vocals que no tenen aquesta condició.



CLASE 8.ª



ON4989234



Estructura directiva

La 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. Aquesta 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.

Aigües de Barcelona té una estructura organitzativa dissenyada per fer front als nous reptes derivats del nostre àmbit de gestió, enfocats a millorar la qualitat de vida de les persones i del medi ambient i, d'aquesta manera, contribuir a un ecosistema urbà, sostenible, resilient i pròsper.

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

- Compromís social.
- Excel·lència operacional i *hub* de referència en canvi climàtic.
- Transformació del model d'empresa, en què la funció Clients és una prioritat.

En data de 31 de desembre de 2025, l'estructura organitzativa d'Aigües de Barcelona està formada per les àrees següents que gestionen el dia a dia de la companyia: Direcció General, Operacions, Comunicació i Màrqueting, Sostenibilitat, Clients, Serveis Generals, Participació i Acció Social, Jurídic, i Persones i Organització.

CSR: ESRS 2 GOV-1, ESRS 2 GOV-2



CLASE 8.ª



0N4989235

1.4. Gestió del risc

Aigües de Barcelona disposa d'una metodologia comuna per a l'apreciació i tractament de riscos dels diferents processos de negoci, amb l'objectiu de garantir la identificació de tots els riscos de la companyia i classificar-los segons una única mètrica.

Es posa el focus en una mitigació eficient, integral i transversal per aconseguir que la gestió de riscos sigui un pilar dins la cultura de l'organització, que faciliti la presa de decisions i suporti l'activitat de planificació estratègica. La gestió integral del risc empresarial ens permet gestionar la incertesa i establir estratègies globals que afavoreixin la resiliència empresarial.

Més concretament, es consideren els aspectes següents:

- Identificar i analitzar els diferents factors de risc que impliquen amenaces potencials que podrien afectar Aigües de Barcelona.
- 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.



Aigües de Barcelona aplica en tot moment el principi de precaució a l'hora de gestionar els riscos potencials que puguin afectar les persones o el medi ambient.

Context i govern

L'organització estableix, implanta i 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.

La Direcció de Ciberseguretat, Continuitat i Riscos és el suport tècnic sobre el qual recolzen els responsables o avaluadors dels processos per a la presa de decisions relacionades amb la gestió de riscos; per això, aquesta direcció els acompanya al llarg de les diferents fases de l'apreciació del risc.

Hi ha dos nivells d'avaluació:

- Nivell 1: Avaluació per procés de negoci
- Nivell 2: Avaluació global a nivell estratègic

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 manera periòdica, almenys una vegada l'any, o sempre que es produeixin canvis importants a l'organització que podrien 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.

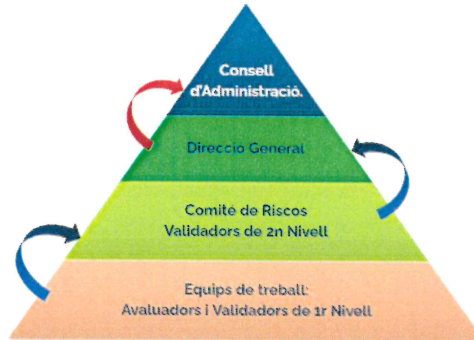


CLASE 8.ª



0N4989236

Al final del procés, s'extreuen els riscos més rellevants en una avaluació estratègica general per generar així el mapa de riscos de companyia (AB) (nivell 2). A continuació, es detallen els rols dels que formen part del procés d'anàlisi dels riscos:



Avaluadors:

- Responsables de fer les avaluacions de riscos que tenen assignades.
- Incorporació de riscos nous, si s'aplica.
- Definició i aplicació de controls.
- Definició de plans d'acció.

Responsables de procés / propietaris del risc:

- Responsable d'avaluar i validar que la informació identificada en l'apreciació de risc s'emmarca en els objectius estratègics de l'organització.

Comitè de Riscos:

- Realitza una validació prèvia a la Direcció General. Està integrat per responsables de diferents disciplines transversals.

Direcció General:

- Realitza l'aprovació final prèvia al Consell d'Administració.

El mapa de riscos es presenta a la Direcció General perquè l'aprovi; amb posterioritat, a la Comissió de Recursos Hidràulics, Sostenibilitat i Innovació, i finalment, al **Consell d'Administració**.

Identificació del risc

La identificació del risc té per objectiu trobar, reconèixer i descriure els riscos que poden ajudar una organització a assolir els seus objectius o impedir-los. Aquesta identificació es fa a partir de les causes i esdeveniments, amenaces i oportunitats, canvis de context, etc.

Els riscos s'han d'identificar de la manera següent:

- Procés: nom del procés avaluat.
- Responsable del procés: responsable de la unitat de negoci propietària del risc.
- Tipologia: categorització de riscos (p. ex. operacional, compliment, reputació...).
- Risc: nom de l'esdeveniment identificat considerant l'amenaça.
- Causa: descripció del que provoca la materialització del risc.
- Efecte/conseqüència: resultat de la materialització de l'amenaça.

Anàlisi i valoració del risc

S'avalua el risc des dels eixos següents:

- Legal/regulatori
- Reputacional
- Financer
- Mediambiental
- Servei
- Persones



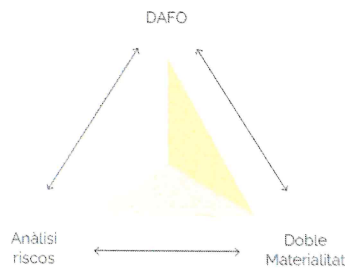
0N4989237

CLASE 8.ª

Per a cada risc es valora el risc inherent i el residual, tenint una valoració clara de l'efectivitat dels controls o contramesures existents. Així mateix, per a cada risc també es calcula de manera teòrica el risc futur resultant de l'aplicació dels plans de mitigació.

Adicionalment, des del 2023 es va incorporar la traçabilitat de tots els riscos de la companyia en base a criteris ESG, classificant-los com a Ambiental (E), Social (S) o de Governança (G).

Cal tenir en compte que aquesta anàlisi de riscos s'alimenta, i de manera bidireccional també es retroalimenta, tant de la Doble Materialitat com de l'anàlisi DAFO (Debilïtats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats) de la companyia:



Gestió i tractament del risc

Els resultats de risc residual s'han de comparar amb l'apetència al risc de l'organització definida pel Comitè de Direcció, per la qual cosa els valors que es trobin per sobre de l'apetència establerta seran els que s'hauran de tractar, definint els plans d'acció o tractament de riscos.

Molt Alt						<table border="1"> <tr> <td>Acceptar</td> <td>BAIX</td> <td rowspan="4">Apetència al Risc</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Gestionar</td> <td>MIG</td> </tr> <tr> <td>ALT</td> </tr> <tr> <td>MOLT ALT</td> </tr> </table>	Acceptar	BAIX	Apetència al Risc	Gestionar	MIG	ALT	MOLT ALT
Acceptar	BAIX	Apetència al Risc											
Gestionar	MIG												
	ALT												
	MOLT ALT												
Alt													
Mig													
Baix													
Molt Baix													
Impacte/Prob.	<i>Improbable</i>	<i>Baixa Probabilitat</i>	<i>Possible</i>	<i>Probable</i>	<i>Quasi Segur</i>								

Plans per al tractament del risc: consisteix en la selecció i implementació d'una o diverses accions per a la gestió del risc. Les estratègies a considerar són:

- **Evitar o eliminar** (*canviar les condicions originals d'aquest esdeveniment per eliminar totalment el risc identificat*).
- **Transferir** (*traslladar l'impacte negatiu del risc cap a un tercer*).
- **Mitigar** (*dur a terme accions concretes que disminueixin o bé la probabilitat d'aparició de l'amenaça, o bé el seu impacte si s'acaba materialitzant*).
- **Acceptar o augmentar** (*no canviar res i assumir el risc o augmentar-lo buscant una oportunitat*).

Integració / Retroalimentació amb altres processos d'anàlisi de risc

Tots els riscos identificats en els diferents sistemes de gestió s'han de tenir en consideració durant el procés d'identificació del risc, de manera que aquest sigui un procés que agregui tots els riscos rellevants detectats en els diferents sistemes de gestió específics (ISO 22000, ISO 22301, ISO 45001, ISO 14001, ISO 27001, etc.).

CSR: ESRS 2 SBM-1

1.4.1. Resiliència operativa

Riscos i disrupcions: maduresa del sistema de continuïtat d'Aigües de Barcelona

La Gestió de Continuïtat es basa en la preparació proactiva de l'organització davant de contingències, mitjançant el desenvolupament de mecanismes per restaurar els processos clau, protegint l'operació i reputació de la companyia.

L'operació d'un sistema de continuïtat parteix de l'anàlisi del context i les necessitats dels grups de relació per determinar, mitjançant una anàlisi d'impacte de negoci (BIA), els processos i actius (edificis, persones, sistemes,



CLASE 8.ª



ON4989238

etc.) en què la indisponibilitat serà causa d'una disrupció. Sobre aquests actius es farà una avaluació de riscos (AR) en la qual no són tan importants l'amenaça i la probabilitat que es materialitzi el risc com l'impacte (la disrupció), i aquesta avaluació donarà pas a la creació de plans de continuïtat per als riscos en què el nivell residual es considera no acceptable per no disposar de controls o barreres suficients.

És en la fase d'anàlisi on es determinen també les magnituds de continuïtat (temps màxim d'interrupció tolerable, temps de recuperació, nivell mínim de servei acceptable), que serviran de referència per a l'elaboració de plans de continuïtat i d'inversió.

BIA i AR es revisen periòdicament per avaluar l'efecte tant de canvis en el context i necessitats dels grups de relació, com de la incorporació de controls o barreres en els riscos, en gran part provinents de les inversions efectuades per la companyia.

El Sistema de Continuïtat ha de garantir la competència de les persones implicades en l'aplicació dels plans de continuïtat, i l'eficàcia d'aquests, per a la qual cosa es desenvolupa un pla de proves anual. Aquestes proves es complementen amb un simulacre de crisi en què Aigües de Barcelona entrena l'estructura del Pla de Gestió d'Incidents i Emergències (PGIE).

Així mateix, cal tenir en compte que la Direcció de Continuïtat posa l'èmfasi en la resposta als incidents per pal·liar un impacte ja produït, mentre que altres funcions com la de Planificació poden centrar-se en l'estat de la xarxa i les instal·lacions (envelliment, ràtio d'avaries, etc.).

Aigües de Barcelona té a dia d'avui certificats sota l'estàndard ISO 22301 de Gestió de Continuïtat en els àmbits de **Transport, Producció, Distribució, Ecofactories i Atenció Clients**. L'abast del sistema inclou tot el **Cicle Integral de l'Aigua i Atenció Clients**, i tots els processos crítics de l'empresa estan avaluats i certificats.

Durant el 2025, s'ha dut a terme la gestió de riscos i resiliència operativa completant el cicle de millora contínua.

S'ha continuat amb les fites iniciades en anys anteriors:

- Consolidar el PGIE, amb una visió transversal
- Mesurar la resiliència (càlcul nou indicador)
- Consolidació de l'abast del sistema ISO 22301
- Integració transversal de gestió de riscos
- Impuls dels plans de continuïtat

CSR: ESRS 2 SBM-1

1.4.2. Risc cibernètic i ciberseguretat

El 2025 continua la tendència d'augment dels ciberatacs a nivell mundial. El nombre d'incidents reportats ha continuat augmentant, perquè les superfícies d'atac són cada cop més grans. Hem experimentat un increment del ransomware que, per la seva quantitat i efectivitat, no només s'ha convertit en una de les principals amenaces del 2025, sinó que seguirà creixent i serà la forma d'atac més usat pels cibercriminals el 2026.

Continua també la tendència de col·laboració entre grups criminals, i la major sofisticació dels atacs, ja que els autors duen a terme 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:

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

El sector de l'aigua i Aigües de Barcelona

El 2025 s'ha produït un augment en volum i sofisticació dels ciberatacs amb impacte sobre les operacions, la seguretat de la informació, i amb conseqüències econòmiques, reputacionals i legals. Hi ha riscos d'atac físic (sabotatge, atemptat, vandalisme, etc.) i atacs cibernètics (ransomware, robatori d'informació, bretxa de protecció de dades personals o confidencials, etc.).



CLASE 8.ª



ON4989239

El Parlament de la Unió Europea (UE) ha aprovat normes sobre la millora de la protecció de les infraestructures essencials de la UE. Aquestes normes, NIS2 i CER, harmonitzaran la definició d'infraestructura crítica perquè sigui coherent entre els estats membres. El moviment per protegir les infraestructures crítiques contra amenaces físiques i digitals és més important que mai en l'agenda de la UE. La transposició d'aquestes normatives europees encara no s'ha portat a terme. S'espera que el govern publiqui les lleis en el primer semestre del 2026.

Es fa indispensable millorar l'activitat de vigilància i control en matèria de seguretat davant l'augment de la probabilitat d'atac contra infraestructures crítiques.

Actuacions el 2025:

A causa de l'augment dels ciberatacs, 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 totes les persones 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 conscients dels perills cibernètics i siguin la nostra primera línia de defensa.
- Hem enfortit les mesures de protecció dels equips informàtics (bastionat d'equips) per tal de detectar i rebutjar les amenaces.
- Per últim, també hem millorat la monitorització de l'àmbit de sistemes informàtics per detectar i ser proactius.

Mantenim la certificació en matèria de ciberseguretat de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS). Aquesta norma audita la seguretat en l'ús de mitjans electrònics que garanteixen una protecció adequada dels sistemes d'informació. L'abast del certificat inclou els sistemes d'informació que donen suport als serveis de gestió del cicle integral de l'aigua, des de l'abastament d'aigua potable, fins al sanejament d'aigües residuals urbanes, els processos de gestió associats, la qualitat de l'aigua i la gestió comercial.

Aquesta fita certifica que fem un ús segur de la tecnologia i que tenim controls per protegir les dades i els sistemes informàtics que suporten el servei.

En l'àmbit de la seguretat física, hem millorat la presència de vigilants de seguretat així com els sistemes de càmeres de vigilància i hem incorporat tecnologies d'anàlisi de vídeo, per tal de millorar la detecció d'intrusions i així poder assegurar l'operació enfront d'un atac terrorista o un sabotatge.

CSRD: ESRS 2 SBM-1

1.4.3. Gestió de riscos i controls interns sobre informes de sostenibilitat

El retiment de comptes d'Aigües de Barcelona és una eina de diàleg amb els seus grups de relació, i com a tal, té un component obligatori de caire legislatiu, un altre que ve determinat per acords amb el regulador i finalment un darrer que és de caire voluntari.

D'aquesta manera, els informes anuals en matèria de sostenibilitat a través dels quals Aigües de Barcelona ret comptes amb tots els seus grups de relació són els següents:

- EINF (Estat d'Informació No Financera)
- Memòria d'Explotació
- Memòria d'Innovació
- Portal Municipal (portal amb informació municipi a municipi de les actuacions més importants)
- Memòria de Sostenibilitat / ASG
- Tríptic anual (breu resum de les dades ASG més rellevants)

Dins el procés establert per l'organització, en què s'ha implantat i es manté un procés formal i documentat d'apreciació i tractament del risc que identifica, analitza, avalua i gestiona sistemàticament el risc a través de l'eina Archer, i amb el suport de la Direcció de Ciberseguretat, Continuitat i Riscos, s'ha dut a terme des de la Direcció d'Estratègia 2030 i Retiment de Comptes una avaluació completa del procés de retiment de comptes i s'ha aixecat el següent risc en relació amb la confecció dels informes de sostenibilitat ASG en temps i forma des de la perspectiva legal/regulatòria.



CLASE 8.ª



0N4989240

A més a més, l'auditoria, per un agent extern, dels informes de sostenibilitat/ ASG, des de la perspectiva legal/regulatòria, reputacional i financera, ha permès estandarditzar i procedimentar els processos de retiment de comptes.

En primer lloc s'elabora l'Estat d'Informació No Financera (EINF) –d'acord amb els requisits que estableix la Llei 11/2018, de 28 de desembre–, es formula pel Consell d'Administració i es sotmet a aprovació per la Junta d'Accionistes de la companyia. Amb posterioritat a l'EINF, s'elabora la Memòria de Sostenibilitat / ASG segons 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 estàndards GRI (Global Reporting Initiative), de manera que la Memòria de Sostenibilitat / ASG amplia el detall o consolida alguns continguts específics respecte als publicats a l'EINF, que són supervisats pel Comitè Executiu de la companyia i són informats al Consell d'Administració. Posteriorment tant l'EINF com la Memòria de Sostenibilitat / ASG es posen a disposició dels grups de relació a partir del portal de transparència de la web d'Aigües de Barcelona.

En paral·lel, també són diversos els sistemes de gestió amb què Aigües de Barcelona està certificada, els quals exigeixen la confecció i accés a la informació de sostenibilitat de la companyia. Tant és així que totes les auditories internes i externes per les quals passa Aigües de Barcelona comencen sempre amb una introducció per part de la Direcció d'Estratègia 2030 i Retiment de Comptes, en què s'explica l'estratègia, els informes associats al retiment de comptes, els principals indicadors en termes de sostenibilitat / ASG, el context i el Dafo de la companyia i l'exercici de doble materialitat.

CSR: ESRS 2 GOV-5

1.5. Sistemes de gestió operacionals

Aigües de Barcelona opera en un entorn altament competitiu i globalitzat, en què l'èxit de l'organització no es basa únicament en els resultats econòmics, sinó també en la capacitat de satisfer les expectatives de tots els grups de relació: clients, persones treballadores, administracions, accionistes, proveïdors i la societat en general. Aquesta visió integral és el fonament del nostre compromís amb l'excel·lència empresarial.

Amb aquest objectiu, l'organització ha implantat un Sistema de Gestió Integrada que unifica en un marc únic els diferents sistemes de gestió, tots ells basats en principis comuns de planificació, control, millora contínua i orientació als grups de relació. La integració afavoreix una visió global dels riscos i les oportunitats i permet alinear la gestió amb l'estratègia corporativa i els compromisos de sostenibilitat.

El Sistema de Gestió Integrada és la base del nostre model de millora contínua i ens permet:

- Optimitzar recursos i reduir duplicitats.
- Millorar l'eficiència global i la coherència entre els processos.
- Identificar i gestionar de manera coordinada els impactes més significatius de la nostra activitat i els principals riscos operacionals.
- Assegurar el compliment legal i normatiu.
- Fomentar una cultura de seguretat, sostenibilitat i qualitat orientada a la satisfacció de tots els grups de relació.

El Sistema de Gestió Integrada cobreix les principals àrees que afecten la qualitat del servei i la qualitat de l'aigua subministrada, així com la seguretat i salut laboral, la protecció del medi ambient, la seguretat de la informació i la continuïtat del servei. Aigües de Barcelona disposa d'un sistema de gestió iniciat l'any 1996 i progressivament ampliat, que integra:

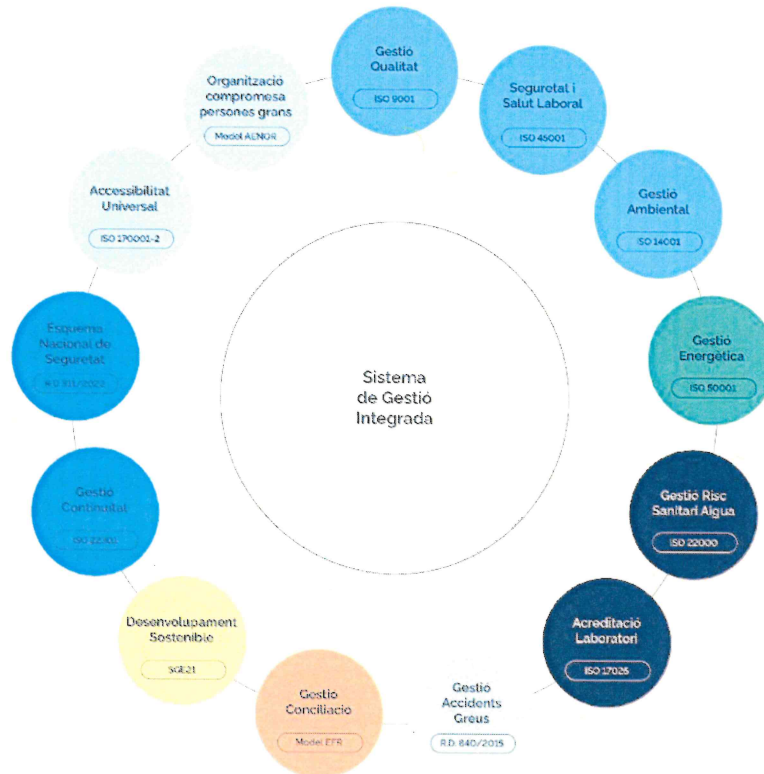
- Gestió de la qualitat, segons ISO 9001:2015
- Gestió de la seguretat i salut laboral, segons ISO 45001:2018
- Gestió ambiental, segons ISO 14001:2015
- Gestió energètica, segons ISO 50001:2018
- Gestió del risc sanitari de l'aigua, segons ISO 22000:2018
- Acreditació laboratori, segons ISO 17025:2017
- Gestió d'accidents greus, segons Reial Decret 840/2015
- Gestió de la conciliació, empresa familiarment responsable, segons Norma 1000-1 Ed. 5
- Gestió del desenvolupament sostenible i responsabilitat social, segons SGE21:2017
- Gestió de la continuïtat de negoci, segons ISO 22301:2019
- Gestió de la seguretat de la informació, segons l'Esquema Nacional de Seguretat
- Gestió de l'accessibilitat universal, segons ISO 170001-2:2007
- Organització compromesa amb les persones grans, segons el Model AENOR



CLASE 8.ª



0N4989241



CSR: ESRS 2 SBM-1

1.5.1. Sistema d'auditories internes i externes

El procés d'auditoria és un element clau de governança del Sistema de Gestió Integrada, ja que permet verificar la conformitat dels sistemes i la seva eficàcia, així com garantir la integritat dels processos. Es tracta d'un procés sistemàtic, independent i documentat que permet recollir les evidències objectives necessàries per determinar l'extensió en què es dona compliment als criteris d'auditoria, assegurant el compliment normatiu i contribuint a la presa de decisions basada en les dades.

Les auditories, ja siguin externes o internes, segueixen la planificació establerta en un programa anual d'auditories. La major part dels sistemes s'auditen amb una periodicitat mínima anual, cobrint el mostreig de centres en un màxim de 6 anys i el mostreig d'activitats en un màxim de 3 anys.

Es disposa d'un equip d'auditors interns qualificats que compleixen els requisits de coneixement i experiència tant en l'àmbit auditat com en el sistema de gestió corresponent.

Les anomalies detectades en les auditories es gestionen de manera individualitzada, definint-hi les correccions i les accions correctives necessàries per evitar-ne la repetició i reforçar la millora contínua del sistema.

Durant el 2025 s'han realitzat un total de 25 processos d'auditoria (9 internes i 16 externes) de seguiment i renovació, totes elles superades amb èxit. Alguns d'aquests processos es realitzen de manera integrada.

Es destaca d'aquest 2025 l'obtenció de la declaració de conformitat de petjada de carboni de producte segons ISO 14067-1 per als tres productes certificats: aigua depurada, aigua potable i aigua regenerada.

CSR: ESRS 2 SBM-1

1.5.2. Eines de gestió

El Sistema de Gestió Integrada constitueix la base sobre la qual impulsar un procés de millora contínua que satisfaci els nostres clients, sigui respectuós amb el medi ambient i consolidi els resultats empresarials, assegurant que l'activitat es desenvolupa de manera segura, sostenible i valorada satisfactòriament per la societat, l'Administració i la resta dels grups de relació.

En aquest sentit, es pretén potenciar els millors mètodes de treball, sistematitzant-los, definint responsabilitats i impulsant mecanismes de decisió eficaços, maneres de mesurar i verificar els resultats, i també el seguiment permanent d'aquests.



CLASE 8.ª



ON4989242

En referència a la mesura, seguiment i verificació, Aigües de Barcelona, disposa de l'eina **MIDENET**, la qual permet fer una gestió integral de l'estratègia de l'organització amb un seguiment acurat de tots els plans de gestió i els seus objectius, indicadors i projectes, que ens permet donar resposta a l'estratègia i objectius de l'organització.

Pel que fa als requisits legals i reglamentaris, Aigües de Barcelona 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. Aquesta eina de gestió ens ajuda a identificar i avaluar els requisits legals d'aplicació, i també a disposar de les actualitzacions en aquesta matèria.

En referència a la informació documentada que forma el Sistema de Gestió Integrada, Aigües de Barcelona disposa de l'eina **NEODOC**. L'eina de gestió ens permet garantir el control de la informació documentada dels diferents sistemes de gestió, assegurant una elaboració, verificació i aprovació, així com una distribució i accés eficaços.

Cal destacar que durant el 2025 s'ha continuat amb els esforços per mantenir el sistema de gestió documental òptim i actualitzat, assegurant la qualitat i vigència de la informació segons els estàndards de l'organització. A més, s'ha treballat en la millora contínua del gestor documental **NEODOC**, que permet disposar d'una eina més evolutiva i adaptada a les necessitats de l'organització.

El desenvolupament dels processos de l'organització genera la identificació de no conformitats reals i potencials respecte a criteris establerts. Aquestes no conformitats, derivades d'auditories internes i externes o de l'operativa diària, s'han de gestionar convenientment per avançar en la millora contínua i garantir la integritat dels sistemes de gestió.

Per a aquesta finalitat, Aigües de Barcelona utilitza l'eina de gestió **PRODITY**, que permet gestionar, fer el seguiment i tancar les no conformitats mitjançant accions específiques. Aquesta eina assegura també la gestió adequada de qualsevol acció derivada dels aspectes següents, entre d'altres:

- Operativa interna
- Visites de seguretat i salut laboral
- Informes de simulacre
- Avaluacions de riscos
- Avaluacions d'aspectes ambientals
- Gestió del canvi
- Incompliments (interns i/o externs)
- Acords de reunions

Aquest conjunt d'eines i processos permet a Aigües de Barcelona garantir un sistema de gestió integrat, segur, sostenible i alineat amb els objectius estratègics de l'organització.

Activitats a destacar

Aigües de Barcelona estableix **Objectius** per a les funcions, els nivells pertinents i els processos necessaris per al bon funcionament del Sistema de Gestió Integrada de l'organització. Aquests objectius segueixen el model SMART, el qual assegura que siguin específics, mesurables, assolibles, realistes i temporals.

En matèria de Qualitat, Medi Ambient, Seguretat i Salut Laboral i Risc Industrial, els objectius establerts s'orienten, de manera general i no exhaustiva, als aspectes següents:

- Revisar i sistematitzar la **metodologia de gestió d'esdeveniments ambientals i industrials** amb aquests objectius:
 - Estandarditzar i augmentar l'eficiència, eliminant redundàncies.
 - Centralitzar per fomentar sinergies entre les àrees.
 - Analitzar per reduir els incidents reiterats i identificar patrons, tendències i oportunitats de millora.
 - Augmentar la reportabilitat dels incidents mediambientals.
- Revisar i actualitzar la **metodologia de gestió de residus**, incloent els residus ADR, per assegurar un procés documentat, homogeni i comprensible a totes les àrees de l'organització.
- Assegurar l'eficàcia del sistema de gestió a través del **seguiment de les anomalies** fora de termini i fomentant el compliment dels terminis, la realització d'anàlisis causals rigoroses i la implementació d'accions correctives orientades a eliminar les causes arrel.
- Millorar la gestió documental per disminuir la informació documentada no actualitzada i garantir la vigència i la traçabilitat dels documents del Sistema de Gestió Integrada.



CLASE 8.^a



0N4989243

- Assegurar la **millora de les eines informàtiques** per garantir processos estandarditzats i controlats, augmentant la fiabilitat i disponibilitat de les dades per a una presa de decisions efectiva i basada en les dades.
- Millorar la **gestió i preparació dels processos d'emergència** a través de l'elaboració de documentació específica i comprensible, visites a les instal·lacions amb bombers, acompanyament en simulacres i manteniment de la documentació actualitzada, assegurant processos controlats, informació fiable i resposta eficaç davant de situacions d'emergència.
- Afermar el compromís de l'organització en relació amb la Seguretat i Salut Laboral:
 - Realització de visites de seguretat i salut laboral, amb l'objectiu d'establir un diàleg obert i constructiu basat en la confiança i la transparència, tant amb les persones treballadores d'Aigües de Barcelona com amb els nostres col·laboradors i col·laboradores, que pugui tenir impacte positiu, des d'una perspectiva global, en el desenvolupament de les tasques i que a la vegada ens permeti identificar les dificultats a les quals s'enfronten les persones treballadores sobre el terreny.
 - Implantació dels Estàndards de Gestió de Treballs d'Alt Risc i les Regles que Salven Vides.
 - Millora de l'alarma d'immobilitat per als processos de producció.
- Millora en la coordinació amb proveïdors externs i criteris de seguretat i salut d'Aigües de Barcelona, a través de l'elaboració de material formatiu estructurat en guies didàctiques.
- Assegurar la competència adequada de les persones treballadores amb impacte en els sistemes de gestió, en funció dels nivells de responsabilitat.

CSRD: ESRS 2 SBM-1, E1-4

1.5.3. Gestió de polítiques

Polítiques actives a Aigües de Barcelona

La **Política de gestió integrada**, aprovada per l'alta direcció d'Aigües de Barcelona, constitueix un pilar fonamental del Sistema de Gestió Integrada, la qual inclou un compromís de compliment dels requisits establerts i de millorar contínuament l'eficàcia del sistema implantat. Aquesta política, que proporciona el marc de referència per establir i revisar els objectius del Sistema de Gestió Integrada, s'ha revisat i actualitzat a l'abril del 2025.

A més, disposem d'un seguit de polítiques aprovades pel Consell d'Administració que reforcen la nostra cultura ètica i transparent, així com el nostre compromís amb la sostenibilitat, el medi ambient i els drets humans:

- Política de sostenibilitat
- Política d'acció climàtica
- Política de drets humans
- Política de transparència
- Codi ètic
- Polítiques del model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals que estableixen de forma general com actuar en els diferents àmbits de compliment com són: les relacions amb autoritats i funcionaris públics, l'actuació en el sector privat i conflictes d'interessos, el patrocini i mecenatge, la seguretat de la informació i ús de les TIC, el compliment fiscal, el compliment ambiental i qualitat d'aigües, el compliment penal i la gestió dels conflictes d'interès.

A més a més, la Direcció General té aprovada:

- Política de cultura justa
- Política de compres sostenibles

A nivell general, les nostres polítiques estan a disposició de tots els grups de relació a través de la pàgina web i es troben exposades a les nostres dependències d'accés al públic i centres de treball. Per al col·lectiu de persones treballadores, se'n fa difusió mitjançant el gestor documental i a través de reunions de divulgació, i en la formació de noves persones treballadores, es considera la inclusió d'aquest aspecte.

En el cas de les polítiques específiques del model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals, aquestes són d'ús intern i es difonen a través del gestor documental i també mitjançant píndoles informatives a tot el personal.

Les polítiques es revisen periòdicament a fi d'adequar-ne el nivell de compromís basant-se en l'experiència, la identificació de nous riscos, noves tecnologies, canvis legislatius i nous reptes. Aquesta revisió ha de garantir la



CLASE 8.ª



0N4989244

coherència entre totes les polítiques de l'organització. Els aspectes de Seguretat i Salut Laboral reflectits a la Política de gestió integrada es consulten als representants dels treballadors i treballadores.

CSR: ESRS 2 MDR-P, ESRS GOV-4, ESRS G1-1, S1-1, S4-1, E1-2, E3-1

1.6. Ètica i transparència

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

D'acord amb aquesta responsabilitat, adoptem obligacions que van més enllà de la legislació i que preveuen possibles riscos d'incompliment. La configuració d'un marc ètic i del sistema de prevenció de comissió de delictes a la pràctica es configura a través dels recursos següents:

- **El Codi ètic**, document que estableix els valors, els principis, els comportaments ètics i el respecte dels drets humans a Aigües de Barcelona (actualitzat i aprovat en la seva darrera versió pel Consell d'Administració al maig del 2024).
- **El Codi de conducta anticorrupció**, que descriu els principis i actuacions destinades a respectar el compromís d'Aigües de Barcelona de prohibir, sense reserves, qualsevol forma de corrupció i comportaments semblants o equivalents i d'atenir-se a les reglamentacions i millors pràctiques en aquest camp. Aquest codi s'integra amb les altres polítiques i procediments interns existents, les quals s'han de respectar igualment (mencionades anteriorment a l'apartat 1.5.3 Gestió de polítiques).
- La figura del **Compliance Officer**, que vetlla per prevenir i minimitzar les conductes contràries a l'ètica, el risc de comissió de delictes i l'incompliment normatiu penal en el si de l'organització. Aquesta figura va ser nomenada específicament pel Consell d'Administració d'Aigües de Barcelona el 2016, i reelegida successivament per períodes biennals amb dependència directa de la Direcció General d'Aigües de Barcelona.
- **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 efectiva dels riscos penals, i que es basa en tres principis:
 - a) prevenir i combatre la possible comissió d'actes il·lícits per part dels professionals d'Aigües de Barcelona;
 - b) actuar en tot moment d'acord amb la legislació vigent, el Codi ètic i la normativa interna, i
 - c) impulsar, enfortir i fer arrelar una cultura preventiva basada en el principi de "tolerància zero" de tots els professionals, amb independència del nivell jeràrquic.

Millorem de manera continuada el nostre marc ètic

Periòdicament, en un procés de millora contínua es procedeix a l'actualització i revisió del model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals, que inclou les polítiques i procediments associats, el mapa de riscos penals i el mateix Codi ètic i de Conducta anticorrupció. El 2024 es va fer una actualització del mapa de riscos penals reavaluant els riscos, revisant els controls i validant-ne l'eficiència per assegurar al màxim la mitigació considerada. Durant el 2025 no s'han identificat variacions en els riscos a considerar, s'han incorporat 3 nous controls i s'ha efectuat la validació periòdica anual de tots els controls establerts, que ha quedat registrada a l'eina corporativa INNOVA. D'aquesta manera, s'ha pogut constatar que els controls implementats prèviament s'han revisat i validat, i se n'ha confirmat l'adequació i eficàcia.

La figura de Compliance Officer / DPO forma part del Comitè de Riscos Generals d'Aigües de Barcelona, creat el 2021, i incorpora la visió de riscos penals en el sistema de gestió de riscos generals d'Aigües de Barcelona.

També es disposa d'un Protocol de diligència deguda amb clients, socis de negoci i subcontractistes rellevants, actualitzat el 2024, on es detallen les mesures que s'han de dur a terme per part d'aquesta companyia abans de subscriure nous contractes o projectes amb tercers, amb la finalitat de garantir que compleixin la normativa aplicable en aquesta matèria i, en particular, les normes de lluita contra la corrupció.

Formació i sensibilització

Aigües de Barcelona ofereix a tots els seus treballadors i treballadores formació en relació amb el marc ètic establert i realitza accions de sensibilització a través de comunicacions diverses al llarg de l'any per diversos canals.

Així mateix, posa a disposició dels treballadors i treballadores tota la documentació que conforma l'estructura ètica de la companyia, en concret el Codi ètic, el Codi de conducta anticorrupció, el Model de prevenció de riscos penals i les polítiques i procediments degudament actualitzats.



CLASE 8.ª



0N4989245

Accions de formació realitzades el 2025

Durant el 2025 s'han realitzat diverses accions de formació sobre ètica i compliment a les persones treballadores, entre les quals destaquem:

- Formació sobre el Pla mesures antifrau vinculat al PERTE / Webinar - Intern / Impartit per Compliance officer
- Assistència a la Jornada anual de CUMPLEN (presencial Compliance Officer)
- Sessions per a mànagers i directius en presencial i online
 - Responsabilitat d'administradors i Directius en l'àmbit mercantil i penal - Martell Adv.
 - Dret de la Competència - Deusto
 - Conflictes Interès - Maluenda Penal
- Barcelona Integrity Forum: Estratègia d'integritat i compliment a l'entorn actual - EY (presencial Compliance Officer)
- Novetats en matèria de Compliance 2025 / Presencial - Cuatrecasas (presencial Compliance Officer)
- 2nd Annual Compliance & Investigations Day | Barcelona / Presencial - Cuatrecasas (presencial Compliance Officer)
- Formació general en Compliance: conflictes d'interès, anticompetència, corrupció (online)

Difusió de l'estructura ètica el 2025:

Durant el 2025 s'han realitzat 8 comunicacions sobre ètica i compliment als treballadors i treballadores sobre temes diversos, entre les quals destaquem:

- Emplenament qüestionari Conflictes d'interès 2025
- Guia d'actuació en determinades situacions d'acord amb el Codi de conducta anticorrupció
- Recordatori de la disponibilitat del canal ètic posat a disposició dels treballadors
- Actualització del Codi ètic i del procediment de Diligencia deguda
- Difusió de la revisió del Mapa de riscos penals al Comitè de Direcció i responsables de control
- Píndola de gestió de regals
- Recordatori del principi del Codi ètic en el dia del Compliance Officer

CSRD: ESRS G1-3, S1-1, S4-1

1.6.1. Canal ètic

Disposem d'un canal ètic que es va crear com a mecanisme de comunicació intern i extern per fer consultes o denunciar qualsevol tipus de comportament no ètic. A més, disposem d'un protocol disciplinari en cas d'incompliment que complementa el protocol d'investigacions internes relatives a incompliments de les polítiques internes, el qual es basa en cinc principis rectors bàsics: celeritat, confidencialitat, presumpció d'innocència, objectivitat i respecte dels drets fonamentals.

Durant el 2023 es va adaptar el canal ètic als requeriments de la nova Llei 02/2023 de protecció a l'informant (transposició de la Directiva Europea (UE) 2019/1937).

En aquest sentit, es disposa d'una nova plataforma per possibilitar les denúncies anònimes. Se n'ha fet difusió pels canals de comunicació de la companyia i s'ha posat a disposició de les possibles persones informants tant a nivell intern com extern a la web d'Aigües de Barcelona.

Per a la gestió del sistema intern d'informació, es va anomenar el Compliance Officer com a responsable i es va aprovar la Política del sistema intern d'informació i el Procediment per al tractament de les comunicacions rebudes al canal per part del Consell d'Administració de la companyia.

CSRD: ESRS 2 MDR-P, ESRS GOV-4, ESRS G1-1, S1-2, S2-2, S3-2 i S4-2

Comunicacions rebudes a través del canal ètic

Durant el 2025, la figura del Compliance Officer ha rebut 30 comunicacions, de les quals 12 corresponen a comunicacions relatives a les polítiques aplicables a regals i atencions emeses/rebudes, 4 corresponen a consultes relacionades amb conflictes d'interès, 8 corresponen a possibles incidències del servei de subministrament d'aigua i altres possibles incompliments i infraccions, i finalment 6 corresponen a informacions i consultes diverses (principalment de clients).

De les 8 que corresponen a possibles incidències, 2 són possibles incompliments i/o infraccions considerades dins l'àmbit del canal (queden excloses les comunicacions de clients perquè tenen el seu propi canal). Una ha estat



CLASE 8.ª



0N4989246

admesa a tràmit per Compliance Officer i un altra via Conseller/a assetjament, i s'han analitzat sense identificar-se cap infracció.

No hi ha hagut cap comunicació identificada com a incompliment ètic.

Des de la creació del canal ètic l'any 2017, no s'ha rebut cap comunicació identificada com a incompliment específic d'Aigües de Barcelona en data de 31 de desembre de 2025.

Canal ètic	2025	2024	2023
Consultes relacionades amb conflictes d'interès	4	3	1
Consultes / autoritzacions sobre invitacions, regals i atencions	12	16	6
Altres consultes / incidències / propostes de millora / possibles incompliments o infraccions	14	8	16
Total comunicacions	30	27	23

Durant el 2025, el 100% dels treballadors i treballadores de nou ingrés han rebut la documentació d'ètica i compliment mitjançant el "pack de benvinguda".

CSRD: ESRS G1-3, G1-4, S1-3, S4-1, S4-2, S1-17

1.6.2. Transparència

Aigües de Barcelona, amb una 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**.

La transparència és per a Aigües de Barcelona una eina fonamental per generar confiança en els nostres grups de relació, i alhora, l'eina a partir de la qual retre comptes.

A les reunions de la Comissió d'Ètica, Compliment i Govern Corporatiu del Consell d'Administració, es fa seguiment de les propostes del Pla d'acció en matèria de transparència i les seves línies de treball i implementació, per continuar enfortint la transparència envers els grups de relació de la companyia, i també s'informa dels aspectes més rellevants a les reunions del Consell d'Administració.

El 2025, destaquem les principals actuacions del Comitè transversal intern de la Guia d'implementació i seguiment de la Política de transparència de la companyia (aprovada pel Consell d'Administració en 2022).

La Guia va ser aprovada pel Comitè Executiu de la companyia a l'abril del 2024 i es va constituir un Comitè intern transversal, integrat per 10 membres de diferents àmbits funcionals. Durant l'exercici 2025 aquest Comitè ha treballat en una proposta de Pla d'Acció que va aprovar al març i que es va presentar al Comitè Executiu. D'aquesta Pla d'Acció destacaríem:

- Objectius: prioritzar i focalitzar determinades iniciatives. Ser creatius i innovadors en les propostes, amb molta escolta activa als grups de relació.
- Es concreten iniciatives, responsables i indicadors. I també quins canals segons cada grup de relació (persones treballadores, clients, proveïdors, accionistes, regulador, públic en general...).
- Des de cada àmbit funcional es continuaran impulsant iniciatives i realitzant actuacions. Implicació de totes les persones treballadores d'Aigües de Barcelona, com a element clau per garantir l'assoliment dels compromisos.

Veiem en el grup de treball intern que **la transparència empresarial (amb una visió 360%) és essencial i aporta valor, i que ajuda a continuar enfortint la confiança amb els nostres grups de relació. Assumim reptes** com:

- Explicar, cada cop millor, de forma més comprensible i estructurada què fem a la companyia i per què ho fem.
- Millorar i adaptar constantment el nostre relat a l'entorn canviant i complex.
- Remar perquè, en matèria de transparència, els intangibles passin a ser tangibles, amb indicadors que es mesurin, per avaluar l'evolució.

Les accions ja implementades, i que en el futur s'implementaran, han d'estar totalment alineades amb la missió, l'essència i els valors de la companyia, i focalitzades a garantir l'assoliment dels compromisos.



ON4989247

CLASE 8.ª



S'ha continuat treballant per enfortir la cultura de transparència de la companyia i per sensibilitzar els professionals dels diferents àmbits funcionals.

CSR: ESRS 2 SBM-1, ESRS G1-1, S1-2, S4-2

1.6.3. Influència política i activitats de *lobbying*

D'acord amb el model de gestió empresarial basat en l'ètica, la integritat i la responsabilitat social, Aigües de Barcelona té regulada la seva actuació en relació amb la influència política i l'activitat de *lobbying* mitjançant diferents polítiques i procediments. Concretament:

- Codi ètic
- Codi de conducta anticorrupció
- Procediment de patrocini i mecenatges
- Procediment de participació en organitzacions professionals
- Procediment de relació amb autoritats i funcionaris públics

En relació amb la influència política, el Codi de conducta anticorrupció prohibeix expressament les contribucions de qualsevol tipus de partits polítics o candidats en eleccions nacionals, autonòmiques o locals.

També en el Procediment de patrocini i mecenatges, s'especifica clarament que cap acció de patrocini ha de poder interpretar-se com una forma directa o indirecta de finançament electoral o polític.

Respecte a les activitats de representació d'interessos per promocionar la imatge i serveis de la companyia, en el Codi de conducta anticorrupció s'estableix que s'han de dur a terme en condicions conformes a l'ètica, a la normativa vigent i al procediment establert de Participació en associacions professionals, evitant de manera rigorosa qualsevol risc de tràfic d'influències. Així mateix, s'estableix que els professionals que desenvolupin aquesta representació s'han d'abstenir de tota temptativa d'obtenir informació a través de mitjans fraudulents o de qualsevol comunicació deliberada d'informació falsa o que pugui induir a error.

Aigües de Barcelona, com a actor important per la seva rellevància com a entitat gestora del servei del cycle integral de l'aigua a Catalunya, participa en l'associació empresarial Agrupació de Serveis d'Aigües de Catalunya (ASAC), on ostenta la Presidència de l'entitat. Tant Aigües de Barcelona com l'ASAC estan inscrites en el registre de Grups d'Interès de la Generalitat de Catalunya amb números de registre 1627 i 3252, respectivament. Així mateix, durant el 2025, Aigües de Barcelona s'ha incorporat a l'Asociación Española de Entidades Gestoras de Abastecimiento y Saneamiento (DAQUAS), on participa en diverses comissions de treball.

Cal destacar també que en el Procediment de relació amb autoritats i funcionaris públics, s'especifica que està prohibit exercir una influència indeguda sobre una autoritat o funcionari públic amb la finalitat d'obtenir una resolució benèfica per als interessos de la companyia.

CSR: ESRS G1-3, G1-5

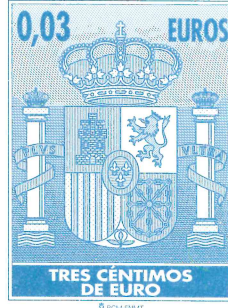
1.6.4. Reglament general de protecció de dades

Durant el 2025, hem continuat treballant per procurar el compliment adequat del Reglament general de protecció de dades i altra normativa relacionada amb el tractament de les dades personals. Accions principals:

- Actualització del registre d'activitats de tractament i revisió de l'anàlisi de riscos i coordinació dels plans d'acció corresponents.
- Adaptació de les metodologies i processos als nous requeriments i pronunciaments de les autoritats de control.
- Reunions periòdiques del Comitè LOPD d'Aigües de Barcelona, format per un grup multidisciplinari de professionals que integren les diverses direccions d'Aigües de Barcelona.
- Gestió del canal intern i extern per atendre peticions relacionades amb la protecció de dades: dpo@aiguesdebarcelona.cat. El canal es publicita a les diferents polítiques de privacitat informatives de tractament de dades personals.
- Assessorament a totes les àrees d'Aigües de Barcelona en projectes que impliquen el tractament de dades personals.
- Gestió de l'expedient sancionador de l'Autoritat Catalana de Protecció de dades (APDCAT), en relació amb l'incompliment del principi de confidencialitat de les dades. Sanció imposada 6.000 euros.
- Gestió de les violacions de dades personals informades, amb adopció de les corresponents mesures correctives.
- Realitzades 10 comunicacions per a la conscienciació i informació a totes les persones treballadores d'Aigües de Barcelona, com per exemple: terminis de conservació de dades personals, detecció i



CLASE 8.ª



0N4989248

comunicació de violacions de dades personals, gestió dels exercicis de drets de protecció de dades (Arco+).

- Formació de l'equip DPO d'Aigües de Barcelona, entre d'altres, "APDCAT. Intel·ligència artificial i drets fonamentals: Nova metodologia d'avaluacions d'impacte en drets fonamentals", "*Ramon y Cajal*. Actualitat RGD. Criteris Sancionadors", "Ramon y Cajal webinar en relació amb el Reglament sobre normes harmonitzades per a un accés equitatiu a les dades (Data Act)"
- Formació específica, entre d'altres, sobre "*Ramón y Cajal* Formació específica dirigida a l'equip de persones i organització", "*Ramón y Cajal* Formació específica sobre Intel·ligència Artificial en l'àmbit de Persones i Organització".

CSRD: ESRS G1-1, S1-1, S1-2, S1-3, S4-1, S4-2, S4-3

1.7. Respecte dels drets humans

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

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

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



Compromís polític

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

1. Pràctiques laborals

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

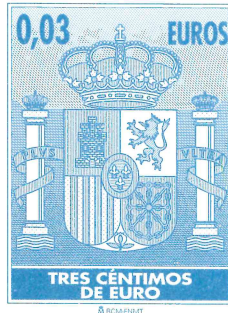
Aigües de Barcelona és una ferma defensora dels drets de la infància i la joventut, i és per això que rebutja qualsevol tipus d'explotació infantil i de treballs forçats.

2. Pràctiques ambientals amb impacte social. Promoure un entorn sa i sostenible i protegir el medi ambient. Realitzar una gestió responsable basada en l'economia circular.

3. Accés a l'aigua i al sanejament. Garantir l'accés a l'aigua a tothom, en especial a les persones i els col·lectius en situació de vulnerabilitat. La gestionem de manera sostenible i en promovem el consum responsable.

4. Pràctiques ètiques

- Integritat: tolerància zero amb la corrupció
- Dret a la protecció de dades



0N4989249

CLASE 8.ª

Diligència deguda

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

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

Al llarg de l'any s'han dut a terme diverses accions de comunicació sobre drets humans, tant a nivell intern com extern, reforçant el compromís de la companyia en aquesta matèria. En relació amb les iniciatives dutes a terme dins del pla d'acció de Drets Humans, destaquen la definició del mapa de la cadena de valor d'Aigües de Barcelona i l'adhesió al programa de Proveïdors Sostenibles de Pacte Mundial 2025-2026.

Mecanismes de reclamació

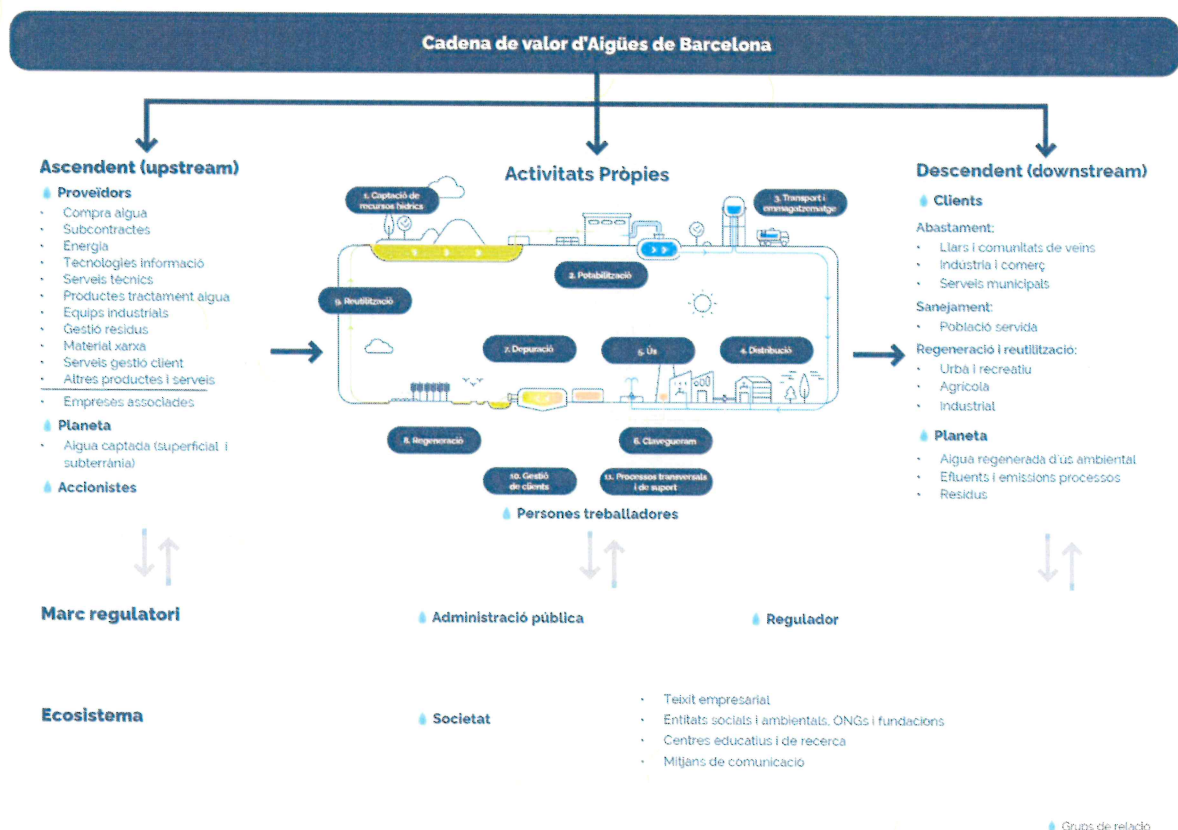
Aigües de Barcelona considera la comunicació i el diàleg com a elements fonamentals per fomentar una cultura de compliment sòlida i efectiva. Per aquest motiu, posem a disposició dels nostres professionals i proveïdors el canal ètic, una eina segura, confidencial i anònima que permet comunicar qualsevol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

Durant els anys 2023, 2024 i 2025, no s'ha registrat cap denúncia per vulneració de drets humans que hagi derivat en sancions o condemnes.

CSRD: ESRS 2 GOV-4, ESRS S1-1, S1-3, S1-17, S2-3, S4-1, S1-3, S2-3

1.7.1. Cadena de valor

Durant el 2025 hem realitzat el mapeig de la nostra cadena de valor amb una visió integral que engloba els impactes socials i ambientals al llarg de tot el cicle de l'aigua.





CLASE 8.ª



0N4989250

CSR: ESRS 2 SBM-1

1.8. Blanqueig de capitals

Aigües de Barcelona està compromesa amb la prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme, i compleix amb la normativa de blanqueig de capitals segons li és aplicable. Així, compleix amb la Llei 11/2021, del 9 de juliol de mesures de prevenció i lluita contra el frau fiscal, de transposició de la Directiva (UE) 2016/1164, del Consell, i amb la Llei 7/2012, del 29 d'octubre, de modificació de la normativa tributària i pressupostària d'adequació de la normativa financera per a la intensificació de les actuacions en prevenció i lluita contra el frau.

CSR: ESRS G1-1, G1-3

1.9. Gestió econòmica responsable

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.

L'any 2025 s'ha aplicat una actualització de la tarifa amb un increment mitjà dels preus del 5,95% respecte a la tarifa 2024, increment que va entrar en vigor el 20 de març del 2025. A fi de protegir el consum bàsic, l'increment dels preus és heterogeni, de tal manera que els preus del tram 1 i tram 2 per a l'ús domèstic, preus associats al consum vital de 100 litres per habitant i dia, queden limitats a l'IPC interanual a desembre de 2024 (+2,9%), repercutint el diferencial fins a assolir l'equilibri economicofinancer del servei a través de la resta de preus fixos i variables, que augmenten un 6,72%. L'increment està motivat principalment pels recursos necessaris per donar resposta a un context de sequeres recurrents i la necessitat d'executar infraestructures que augmentin la garantia de subministrament, abordant obres associades a grans actuacions de millora de la xarxa i les infraestructures de l'aigua per garantir la resiliència hídrica a l'àrea metropolitana.

L'any 2025 ha estat l'any de la tornada a la normalitat hídrica. Les pluges van permetre que el sistema Ter-Llobregat deixés enrere la situació d'alerta per sequera i que el govern de la Generalitat aixequés les restriccions sobre els municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona, fet que va comportar el restabliment de l'estat de normalitat. Així, el dia 11 d'abril de 2025 es va publicar al DOGC el pas a l'estat de prealerta i el 16 de maig de 2025 es va publicar el retorn a l'escenari de normalitat.

Tot i la tornada a la normalitat, per tal de donar resposta a la situació de sequera dels últims anys, Aigües de Barcelona, de manera coordinada amb l'AMB i l'ACA, està duent a terme, des de fa temps, actuacions adreçades a l'aprofitament de nous recursos no previstos en un escenari de normalitat, així com adequacions de les instal·lacions i operativa del servei per adaptar el règim d'explotació en continu al context d'escassetat de recurs i d'empejorament de la qualitat de l'aigua de les fonts actuals. Els costos extraordinaris en què la companyia està incorrent per fer front a la situació de sequera, encara pendents de repercutir a tarifa, s'han traslladat perquè siguin compensats en la revisió tarifària.

Aquest 2025 s'ha continuat l'execució d'actuacions aprovades per la Llei 9/2023, del 19 de maig, de mesures extraordinàries i urgents per a afrontar la situació de sequera excepcional a Catalunya, relacionades amb el subministrament d'aigua a la regió metropolitana, que es consideren de prioritat i execució urgent. Les accions que s'han dut a terme en els actius que són propietat d'Aigües de Barcelona i gestionats per l'empresa han sigut:

- Ampliació del tractament per osmosi inversa als pous Estrella (ETAP Estrella - Sant Feliu de Llobregat).
- Ampliació de la planta de tractament d'aigua potable del Besòs i de les noves captacions subterrànies i superficials.
- Construcció de pous fins a 4 m³/s a la planta de tractament d'aigua potable de Sant Joan Despí (+ 1,3 m³/s) (pous ETAP Sant Joan Despí, Santa Coloma de Cervelló).

Està previst que durant l'any 2026 entrin en funcionament aquestes noves fonts de subministrament, per millorar la resiliència hídrica de l'àrea metropolitana.

Aquest 2025 s'ha moderat l'evolució dels tipus d'interès. La despesa financera de l'any s'ha vist impactada per l'evolució decreixent dels tipus alhora que per l'increment de l'esforç inversor derivat de les actuacions d'emergència.



CLASE 8.ª



0N4989251

L'actualització de la tarifa l'any 2025 ha integrat també un reequilibri de costos (IPC, energia) i nous recursos per a la consolidació del model de gestió, amb l'aposta per la transformació digital per millorar la sostenibilitat i resiliència enfront dels efectes del canvi climàtic, recursos per a la millora de l'experiència del client, la reducció de les pèrdues d'aigua i un major compromís amb el compliment dels objectius de desenvolupament sostenible.

L'increment de preus suposa també una pressió més gran per al pressupost de les famílies en situació de vulnerabilitat. Aigües de Barcelona ha seguit amb el compromís envers la societat i les persones mantenint la inversió en acció social, a la qual ha destinat 3,26 milions d'euros (segons metodologia London Benchmarking Group, LBG) a través d'accions d'educació, sensibilització, desenvolupament local, salut i benestar de la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona.

Gestió econòmica	2025	2024	2023
Despesa per impost de societats (€)	9.831.793	5.010.892	951.278
Benefici net (€)	48.618.974	28.581.425	1.694.978
Subvencions públiques rebudes (€) (*)	3.561.767	1.985.047	345.269

(*) Subvencions computades com a ingressos al compte de resultats. L'increment del 2024 i 2025 respecte al 2023 ve motivat pel PERTE de digitalització (projecte RESSONA, vegeu capítol 2.5.1).

CSRD: ESRS 2 SBM-1

1.9.1. Finançament sostenible

Aigües de Barcelona té integrats, des de fa temps, els criteris ASG en la presa de decisions. Tant és així que, en el seu compromís amb la sostenibilitat, va signar el 2021 un finançament bancari sota criteris ASG (Ambiental, Social i Governança); això vol dir que el tipus d'interès d'aquest finançament està condicionat a compromisos en els àmbits de l'acció social, el medi ambient, la governança i la transparència.

En aquest sentit, els indicadors ASG que la companyia es va comprometre a complir en relació amb aquest finançament són:

- **Social:** compromís de mantenir un determinat nivell 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, que a dia d'avui ja és sensiblement inferior a la mitjana catalana.

Addicionalment, el 2023 Aigües de Barcelona va signar un nou finançament bancari sota criteris ASG, en aquest cas un crèdit sindicat, el qual té per objectius:

- **Social:** compromís de mantenir un determinat nivell d'inversió anual en acció social (igual que en el finançament sota criteris ASG signat el 2021).
- **Ambiental:** la capacitat de generar CAPs (Crèdits d'Aigua Positiva), que permet incrementar les masses d'aigua disponible.
- **Governança:** compromís d'increment any rere any del volum de compres direccionables sota criteris de sostenibilitat.

Durant el 2025, l'entitat financera ha constatat que Aigües de Barcelona va complir amb tots aquests indicadors al llarg de l'any 2024 (tant els originals definits el 2021 com els nous afegits el 2023). Amb aquest assoliment, la companyia s'ha beneficiat de bonificacions del tipus d'interès. El resultat dels indicadors es publica a la Memòria de Sostenibilitat i s'audita anualment per un organisme extern.

CSRD: ESRS 2 GOV-3

1.9.2. Pràctiques de pagament

Aigües de Barcelona té establertes unes condicions de pagament que en cap cas superen els 60 dies a comptar de la data de factura, independentment de la tipologia de proveïdor; d'aquesta manera, complim també amb la normativa aplicable a les pimes.

Durant l'exercici 2025 Aigües de Barcelona ha realitzat el càlcul en dies del període mitjà de pagament de les factures dels seus proveïdors, i ha obtingut les dades següents:



0N4989252

CLASE 8.ª

Pagament a proveïdors (dies)	2025	2024	2023
Període mitjà de pagament a proveïdors (*)	41	42	44
Ràtio d'operacions pagades (**)	41	42	44
Ràtio d'operacions pendents de pagament (***)	41	38	41

(*) **Període mitjà de pagament a proveïdors:** S'entendrà com la mitjana ponderada entre la ràtio d'operacions pagades i la ràtio d'operacions no pagades.

(**) **Ràtio d'operacions pagades:** S'entendrà com la diferència ponderada entre els dies naturals que hagin transcorregut des de la data de recepció dels béns o serveis (no obstant, a falta d'informació fiable sobre el moment en què es produeix aquesta circumstància, es prendrà la data de la factura) fins al pagament material de l'operació.

(***) **Ràtio d'operacions pendents de pagament:** S'entendrà com la diferència ponderada entre els dies naturals que hagin transcorregut des de la data de recepció dels béns o serveis (no obstant, a falta d'informació fiable sobre el moment en què es produeix aquesta circumstància, es prendrà la data de la factura) fins a l'últim dia del període a què es refereixin els comptes anuals.

Adicionalment, s'ha calculat el total de pagaments efectuats abans de 60 dies des de la data de la factura, tant en import com en nombre de factures, i en ambdós casos ha resultat un percentatge proper al 100% de compliment:

	2025		2024		2023	
	Euros	%	Euros	%	Euros	%
Pagaments efectuats durant el període legal (*)	604.868.515	99%	554.261.397	97%	353.235.754	69%
Total pagaments efectuats	609.760.287	-	574.157.774	-	510.646.256	-
Total pagaments pendents	25.225.497	-	40.719.967	-	39.326.350	-

	2025		2024		2023	
	Factures	%	Factures	%	Factures	%
Nombre de factures pagades durant el període legal (**)	31.317	94%	31.885	94%	13.517	42%
Total factures pagades	33.433	-	34.013	-	31.905	-

(*) **Pagaments efectuats durant el període legal:** S'entendrà l'import monetari d'aquells pagaments en què el total dels dies naturals que hagin transcorregut des de la data de recepció dels béns o serveis (no obstant això, a falta d'informació fiable sobre el moment en què es produeix aquesta circumstància, es prendrà la data de la factura) fins que el pagament material de l'operació hagi estat inferior al màxim establert en la normativa de morositat.

(**) **Nombre de factures pagades durant el període legal:** S'entendrà el nombre de factures en què els dies naturals que hagin transcorregut des de la data de recepció dels béns o serveis (no obstant això, a falta d'informació fiable sobre el moment en què es produeix aquesta circumstància, es prendrà la data de la factura) fins al pagament material de l'operació hagi estat inferior al màxim establert en la normativa de morositat.

En data de 31 de desembre de 2025 no hi ha procediments judicials legals pendents per retards en els pagaments.

CSRD: ESRS G1-6



CLASE 8.ª



0N4989253

2. ESTRATÈGIA TRANSFORMADORA AMB VISIÓ DE FUTUR

Aigües de Barcelona forma part del Grup Veolia, i com a tal, té un Propòsit clar: la TRANSFORMACIÓ ECOLÒGICA. La companyia ha desplegat aquest propòsit a través de l'estratègia Green Up 2024-2027, en la qual els objectius principals són:



D'acord amb el Propòsit i l'estratègia Green Up de Veolia, i entenent la seva perspectiva més local, Aigües de Barcelona ha definit el seu propi **Propòsit** conjuntament amb tots els seus grups de relació, el qual va més enllà de prestar un servei excel·lent i gestionar de manera responsable un recurs tan vital com és l'aigua:

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

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



Tant és així que treballem conjuntament amb els diferents grups de relació per donar solucions efectives i reals als reptes ambientals, socials i de governança, que permetin la creació de valor compartit.

CSR: ESRS 2 SBM-1

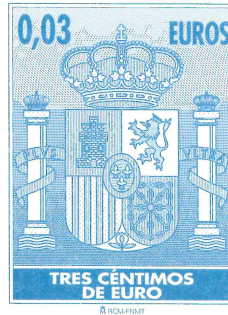
2.1. Els Objectius de Desenvolupament Sostenible, en el nostre full de ruta

L'activitat d'Aigües de Barcelona té un impacte directe en l'ODS 6: Aigua Neta i Sanejament,



però alhora, també contribueix de manera directa als ODS 1) Fi de la pobresa, 3) Salut i Benestar, 11) Ciutats i comunitats Sostenibles, 13) Acció pel clima i 17) Aliances.

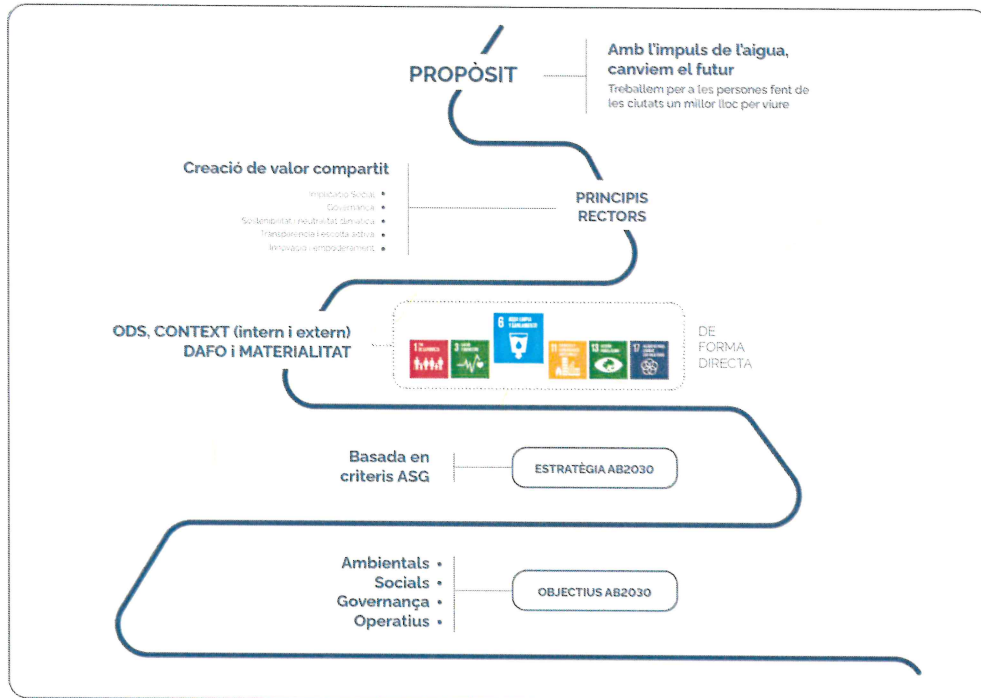
CSR: ESRS 2 SBM-1



0N4989254

CLASE 8.ª

2.2. Estratègia 2030, una estratègia basada en els criteris ASG



A partir del Propòsit, els 5 Principis Rectors de la companyia (1. Implicació social, 2. Governança, 3. Sostenibilitat i neutralitat climàtica, 4. Transparència i escolta activa, 5. Innovació i empoderament), els ODS als quals dona resposta l'activitat d'Aigües de Barcelona, el DAFO (Debilïtats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats) de la companyia, una anàlisi del Contexte (intern i extern) i la darrera anàlisi de la Doble Materialitat (2025), hem adaptat la nostra Estratègia 2030, una Estratègia basada en criteris ASG.

Ambiental

L'impuls de l'aigua per regenerar el planeta

- Aigua Resiliència Qualitat
- Neutralitat climàtica
- Biodiversitat i capital natural
- Economia circular

Social

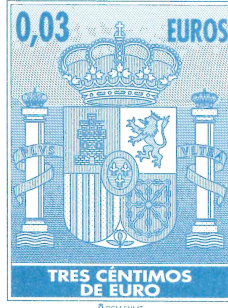
L'impuls de l'aigua per contribuir al benestar de les nostres comunitats

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

Governança

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

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



0N4989255

CLASE 8.ª

És una estratègia que dona resposta als reptes mediambientals, socials i de bon govern, a partir dels criteris que els estàndards internacionals en termes de sostenibilitat apliquen a una companyia com Aigües de Barcelona, és a dir, una companyia que actua en un mercat regulat i que gestiona un bé escàs però alhora de primera necessitat.

Amb una visió d'anticipació, a Aigües de Barcelona analitzem les directives europees noves i futures en termes de Sostenibilitat. Per això, hem dut a terme una anàlisi exhaustiva de la CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) i la Taxonomia Ambiental de la UE, i any rere any anem alineant la nostra Estratègia 2030 i plans d'acció a aquestes directives amb els objectius següents:

- Blindar la resiliència econòmica i financera de la companyia a través de l'anticipació dels riscos en clau ASG.
- Identificar solucions i projectes de futur (resiliència).
- Fer una anàlisi completa dels IROs (Impactes, Riscos i Oportunitats).
- Anticipar-nos als nous requeriments de la Unió Europea en temes de Sostenibilitat /ESG.

En els darrers mesos del 2024 i l'inici del 2025, hem treballat en un nou exercici de Doble Materialitat (d'acord amb els estàndards establerts per l'EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group) en el context de la CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive). Tot i que encara no hem implementat completament els estàndards ESG, estem en procés d'alineament i treballem activament per assolir-los. Tenim l'objectiu i la responsabilitat de realitzar una gestió excel·lent i responsable del servei, amb capacitat de crear un impacte positiu en la societat i el medi ambient a partir d'una governança correcta.

CSRD: ESRS 2 SBM-1

2.2.1. Objectius estratègics Aigües de Barcelona 2030

Els objectius estratègics 2030, els quals es van fixar l'any 2021 amb horitzó 2030, tenien per objectiu donar resposta als reptes de futur d'acord amb les circumstàncies i el context d'aquell moment. A partir d'aleshores, s'han anat afegint nous objectius a mesura que el context ha anat evolucionant.

Actualment s'està treballant en una revisió d'aquests objectius estratègics alineant-los amb l'estratègia Green Up de Veolia i d'acord l'exercici recent de Doble Materialitat dut a terme per Aigües de Barcelona i finalitzat aquest 2025.

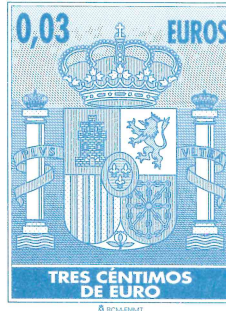
Cadascun d'aquests objectius està traçat amb els aspectes següents:

- Els criteris ASG de l'Estratègia 2030 de la companyia.
- La Direcció i el responsable directe de la consecució de l'objectiu.
- Els punts del DAFO (Debilidats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats) de la companyia als quals fan front.
- Els sistemes de gestió per als quals són vinculants.
- Si són vinculants amb el compliment dels objectius de la Taxonomia Ambiental.
- Si són vinculants amb els objectius establerts en el Finançament Sostenible d'Aigües de Barcelona.

A les taules següents es detallen tots els objectius estratègics d'Aigües de Barcelona 2030, vinculats a cada un dels criteris A/ESG en què es basa l'estratègia d'Aigües de Barcelona.

CSRD: ESRS 2 SBM-1

E S G						
ESG	OBJECTIU	INDICADOR	META 2030	2023	2024	2025
Neutralitat climàtica	Implantar la mobilitat sostenible en més del 50% dels desplaçaments (desplaçaments in itinere i desplaçaments in mission)	Ecomobilitat in itinere	Reducció any a any	39,58%	41,46%	42,70%
Aigua (resiliència)	Alliberar recursos d'aigua potable incrementant anualment un 10% els m ³ d'aigua regenerada utilitzada	% d'increment anual de m ³ d'aigua regenerada que permeten alliberar recursos d'aigua potable (any base 2020) (1)	10% d'increment anual	757,00%	-29,00%	-72,00%
	Assolir una eficiència del 85,5% a la xarxa d'abastament el 2026	Rendiment tècnic hidràulic de la xarxa d'abastament	Any 2026: 85,5% Any base 2020	83,51%	85,26%	85,81% (2)
Economia circular	Promoure l'economia circular en la valorització del 35% dels fangs produïts i la gestió del 50% dels residus	% de reducció dels residus que són enviats a un abocador o dipòsit controlat (any base 2020)	50%	0%	22,34%	39,98 %
		% d'increment dels fangs dels quals es fa aprofitament energètic (any base 2020) (3)	35%	0%	0%	0%



0N4989256

CLASE 8.ª

ESG	OBJECTIU	INDICADOR	META 2030	2023	2024	2025
Economia circular	Convertir les EDARs en ECOFACTORIES el 2030, d'acord amb les seves capacitats tecnològiques	Nre. EDARs convertides en ECOFACTORIES (percentatge en funció dels eixos possibles per cada EDAR) (3)	TOTES	3	3	3
Aigua (resiliència)	Assolir un 70% d'abastament d'aigua de l'àrea metropolitana de Barcelona a partir de recurs hídic local	% de recurs local (Conca Llobregat + Conca Besòs) respecte del total de recursos utilitzats en l'abastament d'aigua	70%	61,52%	59,45%	60,18%
Biodiversitat i capital natural	Naturalitzar el 100% dels nostres espais, preservant el medi natural i la biodiversitat de les nostres instal·lacions	m² naturalitzats /total m² instal·lacions AB	100%	53,21%	53,82%	55,30%
Neutralitat climàtica	Reduir un 55% la petjada de carboni el 2030 (any base 2019)	% de reducció de petjada de carboni respecte de l'any 2019 (4)	55% vs. 2019 (74% vs. 2015)	-8,29%	-9,74%	-10,91%
Aigua (qualitat de l'aigua)	Mantenir l'excel·lència en la garantia sanitària de l'aigua, anticipant-se a les exigències de la nova Directiva d'Aigües de Consum (UE) 2020/2184-pel que fa al control de nous contaminants	IND1: % nous paràmetres* controlats IND2: % nous paràmetres* complint VP (5) * Σ 5 àcids haloacètics, PFAS (sumatori), bisfenol A, urani, clorits, clorats	IND1: 100% IND2: 80% / 100% (gener 2024)	100% 99,78%	100% 99,80%	100% 99,97%
Aigua (qualitat de l'aigua)	Millorar la percepció organolèptica de l'aigua per part de la ciutadania	Percepció de la ciutadania respecte de la qualitat organolèptica de l'aigua (Enquesta OMNIBUS)	META 2025 increment del 10% (Any base: 2021) META 2030: increment del 20%	38,94%	39,00%	44,20%
Neutralitat climàtica	Increment anual de 4 esdeveniments de gran afluència ciutadana que ofereixen aigua de boca com a primera opció	Nre. d'esdeveniments de gran afluència ciutadana que ofereixen aigua de boca com a primera opció (6)	4 anualment	11	12	25
Neutralitat climàtica	Increment anual de la producció de CAPs (Crèdits d'Aigua Positiva)	Nre. de CAPs generats	2023: 5.129 2024: 5.129 2025: 10.911 2026: 16.548 2027: 18.799 2028: 19.925	5.129	5.129	(7)

(1) A partir de la primavera del 2025 hi ha un canvi substancial del règim pluvial i les consignes d'explotació han canviat reduint molt la producció d'aigua regenerada per ús prepotable. No obstant això durant el període 2021-2025 hi ha hagut un increment acumulat del 728,9%, per tant molt superior a l'increment del 10% anual previst en l'objectiu.

(2) Darrer valor consolidat: Interanual octubre 2024 - setembre 2025; el valor definitiu interanual de gener a desembre de 2025 es publicarà dins de l'any en curs a la Memòria de Sostenibilitat.

(3) No s'han dut a terme les inversions per evolucionar en aquest indicador, ja que s'han prioritzat les actuacions per fer front a la situació de sequera.

(4) En el capítol 4.2.1 es detalla la informació sobre la tendència d'aquest indicador.

(5) PFAS (sumatori): excepte zona pous Estrella (incorporació al gener del 2026).

(6) Aquest indicador s'ha adaptat al context de sequera dels darrers anys, en què s'ha demanat a la ciutadania un ús responsable de l'aigua de boca, i l'hem reformulat a la nova realitat, en què hem passat a promoure l'aigua de boca en esdeveniments de gran afluència en comptes de centres de gran afluència.

(7) Degut als canvis del règim d'explotació per l'increment en la pluviometria, aquest indicador s'està reavaluant. El resultat es publicarà a la Memòria de Sostenibilitat ASG 2025.

E S G

ESG	OBJECTIU	INDICADOR	META 2030	2023	2024	2025
Compromís i impacte social	Mantenir la inversió en Acció Social (LBG) per sobre d'1,5 M€	Inversió anual en Acció Social (criteris LBG)	Igual o superior a 1,5 M€ cada any	2,53 M€	2,70 M€	3,26 M€
Compromís i impacte social	Assolir 100% d'accessibilitat als canals d'atenció al client presencials i digitals	Percentatge oficines d'atenció al client renovades/reformades seguint criteris d'accessibilitat (informe UNPASS)	OACs 2024: 75% (OAC BDN, HOSP, Gavà) 2027: 100%	50,0%	75,0%	75,0%
		Segell AA a la web (incorporant Àrea Clients) i renovar certificació anualment	WEB 2024: 100%	86%	76%	74%



0N4989257

CLASE 8.^a

ESG	OBJECTIU	INDICADOR	META 2030	2023	2024	2025
Compromís i impacte social	Informar de manera proactiva de les bonificacions a les entitats locals de barris amb un risc alt de vulnerabilitat	Xerrades informatives a les entitats locals a partir de l'anàlisi de patrons de comportament (retard en el pagament de les factures, periodificació constant, frau...)	Mín. 10 xerrades l'any	3	8	10
Diversitat i equitat	Assolir la paritat entre homes i dones en posicions tècniques i en càrrecs directius o de comandament i en el model de governança d'AB	Paritat de dones en càrrecs directius i de comandament	Paritat (mín. 50%)	38,98%	40,91%	39,89 %
		Paritat de dones en posicions tècniques (T1, T2 i T3)		35,05%	36,08%	36,32 %
		Paritat en TOTS els òrgans de governança		38,10%	46,00%	46,43 %
Benestar integral	Mantenir la sinistralitat en la bona tendència dels darrers anys	Indicador compost d'IF i IG (IFxIG)	La mitjana dels darrers 3 anys inferior a 3	0,66	0,73	0,62
Benestar integral	100% d'implantació de mesures de Smart Working i benestar a tota la plantilla que en pugui gaudir	% de la plantilla en Smart Working	100%	90,35%	92,49%	92,20%
		Índex de satisfacció del treballador (mesurat a les enquestes de clima)	2030: 8	7,90	7,90	8,50
Compromís i impacte social	Incrementar la capacitat de generar ocupació directa, indirecta, induïda a través de la pròpia activitat de la companyia i dels diferents programes que promouen l'ocupabilitat	% d'increment anual de la capacitat de generar ocupació (directa, indirecta, induïda) per part d'AB	2% anual (2020: any de partida)	17,10%	7,00%	-10,95% (1)
		Nre. de treballador/ores que participen en programes que promouen l'ocupabilitat	10% de la plantilla	6,22%	10,63%	12,81%
Compromís i impacte social	Promoure els serveis amb valor afegit que repercutixin en una gestió eficient de dades a disposició de l'Smart City	% d'implantació de la telelectura	2021 - 2025: 10% anual	15,96% (81,00%)	6,20% (86,02%)	3,86% (89,34%)
Ciutadania	Maximitzar la digitalització en la relació amb els clients sense deixar ningú enrere	% de transaccions amb els clients a través de canals digitals	2024:35% 2027:45% 2030: 60% de totes les transaccions	37,89%	37,07%	39,32%
		% clients alta Àrea de Clients (Web)	2025: 50% 2030: 65%	41,98%	45,38%	48,46%
		% contractes NO domèstics digitalitzats	2024: 45% 2027:65% 2030: 75%	67,00%	69,84%	72,30%
Talent	Realitzar un esforç en R+D+I anual igual o superior a 4,6 M€	M€ anuals destinat a R+D+I	Objectiu anual fins al 2030 igual o major a 4,6 M€	4,84 M€	5,37 M€	5,76 M€

(1) La disminució al 2025 és deguda al fet que s'ha reclassificat el CNAE d'un dels proveïdors més significatius (ATL), que afecta a la generació d'ocupació indirecta, que ha passat de considerar-se amb CNAE 84 "Administració Pública" a considerar-se amb el CNAE 36 "Captació, depuració i distribució d'aigua". Aquest nou CNAE té un coeficient multiplicador més baix pel que fa a la generació d'ocupació. Tot i aquesta davallada al 2025, l'increment acumulat respecte del 2020 és del 28,8%, molt superior a l'increment del 2% anual previst en l'objectiu.

E S G

ESG	OBJECTIU	INDICADOR	META 2030	2023	2024	2025
Cadena de valor	Assolir un 80% del volum de compra total direccionable sota criteris de sostenibilitat el 2030	% de compra amb criteris de sostenibilitat (1) Any base 2021	Meta anual 2022-2027: incr. 10% anual respecte a l'any abans Meta anual 2028-2030: incr. 5% anual respecte a l'any abans	49,40% Suposa un 13,04% d'increment respecte del 2022	55,83% Suposa un 13,02% d'increment respecte del 2023	62,64% Suposa un 12,20% d'increment respecte del 2024
Transparència i diàleg	Establir mínim 20 processos anuals de cocreació amb els nostres GGRR	Processos participatius o de cocreació oferts als nostres grups de relació	2021-2023: 20 processos/any 2024-2030:25 processos/any	36	39	42

(1) Donada la singularitat i l'impacte econòmic de les obres de sequera corresponents als contractes "2024-141- Obres ampliació capacitat de tractament ETAP Besòs: filtres calcita" i "2024-142- Obres ampliació capacitat de tractament ETAP Besòs: Obres interiors i exteriors", pel que fa a aquest indicador, s'ha decidit considerar l'import de les comandes associades a aquests contractes en funció de l'any i grau d'execució de les obres. És per això que l'indicador de percentatge de compra sostenible del 2024 queda ajustat al 55,83% i el valor consolidat el 2025 és del 62,64%.



0N4989258

CLASE 8.ª

2.3. Estratègia fonamentada en el diàleg

En el context actual, el diàleg amb els grups de relació s'ha tornat més rellevant que mai. Les organitzacions ens enfrontem a desafiaments cada vegada més complexos i canviants que requereixen la col·laboració i participació de tots els nostres grups de relació.

La ciutadania disposa cada cop de més informació i, per tant, el diàleg s'ha tornat més crític que mai degut a la demanda creixent de sostenibilitat, responsabilitat social i transparència per part dels diferents grups de relació, que demanen la implicació de les empreses en aspectes com el canvi climàtic, la igualtat de gènere, els drets humans, la gestió de la cadena de subministrament...

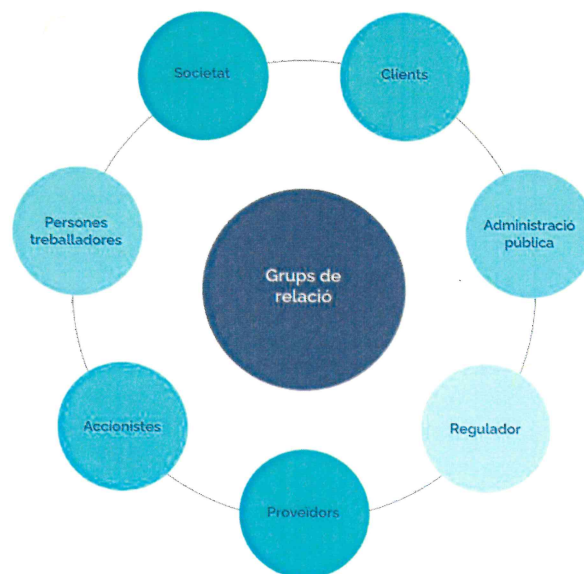
Des d'Aigües de Barcelona tenim clar que el diàleg ha de ser l'eina que ens permeti adaptar-nos a la nova realitat i evolucionar, i per tant, els processos de cocreació prenen cada cop més rellevància.

A Aigües de Barcelona entenem el diàleg com un element estratègic, no només per la generació de valor compartit, sinó també per integrar els aprenentatges de l'escolta activa a la nostra presa de decisions i la gestió dels riscs.

Com es gestiona l'estratègia de diàleg?

A Aigües de Barcelona gestionem l'estratègia de diàleg amb grups de relació a través de l'Observatori de Diàleg i amb una eina pròpia que ens permet monitoritzar i gestionar tant el diàleg continu com els projectes específics que sorgeixen d'aquestes converses.

L'Observatori és un òrgan multidisciplinari format per responsables interns dels grups i subgrups de relació més rellevants de la companyia.



Aquest comitè té **funcions clau**:

- **Coordinació i seguiment** de diàlegs mitjançant sessions de treball, cocreació, fòrums, grups focals, etc., establint objectius i estratègies conjuntes per minimitzar riscos i posicionar la companyia com a referent en termes ESG.
- **Anàlisi de les necessitats i expectatives** dels grups de relació, supervisant la implementació d'accions i iniciatives per satisfer-les.
- **Garantia de millora contínua**: a través del monitoratge constant i avaluació dels processos de diàleg amb una escolta activa, proximitat i cocreació, es busca assegurar la millora contínua del servei ofert per la companyia.

Actualment aquest Comitè analitza la incorporació del Planeta com a grup de relació en línia amb els grups de relació de Veolia i l'anàlisi de la cadena de valor d'Aigües de Barcelona, el qual també genera una sèrie de dependències en l'anàlisi de la Doble Materialitat.

CSRD: ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 SBM-2, ESRS S1-2, S2-2, S4-2



CLASE 8.ª



0N4989259

2.3.1. Gestió del diàleg amb els grups de relació

Aigües de Barcelona gestiona el diàleg amb els seus grups de relació de manera activa i constant. Per a això, s'implementen diverses estratègies i accions que ens permeten mantenir una relació i comunicació efectiva i bidireccional, amb l'objectiu d'entendre'n les necessitats, expectatives i preocupacions, i prendre accions concretes per millorar els serveis de la companyia i contribuir tots junts al desenvolupament sostenible de la comunitat.

Com articulem el diàleg?

- **Canals de comunicació oberts:** oferim diferents canals de comunicació perquè els grups de relació puguin expressar les seves opinions, consultes o suggeriments. Aquests canals poden incloure línies telefòniques d'atenció al client, formularis en línia, xarxes socials i bústies de suggeriments.
- **Reunions i trobades:** organitzem regularment reunions i trobades amb els diferents grups de relació que ens brinden l'oportunitat d'establir un diàleg directe, compartir informació rellevant i rebre retroalimentació en temps real.
- **Enquestes i estudi de Doble Materialitat:** realitzem enquestes periòdiques i l'estudi de Doble Materialitat per recopilar les percepcions i necessitats dels nostres grups de relació. Aquests instruments permeten obtenir informació quantitativa i qualitativa sobre diversos aspectes d'interès.
- **Participació en fòrums i grups de treball:** l'empresa organitza anualment diversos fòrums de diàleg per tal de conèixer, de primera mà, les seves necessitats i expectatives així com per comunicar novetats pel que fa a la gestió de la companyia. A més, participem activament en fòrums i grups de treball relacionats amb el sector de l'aigua, les persones i la sostenibilitat. Aquestes participacions ens permeten conèixer les preocupacions i perspectives d'altres actors rellevants, així com compartir bones pràctiques i col·laborar en la cerca de solucions comunes.
- **Xerrades en entitats ciutadanes locals:** Aigües de Barcelona organitza xerrades en universitats, entitats ciutadanes, entitats socials, etc. sobre el consum responsable d'aigua, l'impacte del canvi climàtic i la factura de l'aigua, entre altres temes.
- **Informes de sostenibilitat i transparència:** Aigües de Barcelona publica informes de sostenibilitat i altres informes periòdics que proporcionen informació detallada sobre l'activitat, l'acompliment ambiental, social, econòmic i de governança.

CSR: ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 SBM-2, ESRS S1-2, S2-2, S4-2

2.3.2. Eines de diàleg

Dialogar i escoltar són les millors eines per trobar punts en comú. Gràcies a la participació dels nostres grups de relació (GR) en l'estudi de Doble Materialitat i a les diferents sessions de diàleg i cocreació, sabem què els interessa i els preocupa. Això ens ajuda a millorar en àrees clau i ens permet centrar-nos en aquelles qüestions realment importants per als diferents GR i per a la companyia, i així poder treballar plegats per donar resposta a objectius comuns.

Anàlisi de Doble Materialitat

L'any 2024 vam començar el procés d'anàlisi de la Doble Materialitat d'Aigües de Barcelona, el qual va finalitzar a inicis d'aquest any 2025. Cal tenir en compte que el 2024 l'àrea metropolitana de Barcelona es trobava en un context de greu sequera, i alhora teníem per davant un nou marc legislatiu europeu en termes de sostenibilitat, el qual posa molt d'èmfasi en la relació amb els grups de relació, de manera que l'anàlisi de Doble Materialitat es converteix en l'eix vertebrador de tota la informació a analitzar, integrar i reportar.

Per a Aigües de Barcelona, l'anàlisi de Doble Materialitat constitueix la base sobre la qual desenvolupar l'estratègia facilitant la integració dels temes materials com un element clau de la presa de decisions. El principal objectiu d'aquesta anàlisi és determinar els temes materials per a Aigües de Barcelona i identificar els impactes, els riscos i les oportunitats i des d'una doble perspectiva:

- **Perspectiva d'impacte (OUT):** analitza els efectes potencials, reals, positius o negatius de l'organització sobre les persones o el medi ambient a curt, mitjà i llarg termini. Es consideren els interessos d'una representació dels grups de relació més rellevants involucrant-los en un procés de consulta.
D'aquesta perspectiva se'n deriva la identificació d'impactes negatius i positius per a la companyia.
- **Perspectiva financera (IN):** considera temes amb potencial raonable per desencadenar efectes sobre el rendiment, la posició financera de la companyia, el cash flow, així com l'accés i el cost del capital.
D'aquesta perspectiva se'n deriva la identificació de riscos i oportunitats per a la companyia.



0N4989260

CLASE 8.ª

Metodologia i fases

Per dur a terme aquesta anàlisi de Doble Materialitat hem considerat els requisits establerts als ESRS vigents i hem pres com a referència la guia d'implementació de l'EFRAG "IG1 Materiality Assessment". D'aquesta manera ens proposem avançar progressivament en l'alineació amb tots els requisits, trobant-nos en un procés de transició cap a l'alienació total amb aquests estàndards. A més també s'ha dut a terme amb l'estreta col·laboració de la Direcció de Riscos i Continuitat per alinear aquest exercici amb el mapa de riscos de la companyia i amb l'exercici de Doble Materialitat dut a terme per Veolia, per tal d'incorporar els impactes, riscos i oportunitats de Veolia.

El procés seguit per dur a terme l'anàlisi de Doble Materialitat ha constatat dels passos següents:

1. Identificació i actualització d'assumptes materials analitzant el context i des de la perspectiva del mapa de la cadena de valor.
2. Cocreació amb diferents grups de relació, avaluant els possibles impactes i riscos dels temes materials per tal d'aportar una altra perspectiva.
3. Avaluació i prioritització dels temes materials des de la perspectiva d'impacte i financera, incloent la percepció dels nostres grups de relació. Aquesta fase s'ha dut a terme a partir de focus groups, entrevistes, enquestes i tallers amb tots els grups de relació.
4. Anàlisi i contrast dels resultats de la valoració de la materialitat d'impacte i financera, definició dels llindars de materialitat, elaboració de la matriu final i retorn dels resultats als nostres grups de relació.

Grups de relació participants en l'anàlisi de Doble Materialitat

A Aigües de Barcelona coneixem la importància estratègica dels grups de relació en el desenvolupament de les nostres activitats i en la consecució dels objectius estratègics. En aquest sentit, es va dur a terme un mapeig dels grups de relació per identificar-los i classificar-los. El resultat va ser la identificació dels grups de relació (vegeu 2.3.1 *Estratègia fonamentada en el diàleg*)

Després de realitzar aquesta anàlisi, vam decidir incorporar el Planeta com a grup de relació fonamental en el nostre procés de doble materialitat. Aquesta decisió respon a la comprensió que el medi ambient no és simplement un context en el qual operem, sinó un actor legítim, els límits i necessitats del qual s'han de considerar de manera explícita.

La participació dels nostres grups de relació va ser clau en tot el procés per conèixer-ne les opinions i saber fins a quin punt ens trobem alineats amb els seus interessos i expectatives. Aquest procés ha estat possible gràcies a 612 enquestes, 15 entrevistes i 3 focus groups, que han donat com a resultat un total de 734 persones consultades.

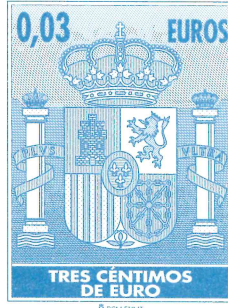
Resultats

Un cop finalitzada la consulta als diferents grups d'interès, es van identificar 11 temes materials per a la companyia relacionats amb els requisits de la CSRD.

Tema	Alineació ESRS
Doble Materialitat	
Canvi climàtic	E1
Aigua	E3
Resiliència econòmica	Específic/E1/S1/S3/S4/G1
Contaminació i sanejament	E2
Innovació, gestió de dades i ciberseguretat	Específic/S4
Garantia de subministrament	Específic / S4
Materialitat financera	
Atracció i gestió de talent	S1
Materialitat d'impacte	
Ètica empresarial i gestió de riscos	G1
Cadena de subministrament responsable	S2 / G1
Salut, seguretat i benestar	S1/S2
Acció social	S4

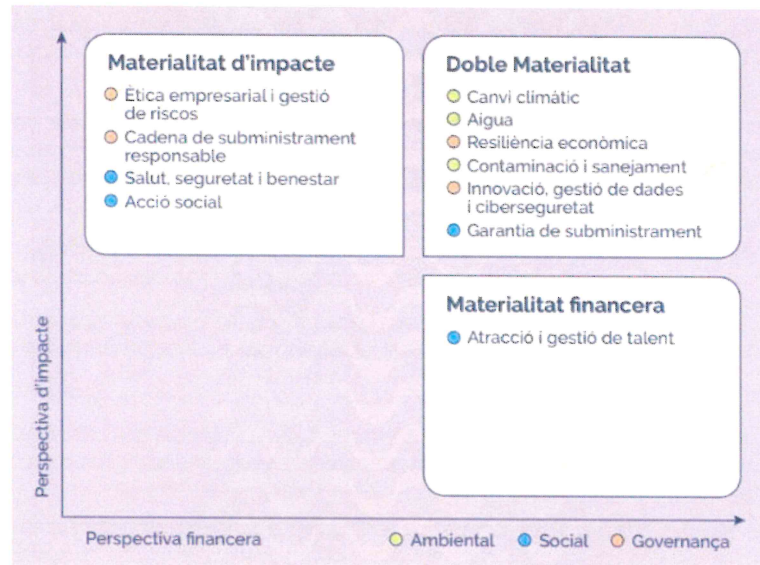


CLASE 8.ª



0N4989261

La representació gràfica d'aquest resultat és la matriu següent:



Conclusions

Aquest exercici ha permès a Aigües de Barcelona anticipar-se als requisits de la nova legislació europea en matèria de sostenibilitat, i ha constituït una oportunitat per:

- Alinear processos, prioritats i objectius estratègics amb les expectatives dels grups de relació.
- Integrar les prioritats estratègiques i els objectius ASG del Grup Veolia.
- Assegurar un nivell alt de transversalitat en l'anàlisi mitjançant la participació de diferents àrees de l'organització.
- Identificar de manera sistemàtica els impactes, riscos i oportunitats materials per a la companyia.

I sobretot, constitueix el punt de partida per al desenvolupament d'una estratègia de sostenibilitat robusta i verificable.

Processos de diàleg i cocreació

Durant el 2025, a més de l'exercici de Doble Materialitat, a través del diàleg en continu amb els nostres grups de relació, destaquen els següents processos de diàleg i cocreació:

Amb la societat:

- Fòrum de diàleg amb el tercer sector.
- Fòrum de diàleg amb Serveis Socials dels diferents municipis.
- Fòrum de diàleg amb la ciutadania.

Amb l'Administració pública:

- 8 trobades amb organismes oficials, juntes arbitrals, organismes de consum i OMICs.
- Sessions de treball amb els ajuntaments de Santa Coloma de Gramenet, Sant Adrià de Besòs, Cornellà de Llobregat i Sant Boi de Llobregat per a l'aplicació correcta de la nova taxa municipal de recollida de residus urbans a la factura de l'aigua.
- Sessions de treball amb 22 ajuntaments (tots els de l'àmbit d'abastament d'AB excepte Barcelona, que no està inclosa en el programa) per a la definició de les actuacions que cal dur a terme a la xarxa d'abastament en el marc del Programa Sectorial de Millora de les Xarxes d'Abastament de la Diputació de Barcelona.
- Sessions de treball amb la Diputació de Barcelona i els ajuntaments de Montcada i Reixac, Sant Adrià de Besòs, Viladecans, Sant Boi de Llobregat, Castelldefels, Gavà, Cornellà de Llobregat i Badalona per al disseny de nous projectes d'acció social.



CLASE 8.ª



0N4989262

- Sessions de treball amb l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat per a la definició del projecte que, dins el Laboratori d'Innovació Oberta amb ajuntaments, ha de donar solució a un repte municipal definit conjuntament entre l'ajuntament i Aigües de Barcelona, en aquest cas la solució més òptima a la gestió de les aigües del llac del parc de Can Mercader.

Amb proveïdors:

- Organització de la jornada de diàleg amb proveïdors (impacte de l'escenari geopolític actual en la cadena de subministrament).
- Reunions periòdiques de seguiment amb proveïdors claus (químics, residus, energia, serveis àrea clients, contractistes, etc.).
- Jornades presencials del Hub d'Acció Climàtica (focus grup proveïdors químics i jornada global amb proveïdors multisectorials).
- Assistència al Business With Social Value amb proveïdors socials (CET i EI).

Amb clients:

- Trobades amb els principals gremis d'instal·ladors de l'àmbit (Gremi de Barcelona i del Baix Llobregat) i creació del canal d'atenció específic per al col·lectiu d'instal·ladors.
- Taules de treball amb el Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona i creació del canal d'atenció específic per a aquest col·lectiu.
- Sessions amb grans consumidors i grans clients, enfocades a millorar l'eficiència dels seus tràmits a través d'un canal de contacte exclusiu i únic.
- Trobades amb grans clients amb l'objectiu de crear un espai de comunicació propi i buscar solucions adaptades a les seves necessitats.
- Trobades amb diferents entitats veïnals per apropar la factura de l'aigua i les bonificacions als nostres clients.

Persones treballadores

- Sessions de diàleg amb els Ambaixadors.
- Més de 120 entrevistes personals a treballadors i treballadores de diferents àmbits de la companyia dins del programa de desenvolupament Horitzó Blau des de l'inici del projecte.
- Sessions Coneix AB, punt de trobada per conèixer les diferents direccions d'Aigües de Barcelona.

Regulador

- Taules de treball dedicades a abordar temes com la sequera, la tarifa, les inversions o el seguiment operatiu del servei.

Accionistes

- Junta General d'Accionistes.

En total, s'han dut a terme 42 processos de cocreació i desenes de sessions de diàleg.

CSRD: ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 SBM-2, ESRS 2 IRO-1, ESRS 2 SBM-3 i tot el que fa referència a la Doble Materialitat

2.4. Aliances per assolir els objectius

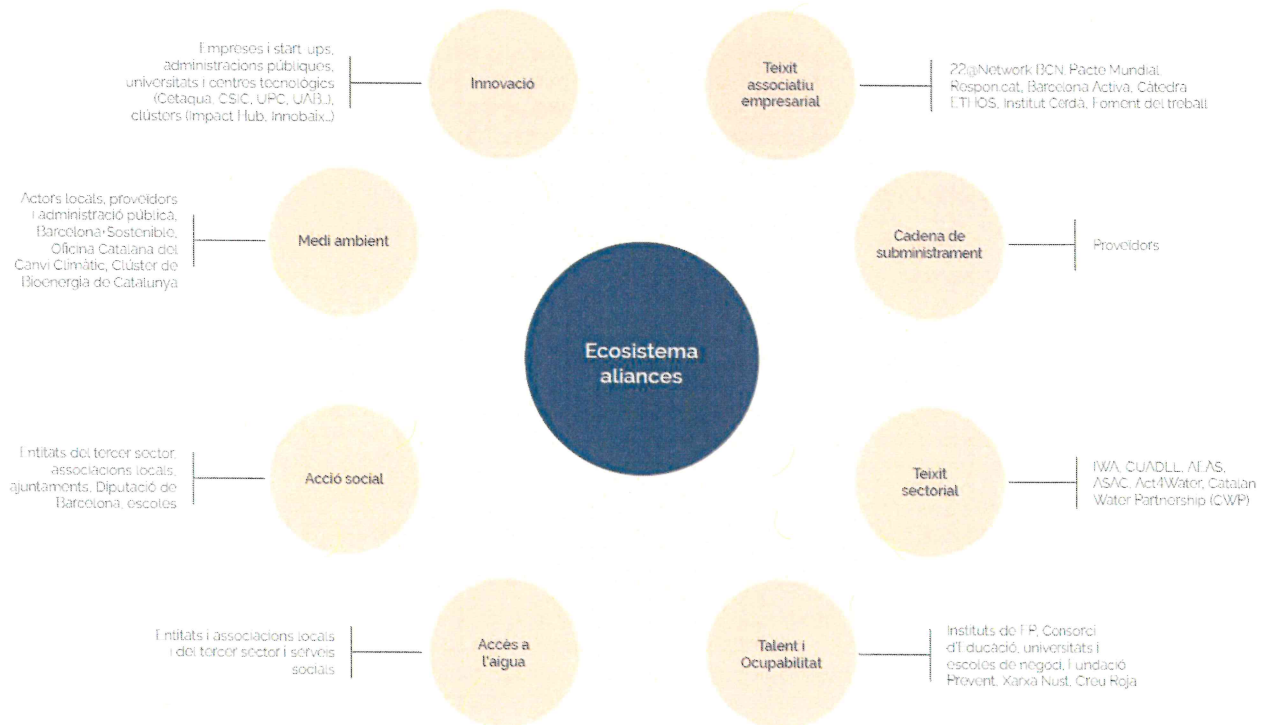
L'Agenda 2030 de les Nacions Unides per al desenvolupament sostenible ens interpel·la a actuar conjuntament, teixint aliances, per tenir cura del planeta; millorar la qualitat de vida, la dignitat i el desenvolupament de les persones; garantir la prosperitat econòmica i el treball digne, i finalment,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

En aquest sentit, Aigües de Barcelona aposta per les aliances publicoprivades, és a dir, amb les administracions, les entitats socials i ambientals i les companyies de l'ecosistema innovador i industrial de l'àrea metropolitana de Barcelona. Per això, durant l'any 2025 s'han dut a terme diferents eixos de diàleg, amb l'objectiu de teixir aliances que permetin assolir els reptes socials i ambientals necessaris per al nostre ecosistema.



0N4989263

CLASE 8.ª



CSRD: ESRS 2 SBM-2

2.4.1. Aliances amb les administracions locals

Aigües de Barcelona posa a disposició de les administracions públiques la seva capacitat, experiència i coneixement per impulsar iniciatives conjuntes en els eixos social, ambiental i de bon govern en un moment en el qual la col·laboració es revela més necessària que mai. Aquestes aliances s'erigeixen com a catalitzador per a la implementació efectiva d'aquestes iniciatives. En aquest context de col·laboració, Aigües de Barcelona reafirma el compromís amb els principis ASG, contribuint de manera significativa a la construcció d'un futur més equitatiu, sostenible i resiliència per a tothom.

Eix social:

- Oferir un suport directe per garantir l'accés a l'aigua de totes les persones en situació de vulnerabilitat.
- Crear ocupació de qualitat i afavorir una transició justa, fonamentada en la protecció dels drets humans, la igualtat d'oportunitats i la inclusió.

Eix ambiental:

- Impulsar la transició ecològica justa cap a un model de producció i consum sostenible, més local i resiliència, que faci més sostenibles les ciutats.

Eix de bon govern:

- Impulsar el diàleg, la transparència i el retiment de comptes.

Durant el 2025, s'han realitzat més de 350 trobades amb els diferents ajuntaments metropolitans per abordar els diversos eixos social, ambiental i de bon govern.

CSRD: ESRS 2 SBM-2

2.4.2. Aliances amb el teixit associatiu

Aigües de Barcelona forma part de nombroses associacions públiques i privades, i participa en diferents projectes i iniciatives d'àmbit local que ens permeten sumar valor per assolir fites més ambicioses.



ON4989264

CLASE 8.ª

Algunes d'aquestes associacions són les següents:

- Institut Cerdà, ASAC, CUADLL, Act4Water, Pacte Mundial de les Nacions Unides, Oficina Catalana del Canvi Climàtic (Acords Voluntaris), 22@ Network BCN, Respon.cat, Xarxa Nust, Barcelona Activa, Barcelona +Sostenible, Universitat Ramon Llull (Càtedra Ethos), Foment del Treball, Innobaix.

CSRD: ESRS 2 SBM-2

2.5. Innovació, palanca de futur

A Aigües de Barcelona establim la innovació com un dels valors que defineixen la nostra identitat a través de projectes que tenen un impacte positiu en la societat i el medi ambient. És per això que busquem l'excel·lència en la gestió del cicle integral de l'aigua, però també busquem solucions innovadores que minimitzin l'impacte davant del canvi climàtic, reinventin la relació entre l'aigua i la ciutat, i desenvolupin solucions socials per resoldre problemes crítics de la ciutat i les persones.

Per assolir aquest objectiu, potenciem el desenvolupament del talent intern, alhora que ens complementem per mitjà de col·laboracions amb agents externs que ens aporten una visió diferent apostant per la innovació oberta. Tenim el convenciment que compartir coneixement i experiències amb altres organitzacions, centres tecnològics, universitats o administracions aporta valor al que fem, ens permet assolir fites més ambicioses i ens ajuda a contribuir positivament a la societat, més enllà de la nostra organització.

Aquest compromís es materialitza en sis línies de recerca:

- L1: Recursos alternatius
- L2: Impacte del canvi global
- L3: Gestió eficient d'infraestructures
- L4: Medi ambient i salut
- L5: Aigua i energia
- L6: Gestió de la demanda d'aigua

La nostra tasca d'innovació es duu a terme, en gran mesura, a través de Cetaqua, Centre Tecnològic de l'Aigua, que promou el desenvolupament tecnològic i la innovació per assegurar que el cicle integral de l'aigua sigui sostenible i eficient i per fer front a les necessitats del territori contribuint al seu creixement econòmic, ambiental i social. Així mateix, treballem per generar un ecosistema en el qual s'incentiven les col·laboracions, el que fa possible la construcció de solucions innovadores alineades amb les necessitats canviants de la societat i genera aliances estratègiques per accelerar el procés de creació de valor.

L'esforç total en innovació d'Aigües de Barcelona el 2025 ha estat de 5,8 M€.

Activitat repartida per línies de recerca (*)	2025	2024	2023
L1: Recursos alternatius	14,8%	13,4%	26,3%
L2: Impacte del canvi global	19,3%	20,6%	22,0%
L3: Gestió eficient d'infraestructures	19,1%	17,2%	15,0%
L4: Medi ambient i salut	19,2%	20,2%	20,7%
L5: Aigua i energia	13,3%	11,2%	13,1%
L6: Gestió de la demanda d'aigua	14,3%	17,4%	2,9%

(*) Els percentatges representants són relatius al pressupost de cada línia de recerca.

Esforç en R+D+I (euros)	2025	2024	2023
Innovació d'Aigües de Barcelona	2.079.384	1.686.066	1.108.036
Centre de recerca de Cetaqua	3.676.871	3.679.050	3.735.662
Total	5.756.255	5.365.116	4.843.698



CLASE 8.ª



0N4989265

Durant el 2025 hem col·laborat activament amb diferents actors de l'ecosistema d'innovació, com per exemple:

- **Empreses i start-ups:** estem duent a terme un pilot amb la start-up Jungle Ventures (Kamleon) i l'Hospital del Mar per validar el seu Smart Urinal. Estem provant diferents tecnologies de start-ups o pimes en l'àmbit de l'eficiència de xarxes i el drenatge urbà com són: INGU o PIPA. Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) participa com a soci en els projectes LIFE NIMBUS i SEMPRE-BIO (aquest últim, amb la presència també de Naturgy com a soci) amb l'objectiu de validar a escala pilot la biometanació per alimentar un dels seus autobusos. Juntament amb Quantion, codesenvolupem una eina per simular estratègies de gestió dels diferents recursos hídrics en l'àmbit Llobregat. La col·laboració amb Impact Hub i la participació en els programes Connectio (Barcelona Activa) i Eureka, ens ha permès identificar les start-ups de l'ecosistema emprenedor amb potencial més alt per poder respondre als nostres reptes i als dels nostres grups de relació.
- **Universitats i centres tecnològics:** col·laborem amb Cetaqua en diverses iniciatives i projectes orientats a aconseguir una gestió del cicle integral de l'aigua cada vegada més eficient, sostenible i resilient. Amb el Barcelona Supercomputing Center (BSC) estem desenvolupant un sistema basat en aprenentatge reforçat per optimitzar les pressions a la xarxa de distribució. L'IREC, el CSIC, la UAB o la UPC, a nivell regional, i el LNEC o el SINTEF, a nivell europeu, són socis de projectes europeus en els quals Aigües de Barcelona té un rol actiu, com són MARCLAIMED (<https://marclaimed.eu/>), ICARIA (<https://www.icaria-project.eu/>) o el SEMPRE-BIO (<https://sempre-bio.com/>).
- **Entitats públiques:** busquem que l'Administració sigui part activa dels diferents projectes i iniciatives d'innovació. Per això, estem realitzant pilots de tecnologies innovadores amb diverses administracions públiques com l'Ajuntament de Viladecans (Fibersense), Esplugues de Llobregat (Trigger Systems), Sant Joan Despí (Drenatura), Sant Boi de Llobregat (Fibsen) i Cornellà de Llobregat (empresa per definir). La plataforma experimental Regreen ha aprofitat els beneficis de l'ús de l'aigua regenerada per a fi agrícola a diversos municipis de l'àrea metropolitana, com Esplugues i Cornellà. Cal mencionar també la col·laboració amb la Diputació de Barcelona i Dades Obertes de la Generalitat de Catalunya en el marc de l'AB Data Challenge. Una altra via de col·laboració amb les administracions públiques és a través de la participació en projectes europeus; cal destacar, per exemple, el rol de la CUADLL i l'ACA en el projecte MARCLAIMED (<https://marclaimed.eu/>).
- **Associacions:** a través de la col·laboració amb diferents associacions de l'ecosistema, aconseguim que la innovació generi un impacte positiu més enllà de la gestió del cicle integral de l'aigua. Un exemple n'és la nostra participació en associacions i programes de foment del talent jove emprenedor, com són Talent Factory, Metròpolis FPLab (BCN Activa) o el programa INNOBUS organitzat per INNOBAIX. També participem activament en l'IND+i Club, xarxa de reflexió i intercanvi participatiu entre persones interessades en l'àmbit de la indústria i la innovació promoguda per l'Ajuntament de Viladecans.

Fruit d'aquestes col·laboracions, hem dut a terme un gran nombre de projectes i iniciatives per donar resposta als nostres reptes, com els que llistem a continuació:

- **AGREEN:** l'objectiu és demostrar el potencial de l'aigua regenerada en l'àmbit de l'agricultura a l'àrea metropolitana de Barcelona per reduir la dependència dels recursos hídrics convencionals i millorar la sostenibilitat mediambiental. Es realitza un pilot a l'Agròpolis (UPC) amb cultius experimentals regats amb diversos tipus d'aigua, incloent-hi l'aigua regenerada, per analitzar els impactes sobre els aspectes agronòmics.
- **AB Data Challenge:** iniciativa impulsada per Aigües de Barcelona que, en col·laboració amb universitats i centres de recerca de Catalunya, pretén potenciar l'ús de les nostres dades per transformar-les en font d'innovació interdisciplinària.
- **PERSEO:** l'objectiu principal del projecte és desenvolupar i validar una aplicació d'optimització de pressions de xarxa que integri diferents agents basats en aquesta tècnica i permeti incrementar l'eficiència hidràulica de la xarxa, i a la vegada, garantir un servei òptim als clients.
- **AOPs Regenerada:** estudia l'aplicació de Processos d'Oxidació Avançada (AOP per les sigles en anglès) en matrius d'aigua regenerada amb l'objectiu de millorar l'eliminació de contaminants emergents i la desinfecció, assegurant-ne la qualitat per al seu ús com a aigua prepotable. Aquesta iniciativa, que s'està duent a terme a escala pilot-laboratori en l'àmbit de l'ERA del Baix Llobregat, estudia tecnologies com les làmpades UV o la dosificació d'ozó, aplicant-ne dosis i combinacions diferents per tal d'establir quin és el procés d'oxidació avançada més adient.



0N4989266

CLASE 8.ª

- **DOMA:** projecte enfocat a desenvolupar un algoritme capaç de correlacionar la percepció organolèptica amb dades de laboratori en línia i a ampliar el coneixement sobre els factors que afecten la percepció organolèptica, com ara la presència de matèria orgànica, la percepció de l'aigua dessalada i altres característiques dels recursos hídrics. També s'analitza com la percepció organolèptica es veu afectada per barreges ternàries d'aigua procedent de diferents fonts (Ter, Llobregat i aigua dessalada).
- **REPIPE:** projecte enfocat a optimitzar els models de predicció de potencial d'avaría i la jerarquització de la importància dels trams de xarxa, considerant aquests múltiples factors per a una planificació més sostenible i resilient.
- **REGENERAVERD:** renaturalitzem els espais verds de les ecofàctories d'Aigües de Barcelona i mesurem l'impacte positiu que podem obtenir sobre la biodiversitat i els serveis ecosistèmics.

Per poder col·laborar amb els principals actors de la innovació en el sector de l'aigua a nivell nacional i europeu, des d'Aigües de Barcelona participem activament en diferents projectes de finançament públic com són:

- **MARCLAIMED** (programa HEU de la Comissió Europea): recàrrega d'aqüífers amb recursos hídrics alternatius (i. e. regenerada) per mitigar els efectes del canvi climàtic. A Barcelona, es monitoritzarà la qualitat de l'aigua subterrània durant la recàrrega i s'implementaran models predictius, mentre es promou l'acceptació d'aquestes tècniques a nivell regulatori i social.
- **WATERSOURCE** (programa LIFE de la Comissió Europea): demostració de solucions basades en la natura per millorar la qualitat de l'aigua i l'ecologia del llac IJsselmeer (Països Baixos). A Barcelona, s'estudia replicar aquestes solucions a la riera de Rubí per augmentar la disponibilitat d'aigua, millorar-ne la qualitat i incrementar la biodiversitat.
- **TRANSMITWATER** (programa de Col·laboración Público-Privada de l'AEI): anàlisi i reducció de l'efecte dels transitoris a la xarxa d'aigua per evitar fuites, fallades i interrupcions del servei. L'objectiu principal és augmentar l'eficiència hidràulica mitjançant la detecció i gestió d'esdeveniments de transitoris de pressió.
- **METROPOLIS** (programa nacional - Col·laboració Publicoprivada): desenvolupament d'una plataforma d'explotació analítica de dades de telelectura en el sector de l'aigua i creació d'un ecosistema de serveis basats en la intel·ligència artificial.
- **SEMPRE-BIO** (programa HEU de la Comissió Europea): demostració de noves solucions viables, des del punt de vista econòmic i ambiental, per a la producció de biometà a partir de fangs de depuradora.
- **ICARIA** (programa HEU de la Comissió Europea): desenvolupament d'un marc integral de modelització d'actius lligats a la gestió del cicle integral de l'aigua per comprendre millor els impactes climàtics de desastres complexos i reduir riscos.
- **SUPORT** (programa nacional - Línies Estratègiques): desenvolupament de tecnologies innovadores que generaran de manera eficient i rendible un producte d'alt valor afegit, com ara el combustible marítim, mitjançant la revaloració per transformació química del CO₂ emès.

CSR: ESRs 2 SBM-1, E3-2

2.5.1. Projecte RESSONA



El projecte RESSONA (Resiliència i Sostenibilitat del cicle urbà de l'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona amb l'impuls de la transformació digital) exemplifica el nostre compromís amb la innovació i la sostenibilitat. Aquest projecte estratègic, impulsat conjuntament amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA), és un dels 30 projectes que van obtenir subvenció en la primera convocatòria del PERTE de Digitalització del Cicle de l'Aigua, línia d'actuació 3, i contempla nou actuacions clau, que van des de la monitorització avançada de pous fins a la gestió del cicle de l'aigua basada en dades, passant per la implementació de bessons digitals de les xarxes de transport, distribució i sanejament. L'execució del projecte durant el 2025 ha mobilitzat un equip de 24 professionals que s'hi han dedicat íntegrament. Així mateix, s'ha col·laborat amb 54 empreses proveïdores, impulsant la sostenibilitat del teixit econòmic del territori i generant una àmplia cadena de valor.



0N4989267

CLASE 8.ª

Durant l'últim any, RESSONA ha experimentat un avenç significatiu, i ha assolit un progrés tècnic general del 89,0%. Les actuacions més avançades són l'A3 (Monitorització de l'eficiència hidràulica i energètica de la xarxa d'abastament), l'A4 (Telelectura i gestió de consums d'aigua), l'A9 (Gestió del cicle de l'aigua basada en dades) i l'A8 (Desplegament de sensòrica en punts d'abocament i desbordaments). S'han complert totes les fites ministerials establertes, i s'ha demostrat l'excel·lent execució i seguiment del projecte.

L'11 de novembre de 2025, el MITECO va autoritzar oficialment l'ampliació del calendari del projecte RESSONA, establint com a nova data de finalització l'1 de juny de 2026. Aquesta extensió permet completar adequadament l'execució de totes les actuacions i posteriorment iniciar els processos de justificació i operació i manteniment.

El reconeixement extern del projecte ha estat notable. Al setembre de 2025, RESSONA va rebre la distinció de Projecte Emblemàtic per part del Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic, i va ser un dels 39 projectes premiats entre més de 7.000 candidatures, dins la categoria de projecte innovador. L'acte de reconeixement va tenir lloc a Madrid i va estar presidit per la ministra Sara Aagesen, posant en valor el caràcter innovador, transformador i enfocat a la resiliència de la gestió del cicle integral de l'aigua en un context de sequera estructural.

La difusió i visibilitat del projecte també ha estat una prioritat. RESSONA s'ha presentat en fòrums de referència com la Spain Water Summit a Madrid i la Smart City World Expo, on se n'ha divulgat l'enfocament innovador basat en la digitalització per afrontar els reptes de la gestió de l'aigua. A nivell comunicatiu, s'ha produït un vídeo explicatiu del projecte, diverses píndoles informatives monogràfiques per actuació, i s'ha publicat una revista monogràfica d'Aigües de Barcelona dedicada al PERTE, amb col·laboracions destacades del sotsdirector general de Protecció de les Aigües i Gestió de Riscos del MITECO i el director de l'Àrea de Cicle de l'Aigua i Anàlisi de Polítiques Metropolitanes de l'AMB.

Paral·lelament a l'execució tècnica, s'ha avançat significativament en el pla de formació associat al projecte, que busca adquirir una visió global de la Transformació Digital des de les funcions empresarials, les tecnologies i les persones, per transformar la mentalitat empresarial i adaptar-nos a la digitalització davant dels nous reptes futurs. Durant l'any 2025, s'han desenvolupat més de 4.400 hores formatives que han beneficiat més de 300 professionals, abordant àmbits clau com el lideratge, la innovació empresarial i la transformació digital. S'han revisat i reformulat els objectius d'impacte del projecte en base a la realitat de l'execució de les actuacions, i s'està duent a terme la recopilació d'informació que permetrà documentar la metodologia, el càlcul i els impactes més enllà del període d'execució del projecte.

La despesa total del PERTE Ressona ha estat de 8,9 M€ al 2025; a continuació detallem per actuacions:

PERTE RESSONA (€) - Total	2025	2024
A1. Monitorització avançada i instrumentació de pous	881.052	71.453
A2. Bessó digital de la xarxa de transport	539.749	478.573
A3. Monitorització eficiència hidràulica i energètica xarxa abastament	606.035	226.428
A4. Telelectura i gestió de consums de l'aigua	1.132.794	959.295
A5. Modelització i bessó digital xarxa clavegueram	556.698	264.697
A6. Desplegament de sensòrica a punts d'abocament	1.519.291	1.281.999
A7. Gestió avançada de la xarxa de sanejament, depuració i regeneració	1.004.480	483.405
A8. Desplegament de sensòrica a punts d'abocament	1.207.419	601.362
A9. Gestió del cicle de l'aigua basada en dades	790.275	594.981
Transversals (PMO, Licitació, Pla comunicació, Pla formació, Justificació)	693.302	468.321
Total	8.931.095	5.430.514

CSR: ESRS 2 SBM-1, ESRS E3-2

2.5.2. Projecte IA 360

La Intel·ligència Artificial (IA) s'ha consolidat com la tecnologia disruptiva més influent en l'evolució de les organitzacions. Per a Aigües de Barcelona, el paper de la IA serà fonamental per materialitzar la visió d'empresa de liderar la transformació ecològica del cicle de l'aigua. Aquest lideratge es construeix mitjançant la generació constant



CLASE 8.^a



ON4989268

de solucions innovadores, basades en l'explotació intel·ligent i responsable de les dades en cada àrea de la companyia, per tal de potenciar les capacitats dels treballadors, optimitzar les operacions i millorar l'experiència dels clients.

El projecte IA360 representa el punt de partida d'aquest procés de transformació, centrat en aquests objectius primordials:

1. Accelerar l'ús responsable de la IA en tots els àmbits d'Aigües de Barcelona.
2. Liderar la identificació de casos d'ús que ens proporcionin un full de ruta d'aplicació de la IA a curt i mitjà termini.
3. Habilitar un equip transversal i un model de governança que articuli de manera efectiva totes les iniciatives d'IA.

Per aprofitar al màxim una tecnologia que evoluciona a un ritme vertiginós, la transformació no pot ser merament tecnològica; ha de ser organitzacional. Per això, el repte IA360 no només busca la identificació i implementació de solucions, sinó també habilitar les persones perquè posin en valor les capacitats de la IA al servei de l'activitat. Això requereix el foment d'una cultura de creació de valor basada en les dades, una gestió adequada del talent i un govern que assegurï una aplicació ètica i responsable.

A finals del 2025 el projecte ha finalitzat l'etapa d'identificació de casos d'aplicació i del seu valor, i es troba en la fase d'anàlisi de la viabilitat de les propostes i prioritització per definir el full de ruta.

CSRD: ESRS 2 SBM-1, ESRS E3-2



CLASE 8.ª



ON4989269

3. ASPECTES SOCIALS I PERSONES TREBALLADORES

Per Aigües de Barcelona, l'equip humà és una prioritat. Mantenir la implicació i l'adaptabilitat de totes les persones treballadores 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, la igualtat d'oportunitats, la promoció de la conciliació familiar, la formació, la participació, el diàleg i la no-discriminació.

El 2025 es va iniciar amb una situació de sequera important a l'àrea metropolitana de Barcelona. Però gràcies a un canvi en el règim pluvial, s'ha passat de l'estat de sequera a una situació de normalitat, fet que ha permès a la companyia i les persones treballadores focalitzar els seus esforços en les noves infraestructures necessàries per combatre el proper episodi de sequera, i alhora abordar nous projectes i iniciatives per situar Aigües de Barcelona com a companyia pionera en la gestió del cicle integral de l'aigua i aprofundir en processos que permetin millorar el benestar de les persones treballadores.

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

CSRD: ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 SBM-2

3.1. Plantilla

Les persones treballadores són l'actiu més valuós d'Aigües de Barcelona i el pilar essencial per al desenvolupament de l'activitat. A continuació, es mostren les dades de la plantilla segons diferents tipus de classificació:

Plantilla segons el sexe (31/12)	2025		2024		2023	
	Persones	%	Persones	%	Persones	%
Dones	353	28,26	340	28,03	307	26,51
Homes	896	71,74	873	71,97	851	73,49
Total	1.249	100	1.213	100	1.158	100

Plantilla segons l'edat (31/12)	2025		2024		2023	
	Persones	%	Persones	%	Persones	%
Menys de 30 anys	148	11,85	129	10,63	96	8,29
Entre 30 i 50 anys	705	56,45	708	58,37	702	60,62
Més de 50 anys	396	31,71	376	31,00	360	31,09
Total	1.249	100	1.213	100	1.158	100

Plantilla segons la categoria professional (31/12)	2025		2024		2023	
	Persones	%	Persones	%	Persones	%
Direcció i titulació superior	139	11,13	141	11,62	143	12,35
Titulació de grau mitjà	183	14,65	154	12,70	121	10,45
Càrrecs intermedis	374	29,94	381	31,41	360	31,09
Oficials administratius	150	12,01	140	11,54	135	11,66
Oficials no administratius	329	26,34	327	26,96	326	28,15
Personal auxiliar, obrer i subaltern	74	5,92	70	5,77	73	6,30
Total	1.249	100	1.213	100	1.158	100



ON4989270

CLASE 8.ª

Plantilla segons el tipus de contracte (31/12)	2025		2024		2023	
	Persones	%	Persones	%	Persones	%
Personal amb contracte fix	1.177	94,24	1.152	94,97	1.097	94,73
Personal amb contracte temporal	72	5,76	61	5,03	61	5,27
Total	1.249	100	1.213	100	1.158	100

Plantilla a temps parcial (31/12)	2025	2024	2023
Persones treballadores	12	10	6

A nivell d'ubicació, tota la plantilla es troba localitzada a l'àrea metropolitana de Barcelona.

Pel que fa a les persones treballadores no assalariades en el personal propi, Aigües de Barcelona no té cap contracte amb empreses de treball temporal, és a dir empreses pertanyents al "CNAE 7820-Actividades de las empresas de trabajo temporal y otra provisión de recursos humanos".

Pel que fa a contractes amb persones autònomes, en concret entre l'any 2024 i l'any 2025, des d'Aigües de Barcelona hem treballat amb 50 persones treballadores per compte propi, les quals han realitzat tasques o projectes específics que requereixen un coneixement o habilitat no disponibles entre les persones treballadores de la companyia. Aquests serveis es poden catalogar en transport i logística, instrumentació específica, serveis tècnics específics, tecnologies de la informació, consultoria i assessoria de projectes específics, gestió d'instal·lacions, màrqueting...

CSR: ESRS S1-6, S1-7, S1-9

3.2. Ocupació

Creació neta d'ocupació i rotació segons el sexe	2025			2024			2023		
	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global
Altes durant el període	69	142	211	76	148	224	50	151	201
Baixes durant el període	54	115	169	41	126	167	55	134	189
(*)	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Taxa de creació d'ocupació	4,86	3,57	3,93	8,15	6,71	7,10	6,34	4,80	5,21
Taxa de rotació	2,29	4,13	3,61	1,21	3,30	2,73	4,75	3,63	3,93

Creació neta d'ocupació i rotació segons l'edat	2025			2024			2023		
	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	121	74	16	103	100	21	85	104	12
Baixes durant el període	78	51	40	60	66	41	58	78	53
(*)	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Taxa de creació d'ocupació	5,92	4,10	2,84	18,23	6,60	4,09	7,97	6,01	2,82
Taxa de rotació	3,95	1,27	7,76	0,00	0,84	7,36	1,99	1,26	9,88

(*) Dades calculades amb plantilla mitjana.

Actuacions destacades respecte de l'ocupació inclusiva:

- **Contractació de persones en risc d'exclusió social.** El 2 de juny de 2025 vam participar a la **X Jornada de Networking Espai Làbora**, que és una jornada promoguda per l'Ajuntament de Barcelona que té com a objectiu fomentar l'ocupació de les persones amb dificultats d'accés al mercat laboral, i fer un reconeixement a les empreses i organitzacions col·laboradores del Programa Làbora, on hem realitzat un total de 66 entrevistes.

Així mateix, hem estat reconeguts amb la Distinció Especial de l'Empresa Compromís 2025 dins el programa Làbora de l'Ajuntament de Barcelona.



ON4989271

CLASE 8.ª

- **Contractació de perfils diversitat.** Incorporació de joves estudiants en pràctiques el 2025:

2025	Dones	Homes	Total
Estudis universitaris	7	15	22
FP	3	7	10
FP modalitat Dual	11	49	60
Certificats Professionalitat	4	18	22
Total	25	89	114

- **Fires d'ocupació.** Durant el 2025 es va participar en diverses fires d'ocupació, com el Gira Feina de Santa Coloma de Gramenet i el de Cornellà, iniciatives que generen espais de trobada amb l'objectiu de trobar persones amb formació i interès en la gestió de l'aigua, l'enginyeria i la sostenibilitat.
- **Fires universitàries.** S'ha participat en diferents fires d'ocupació a les universitats, amb l'objectiu de donar a conèixer la nostra activitat i tenir un contacte directe amb els estudiants, identificant les seves inquietuds i interessos, i mostrant-los les oportunitats professionals que la companyia els pot oferir. En concret, s'ha participat a Fòrum Futur Civil, Fòrum Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona (ETSETB) i Fòrum d'Empreses EEBE.

CSR: ESRS S1-6

3.3. Contractació

Plantilla mitjana per tipus de contracte i sexe	2025			2024			2023		
	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total
Dones	322,08	27,50	349,58	310,58	20,58	331,16	299,00	16,50	315,50
Homes	847,75	48,99	896,74	832,09	47,50	879,59	803,25	51,08	854,33
Total	1.169,83	76,49	1.246,32	1.142,67	68,08	1.210,75	1.102,25	67,58	1.169,83

Plantilla mitjana per tipus de contracte i edat	2025			2024			2023		
	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total
Menys de 30 anys	100,92	51,08	152,00	90,50	41,17	131,67	66,08	34,33	100,41
Entre 30 i 50 anys	685,83	21,83	707,66	687,84	24,16	712,00	683,25	31,83	715,08
Més de 50 anys	383,08	3,58	386,66	364,33	2,75	367,08	352,92	1,42	354,34
Total	1.169,83	76,49	1.246,32	1.142,67	68,08	1.210,75	1.102,25	67,58	1.169,83

Plantilla mitjana per tipus de contracte i categoria professional	2025			2024			2023		
	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total
Direcció i titulació superior	140,58	0,00	140,58	143,00	0,00	143,00	152,33	0,00	152,33
Titulació de grau mitjà	157,67	14,58	172,25	132,17	11,00	143,17	106,67	5,67	112,34
Càrrecs intermedis	372,66	11,83	384,49	363,91	14,50	378,41	343,67	16,25	359,92
Oficials administratius	138,17	6,17	144,34	135,50	4,00	139,50	136,83	2,33	139,16
Oficials no administratius	310,67	16,83	327,50	314,67	15,25	329,92	309,08	17,83	326,91
Personal auxiliar, obrer i subaltern	50,08	27,08	77,16	53,42	23,33	76,75	53,67	25,50	79,17
Total	1.169,83	76,49	1.246,32	1.142,67	68,08	1.210,75	1.102,25	67,58	1.169,83



ON4989272

CLASE 8.ª

Mitjana de contractes a temps parcial segons el sexe	2025			2024			2023		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Persones treballadores	11,17	11,08	22,25	5,42	5,83	11,25	4,83	2,67	7,50

Mitjana de contractes a temps parcial segons l'edat	2025	2024	2023
Menys de 30 anys	4,08	2,92	1,33
Entre 30 i 50 anys	6,00	4,08	3,42
Més de 50 anys	12,17	4,25	2,75
Total	22,25	11,25	7,50

Mitjana de contractes a temps parcial segons la categoria professional	2025	2024	2023
Direcció i titulació superior	11,50	1,75	1,33
Titulació de grau mitjà	0,25	0,00	0,00
Càrrecs intermedis	3,00	1,50	1,50
Oficials administratius	1,42	2,17	2,67
Oficials no administratius	2,75	3,58	0,00
Personal auxiliar, obrer i subaltern	3,33	2,25	2,00
Total	22,25	11,25	7,50

CSR: ESRS S1-6

3.4. Acomiadaments

Acomiadaments segons el sexe	2025	2024	2023
Dones	6	3	12
Homes	24	22	22
Total	30	25	34

Acomiadaments segons l'edat	2025	2024	2023
Menys de 30 anys	4	0	0
Entre 30 i 50 anys	2	3	3
Més de 50 anys	24	22	31
Total	30	25	34

Acomiadaments segons la categoria professional	2025	2024	2023
Direcció i titulació superior	3	6	8
Titulació de grau mitjà	3	1	2
Càrrecs intermedis	13	12	13
Oficials administratius	4	0	4
Oficials no administratius	7	3	6
Personal auxiliar, obrer i subaltern	0	3	1
Total	30	25	34

CSR: ESRS S1-6



CLASE 8.ª



ON4989273

3.5. Creixement professional i formació personalitzada

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 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 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 SGE21, amb la qual cosa es compleixen els compromisos adquirits en matèria d'igualtat.

CSR: ESRS S1-1, S1-4, S1-13

3.5.1. Desenvolupament

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.

Ens adaptem a noves formes d'atracció de talent a través de col·laboracions amb diferents centres d'estudi i acords de col·laboració amb universitats i centres de formació professional.

CSR: ESRS S1-1, S1-4

3.5.1.1. Avaluació de l'acompliment a tota la plantilla

Es realitza anualment un procés d'avaluació de l'acompliment, mitjançant el qual s'avaluen de manera objectiva comportaments sobre la manera de fer de les persones en el seu entorn de treball, s'identifiquen oportunitats de millora i accions de desenvolupament, i es coneixen les perspectives de futur de la plantilla a nivell professional. Aquest procés es desenvolupa en una eina anomenada Talent Hub, i s'estructura en 3 parts:

- Donar feedback de l'acompliment.
- Tractar possibilitats de carrera.
- Proposar eines per al desenvolupament professional, tant en l'àmbit competencial com de coneixement.

CSR: ESRS S1-1, S1-13

3.5.1.2. Promoció, plans de desenvolupament i successió

Un dels eixos de treball clau en la gestió del talent d'Aigües de Barcelona és el disseny de plans de carrera per als col·lectius d'alt potencial, preparant les persones per a futures oportunitats professionals i facilitant la promoció o mobilitat a nivell intern. Aquesta aposta es veu reflectida en les promocions realitzades en els darrers anys.

Les principals accions desenvolupades aquest 2025 són:

Programa Blau. Programa formatiu de desenvolupament per als professionals d'alt potencial d'Aigües de Barcelona enfocat al desenvolupament del seu lideratge i els coneixements en digitalització, innovació i lideratge.

Desenvolupament Dada. Impulsa la digitalització i l'anàlisi de dades com a eines estratègiques de suport, creixement i predicció, apostant pel desenvolupament de talent intern. S'actua en dues línies: des d'un punt de vista formatiu, oferint programes especialitzats per millorar les habilitats tècniques dels professionals; i des d'un punt de vista organitzatiu, creant una comunitat d'experts que comparteix coneixements, bones pràctiques i genera sinergies entre les diferents àrees relacionades amb la dada.

Impuls Blau. Iniciativa per a la incorporació d'estudiants en pràctiques a diferents àmbits de l'organització per realitzar una primera experiència professional relacionada amb els seus estudis.

La rotació interdepartamental. És un programa que permet a professionals amb trajectòria a l'empresa desenvolupar-se i ampliar la seva visió de l'organització mitjançant estades pràctiques en diferents àrees operatives. D'aquesta manera, els participants adquireixen experiència directa en diversos àmbits de la gestió de l'aigua, fomentant el coneixement transversal i l'enriquiment professional.



ON4989274

CLASE 8.ª

Durant el 2025 s'han desenvolupat les diferents estades de les persones incorporades al programa "Líders del futur" i s'han incorporat a la plantilla en oportunitats que han sorgit a l'organització.

Promoció interna	2025	2024	2023
Dones promocionades internament	21	33	21
Homes promocionats internament	73	74	63

(*) El percentatge de promoció de dones és del 5,95% i el d'homes, del 8,15%.

Per garantir la transferència de coneixement de les persones que es troben en els darrers anys laborals, s'han definit plans de successió per a posicions claus de la companyia. Aquests plans s'identifiquen com una oportunitat de desenvolupar internament persones de talent d'Aigües de Barcelona.

CSRD: ESRS S1-1, S1-13

3.5.2. Formació

La formació representa per a Aigües de Barcelona una prioritat estratègica que impulsa el creixement individual dels professionals de la nostra organització. El nostre sistema formatiu s'articula al voltant de tres eixos: detectar les necessitats i oportunitats de millora, desplegar accions formatives ajustades a cada context, i mesurar-ne l'impacte real.

L'any 2025 s'ha caracteritzat per una oferta formativa diversa i accessible, combinant formats presencials, digitals, blended, webinars en directe, píndoles formatives de microlearning i tallers pràctics, oferint així múltiples vies d'aprenentatge adaptades a les necessitats i preferències de cada professional. Destaquem el programa "Forma't en Blau | Operacions Abastament", un programa formatiu amb 21 formadors interns, 11 participants i 33 hores lectives sobre 18 temes d'operacions d'abastament que busca desenvolupar el talent intern, millorar l'excel·lència operativa, fomentar la formació contínua, transferir coneixement entre professionals i enfortir el sentiment de pertinença.

Per últim, hi ha itineraris pensats per impulsar la carrera professional interna de tots els col·lectius de l'empresa, així com cursos especialitzats en àmbits tècnics o transversals.

Dades significatives de formació: el 2025 s'ha realitzat una mitjana de 31,20 hores de formació per persona treballadora.

Hores de formació segons la categoria i el sexe	2025			2024			2023		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Direcció i titulació superior	2.314,58	2.160,78	4.475,36	1.508,59	2.388,12	3.896,71	2.060,29	2.654,09	4.714,38
Titulació de grau mitjà	3.067,08	4.680,66	7.747,74	2.767,77	3.782,21	6.549,98	2.651,00	2.906,20	5.557,20
Càrrecs intermedis	3.654,61	7.214,35	10.868,96	4.629,26	9.721,79	14.351,05	5.834,88	9.432,54	15.267,42
Oficials administratius	4.196,98	1.888,83	6.085,81	2.434,65	910,52	3.345,17	2.867,40	1.275,49	4.142,89
Oficials no administratius	299,43	7.428,25	7.727,68	386,85	12.880,81	13.267,66	661,50	7.287,26	7.948,76
Personal auxiliar, obrer i subaltern	612,01	1.361,75	1.973,76	307,90	2.087,67	2.395,57	233,56	814,09	1.047,65
Total	14.144,69	24.734,62	38.879,31	12.035,02	31.771,12	43.806,14	14.308,63	24.369,67	38.678,30

Actuacions destacades:

- **Col·laboració per a la implantació del Cicle Formatiu de Grau Superior de l'Aigua, Institut Esteve Terrades i Institut de Medi Ambient i Sostenibilitat.** En la cinquena promoció del Cicle de Formació de Grau Superior de l'Aigua a l'Institut Esteve Terrades, Aigües de Barcelona ha continuat apostant per la realització de les pràctiques en modalitat Dual i s'han incorporat 13 dels 18 alumnes matriculats. En aquestes quatre edicions, hauran realitzat pràctiques a Aigües de Barcelona un total de 78 alumnes amb un còmput global de 68.288 hores en la modalitat Dual.

Aquesta aposta per la formació en modalitat Dual s'ha fet extensiva als alumnes del CFGS de l'Aigua de l'Institut de Sostenibilitat i Medi Ambient, i s'han incorporat en aquesta segona edició 11 dels 19 alumnes matriculats, que representa un còmput de 15.236 hores en la modalitat Dual.

- **Formalització del conveni amb el Consorci d'Educació de Barcelona (CEB).** Aigües de Barcelona i el Consorci d'Educació de Barcelona van signar el 19 de desembre de 2023 un conveni que estableix una col·laboració, participació i cooperació conjunta per a la promoció i millora de la formació dels cicles formatius



CLASE 8.ª



0N4989275

vinculats al sector de l'abastament d'aigua i del medi ambient que s'imparteixin als instituts dependents del CEB. La signatura d'aquest conveni s'emmarca en la nostra aposta per la formació i ocupació de qualitat, des del convenciment que la capacitació dels professionals d'un àmbit tan important com és la gestió del cicle integral de l'aigua és per nosaltres un aspecte clau.

- **Certificat d'Excel·lència de l'FP Dual.** Aigües de Barcelona ha obtingut el Certificat d'Excel·lència de l'FP Dual, que atorga la Generalitat de Catalunya, per l'aposta per aquesta modalitat formativa, que contribueix al desenvolupament professional i l'ocupació de qualitat dels joves en el sector de l'aigua.
- **Fira de Formació Professional del Baix Llobregat.** Aigües de Barcelona va participar en aquesta Fira amb l'objectiu de donar a conèixer l'oferta formativa i les oportunitats laborals en l'àmbit del cicle integral de l'aigua. Al llarg dels tres dies que va durar la fira, vam oferir al nostre estand tota la informació sobre l'empresa, i vam participar en diverses taules rodones.
- **Pla de doctorats industrials.** El Pla de doctorats industrials és una estratègia de la Generalitat de Catalunya, en col·laboració amb universitats públiques i privades, a la qual Aigües de Barcelona es va adherir el 2014. La proposta de col·laboració d'Aigües de Barcelona amb el Pla de doctorats industrials presenta trets diferencials destacats, com són la resolució de problemes aplicats, l'accés dels estudiants a prototips, la investigació col·laborativa i aplicada, la formació específica a la indústria, les noves oportunitats de carrera, així com professionals altament qualificats dins del sector de l'aigua.

Les convocatòries són anuals i tenen una durada de tres anys per a cada projecte de doctorat. En l'actualitat, set estudiants ja s'han doctorat a Aigües de Barcelona i durant el 2025 han treballat en la tesi quatre estudiants més.

CSRD: ESRS S1-1, S1-13

3.6. Entorn relacional i dialogant

El diàleg entre les persones treballadores i la 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 del dia 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 i estableix els procediments d'informació, consulta i negociació amb la representació legal de les persones treballadores. Aquest conveni 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 laboral, constituint un Comitè Intercentres de Seguretat i Salut Laboral 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'Affers 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.

Aquest primer conveni col·lectiu que era vigent fins al 31 de desembre de 2023, es va prorrogar per als anys 2024 i 2025 en tots els termes i condicions mitjançant acord entre la Direcció de l'empresa i la Part Social. D'igual manera, el 4 de febrer del 2025 es va constituir la taula negociadora del segon conveni col·lectiu d'Aigües de Barcelona

Diàleg amb les persones treballadores i els representants sindicals. Aigües de Barcelona articula el diàleg amb les persones treballadores a través de dos canals diferenciat:

- El primer, mitjançant la representació dels treballadors i treballadores de la companyia, a través de les diferents seccions sindicals, regulades, i els seus delegats de personal i comitès d'empresa, com a màxims representants de la plantilla. Amb aquestes persones 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.



0N4989276

CLASE 8.ª

A més de participar en les negociacions de condicions de treball, participen activament en diverses comissions: 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.

- El segon és el canal Ambaixadors, un projecte iniciat el 2019 que pretén, mitjançant un grup de 30 treballadors i treballadores, fomentar una comunicació de proximitat, i crear un canal bidireccional entre el personal i la Direcció amb l'objectiu de traslladar la informació necessària relativa a l'empresa o les opinions i necessitats del personal.

Actuacions destacades amb els representats dels treballadores i treballadores:

Durant el 2025 s'han formalitzat diversos **acords** amb el Comitè Intercentres (representants dels treballadors i treballadores de la companyia):

- **Obertura de la taula negociadora del segon Conveni Col·lectiu d'Aigües de Barcelona.** Durant el 2025 s'han realitzat 14 reunions de negociació del nou conveni, per avançar en les diferents matèries tractades.
- **Pròrroga del II Acord de Treball a distància** (novembre del 2025). Basant-se en la Llei 10/2021, del 9 de juliol, amb l'objectiu de fer evolucionar el model de treball de les àrees transversals cap a un de més sostenible i conciliador amb la vida personal, familiar i laboral.

Les mesures de flexibilitat espacial impacten com a mitjana un total de 600,67 persones (49,61% de la plantilla) en diferents modalitats:

- Teletreball 2 dies: 517 persones (41,5% de la plantilla)
- Teletreball 1 dia: 102 persones (8,2% de la plantilla)

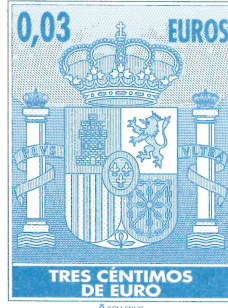
- **Comissions paritàries amb Representants Legals dels Treballadors (RLT).** Es tracta de comissions amb la part social, regulades en el conveni col·lectiu actual. Les més rellevants són:
 - **Comissió de Seguiment de la Marxa de l'Empresa**, formada per la Direcció de l'Empresa i el Comitè Intercentres. Aquesta comissió se celebra trimestralment i té la finalitat que el Comitè Intercentres pugui seguir de manera regular el desenvolupament organitzatiu de la companyia.
 - **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 sis nomenades pel Comitè Intercentres. Les competències de la CPCP són les següents: classificació dels llocs de treball en les categories d'AO a P1, i participació en els processos de selecció, així com la cobertura de vacants entre les categories d'AO a P1.
 - **Comissió Paritària de Formació Professional (CPFP).** És paritària i està formada per la Direcció de l'Empresa i el Comitè Intercentres, i s'encarrega de desenvolupar el pla de formació professional per a les persones treballadores d'Aigües de Barcelona d'acord amb les actuacions i formacions concretes que s'acordin periòdicament.
 - **Comitè Intercentres de Seguretat i Salut Laboral (CISSL).** És de caràcter paritari i està format per 13 persones representants dels treballadors i treballadores escollides entre les persones integrants dels comitès de seguretat i salut laboral dels centres de treball.

El CISSL es reuneix trimestralment amb caràcter ordinari.

Les competències i facultats dels comitès de seguretat i salut laboral, inclòs l'Intercentres, són les que determina la legislació vigent en matèria de Seguretat i Salut.

Actuacions destacades amb treballadors i treballadores:

- **Horitzó Blau.** Aquesta iniciativa té com a objectiu conèixer de primera mà les expectatives i inquietuds de la plantilla a nivell individual, mitjançant entrevistes individuals entre l'equip de Persones i Organització i el treballador o treballadora.
- **On boarding.** El programa de benvinguda per a les noves incorporacions consisteix en estades rotatives per diferents àrees de l'organització que li permeten realitzar un programa d'inducció pràctica sobre l'operativa de la gestió de l'aigua, amb una durada de diverses setmanes durant les quals passa per diferents posicions operatives de l'empresa.
- **Buddy.** Aquesta iniciativa consisteix a assignar a es noves incorporacions una persona de referència des del primer moment. Aquest 'Buddy' té la missió de guiar-les, resoldre'ls dubtes i facilitar-ne la integració professional i social.



0N4989277

CLASE 8.ª

- o **Voice of Resources.** És l'enquesta de clima que es realitza a tota la plantilla d'Aigües de Barcelona per mesurar el grau de compromís amb la companyia i el seu propòsit. Arran dels resultats, s'han realitzat dues accions per millorar la comunicació amb l'organització:
 - **Coneix AB** és una iniciativa d'Aigües de Barcelona per fomentar la cohesió interna i el coneixement transversal entre equips. Mitjançant sessions amb presentacions, espais d'interacció i visites operatives, cada àrea comparteix les seves funcions i projectes estratègics per crear sinergies, millorar la comunicació entre departaments i reforçar el sentiment de pertinença. El programa pretén apropar la Direcció a la plantilla, posar en valor cada àrea i consolidar una cultura corporativa que uneixi tota l'organització.
 - **La newsletter Ones** conté informació de Persones i Organització, com pot ser l'organigrama, projectes destacats, canvis organitzatius o oportunitats professionals.

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

3.7. Entorn de treball igualitari i divers

El 2025 Aigües de Barcelona ha signat el tercer Pla d'igualtat d'oportunitats de dones i homes, que és el reflex de la voluntat de millora contínua que, sens dubte, permet consolidar una cultura d'equitat i respecte a la diversitat.

El Pla d'igualtat d'Aigües de Barcelona té com a finalitat la promoció de la igualtat real i efectiva entre homes i dones, amb l'objectiu d'evitar qualsevol tipus de discriminació. Entenem el nostre pla d'igualtat com una veritable oportunitat de creixement i desenvolupament, ja que considerem que la diversitat aporta riquesa, és font d'innovació i de creació de valor, fomenta l'intercanvi d'experiències i esdevé un element competitiu que ens permet apropar-nos a una societat diversa i en procés de transformació continu.

Per establir i regular els principis que garanteixin la igualtat d'oportunitats i la diversitat, ens regim per una política d'igualtat i diversitat. El principi d'equitat, com a principi ètic i de justícia, i el respecte a la diversitat es constitueixen en pilars bàsics de la nostra activitat. Entenem l'equitat integrada en tots els nostres processos de treball, presa de decisions, polítiques de gestió de persones, comunicació, i continuem treballant en la inclusió d'aquest valor en la nostra cultura organitzativa. Disposem del "Distintivo de Igualdad a la Empresa (DIE)", una marca d'excel·lència que atorga el Ministeri d'igualtat a les empreses que destaquen en el desenvolupament de polítiques d'igualtat entre dones i homes.

CSR: ESRS S1-1

3.7.1. Pla d'igualtat

Objectius prioritaris del III Pla d'igualtat

- Consolidar, en la cultura interna, el valor de la igualtat entre dones i homes.
- Progressar en la presència equilibrada de dones i homes en llocs amb segregació horitzontal.
- Garantir l'accés igualitari de dones i homes a la formació interna en les diferents categories professionals.
- Promoure la igualtat retributiva de dones i homes.
- Sostenir el valor de l'equilibri de les diferents esferes de la vida, en la cultura de l'organització.
- Consolidar, de manera transversal, els criteris de comunicació inclusiva i no sexista.

Conveni amb el Ministeri d'igualtat

Arran del Conveni signat amb el Ministeri el 2017, adreçat a fomentar la participació equilibrada de dones i homes en el Consell d'Administració, es va superar l'objectiu marcat d'un 30% de dones al Consell d'Administració l'any 2021. Després, al finalitzar aquest conveni, la companyia l'ha mantingut actiu de manera interna, promovent la continuïtat i millora en la seva aplicació.

Igualtat (%)	2025	2024	2023
Dones al Consell d'Administració	43,75	50,00	50,00
Dones a l'òrgan de Direcció	44,44	44,44	33,33
Dones en càrrecs directius i de comandament	39,89	40,91	38,98

CSR: ESRS S1-1, S1-9



ON4989278

CLASE 8.^a

3.7.2. Bretxa salarial

Durant el 2025, Aigües de Barcelona ha calculat el **percentatge de bretxa salarial** entre els seus treballadors i treballadores. La dada global el 2025 ha estat del **3,24%**.

La bretxa salarial del 2025 es manté en valors similars al 2023, cosa que reflecteix el compromís d'Aigües de Barcelona envers la igualtat i valida les polítiques salarials aplicades.

Bretxa salarial	2025	2024	2023
%	3,24	2,89	3,22

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.

Remuneracions:

El càlcul de la bretxa salarial s'ha dut a terme seguint la metodologia de càlcul establerta pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya, i s'ha fet basant-se en la remuneració mitjana de les persones treballadores en actiu en data de 31 de desembre.

El càlcul de la bretxa salarial entre homes i dones s'ha fet 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.

Bretxa salarial global

Mitjana de retribucions anuals	2025	2024	2023
Dones	353	340	307
Salari mitjà dones	58.133,87	57.898,90	56.124,61
Homes	896	873	851
Salari mitjà homes	60.077,60	59.620,03	57.989,83
Salari mitjà general	59.528,25	59.137,60	57.495,33
Bretxa salarial	3,24%	2,89%	3,22%

Bretxa salarial segons l'edat

Mitjana de retribucions anuals segons l'edat	2025			2024			2023		
	Menys de 30 anys	Entre 30 i 50 anys	Més de 50 anys	Menys de 30 anys	Entre 30 i 50 anys	Més de 50 anys	Menys de 30 anys	Entre 30 i 50 anys	Més de 50 anys
Dones	45	196	112	36	208	96	25	200	82
Salari mitjà dones	43.917,61	58.235,05	63.668,69	44.447,59	58.103,90	62.498,97	43.595,42	56.323,59	59.459,15
Homes	103	509	284	93	500	280	71	502	278
Salari mitjà homes	46.140,26	59.204,88	66.696,46	46.625,15	58.623,87	65.715,04	42.228,69	56.600,07	64.524,72
Salari mitjà general	45.464,46	58.935,25	65.840,13	46.017,46	58.471,11	64.893,92	42.584,61	56.521,30	63.370,89
Bretxa salarial	4,82 %	1,64 %	4,54 %	4,67 %	0,89 %	4,89 %	-3,24%	0,49%	7,85%



ON4989279

CLASE 8.ª**Bretxa salarial segons la classificació professional**

Mitjana de retribucions anuals segons la categoria professional	2025				
	Direcció	Comandament	Personal tècnic	Personal administratiu	Personal operari
Dones	3	66	150	105	29
Salari mitjà dones	118.664,50	74.448,71	56.781,12	51.380,43	46.190,87
Homes	5	105	256	35	495
Salari mitjà homes	127.791,39	78.562,70	59.569,65	48.451,48	56.557,28
Salari mitjà general	124.368,80	76.974,84	58.539,40	50.648,19	55.983,57
Bretxa salarial	7,14 %	5,24 %	4,68 %	-6,05 %	18,33 %

Mitjana de retribucions anuals segons la categoria professional	2024				
	Direcció	Comandament	Personal tècnic	Personal administratiu	Personal operari
Dones	3	69	140	102	26
Salari mitjà dones	119.709,42	71.930,14	56.436,44	51.513,57	46.455,07
Homes	5	99	248	31	490
Salari mitjà homes	132.222,56	77.492,87	59.204,14	49.038,54	56.148,08
Salari mitjà general	127.530,13	75.208,18	58.205,49	50.936,68	55.659,67
Bretxa salarial	9,46 %	7,18 %	4,67 %	-5,05 %	17,26 %

Mitjana de retribucions anuals segons la categoria professional	2023				
	Direcció	Comandament	Personal tècnic	Personal administratiu	Personal operari
Dones	3	66	120	100	18
Salari mitjà dones	101.550,85	69.460,64	54.364,83	49.779,69	46.636,19
Homes	6	102	211	42	490
Salari mitjà homes	110.766,49	75.202,86	58.236,36	46.987,94	54.597,32
Salari mitjà general	107.694,61	72.946,99	56.832,79	48.953,96	54.315,23
Bretxa salarial	8,32%	7,64%	6,65%	-5,94%	14,58%

CSRD: ESRs S1-1, S1-16

3.7.3. Integració de persones amb discapacitat

La integració de persones amb discapacitat 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.

Persones amb discapacitat segons el sexe	2025	2024	2023
Dones	16	16	12
Homes	12	14	12
Total	28	30	24
% sobre total de plantilla	2,18	2,43	2,07



CLASE 8.ª



0N4989280

Des de l'any 2015, el 100% de la plantilla ha fet el curs "Diversitat funcional"; aquest exercici 2025 s'han llançat dues formacions:

- **Discapacitat i inclusió:** formació dissenyada per combatre la discriminació, promoure la igualtat de drets i oportunitats per a les persones amb discapacitat i canviar les percepcions sobre la discapacitat. Estem convençuts que cadascun de nosaltres té un paper a jugar en la creació d'un entorn inclusiu per a tothom, especialment per als empleats amb discapacitat.
- **Diversitat i inclusió:** formació dissenyada per sensibilitzar els empleats sobre la importància de crear entorns laborals inclusius i equitatius. Aborda temes com els biaixos inconscients, la igualtat d'oportunitats, el respecte i la gestió de la diversitat com a valor estratègic.

Actuacions destacades

- **Adhesió a la Red Acoge**, empreses compromeses amb la diversitat, un projecte avalat pel Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions i finançat per fons de la Unió Europea.
- **Renovació del segell Bequal**. Atorgat el 2019, distingeix les companyies socialment responsables amb la discapacitat. Requereix un compromís en tres àrees: l'estratègia i el lideratge, amb el compromís de l'alta Direcció envers les persones amb discapacitat; la gestió dels recursos humans, no només amb el compliment de la normativa, sinó també aplicant polítiques de no-discriminació i igualtat d'oportunitats en tots els procediments de selecció, promoció i formació, i finalment, les empreses han de tenir en compte l'accessibilitat universal, tant a les instal·lacions com en altres àmbits en la comunicació interna.
- **Col·lectiu amb discapacitat**. Durant l'exercici 2025, tot i no haver-hi programades accions específiques pel que fa a la formació del personal amb discapacitat, s'ha anat fent un seguiment i acompanyament de cadascun dels treballadors i treballadores, així com reunions periòdiques amb els caps dels seus departaments per a la revisió/adaptació dels respectius llocs de feina.

CSRD: ESRS S1-1, S1-12

3.7.4. Prevenció 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**. Un protocol que es va actualitzar en data 15 de setembre de 2023 alhora que s'ha signat un protocol específic per a la detecció, prevenció i actuació enfront de l'assetjament sexual i/o per raó de sexe.

Volem aconseguir un entorn de treball productiu, segur i respectuós per a totes les persones. Per això, declarem que l'assetjament sexual, per raó de sexe, psicològic, moral o el *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. Les consultes o denúncies rebudes 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 cinc anys, s'ha activat una vegada el protocol d'assetjament, i s'ha desestimat la denúncia un cop realitzat el procés d'investigació.

CSRD: ESRS S1-1, S1-3, S1-4, S1-17

3.7.5. Protecció de víctimes de violència de gènere

Actuacions destacades

- **Protocol de protecció de les víctimes de violència de gènere**, signat el 25 de novembre de 2022.
- El 15 de febrer del 2023 renovació del Conveni contra la violència de gènere amb la Delegació del Govern, per promoure la sensibilització i conscienciació social contra la violència de gènere en el marc de la iniciativa "Empreses per una societat lliure de violència de gènere".
- Coincidint amb el Dia de l'Eliminació de la Violència contra la Dona, s'ha enviat un comunicat a tota la companyia i se l'ha convidat a seguir la conferència "Com poden les empreses donar suport a les persones treballadores que són víctimes de violència intrafamiliar?"

CSRD: ESRS S1-1, S1-3, S1-17



CLASE 8.ª



0N4989281

3.7.6. Conciliació personal, familiar i laboral

La conciliació de la vida personal, familiar i laboral genera múltiples beneficis que impacten tant en les persones com en l'organització. El nostre compromís amb la creació d'un entorn de treball on la conciliació sigui una realitat és ferm. La política de conciliació d'Aigües de Barcelona **especifica els objectius perseguits per establir la consonància entre els requeriments del servei en cada moment i les necessitats personals de la plantilla.**

Aigües de Barcelona treballa amb la convicció de tenir un entorn de treball sostenible, innovador, inclusiu i recomanable on totes les persones de l'equip sentin que poden desenvolupar-se professionalment, tenir temps per a elles mateixes i les seves famílies i mantenir un estil de vida saludable, i percebin que poden aconseguir progressivament les seves fites de manera equilibrada tant en l'àmbit personal com en el familiar i el professional.

A Aigües de Barcelona, facilitant la conciliació de les persones treballadores, busquem:

- Traslladar l'esperit de la gestió responsable i sostenible a l'àmbit de les persones treballadores facilitant-ne el benestar.
- Crear entorns de treball innovadors on les noves formes de treballar estan presents.
- Fomentar un ambient de treball divers i inclusiu, que faciliti oportunitats d'accés al mercat laboral i el desenvolupament professional de les persones de col·lectius diversos.
- Ser un lloc valorat i recomanat per treballar.
- El percentatge anual invertit en conciliació és superior al 15% respecte de la massa salarial.

Una prova d'això és que el 2023 vam actualitzar i publicar a la intranet de la companyia el concepte, els objectius i els compromisos de conciliació d'Aigües de Barcelona. A més, hem fet difusió a tota la plantilla del catàleg de mesures de conciliació, que inclou 89 opcions de conciliació per cobrir les necessitats de flexibilitat, suport a la família, desenvolupament professional, benestar i salut, que contribueixen a crear un entorn de treball sostenible, innovador, inclusiu i recomanable.

Aigües de Barcelona, com a empresa flexible i responsable (EFR), ofereix al seu equip 89 mesures encaminades a facilitar l'equilibri entre la vida professional i personal:

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

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

Actuacions destacades:

- **Certificació EFR des del 2017** per a la promoció d'un projecte de millora contínua en matèria de conciliació (empresa flexible i responsable) amb el compromís de la Direcció per fomentar la conciliació laboral, familiar i personal. Cal destacar que en la renovació del certificat del 2023 es va aconseguir millorar de la categoria B+ d'empresa Proactiva a la **categoria A d'empresa Excel·lent**, amb una vigència de tres anys.
- **Adhesió al Charter del Teletrabajo y la Flexibilidad Laboral des del 2020.** Iniciativa impulsada per la **Fundación 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.
- **Enquestes periòdiques sobre conciliació.** Amb l'objectiu de conèixer el posicionament de la plantilla en relació amb les mesures de conciliació disponibles, així com les necessitats per a la conciliació de la vida professional i personal.
- **Impuls del teletreball i la flexibilitat.** Implantació progressiva de la flexibilitat horària i la flexibilitat externa per seguir impulsant les mesures de conciliació de la vida laboral, personal i familiar, desplegada en diferents fases. L'any 2018 es va iniciar amb un pilot que va permetre estendre 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. Signatura d'acords anuals amb la part social que han ampliat progressivament la flexibilitat interna i consolidat la flexibilitat externa.



CLASE 8.ª



0N4989282

- Les dues característiques principals de l'acord actual són:
 - Model híbrid, que permet la realització de 2 dies de teletreball i 3 dies de presencialitat.
 - Ampliació de les franges horàries d'entrada fins a les 10 del matí.

Dades destacades de conciliació i flexibilitat

Flexibilitat	2025				2024				2023			
	Dones	Homes	Total	%	Dones	Homes	Total	%	Dones	Homes	Total	%
Nombre de persones amb reducció de jornada per cuidar fills o altres	19	10	29	2,16	17	8	25	2,12	18	8	26	2,34
Persones que han gaudit de flexibilitat de la jornada	319	404	723	57,89	309	385	694	57,21	285	370	655	56,56

(*) El percentatge es calcula sobre el total de la plantilla a 31 de desembre de 2025..

CSR: ESRS S1-1, S1-3, S1-15

3.7.7. Pla LGTBI

El 4 d'abril va entrar en vigor el Pla LGTBI d'Aigües de Barcelona, un Pla que va més enllà dels mínims establerts per la legislació vigent, amb 18 mesures que tenen com a objectiu principal garantir i promoure la integració plena de totes les persones treballadores amb independència de la seva orientació o identitat sexual, expressió de gènere o característiques sexuals i erradicar qualsevol tipus de discriminació.

Aigües de Barcelona referma el seu compromís com a organització diversa i inclusiva. Durant aquest any 2025 ha sensibilitzat i fet difusió de les mesures acordades amb l'objectiu prioritari de consolidar en la cultura interna el valor de la igualtat real i efectiva de les persones LGTBI en l'àmbit laboral.

Així mateix, ens hem adherit a la Xarxa REDI, el primer ecosistema d'empreses i professionals en l'àmbit nacional que treballa per fomentar entorns laborals respectuosos, inclusius i segurs per a totes les persones.

CSR: ESRS S1-1, S1-9

3.8. 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. A fi de vetllar per la conciliació de la vida familiar, personal i laboral, a Aigües de Barcelona s'ha desenvolupat una política específica per a les reunions de treball, 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 de l'organització.

Política de bon ús del correu electrònic. Amb la finalitat de vetllar per la conciliació de la vida personal, familiar i laboral, a Aigües de Barcelona s'ha desenvolupat una política 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 i racionalitzar aquest ús.

Protocol de desconnexió digital. Signat l'any 2020, té per objectiu garantir a les persones treballadores el seu dret a la desconnexió digital un cop finalitzada la jornada laboral, durant el període de vacances, dies de descans o assumptes propis, permisos, incapacitat temporal i excedències.

CSR: ESRS S1-1, S1-3, S1-14

3.9. Seguretat i salut dels treballadors i treballadores

Aigües de Barcelona té com a propòsit fonamental cuidar de les seves persones i col·laboradors, preservar la salut i la seguretat de manera sostenible i protegir els clients i les comunitats a les quals dona servei. Aquest compromís és prioritari i universal, sense excepcions.

Els pilars de la Seguretat i Salut Laboral d'Aigües de Barcelona es basen en un enfocament integral de prevenció, gestió i millora contínua, alineat amb l'excel·lència i la responsabilitat corporativa. Aquests pilars són:



ON4989283

CLASE 8.ª

- **Implicació de tota la línia gerencial:** assegurar que la Direcció i tots els nivells gerencials assumeixin un rol actiu i exemplar en la promoció d'una cultura de seguretat, liderant amb l'exemple i integrant la SSL en la gestió diària.
- **Gestió dels riscos de salut i seguretat:** identificar, avaluar i controlar de manera sistemàtica tots els riscos laborals, implementant mesures preventives i correctores per garantir un entorn de treball segur i saludable.
- **Comunicació i diàleg:** fomentar una comunicació oberta i transparent sobre temes de SSL, promovent el diàleg constant entre tots els membres de l'organització per recollir inquietuds, compartir bones pràctiques i millorar continuament.
- **Formació i implicació de tots els empleats:** proporcionar formació contínua i adaptada a tots els empleats, assegurant que tinguin els coneixements i les eines necessàries per realitzar les seves tasques de manera segura i que participin activament en la millora de la SSL.
- **Seguiment i control del rendiment en prevenció de salut i seguretat:** establir indicadors clau de rendiment (KPIs) i realitzar un seguiment i avaluació periòdica de la seva gestió en SSL, amb l'objectiu de mesurar l'eficàcia de les seves accions i impulsar la millora contínua.

CSR: ESRS 2 SBM-1

3.9.1. Consulta i participació

Aigües de Barcelona compta amb **10 comitès de seguretat i salut laboral (CSSL)** formats de manera paritària per delegats i delegades de prevenció i representants de l'empresa, amb participació del servei de prevenció, amb l'objectiu de donar compliment a les obligacions legals establertes en els articles 34 a 39 de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals.

Els CSSL es reuneixen trimestralment, amb possibilitat de celebrar sessions extraordinàries quan ho requereixin les parts representades. Les decisions es documenten en actes signades. A més, s'organitzen grups de treball específics amb el Departament de SSL, representants sindicals i representants de les diferents àrees implicades per tractar temes concrets.

CSR: ESRS S1-1, S1-3

3.9.2. Dades de sinistralitat laboral

Seguretat i salut laboral	2025			2024			2023		
	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global
Índex de freqüència (*)	1,79	2,78	2,51	0	3,53	2,58	0	6,62	4,85
Índex de gravetat (**)	0	0,28	0,20	0	0,28	0,21	0	0,24	0,17
Malalties professionals	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidents de treball amb baixa	1	4	5	0	5	5	0	9	9
Accidents sense baixa	1	14	15	5	7	12	1	12	13
Accidents in itinere	1	9	10	0	12	12	3	9	12

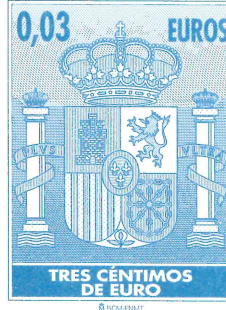
(*) IF=(nombre d'accidents amb baixa/hores treballades)*10⁶. Queden exclosos els accidents *in itinere*.

(**) IG=(nombre de dies perduts/hores treballades)*10³

Durant l'exercici 2025, s'ha mantingut l'índex de sinistralitat en els mateixos nivells que el 2024 i s'ha situat en 2,51. Per consolidar aquests resultats i avançar cap a una millora contínua, s'han implementat diverses actuacions i projectes en matèria de Seguretat i Salut Laboral (SSL) al llarg de l'any.

Durant el 2025, la Cultura Justa s'ha convertit en l'eix central de la gestió de la Seguretat, Salut i Benestar (SSL) a Aigües de Barcelona, situant les persones i el diàleg obert al cor de totes les iniciatives. La implantació d'aquesta cultura ha comportat la promoció d'un entorn on l'aprenentatge, la responsabilitat compartida i la confiança han estat fonamentals per a la prevenció i la millora contínua.

Cal destacar que durant el 2025 s'ha registrat un increment dels accidents sense baixa laboral. Aquest augment reflecteix, en part, una major cultura de notificació i transparència promoguda per la Cultura Justa, que fomenta la comunicació de tots els incidents per facilitar l'aprenentatge i la prevenció proactiva. El 2026 caldrà fixar una



ON4989284

CLASE 8.ª

estratègia per reduir tant els accidents amb baixa com els accidents sense baixa mitjançant la consolidació dels EGTAR i les RQS, així com el reforç de la formació contínua en matèria de prevenció.

L'índex de gravetat es manté estable en 0,20, el mateix valor registrat durant l'exercici 2024. Aquest indicador, que mesura la severitat dels accidents laborals en funció dels dies de baixa, reflecteix principalment l'impacte de baixes de llarga durada iniciades en exercicis anteriors i que s'han estès al 2025.

Absentisme	2025			2024			2023		
	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global
Hores d'absentisme	29.082	81.242	110.324	24.070	70.922	94.992	24.408	69.578	93.986
Índex d'absentisme (%) (*)	5,06	5,45	5,34	4,40	4,84	4,72	4,68	4,89	4,84

(*) Índex absentisme = (total hores absentisme/total hores treballades)*100

Classificació de l'absentisme per hores	2025			2024			2023		
	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global
Accident laboral (*)	211	4.704	4.915	0	3.924	3.924	23	2.033	2.056
Malaltia	28.871	76.286	105.157	24.070	66.943	91.013	24.385	66.588	90.973
Baixa de llarga durada (**)	0	252	252	0	55	55	0	957	957
Total general	29.082	81.242	110.324	24.070	70.922	94.992	24.408	69.578	93.986

(*) Inclou els accidents in itinere. (**) Baixes de llarga durada, assumides per la mútua.

CSR: ESRS S1-14

3.9.3. Formació

L'activitat formativa en SSL representa una acció continuada per garantir la capacitat del personal. Els cursos transmeten coneixements sobre riscos laborals i mesures preventives, i es realitzen durant la jornada laboral, majoritàriament de manera presencial.

El Servei de Prevenció dissenya els mòduls considerant l'avaluació del lloc de treball, la Política de SSL, el Pla de Prevenció i la legislació vigent. L'eficàcia s'avalua mitjançant proves finals i altres mecanismes, com ara visites de seguretat.

Durant el 2025 s'han realitzat 12.589 hores de formació en SSL. S'ha treballat per unificar criteris i adaptar les accions formatives als nous requisits, incloent-hi la implementació dels Estàndards de Gestió de Treballs d'Alt Risc (EGTAR), que ha comportat la revisió del contingut formatiu.

Destaquen per la seva acollida favorable les sessions formatives següents: Conducció Eficient i Segura, Gestió de Conflictes, Sessions de Conscienciació amb la Guàrdia Urbana, Competències en Resiliència i Afrontament de l'Estrès, Primers Auxilis Psicològics i Corredors del Cor (reanimació cardíaca).

CSR: ESRS S1-1, S1-3, S1-14

3.9.4. Vigilància de la salut

Aigües de Barcelona promou la salut integral del personal mitjançant activitats sanitàries preventives. El Servei de Vigilància de la Salut realitza controls mèdics per prevenir malalties i detectar alteracions derivades de riscos laborals. Durant el 2025, s'han realitzat 1.195 reconeixements mèdics.

El Servei de Medicina del Treball ofereix serveis addicionals: consultes mèdiques generals, revisions ginecològiques anuals i oftalmològiques biennals. El 2025 s'ha desplegat una campanya de control de la dislipèmia (nivells de colesterol en sang). La informació mèdica es tracta amb estricta confidencialitat. Durant el 2025, s'han realitzat 85 visites ginecològiques, 133 d'oftalmològiques, 33 proves de sang oculta en femta i 108 participants en el control de colesterol, així com una campanya de vacunació antigripal amb 100 participants.

Indicadors i projectes destacats el 2025

A continuació s'informa sobre els indicadors estratègics disponibles per determinar el nivell de cultura de seguretat i salut laboral existent, i també dels projectes que promouen el camí cap al canvi cultural:



0N4989285

CLASE 8.ª

- **Visites de Seguretat i Salut Laboral (VSSL).** Representen un mecanisme de control periòdic que permet detectar preventivament situacions de risc, verificar l'aplicació correcta de pràctiques operatives i identificar bones pràctiques per compartir-les. Durant el 2025 s'ha implantat un nou registre per a les VSSL amb la voluntat d'alinejar el registre amb el nou enfocament de les VSSL, segons la Teoria del Compromís. Les principals novetats consisteixen en:
 - Incorporació com a seleccionables de les 12 RQS així com la RQS transversal, amb el propòsit d'indicar quines es troben implicades en el desenvolupament de les tasques objecte de la visita.
 - Incorporació d'un apartat de text lliure per incloure el compromís (objectiu principal de la VSSL) adoptat com a conseqüència de la VSSL, tant per al Mànerger com per al personal que desenvolupa l'activitat objecte de la visita.

Durant el 2025 s'han registrat 885 VSSL.

- **Formacions de lideratge de seguretat i salut laboral.** Iniciativa que busca promoure pràctiques de lideratge que impactin positivament en tots els equips, promovent així una evolució en la cultura de Seguretat i Salut, i al mateix temps, ajudi a reduir els riscos operacionals en els llocs de treball i activitats.

Estan dirigides a directors i comandaments intermedis, i tenen l'objectiu de consolidar el compromís d'Aigües de Barcelona amb la seguretat i la importància de conèixer l'estratègia en relació amb els valors, creences i comportaments compartits. Els directors i comandaments participants en aquest procés de capacitació reben una formació específica relacionada amb el factor humà i els motius que porten les persones a actuar d'una manera insegura. A més, s'emfatitza la necessitat de realitzar visites de seguretat a les instal·lacions per garantir entorns i, sobretot, comportaments segurs. Durant el 2025 han completat aquesta formació un total de 24 persones amb un total de 384 hores lectives.

- **Formacions Coach de seguretat i salut laboral.** El personal tècnic de SSL ha rebut formació teoricopràctica per oferir suport a directors i comandaments durant els acompanyaments a les VSSL. Durant el 2025 han completat aquesta formació 2 persones amb un total de 64 hores lectives.
- **Cultura Justa.** La Cultura Justa s'ha convertit en l'eix central de la gestió de la Seguretat, Salut i Benestar a Aigües de Barcelona, situant les persones i el diàleg obert al cor de totes les iniciatives. La implantació d'aquesta cultura comporta la promoció d'un entorn on l'aprenentatge, la responsabilitat compartida i la confiança són fonamentals per a la prevenció i la millora contínua. S'ha reforçat el sistema de comunicació, seguiment i anàlisi d'esdeveniments d'Alt Potencial de gravetat (HIPO), enfocat a l'anticipació de qualsevol accident amb potencialitat d'alta severitat. També es promou la comunicació de Bones Pràctiques (BP) per fomentar l'aprenentatge organitzatiu.

El 2025 s'han comunicat 45 situacions de risc, de les quals 8 s'han tractat sota la perspectiva de Cultura Justa. Aigües de Barcelona ha compartit amb el grup empresarial 3 BP.

- **Estàndards de Gestió de Treballs d'Alt Risc (EGTARs).** Durant el 2025 s'ha avançat en la implantació dels 10 EGTAR definits per a cadascuna de les feines catalogades d'alt risc: Espais Confinats, Treballs en Alçada, Treballs en Calent, Elevació de Càrregues, Excavació de Rases, Manipulació de Productes Químics, Treballs amb Aigua en Alta Pressió, Control d'Energies Perilloses, Electricitat i Trànsit en el Treball.

Per facilitar-ne el desplegament, s'han definit 12 Regles Que Salven Vides (RQSV), que sintetitzen mesures de seguretat per evitar accidents en treballs d'alt risc. Durant el 2025 s'han realitzat 23 sessions amb 307 assistents, amb l'objectiu d'assolir compromisos per garantir el compliment de les RQSV.

A finals d'any s'ha presentat un nou EGTAR que s'afegeix als existents per la gestió dels riscos associats a la seguretat de les màquines d'alt risc d'atrapament

- **Plataforma de SSL Prodivy.** Durant el 2025 s'ha evolucionat l'eina de gestió integral Prodivy, integrant les funcionalitats d'Aigües de Barcelona a l'eina corporativa. S'han incorporat noves funcions als mòduls existents per millorar la gestió, destacant l'evolució del mòdul de VSSL. S'ha finalitzat el disseny dels mòduls següents que representen un pas significatiu en el procés de digitalització: gestió d'autoritzacions de treballs d'alt risc, informes CSS i lliurament de zona segura. Aquests mòduls es posaran en funcionament durant el 2026.
- **App BatecZS.** S'ha consolidat el projecte de l'eina per a treballs en situació d'aïllament a la Direcció d'Ecofactories i a la Direcció de Producció. La dotació del 2025 ha estat de 252 polseres i 156 balises. S'han iniciat els tràmits per exportar aquesta eina a altres empreses del Grup.
- **Difusió de coneixements i reconeixement extern.** Aigües de Barcelona ha presentat els resultats de bones pràctiques en formació de competències de gestió de l'estrès en els congressos Prevencionar 2025



ON4989286

CLASE 8.ª

(Madrid, 24-26 setembre) i XIV Congreso Internacional y XVIII Nacional de Ergonomía y Psicología (La Laboral- Gijón, 5 i 6 Novembre). S'ha obtingut un reconeixement com a projecte finalista en la candidatura de "promoció de la salut al treball" presentada als Premis Atlante 2025 de Foment del Treball.

- **Certificació ISO 45001 i auditoria reglamentària segons el RD 39/1997.** Durant l'any 2025 s'ha procedit a l'auditoria del sistema de gestió de la SSL tant a nivell reglamentari (RD 39/1997) com segons la norma ISO 45001.
- **Setmana SSL Veolia.** Del 15 al 19 de setembre es va celebrar la Setmana de la Seguretat i la Salut Laboral Veolia, amb el lema "Para, pensa, actua, tens el poder". Es van celebrar actes en tots els centres de treball per donar un impuls al dret que tenen tots els col·laboradors d'Aigües de Barcelona (personal propi i extern) de poder aturar qualsevol feina que impliqui una situació de risc per a la seva seguretat o la de terceres persones. Es van realitzar un total de 27 tallers amb 620 participants.
- **Reunió CAE amb proveïdors d'Aigües de Barcelona.** El 22 de gener de 2025 s'ha realitzat una jornada de Coordinació d'Activitats Empresarials (CAE) amb els proveïdors habituals més rellevants, amb la participació d'un total de 17 contractistes.

També s'ha realitzat una total de 13 sessions d'inducció de RQS amb el personal de contractistes habituals per fomentar la integració de la Cultura de SSL en el personal extern.

- **Gestió d'emergències.** Es manté una relació de col·laboració amb els cossos de seguretat i emergències per a la realització de visites a les instal·lacions i l'organització de simulacres. Durant el 2025 s'han realitzat un total de 44 simulacres on s'han plantejat els supòsits fixats en el programa de simulacres 2022-2025. Aquesta planificació de simulacres promou la integració de supòsits i sistemes de gestió per optimitzar els recursos i garantir les sinergies.
- **Ergonomia.** Durant el 2025, Aigües de Barcelona ha iniciat un projecte innovador d'ergonomia amb perspectiva de gènere, amb l'objectiu d'assegurar una òptima integració i interacció de tot el personal en els seus llocs de treball.

Tradicionalment, els estudis ergonòmics s'han basat en patrons antropomètrics masculins, fet que ha generat desigualtats en les condicions de treball i riscos específics per a les dones. Aquest projecte neix de la necessitat de corregir aquestes desigualtats i adaptar els llocs de treball a la diversitat real de la plantilla.

Aigües de Barcelona reafirma així el seu compromís amb la igualtat de gènere i la creació d'entorns de treball inclusius, segurs i saludables per a totes les persones. El projecte s'inicia el 2025 i es desenvoluparà en els 5 anys següents.

CSR: ESRS S1-1, S1-3, S1-14

3.10. Benestar de les persones

Aigües de Barcelona ha implementat una estratègia integral de Benestar i Salut per promoure l'empoderament en salut de les persones treballadores, que complementa i amplia la plataforma digital Hàbits Saludables, creada el 2016. El nou portal integra set àmbits clau: Ergonomia, Salut emocional, Vigilància de la salut, Promoció de la salut, Conciliació i igualtat, Salut i medi ambient, i Art i salut. Seguint les recomanacions de l'Agència Europea de Seguretat i Salut Laboral, s'ha incorporat un apartat específic d'Acompanyament al canvi (transformació digital i intel·ligència artificial) i actualitzacions en salut digital amb recomanacions d'aplicacions específiques. L'apartat de Salut emocional ofereix recursos essencials com ara consulta amb psicòloga especialista, conferències, meditacions guiades i tests d'autodiagnòstic en competències de gestió de l'estrès i lideratge saludable, amb taules de correlació de competències i recursos disponibles.

Al llarg del 2025 s'han desenvolupat diverses iniciatives formatives especialitzades. S'ha completat la primera fase de formacions en Primers Auxilis Psicològics per a tècnics de prevenció, amb la finalitat de capacitar-los en una primera atenció i derivació posterior a professionals especialitzats. Paral·lelament, s'han iniciat tallers de formació en competències de gestió de l'estrès específics per departaments, utilitzant metodologies innovadores de gamificació que incorporen la música com a eina facilitadora de l'aprenentatge i la pràctica, amb l'objectiu d'enfortir les habilitats per gestionar la pressió laboral.

Els resultats de la primera fase del projecte mostren un impacte positiu significatiu: un augment del 33,90% en els nivells de benestar percebut, una reducció del 20,5% de la sensació d'angoixa o ansietat i una millora del 28,4% en la capacitat de desconexió. Aquest model és considerat una bona pràctica replicable, alineada amb les directrius de l'Organització Mundial de la Salut (OMS) de 2019 sobre la integració de les arts en la promoció de la salut, i demostra l'eficàcia d'un enfocament integral i innovador en la gestió del benestar laboral.

CSR: ESRS S1-1, S1-3, S1-14



CLASE 8.ª



0N4989287

4. MEDI AMBIENT

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

La pandèmia de la covid-19 ja va posar de manifest l'estreta relació entre la salut del planeta i la salut de les persones. Però, a més, l'IPCC (organisme intergovernamental de Nacions Unides), en el seu informe de la Mediterrània, ja posa de manifest que els països mediterranis són els que més patiran la manca d'aigua i les pluges torrencials.

Tant és així que els experts coincideixen que el **canvi climàtic** és responsable de l'augment de la freqüència, intensitat, durada o extensió espacial dels fenòmens meteorològics adversos, que poden donar lloc a esdeveniments extrems sense precedents. Destaquen els riscos següents per a la companyia:

- L'**escassetat de recursos hídrics** amb conseqüències sobre la disponibilitat i la qualitat del recurs, l'augment de la desertització, canvis als ecosistemes, les zones humides, així com l'increment de tensions entre sectors per l'ús de l'aigua (energia, regadiu, domèstic, indústria...).
- Els **esdeveniments atmosfèrics** que, per la seva intensitat, poden produir danys importants, i alterar el servei de manera significativa en zones molt localitzades, com els de la dana de València.

A més, l'actual demanda d'aigua comporta un dèficit estructural de garantia de subministrament que anirà en augment si no es disposa de nous recursos. L'emergència climàtica ha de ser una responsabilitat compartida entre administracions, empreses i ciutadania. Per això, des de fa anys, a Aigües de Barcelona treballem intensament per mitigar els efectes del canvi climàtic i adaptar-nos-hi. Una mostra d'aquest treball és la producció d'aigua regenerada, que ha permès fer front als episodis de màxima escassetat hídrica.

CSR: ESRS 2 SBM-1

4.1. Gestió del cicle de l'aigua

A Aigües de Barcelona es treballa per mantenir uns nivells alts de qualitat en el servei, i l'aplicació de la innovació, el coneixement i la tecnologia són elements clau per mantenir l'excel·lència operativa en l'abastament d'aigua potable a la ciutadania.

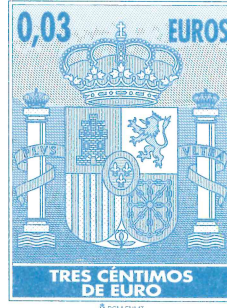
En l'àmbit operatiu, en la seva tasca diària de garantir la continuïtat i qualitat del servei d'abastament d'aigua, es posa especial atenció a maximitzar el rendiment hidràulic, garantir la qualitat sanitària del recurs que subministrem i minimitzar el consum energètic.

A Aigües de Barcelona gestionem el cicle integral de l'aigua tenint en compte l'excel·lència operativa i la innovació constant. Més de 3 milions d'habitants de l'àrea metropolitana de Barcelona reben aigua procedent dels diferents orígens d'abastament, ja sigui aigua superficial, subterrània, regenerada o dessalada. La situació actual de la disponibilitat d'aigua a Catalunya, amb períodes de pluges irregulars i reserves limitades d'aigua a les conques internes, així com la situació de sequera dels darrers anys, ens fa apostar clarament per la regeneració i la reutilització de les aigües com l'alternativa més sostenible i local per incrementar les masses d'aigua disponible i d'aquesta manera garantir el subministrament d'aigua potable a l'àrea metropolitana de Barcelona.

Aigua gestionada (hm³)	2025	2024	2023
Producció pròpia d'aigua (total)	111,93	105,87	113,59
Producció pròpia d'aigua superficial	79,78	60,32	64,86
Producció pròpia d'aigua subterrània	32,15	45,55	48,73
Compra d'aigua (origen Ter-Llobregat + altres)	74,07	72,20	72,77
Quantitat total d'aigua lliurada	186,00	178,07	186,36

Captació d'aigua per producció pròpia (hm³)	2025	2024	2023
Aigua captada superficial (*)	87,27	70,21	73,94
Aigua captada subterrània	36,75	50,43	54,73
Volum d'aigua consumida en processos auxiliars de potabilització	12,09	14,77	15,08

(*) A causa de la situació de sequera, a partir de l'any 2023 i fins al març de 2025, el volum d'aigua captat per l'ETAP de Sant Joan Despí d'origen superficial incorpora aigua regenerada procedent de l'ERA (Estació Regeneració d'Aigua) del Baix Llobregat. Aquest volum d'aigua regenerada s'aboca al riu Llobregat aigües amunt de la planta potabilitzadora de Sant Joan Despí, per després ser captada per aquesta planta i novament potabilitzada.



ON4989288

CLASE 8.ª

Eficiència xarxa distribució (%)	2025	2024	2023
Rendiment tècnic hidràulic	85,81 (*)	85,26	83,51

(*) Darrer valor consolidat: interanual octubre 2024 - setembre 2025; el valor definitiu interanual de gener a desembre de 2025 es publicarà dins l'any en curs a la Memòria de Sostenibilitat.

Per anticipar-nos a les conseqüències derivades del canvi climàtic i garantir una gestió adequada dels recursos hídrics, la continuïtat del servei i la resiliència dels sistemes, cal dur a terme una planificació, execució i explotació correctes de les infraestructures hidràuliques del cycle integral de l'aigua.

En els darrers anys, s'ha anat modificant el mix entre l'aigua de les conques del Llobregat i del Ter, les dues que alimenten d'aigua l'àrea metropolitana de Barcelona, intentant maximitzar l'ús de les fonts més properes a l'àrea metropolitana, recuperant infraestructures que no estaven disponibles i integrant recursos hídrics alternatius com l'ús de les aigües regenerades. En aquest sentit, en els darrers anys i fins al final de la sequera, s'ha anat incrementant el cabal d'aigua regenerada per a ús prepotable en la seva captació a l'ETAP (Estació Tractament d'Aigua Potable) de Sant Joan Despí.

D'altra banda, a finals del 2021 es va rebre l'autorització, per part de l'administració, de reprendre les actuacions de recàrrega en profunditat de l'aquífer del Llobregat, aprofitant excedents superficials del riu Llobregat que, una vegada tractats amb el pretractament fins als filtres de sorra, permeten la injecció a l'aquífer per garantir-ne les reserves estratègiques. L'any 2025 s'han injectat a l'aquífer un total de 936.021 m³ d'aigua.

Cal destacar que l'ETAP de Sant Joan Despí és una de les estacions de tractament d'aigua potable més resilients de tot Europa. Des de la seva posada en marxa l'any 1955, aquesta estació s'ha anat adaptant al llarg dels anys a la qualitat de l'aigua del riu Llobregat i a les modificacions successives de les directives d'aigües de consum. Com a resultat, és un tractament molt complet que, en línies bàsiques, es pot resumir en un pretractament fisicoquímic convencional, consistent en captació, desarenat, coagulació-decantació i filtració per sorra, i dos posttractaments complementaris l'un amb l'altre: el primer, convencional, consistent en una oxidació mitjançant ozó i una filtració per carbó actiu granular, i el segon, molt més complex, consistent en un tractament per membranes d'ultrafiltració i osmosi inversa i posterior remineralització.

El 2024 es va implementar a l'ETAP de Sant Joan Despí una canonada d'aportació directa d'aigua subterrània a filtres de carbó, amb l'objectiu de reduir la formació de bromats en el tractament convencional d'aquesta aigua. Aquest 2025 s'ha posat en funcionament la instal·lació de dosificació de permanganat potàssic en l'etapa d'oxidació i decantació de metalls, substituint parcialment l'ús del clor-gas i diòxid de clor en el procés de desinfecció i minimitzant la formació de trihalometans i altres subproductes no desitjats. A banda, en el conjunt de les ETAPs destaquen els projectes següents en procés:

- Durant aquest 2025 s'han fet proves en la instal·lació d'electrocloració a l'ETAP de Sant Joan Despí per a la generació d'hipoclorit sòdic de baixa concentració. S'utilitza per a l'optimització de la desinfecció final de l'aigua tractada dosificant a cadascuna de les 4 impulsions a xarxa i un reforç addicional a un dels dos dipòsits de sortida de l'ETAP Sant Joan Despí.
- Modificació de l'ETAP Besòs: ampliació dels recursos hídrics, amb el corresponent redimensionat de les etapes de tractament i impulsió de la instal·lació.
- Finalització de la construcció de la nova planta ETAP Estrella. A finals d'any, en proves per començar la impulsió d'una part de la instal·lació. Inclou una millora del procés amb un major nivell tecnològic per tractar contaminants de l'aigua subterrània dels pous Estrella. Fins que no se'n faci la posada en marxa, l'explotació continua amb l'ETAP Estrella 2.

Pel que fa a l'eficiència hidràulica de la xarxa de transport i distribució, cal destacar que aquest és un paràmetre altament monitoritzat i controlat per Aigües de Barcelona i, gràcies a la tecnologia implementada, s'han aconseguit valors de referència en el sector.

En aquest sentit, Aigües de Barcelona està impulsant diferents iniciatives per tal d'incrementar l'eficiència de la xarxa, i les més rellevants són les següents:

- **Desplegament de telelectura amb comptadors intel·ligents en l'àmbit de gestió metropolitana.** Aquesta tecnologia permet disposar d'informació relativa als consums i usos dels nostres clients que, posteriorment, es pot utilitzar per fer un seguiment de l'eficiència hidràulica del servei. *Vegeu apartat 5.3.9. Monitorització del consum.*



0N4989289

CLASE 8.ª

- **El projecte T20 de xarxes tranquil·les.** Donat que l'eficiència de la xarxa es pot veure impactada, entre d'altres, per les avaries i aquestes, entre altres raons, es deuen a l'estrès mantingut a la xarxa per oscil·lacions de pressió i canvis sobtats de cabal que poden generar fatiga a les canonades, aquest projecte té per objectiu reduir les oscil·lacions de pressió a la xarxa, millorar la regulació i atenuar els transitoris bruscos i sobtats de pressió que provoquen cops d'ariet.
- **Projecte Perseo.** Aquest projecte té l'objectiu d'optimitzar la pressió mitjana als sectors en funció de la demanda horària, per disposar de pressions més estables a la xarxa gràcies a la definició de consignes basada en *Machine Learning*.
- **Projecte Transmitwater (amb la col·laboració de Cetaqua).** Durant el 2025 s'ha realitzat la planificació i instal·lació de sensors de pressió d'alta freqüència i alta precisió per al registre de transitoris a la xarxa de transport del pis 200 de Barcelona, amb l'objectiu de determinar quins elements són els causants de transitoris i implementar mesures per a la seva reducció o eliminació.
- **Optimització de l'estratègia de parametrització i consignació dels punts de control** en funció del perfil d'ús del sector i del tipus de dia en conjunció amb la regulació de les vàlvules de transport.
- **Estratègia d'anàlisi i instal·lació de limitadors de cabal** en aquells subministraments estratègics que superen el cabal contractat i surten fora del rang de mesura del comptador.
- **Estratègia per a la recerca de fuites a la xarxa de distribució** combinant l'ús de prelocalitzadors mòbils i permanents. També s'afegeix a aquest exercici la utilització d'equips de cerca de fuites basats en el gas traçable (heli) realitzant inspeccions en continu de manera preventiva en els sectors que presenten rendiments més baixos.
- **Estratègia per a la monitorització de fuites a la xarxa de transport** amb el desplegament de nous hidròfons permanents amb correlació automàtica. També s'ha seguit amb la recerca de noves tecnologies per a la detecció i localització de fuites (nous hidròfons, inserció amb cable de CCTV + hidròfon o gossos).
- Pel que fa als Sistemes d'Informació, s'ha desenvolupat una **ampliació de l'AQMOS 2 (plataforma de gestió i visualització d'alarmes hidràuliques)** per a la xarxa de transport, similar a l'existent per a la xarxa de distribució. També s'ha **redissenyat i ampliat el Datamart d'Explotació i el Balanç Hidràulic** amb noves funcionalitats i incorporant més informació com, per exemple, el volum facturat o les dotacions.
- **Revisió i adequació de les polítiques de contractació de cabal i establiment del diàmetre de comptador a instal·lar** que sigui adequat al consum per evitar subcomptatges.

CSR: ESRs 2 SBM-1, ESRs E3-2, E3-3

4.1.1. Gestió del dèficit estructural d'aigua

El 6 de març del 2023, el Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural, mitjançant la Resolució ACC/747/2023, va declarar l'entrada a l'estat d'excepcionalitat per sequera hidrològica, entre d'altres, a la unitat d'explotació Embassaments del Ter-Llobregat. Aquests embassaments constitueixen la font de subministrament essencial per a l'abastament d'aigua a Barcelona i la seva àrea metropolitana. Al mes de març del 2024 es van assolir els nivells mínims de les reserves hídriques, que es van situar al 14,83% de la seva capacitat màxima.

Els diferents episodis de pluja que es van produir al llarg de l'any 2024 i a començaments del 2025 van propiciar una recuperació progressiva i sostinguda dels volums d'aigua emmagatzemada als embassaments de l'àmbit Ter-Llobregat. El 7 d'abril del 2025 el Departament d'Acció Climàtica va declarar la sortida de l'estat d'alerta i l'entrada en l'estat de prealerta per sequera hidrològica de les unitats d'explotació Embassaments del Llobregat, Embassaments del Ter i Embassaments del Ter-Llobregat, segons la Resolució TER/1271/2025. Posteriorment, el mateix Departament va declarar la sortida de l'estat de prealerta per tornar a l'estat de normalitat hidrològica en aquestes unitats d'explotació, segons la Resolució TER/1728/2025 del dia 13 de maig.

En aquests moments de sequera, la utilització de recursos alternatius, com l'aigua dessalinitzada i l'aigua regenerada procedent de l'estació de regeneració (ERA) del Baix Llobregat, va suposar una aportació importantíssima per poder contenir les reserves d'aigua als embassaments de les conques dels rius Ter i Llobregat i ajudar, per tant, a pal·liar els efectes de la sequera persistent.

L'aportació d'aquests recursos alternatius ha suposat, en certs moments de l'episodi de sequera, prop del 60% de l'aigua subministrada a Barcelona i la seva àrea metropolitana. L'any 2025, amb la tornada a la situació de normalitat hídrica, l'ús d'aquests recursos alternatius ha disminuït fins a suposar un 21,05% del total d'aigua subministrada.

CSR: ESRs 2 SBM-1, ESRs E3-2, E3-3, E3-4



CLASE 8.^a



ON4989290

4.1.1.1. Marc normatiu i competencial

La legislació europea, estatal i catalana defineixen el marc legislatiu orientat a protegir els recursos hídrics, pal·liar els efectes de la sequera i garantir un subministrament suficient d'aigua en bon estat. D'aquest marc legislatiu, al territori de les Conques Internes de Catalunya, se'n deriva el "Pla especial d'actuació en situacions d'alerta i eventual sequera" (en endavant, PES) el qual va ser aprovat per la Generalitat de Catalunya per l'Acord GOV/1/2020, de 8 de gener.

El PES defineix tres estats de sequera hidrològica en funció de les reserves hídriques (embassaments i aqüífers) o pluja acumulada, que comporten mesures de gestió cada cop més intenses: alerta, excepcionalitat i emergència. En les unitats regulades per embassaments (com és el cas de l'àmbit metropolità de Barcelona) es distingeixen, a més, tres subnivells dins l'emergència (I, II, III).

El 28 de febrer, el Govern de la Generalitat va promulgar el Decret Llei 1/2023, pel qual s'estableixen mesures extraordinàries i urgents per fer front a la situació de sequera excepcional en l'àmbit del districte de conca fluvial de Catalunya. Aquest decret llei té per objecte establir les normes i les mesures extraordinàries i urgents per a l'aprofitament dels recursos hidràulics escassos en l'àmbit del districte de conca fluvial de Catalunya, i garantir la prestació adequada dels serveis del cicle de l'aigua i, en especial, l'abastament domiciliari d'aigua apta per al consum humà en tot el territori del districte de conca fluvial de Catalunya.

El dia 22 de maig de 2023 es va publicar la Llei 9/2023, de 19 de maig, que té per objecte establir les normes i les mesures extraordinàries i urgents per afrontar la situació de sequera excepcional a Catalunya. Aquesta Llei complementa l'anterior Decret Llei 1/2023, del 28 de febrer, perquè les administracions competents en el servei d'abastament d'aigua puguin aprofitar els recursos hídrics de tot el territori català i garantir la prestació adequada dels serveis del cicle de l'aigua, en especial, l'abastament domiciliari d'aigua apta per al consum humà. Així mateix, permet planificar les inversions urgents i habilitar-ne l'execució pel tràmit d'emergència. En l'annex 2 d'aquesta Llei 9/2023, apareixen les actuacions d'emergència i prioritàries relatives a l'abastament d'aigua a la regió metropolitana, entre les quals n'hi ha diverses que impliquen directament Aigües de Barcelona.

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

4.1.1.2. Actuacions dutes a terme i en curs

- **Aigües regenerades**

La reutilització de les aigües depurades ha constituït una opció clau per garantir el subministrament d'aigua potable a la ciutat de Barcelona i el seu entorn metropolità. L'EDAR del Baix Llobregat, que saneja el 36% del total d'aigua tractada a l'àrea metropolitana, és la tercera més gran d'Espanya per volum tractat i l'única d'Europa que inclou els sistemes més avançats per realitzar la regeneració completa de l'aigua, incloent-hi un tractament fisicoquímic amb decantació lamel·lar lastrada, microfiltració, un tractament de desinfecció per llum ultraviolada i, addicionalment per a alguns usos, una desinfecció amb hipoclorit de sodi. També inclou un tractament amb membranes d'ultrafiltració i d'osmosi inversa per obtenir una aigua de qualitat excel·lent, necessària per a determinats usos com la injecció directa a l'aqüífer per a la creació d'una barrera contra la intrusió marina.

Des de ja fa uns anys, les aigües procedents del tractament de regeneració tenen un ús per al manteniment del cabal mediambiental del riu Llobregat, el manteniment de zones humides del delta, el reg i la neteja viària, i tal com hem dit, la barrera contra la intrusió marina. A aquests usos, es va sumar, des del mes de desembre del 2022, la utilització d'aigua regenerada com a recurs prepotable. Així, l'aigua regenerada és impulsada des de l'ERA (Estació Regeneració d'Aigua) del Baix Llobregat riu amunt fins a Molins de Rei, on es barreja amb l'aigua circulant pel riu, i vuit quilòmetres més avall, a l'ETAP de Sant Joan Despí, és captada i potabilitzada, dotant-la d'un nou ús i tancant d'aquesta manera el cicle urbà de l'aigua.

Per a Aigües de Barcelona, l'aigua regenerada amb continuïtat és la solució més sostenible per fer front a la sequera. És una font d'aigua constant, un recurs de proximitat estable i accessible per utilitzar allà on es necessita, i permet que els recursos d'aigua dolça es destinin per a la població i les seves necessitats d'aigua potable. Regenerar significa sotmetre l'aigua depurada a un tractament addicional perquè es pugui reutilitzar per a diferents usos seguint un model circular. Suposa la manera més sostenible de preservar els recursos hídrics i els ecosistemes aquàtics, evita l'impacte dels períodes de sequera i l'escassetat hídrica estructural en la qual ens trobem immersos, i proporciona d'aquesta manera una nova vida a l'aigua. A més, el cost energètic de regenerar l'aigua és tres vegades inferior a dessalinitzar-la i l'impacte en petjada de CO₂ pràcticament es redueix a la meitat. Per tant, l'aigua regenerada representa una reducció tant dels costos econòmics com ambientals respecte a la dessalinització.



CLASE 8.ª



0N4989291

Durant el 2025, Aigües de Barcelona ha regenerat 31 hm³ d'aigua, dels quals el 8,4% s'ha destinat a la producció de recurs prepotable. De manera progressiva, i tal com preveia el PES, s'ha anat ajustant el cabal d'aigua regenerada impulsada des de l'ERA del Baix Llobregat riu amunt fins a Molins de Rei segons la situació hídrica.

Finalment, i també com a obra d'emergència per incrementar la disponibilitat d'aigua regenerada a la conca del Llobregat, al febrer del 2025 es va iniciar la construcció d'una nova ERA a Sant Feliu de Llobregat que es preveu que finalitzi a inicis de l'any 2026.

- **Pol Llobregat**

De les actuacions que s'enumeren en l'annex 2 de la Llei 9/2023, l'any 2024 van finalitzar les obres d'interconnexió entre els pous i els filtres de carbó actiu a l'ETAP de Sant Joan Despí. L'any 2025 han avançat els treballs d'ampliació del tractament de l'ETAP Estrella, finalitzant la construcció de l'etapa de filtració amb carbó actiu. Continuen els treballs de la construcció d'un nou camp de pous als municipis de Santa Coloma de Cervelló, Sant Feliu de Llobregat i Sant Joan Despí. I es finalitza el projecte bàsic i els plecs de prescripcions tècniques per poder licitar el projecte constructiu i la construcció de l'ampliació de la instal·lació d'osmosi inversa de l'ETAP de Sant Joan Despí.

La canonada d'interconnexió entre els pous i els filtres de carbó actiu de l'ETAP de Sant Joan Despí és una actuació motivada per incrementar la vida útil del carbó actiu i per tenir un aprofitament màxim dels recursos disponibles, incrementant així l'eficiència global de l'ETAP.

L'ampliació de l'ETAP Estrella amb membranes d'osmosi inversa (per un 25% del cabal a tractar) i carbó actiu (75%) permetrà l'aprofitament de tot el recurs d'aigua subterrània concessionat per a aquests pous (fins a 1.000 l/s). Això no era possible fins ara degut a la contaminació per 1,1,2 tricloroetà en alguns dels pous i a l'aplicació del Reial Decret 3/2023, de 10 de gener, pel qual s'estableixen els criteris tecnosanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, el seu control i subministrament. A la finalització d'aquest any 2025 l'ETAP Estrella ja disposa de l'autorització sanitària per subministrar aigua a partir del tractament amb carbó actiu.

La construcció de nous pous duals, d'extracció i recàrrega, que conjuntament amb els pous actuals de Cornellà-Sant Joan Despí proporcionaran una capacitat màxima d'extracció de 4 m³/s, millorarà la resiliència del sistema per afrontar aturades puntuals de l'aportació d'aigua superficial a l'ETAP de Sant Joan Despí.

Finalment, l'ampliació del tractament per osmosi inversa de l'ETAP de Sant Joan Despí garantirà l'aprofitament de l'aigua superficial i de l'aigua extreta de l'aqüífer davant d'episodis de presència de contaminants o de l'aigua regenerada, especialment en situacions complexes com baixes temperatures, baix cabal del riu o variabilitat de contaminants.

- **Pol Besòs**

L'any 2022 i durant la situació de prealerta, es van recuperar recursos d'aigua subterrània i els tractaments associats, com ara l'ETAP de la Llagosta, que s'alimenta de les aigües de l'aqüífer de la Cubeta de la Llagosta, a través dels pous Donadeu i Montcada Regants. Tot i que aquesta ETAP té una capacitat de producció màxima de 140 l/s, la producció sostenible està situada en els 100 l/s, i es provoquen descensos excessius en el nivell piezomètric per règims d'extracció més elevats.

El 2023 es va posar en servei la línia de tractament que capta aigua del Rec Comtal al seu pas per l'ETAP Besòs, i es van completar les actuacions necessàries per dotar l'ETAP Besòs d'una capacitat de producció de fins a 300 l/s, comptant amb l'aigua dels pous de la mateixa ETAP, més l'aportació del Rec. Al llarg de l'any 2025 s'ha avançat en els treballs de construcció de l'ampliació de la planta de l'ETAP del Besòs, per tractar el cabal complementari proporcionat per uns nous pous a Montcada més una captació d'aigua superficial directament del riu Besòs, cosa que permet multiplicar per tres la capacitat actual de producció de l'ETAP del Besòs, fins a 800 l/s de producció.

Finalment, i un cop consolidat l'èxit de l'aportació d'aigua regenerada al cicle de l'aigua, Aigües de Barcelona aposta fermament per replicar el model del pol Llobregat al pol Besòs, tot regenerant l'aigua procedent de la depuradora del Besòs en una ERA amb un cabal de producció d'aigua regenerada en primera fase de 2 m³/s, i impulsant l'aigua riu Besòs amunt, per finalment captar-la i potabilitzar-la en una nova ETAP. Tal com succeeix en el Llobregat, l'aigua regenerada en aquesta ERA podrà cobrir altres necessitats, de tipus urbà, industrial, mediambiental, etc. A data de tancament d'aquest exercici es disposen dels plecs de prescripcions tècniques per poder licitar l'estudi d'alternatives de l'ERA del Besòs i es treballa en el projecte bàsic i estudis d'accessos i encaix urbanístic de la nova ETAP del Besòs.



CLASE 8.ª



0N4989292

- **Pla operatiu en baixa**

Paral·lelament a les actuacions per augmentar l'aprofitament dels recursos hídrics disponibles, disposem d'un Pla Operatiu de Sequera (POSAB), que té com a objectiu planificar les mesures operatives adequades a la xarxa de distribució i oferir suport i acompanyament als municipis per afrontar les diferents fases de sequera, en coordinació amb les administracions competents (ACA, AMB i ajuntaments) i grans consumidors.

Un dels aspectes rellevants d'aquest pla és contribuir a la reducció dels volums lliurats si les mesures aplicades en cada municipi no acaben de ser suficients per reduir la dotació municipal, mitjançant la reducció de la pressió a la xarxa de distribució.

Cal dir que la configuració supramunicipal de la xarxa fa inviable la implementació d'un pla operatiu aïllat per a cada municipi. Per això l'any 2024, en situació d'emergència, es va realitzar la regulació de la pressió en determinats sectors de Begues i Sant Just Desvern fins que es va tornar a la situació d'excepcionalitat.

L'any 2025, amb la desescalada de la situació hídrica, no ha estat necessari aplicar el Pla Operatiu de Sequera.

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

4.2. Canvi climàtic

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. Un desafiament enorme a Catalunya, on la capacitat limitada dels nostres rius i l'increment 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.

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

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

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

4.2.1. Energia eficient i renovable

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

En aquest sentit, cal remarcar que, des de l'any 2011, la millora en continu de l'eficiència energètica se suporta segons els estàndards de l'ISO 50001 amb diverses iniciatives que es duen a terme en tots els àmbits de l'empresa.

Les accions més rellevants executades a les instal·lacions d'Aigües de Barcelona durant aquest 2025 i que suposen millores en l'àmbit de l'eficiència energètica són les següents:

- Renovació de la Central Montjuïc: implementació de dos grups nous d'impulsió, de menor cabal i major rendiment, amb variadors de freqüència per millorar la capacitat d'adaptació davant de necessitats canviants en la gestió del recurs.
- Renovació de la Central Sant Climent I: s'han substituït tres grups d'impulsió antics per dos grups d'impulsió de més cabal i més rendiment. Després de la renovació, la central treballa de manera més eficient.
- Substitució dels difusors de membrana de tres dels vuit reactors biològics de l'EDAR Besòs.
- Substitució de la meitat de les membranes d'ultrafiltració del reactor biològic de membrana de l'EDAR Gavà-Viladecans.

A la taula següent es mostra el **consum global d'energia a tot el cycle integral de l'aigua**, i se'n detalla la proporció dels diferents orígens. Es destaca el percentatge elevat d'energia d'origen renovable, que el 2025 ascendeix al 96,2%.



ON4989293

CLASE 8.ª

Consum d'energia - GLOBAL al cycle integral de l'aigua (MWh)	2025	2024	2023
Consum total d'energia	260.952,0	260.840,1	259.148,7
Proporció de fonts renovables (%)	96,2%	95,5%	95,0%
Proporció de fonts fòssils (%)	3,8%	4,5%	5,0%
Proporció de fonts nuclears (%)	0%	0%	0%
Dades de detall:			
Consum total d'energia renovable	250.943,5	249.155,6	246.207,7
Consum d'electricitat adquirida procedent de fonts renovables	220.761,8	222.940,3	227.679,4
Autoconsum d'electricitat procedent de fonts renovables (cogeneració biogàs, fotovoltaica, hidràulica)	17.045,5	13.950,9	9.464,2
Autoconsum de combustible de font renovable (energia tèrmica procedent de cogeneració amb biogàs)	13.081,1	12.141,7	8.941,5
Autoconsum d'energia tèrmica procedent de fonts renovables (plaques solars tèrmiques)	55,2	122,7	122,7
Consum total d'energia fòssil	10.008,5	11.684,5	12.941,0
Consum de gas natural	5.471,3	3.954,7	6.213,2
Consum de gasoil tipus B i C	3.660,5	7.729,8	6.727,8
Consum de gasoil tipus A i gasolina (automoció)	876,7	-	-
Consum total d'energia procedent de fonts nuclears	0	0	0

Nota: no es realitza consum de calor, fred ni vapor.

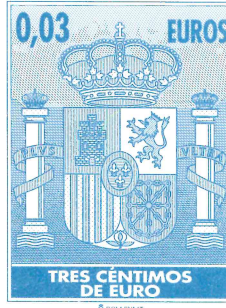
Les dades presentades a les taules de consum d'energia s'han arrodonit a un decimal. Per aquest motiu, els càlculs directes realitzats a partir dels valors mostrats poden no coincidir exactament amb els totals o resultats esperats. Aquesta diferència es deu exclusivament a l'efecte de l'arrodoniment i no implica cap error en les dades originals.

A continuació es mostra també la mateixa informació desglossada per als diferents processos:

- Producció i distribució
- Depuració
- Oficines

Consum d'energia - Producció i distribució (MWh)	2025	2024	2023
Consum total d'energia	109.051,6	108.223,5	111.486,1
Proporció de fonts renovables (%)	94,3%	96,2%	94,4%
Proporció de fonts fòssils (%)	5,7%	3,8%	5,6%
Proporció de fonts nuclears (%)	0%	0%	0%
Dades de detall:			
Consum total d'energia renovable	102.869,1	104.150,2	105.278,4
Consum d'electricitat adquirida procedent de fonts renovables	101.576,1	103.399,9	104.962,2
Autoconsum d'electricitat procedent de fonts renovables (fotovoltaica, hidràulica)	1.293,0	750,3	316,2
Autoconsum de combustible de font renovable	0	0	0
Autoconsum d'energia tèrmica procedent de fonts renovables	0	0	0
Consum total d'energia fòssil	6.182,5	4.073,4	6.207,7
Consum de gas natural (*)	5.465,9	3.939,8	6.115,7
Consum de gasoil tipus B i C	141,1	133,6	92,0
Consum de gasoil tipus A i gasolina (automoció)	575,4	-	-
Consum total d'energia procedent de fonts nuclears	0	0	0

(*) El consum de gas natural correspon a l'etapa d'assecatge tèrmic i atomització de la línia de tractament de fangs i a les calderes d'escalfament d'aigua de la instal·lació d'ultrafiltració, a l'ETAP de Sant Joan Despí. El consum de gas natural ha augmentat respecte de l'any passat per l'augment de captació de l'aigua superficial.



ON4989294

CLASE 8.ª

Consum d'energia - Depuració (MWh)	2025	2024	2023
Consum total d'energia	147.355,1	148.154,6	142.715,6
Proporció de fonts renovables (%)	97,5%	94,9%	95,4%
Proporció de fonts fòssils (%)	2,5%	5,1%	4,6%
Proporció de fonts nuclears (%)	0%	0%	0%
Dades de detall:			
Consum total d'energia renovable	143.634,2	140.560,2	136.081,6
Consum d'electricitat adquirida procedent de fonts renovables	114.815,6	115.230,6	118.006,4
Autoconsum d'electricitat procedent de fonts renovables (cogeneració biogàs, fotovoltaica)	15.737,6	13.188,0	9.133,8
Autoconsum de combustible de font renovable (energia tèrmica procedent de cogeneració amb biogàs)	13.081,1	12.141,7	8.941,5
Autoconsum d'energia tèrmica procedent de fonts renovables	0	0	0
Consum total d'energia fòssil	3.720,9	7.594,3	6.634,0
Consum de gas natural (*)	0	2,1	0,3
Consum de gasoil tipus B i C (**)	3.515,3	7.592,3	6.633,6
Consum de gasoil tipus A i gasolina (automoció)	205,6	-	-
Consum total d'energia procedent de fonts nuclears	0	0	0

(*) Gas natural utilitzat en l'arrencada de motors de biogàs de l'EDAR del Baix Llobregat. El 2025 s'ha operat amb un motor que no necessita gas natural per funcionar. (**) Gasoil utilitzat en grups electrògens d'EDARs i EBARs. La disminució del consum el 2025 és deguda a la reducció de l'enviament d'aigua regenerada a ús prepotable (finalització emergència per sequera), ja que el consum més elevat es troba en el bombament de Can Soler.

Consum d'energia - Oficines (MWh)	2025	2024	2023
Consum total d'energia	4.545,3	4.462,0	4.947,0
Proporció de fonts renovables (%)	97,7%	99,6%	98,0%
Proporció de fonts fòssils (%)	2,3%	0,4%	2,0%
Proporció de fonts nuclears (%)	0%	0%	0%
Dades de detall:			
Consum total d'energia renovable	4.440,2	4.445,2	4.847,7
Consum d'electricitat adquirida procedent de fonts renovables	4.370,1	4.309,8	4.710,8
Autoconsum d'electricitat procedent de fonts renovables (fotovoltaica)	15,0	12,6	14,2
Autoconsum de combustible de font renovable	0	0	0
Autoconsum d'energia tèrmica procedent de fonts renovables (plaques solars tèrmiques) (*)	55,2	122,7	122,7
Consum total d'energia fòssil	105,1	16,8	99,3
Consum de gas natural (**)	5,4	12,8	97,2
Consum de gasoil tipus B i C (***)	4,0	4,0	2,1
Consum de gasoil tipus A i gasolina (automoció)	95,7	-	-
Consum total d'energia procedent de fonts nuclears	0	0	0

(*) La disminució del 2025 respecte dels anys anteriors es deu al desmuntat dels tubs solars de l'edifici de Collblanc al mes de gener amb motiu de la substitució de l'equip d'aerotèrmia. (**) Dintre de les polítiques ambientals de la companyia, tenim com a objectiu la no dependència de combustibles fòssils; amb aquesta premissa, la instal·lació més important que consumia gas als nostres edificis es va substituir el 2024 per un sistema d'aerotèrmia, molt més eficient i amb dependència 100% elèctrica. (***) El consum de gasoil de les nostres instal·lacions ve determinat per les contingències elèctriques que es donen durant l'any.



ON4989295

CLASE 8.ª

Amb l'objectiu d'augmentar la producció d'energia provinent de fonts d'energia renovable, reduir la dependència dels combustibles fòssils i augmentar l'autosuficiència energètica, el 2020 es va realitzar un pla d'aixecament d'oportunitats per produir energia elèctrica mitjançant instal·lacions solars fotovoltaïques, amb una implementació prevista de 22 instal·lacions, que implicarien una producció total de 10,4 GWh/any.

En el marc d'aquest pla, durant el 2025 s'han implementat dues noves instal·lacions solars fotovoltaïques d'autoconsum: una a Central Dipòsit Finestrelles, amb una potència nominal de 160 kWn, i una altra sobre les cobertes dels processos d'osmosi inversa i ultrafiltració de l'ETAP Sant Joan Despí, amb una potència nominal de 820 kWn.

Actualment es disposa d'un total de 17 instal·lacions de producció d'energia provinent de fonts d'energia renovable. Concretament, **3 ecofàctories disposen de cogeneració mitjançant biogàs**: 1 està en règim d'autoconsum i 2 estan en modalitat 100% venda de la generació. També es disposa de **14 instal·lacions solars fotovoltaïques**: 13 estan en règim d'autoconsum i 1 es troba en règim de 100% venda de la generació (aquesta està situada a l'ETAP de Sant Joan Despí i es va posar en marxa el 2013).

Energia produïda de fonts renovables (MWh) (*)	2025	2024	2023
Energia elèctrica produïda per cogeneració mitjançant biogàs	16.596,4 (**)	14.123,1	9.639,6
Energia elèctrica produïda per generació fotovoltaïca (***)	1.702,2	1.152,9	531,2
Energia elèctrica produïda per generació hidràulica	1,0	0,9	1,0
Energia tèrmica procedent de cogeneració amb biogàs	13.081,1 (**)	12.141,7	8.941,5
Energia tèrmica procedent de plaques solars tèrmiques	55,2	122,7	122,7

(*) Una part de l'energia produïda de fonts renovables correspon a l'autoconsum, i per tant ha estat reflectida també a la taula anterior "Consum d'energia - GLOBAL al cicle integral de l'aigua". El diferencial correspon a la venda realitzada a tercers d'una part de l'energia elèctrica produïda per cogeneració mitjançant biogàs i d'una part de l'energia elèctrica produïda per generació fotovoltaïca.

(**) L'increment ve donat perquè s'ha treballat tot l'any amb el nou motor de cogeneració a diferència del 2024, en el qual només es va disposar del nou motor durant la segona meitat de l'any. Aquesta millora en la disponibilitat operativa ha permès augmentar significativament la confiabilitat del sistema de cogeneració, garantint un subministrament més estable i continu d'energia durant tot l'exercici.

(***) L'increment de producció d'energia elèctrica procedent d'instal·lacions fotovoltaïques és degut fonamentalment a la implementació de la nova instal·lació fotovoltaïca de 160 kWn de potència nominal a la Central Dipòsit Finestrelles, a principis del 2025, i a la implementació de la nova instal·lació fotovoltaïca de 820 kWn de potència nominal a l'ETAP SJD (cobertes d'osmosi inversa i ultrafiltració), a meitats del 2025.

CSRD: ESRS 2 SBM-1, ESRS E3-1, E1-5

4.2.2. Mitigació del canvi climàtic

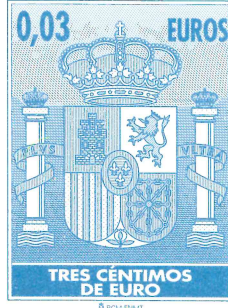
En aquest mateix marc de compromís amb la mitigació del canvi climàtic, Aigües de Barcelona disposa d'un **pla de descarbonització corporatiu (2025-2030)**, elaborat amb l'objectiu d'anticipar-se al compliment de les regulacions presents i futures en matèria de sostenibilitat i petjada de carboni. Aquest pla defineix el full de ruta, les mesures i les palanques de reducció d'emissions necessàries per assolir una trajectòria compatible amb una activitat baixa en carboni.

El pla de descarbonització d'Aigües de Barcelona està **plenament alineat amb els objectius de reducció d'emissions validats per la Science Based Targets initiative (SBTi)** i actua com a eina clau per garantir el compliment dels objectius a curt, mitjà i llarg termini, inclòs el compromís d'assolir emissions net-zero de gasos amb efecte d'hivernacle l'any 2050.

A continuació es defineixen els objectius de reducció d'Aigües de Barcelona a curt i llarg termini alineats amb la ciència i validats per la SBTi:

- *Aigües de Barcelona es compromet a assolir emissions net-zero de GEH al llarg de la seva cadena de valor per al 2050.*
- *ABS1: Aigües de Barcelona es compromet a reduir l'any 2030 les emissions absolutes de GEH d'abast 1+2 en un 51,4% respecte a l'any base 2019.**
- *ABS2: Aigües de Barcelona es compromet a reduir l'any 2030 les emissions absolutes de GEH d'abast 3 en un 46,2% respecte a l'any base 2019.**

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



ON4989296

CLASE 8.ª

Els objectius de reducció d'Aigües de Barcelona estan alineats amb les reduccions necessàries per mantenir l'escalfament global per sota d'1,5 °C, l'objectiu més ambiciós de l'Acord de París. Aigües de Barcelona es va convertir en la primera empresa en el món del sector de l'aigua a rebre la validació del seu objectiu Net-Zero.

El 2025, Aigües de Barcelona rep l'acreditació on l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic reconeix la nostra organització pels més de 10 anys de compromís climàtic amb Programa d'Acords Voluntaris per a la reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) de la Generalitat de Catalunya.

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

4.2.1.1. Inventari d'emissions de gasos d'efecte hivernacle

Com a novetat metodològica, durant el 2025 el càlcul de la petjada de carboni s'ha realitzat mitjançant la implementació d'una nova eina especialitzada, Watershed, que permet més traçabilitat, robustesa i alineació amb els estàndards internacionals de càlcul d'emissions.

La incorporació d'aquesta eina ha comportat l'actualització de la metodologia de càlcul i del tractament de dades d'activitat, i ha millorat la qualitat, consistència i granularitat de la informació reportada.

La taula següent resumeix l'inventari d'emissions segons la classificació GHG Protocol per al 2025 (amb factors d'emissió 2024):

Abast	Categoria	2025	
Abast 1	Combustió en fonts fixes	2.039,45	
	Combustió en fonts mòbils (transport propi)	211,22	
	De procés	15.213,99	
	Fugitives refrigerants	55,03	
Abast 2	Consum electricitat (emissions degudes a energia sense GdO) (*)	0	
Abast 3	Cat 1	Compra de reactius	13.928,62
		Compra aigua alta	2.591,11
		Altres béns i serveis	37.123,97
	Cat 2	Ampliació i renovació xarxa canonades abastament	25.739,01
		Altres inversions	9.362,22
	Cat 3	Producció combustibles (aigües amunt)	522,06
		Producció electricitat i pèrdues xarxa elèctrica (aigües amunt)	5.727,45
	Cat 4	Transport upstream	2.120,35
	Cat 5	Tractament de residus	15.707,60
	Cat 6	Viatges de negoci	93,69
Cat 7	Desplaçaments <i>In itinere</i>	970,11	
Total Abast 1+2+3 (t CO₂ eq /any)		131.405,88	

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

Les dades presentades en aquesta taula s'han arrodonit a dos decimals. Per aquest motiu, els càlculs directes realitzats a partir dels valors mostrats poden no coincidir exactament amb els totals o resultats esperats. Aquesta diferència es deu exclusivament a l'efecte de l'arrodoniment i no implica cap error en les dades originals.

Les emissions de GEH les reportem en "emissions de CO₂ equivalent", que és la quantitat d'emissions de CO₂ que provocaria la mateixa intensitat radiant que una determinada quantitat emesa per un GEH o mescla de GEH multiplicada pel seu potencial d'escalfament. Els GEH que es tenen en compte en el càlcul de la petjada de carboni són: CO₂, CH₄, N₂O i gasos fluorats.

Origen dels factors d'emissió i conversió: per a les categories compatibles dels abasts 1+2, s'han utilitzat els últims factors oficials publicats pel MITECO. Per a la resta de categories, s'han utilitzat els factors de la guia/calculadora de l'Oficina de Canvi Climàtic de Catalunya, Ecoinvent, DEFRA, factors d'emissió a partir de dades primàries de proveïdors de productes químics, banc de dades ITEC, factors propis de campanyes experimentals a les nostres instal·lacions, IPCC i altres estudis reconeguts (UKWIR, Projecte R+i Alliance,...).



CLASE 8.ª



0N4989297

Emissions biogèniques: 18.583,87 t CO₂ eq/any que es produeixen a través de la crema del biogàs generat en el procés de digestió anaeròbia dels fangs.

Adicionalment a l'inventari corporatiu d'emissions de gasos d'efecte hivernacle, Aigües de Barcelona calcula la petjada de carboni de producte (PCP) dels serveis de subministrament d'aigua potable, aigua depurada i aigua regenerada segons la norma ISO 14067. La informació corresponent a aquests càlculs es publica a la Memòria de Sostenibilitat de la companyia.

CSR: ESRS E1-6

4.2.1.2. Evolutiu i assoliment del full de ruta

Petjada de carboni (tones CO ₂ eq)	2025 (*)	2024	2023 (**)	2019
Emissions directes abast 1	17.519,69	17.992,04	18.219,14	18.666,48
Emissions indirectes abast 2 (***)	0,00	0,00	0,00	1.932,61
Altres emissions indirectes abast 3	113.886,19	112.031,90	86.319,56	97.880,96
Emissions directes + indirectes	131.405,88	130.023,94	104.538,70	118.480,05

(*) Les dades presentades en aquest informe es consideren provisionals, ja que, per calcular les emissions del 2025, s'han fet servir els factors de càlcul del 2024 amb dades no consolidades. La informació definitiva es publicarà dins de l'any en curs a la Memòria de Sostenibilitat amb dades auditades d'acord amb l'ISO 14064 i GHG Protocol.

(**) La dada corresponent a l'any 2023 s'ha calculat d'acord amb la metodologia anterior. A efectes de comparativa amb la sèrie històrica segons la metodologia anterior, els valors totals d'emissions corresponents als exercicis 2024 i 2019 són de 113.968,15 tCO₂e i 98.916,08 tCO₂e, respectivament. Aquestes dades es presenten exclusivament amb finalitats comparatives i no formen part del càlcul refós segons la metodologia vigent.

(***) Emissions d'abast 2 reportades segons mètode market-based. S'estableix com a criteri que, per al càlcul de l'abast 2, es té en compte l'excedent d'energia renovable amb garanties d'origen, compensant-les entre instal·lacions. Les emissions indirectes segons mètode location-based són per al 2025 de 16.841,07tCO₂ eq (considerant el factor d'emissió del mix elèctric espanyol d'acord amb la Xarxa Elèctrica d'Espanya del 2024), i per al 2024, de 17.231,13 tCO₂ eq.

Les dades presentades en aquesta taula s'han arrodonit a dos decimals. Per aquest motiu, els càlculs directes realitzats a partir dels valors mostrats poden no coincidir exactament amb els totals o resultats esperats. Aquesta diferència es deu exclusivament a l'efecte de l'arrodoniment i no implica cap error en les dades originals.

El **full de ruta cap a les emissions netes zero**, i validat amb SBTi, marca un objectiu anual de reducció de les emissions del 4,68% als abast 1 i 2 i del 4,2% a l'abast 3. En el període 2019-2025 l'objectiu de reducció s'ha assolit per als nivells d'abast 1 i 2, on la companyia té un major control directe, i ha resultat en una reducció del 14,95% de l'abast 1 i 2 respecte del 2019. No obstant, aquesta tendència encara no s'ha aconseguit traslladar a l'abast 3, on les emissions han augmentat en 16,35% respecte del 2019, amb un petit increment (1,66%) en relació a l'any 2024.

Respecte del darrer any 2024, les emissions totals han patit un increment de l'1,06%. L'abast 1 ha disminuït un 2,63%, principalment gràcies a la reducció del consum de combustible fòssil en fonts fixes del bombament d'aigua regenerada per a aigua prepotable, degut a la disminució del requeriment de cabal d'aquest recurs.

CSR: ESRS E1-1, E1-4

4.2.1.3. Projectes clau de mitigació

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

Reducció d'emissions directes:

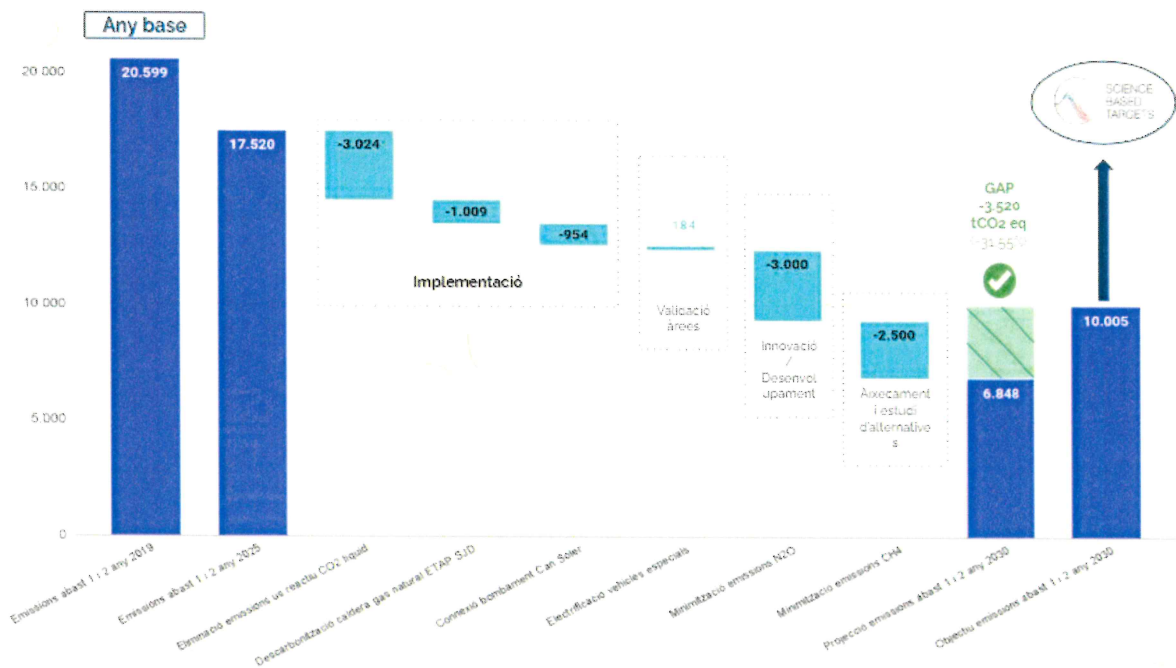
- **Subministrament de CO₂ líquid biogènic:** a partir de l'any 2026, el CO₂ líquid utilitzat per a l'ajust del pH a l'ETAP de Sant Joan Despí serà majoritàriament d'origen biogènic, amb un percentatge del 98%. Aquesta substitució del CO₂ d'origen fòssil per CO₂ biogènic permetrà assolir una reducció estimada d'aproximadament 3.024 tones de CO₂ eq/any.
- **Descarbonització de la caldera de gas natural de l'ETAP Sant Joan Despí:** durant l'any 2026, es preveu la compra de biometà amb Garanties d'Origen (GdO). Aquesta mesura permetrà reduir les emissions associades al consum de gas natural de la caldera de gas natural de l'ETAP de Sant Joan Despí, amb un consum anual previst d'aproximadament 9,3 GWh i unes emissions associades d'un 1.009 tones de CO₂ eq/any.



0N4989298

CLASE 8.ª

- **Emissions d'òxid nitrós en els processos de depuració:** les emissions d'òxid nitrós (N₂O) generades en els processos de depuració s'estima que representen a dia d'avui un 40% del total d'emissions directes derivades de la nostra activitat. Tot i això, existeix una gran incertesa relativa a l'impacte real d'aquestes emissions. Per aquest motiu, i amb l'objectiu final de reduir les emissions de N₂O, s'està treballant en dues línies en paral·lel:
 - Durant el 2025, s'ha realitzat la **monitorització de la generació d'emissions de N₂O als reactors biològics** de l'EDAR Montcada abans, durant i després de l'ampliació dels reactors biològics, fet que ha permès obtenir un factor d'emissió de N₂O específic per a l'EDAR Montcada. A finals del 2025, s'ha iniciat la monitorització dels reactors biològics de les EDARs Gavà-Viladecans i Baix Llobregat i, a principis de l'any 2026, es farà el mateix a l'EDAR Besòs. Aquesta monitorització segueix la línia del treball que es va iniciar l'any 2023, on es van mesurar les emissions d'aquest gas a l'EDAR Sant Feliu. Aquestes actuacions permetran quantificar de manera rigorosa les emissions associades als processos de depuració d'aigües residuals de cadascuna de les EDARs.
 - A través de la iniciativa d'innovació NITROUS, s'ha iniciat l'any 2025 el desenvolupament d'un **model de control operatiu del reactor biològic de l'EDAR Vallvidrera** basat en les emissions de N₂O, optimitzant el consum d'energia i reduint les emissions de N₂O.
- **Detecció de fuites i reducció d'emissions de metà:** el metà (CH₄) també és un gas amb un alt potencial d'escalfament global (27 cops superior al CO₂, IPCC AR6, 2021). Les fuites incontrolades i les emissions difuses de metà són per tant un altre aspecte rellevant en la petjada de carboni de la companyia. A principis d'any, es van realitzar campanyes de detecció on-site de fuites de metà a les línies de gas d'EDARs amb digestió anaeròbia (Baix Llobregat, Gavà-Viladecans i Sant Feliu). Aquesta primera fase va consistir en la detecció i quantificació de les fuites de metà mitjançant l'ús de tecnologies basades en la visualització òptica del gas. A més, aquest any s'ha realitzat una segona campanya de quantificació global d'emissions a les mateixes EDARs (mitjançant la diferència de concentracions entre un gas traçador alliberat i el metà), que ha permès identificar els focus d'emissió i, per tant, les unitats sobre les quals es buscaran tecnologies i solucions per mitigar-les.



Reducció d'emissions indirectes:

- **Compres sostenibles:** en el marc de la Unitat d'Innovació d'Impactes i Creixement Sostenible, durant el 2025 s'ha iniciat, per a la categoria de productes químics, un treball per a la reducció de les emissions associades a l'aprovisionament. S'han incorporat a l'inventari d'emissions les primeres petjades de producte d'alguns proveïdors de reactius, en substitució de factors genèrics, fet que ha portat a una reducció del 16,7% respecte



CLASE 8.ª



ON4989299

de la petjada total dels reactius obtinguda a través de factors genèrics. A la vegada s'han definit criteris de valoració sostenible a incorporar a les licitacions en els propers anys, en funció del grau de maduresa del mercat de cada producte. Entre els criteris introduïts s'hi inclou l'obligació de presentar certificat de la petjada de carboni del producte o servei ofertat o la petició de plans de reducció a cinc anys vista.

- Descarbonització obres: durant el 2025 s'ha fet una revisió exhaustiva de la metodologia de càlcul de les emissions de GEH associades a les obres executades per la companyia. L'anàlisi ha permès ja el 2025 obtenir l'impacte a partir de dades primàries de materials i serveis utilitzats a cada obra. A banda de millorar l'inventari d'emissions, l'anàlisi ha permès identificar les partides amb més impacte i iniciar una revisió que té per objectiu incorporar clàusules per reduir l'impacte de les obres a executar.

Neutralitat del servei i economia circular:

Plantes regeneratives/pla de fangs: la gestió dels fangs generats a les ecofactories suposa un focus d'emissions rellevant (el 2025 han representat un 10,61% del total d'emissions d'Aigües de Barcelona). No obstant això, la gestió dels fangs ofereix una oportunitat important per descarbonitzar el territori a través de la implantació de models d'economia circular.

Davant l'escenari normatiu que limita cada cop més l'aplicació directa en agricultura dels fangs de depuradora, les EDARs gestionades per Aigües de Barcelona s'han d'anar transformant progressivament en plantes regeneratives per minimitzar el volum de fangs i maximitzar la recuperació d'energia i subproductes per tal de transformar els nostres residus en recursos d'alt valor afegit. Per assolir aquests objectius, es va elaborar un full de ruta de fangs que estableix els diferents projectes a implementar a les ecofactories, com per exemple la digestió anaeròbia de l'EDAR Montcada, la plataforma de recepció i rehidratació de fangs a l'EDAR Baix Llobregat, la codigestió de subproductes a l'EDAR Sant Feliu o l'assecatge tèrmic a l'EDAR Besòs. A més, s'ha iniciat la revisió de l'estudi d'alternatives de gestió dels fangs realitzat el 2020 per convertir-lo en un Pla Director de gestió dels fangs de les EDARs metropolitanas. La implementació de tots els projectes previstos en el pla de fangs ha de permetre reduir significativament el volum de fangs (+50%) i l'impacte ambiental associat a la gestió de fangs (+70%).

- Plataforma de recepció i rehidratació de fangs a l'EDAR Baix Llobregat: al mes de maig del 2025 es van iniciar les obres de construcció i està previst que finalitzin a principis del 2026. La posada en marxa de la plataforma permetrà rebre 43,8 kt MF/any de fang deshidratat de l'EDAR Besòs, que seran posteriorment digerits, i permetrà augmentar la producció de biogàs en un 50% a l'EDAR Baix Llobregat, reduir el volum de fangs en un 30% i, posteriorment, aplicar-los directament a agricultura.
- Codigestió EDAR Sant Feliu. Durant aquest any s'han realitzat diversos tests al laboratori per avaluar el potencial de generació de biogàs de diferents subproductes d'indústries properes a l'EDAR. Per simular el procés de codigestió a petita escala, s'han realitzat tests en continu de codigestió dels fangs de l'EDAR i els subproductes amb més generació de biogàs per escollir quins subproductes s'afegiran als digestors de l'EDAR per augmentar significativament la producció de biogàs i, en conseqüència, l'autosuficiència energètica de la planta.

Altres solucions d'impacte:

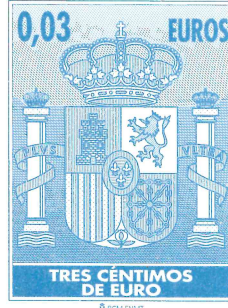
- **Avaluació de l'impacte generat per l'enviament dels llots de depuradora a plantes de compostatge.** Aquest any s'ha iniciat un nou projecte, juntament amb l'Institut de Recerca i Tecnologies Agroalimentàries, que ens permetrà conèixer quin és l'impacte real del procés de compostatge dels fangs deshidratats generats a les nostres EDARs.
- **Transició energètica.** Aigües de Barcelona manté un compromís ferm per incrementar la producció d'energia elèctrica renovable a les seves instal·lacions, amb l'objectiu de fer-les més autosuficients des del punt de vista energètic. D'aquesta manera, aquest any s'han posat en funcionament dues noves instal·lacions fotovoltaïques (a Central Dipòsit Finestrelles i a la coberta dels edificis d'osmosi inversa i ultrafiltració de l'ETAP Sant Joan Despi) que han de permetre generar anualment 1,44 GWh.

D'altra banda, aquest any se'ns ha concedit una subvenció de 211.400 € per construir una instal·lació fotovoltaica a l'EDAR Gavà-Viladecans, fet que contribuirà a assolir l'objectiu d'autosuficiència energètica del 100% per al 2045 que marca la nova directiva europea de tractament d'aigües residuals.

CSRD: ESRS E1-1, E1-4

4.2.3. Resiliència i adaptació al canvi climàtic

Aigües de Barcelona aposta per la resiliència hídrica i l'adaptació al canvi climàtic per crear un impacte positiu a les ciutats impulsant solucions urbanes sostenibles.



0N4989300

CLASE 8.ª

Aigua regenerada

Les pluges caigudes durant els primers mesos de l'any 2025 han portat els embassaments de les conques internes de Catalunya al 80% de la seva capacitat aproximadament, fet que ha canviat totalment la situació hídrica de les conques Ter-Llobregat i l'estratègia hídrica del territori. Aquesta situació ha obligat a replantejar l'estratègia d'explotació dels recursos hídrics disponibles, de manera que l'aigua regenerada no tindrà el pes que ha tingut durant els anys d'escassetat hídrica.

A la taula següent es pot observar la tendència en els usos de l'aigua regenerada dels últims anys.

Usos aigua reutilitzada (regenerada) (m³)	2025	2024	2023
Ambiental	24.110.309	34.951.893	46.194.959
dels quals per a ús prepotable (*)	2.601.765	25.444.412	35.848.601
Agricultura	6.758.906	8.246.151	11.566.196
Recreatiu	135.254	111.087	133.669
Urbà (camions cisterna)	4.399	16.772	4.280
Total	31.008.868	43.325.903	57.899.104

(*) El 2025 dins l'ús ambiental, l'11% s'ha destinat a aigua prepotable abocada al riu Llobregat per ser tractada posteriorment a l'ETAP de SJD. Aquest percentatge ha disminuït respecte el 2024, que era d'un 73%, degut al canvi de les consignes d'explotació fruit de l'increment de la pluviometria.

La disminució del cabal regenerat el 2025 segueix la tendència registrada el 2024 i és degut bàsicament al següent:

- Canvis en el règim pluvial de les conques internes de Catalunya (les que abasteixen d'aigua l'àrea metropolitana de Barcelona). El règim pluvial ha evolucionat de tal manera que la situació dels embassaments de les conques Ter-Llobregat han passat del 37,09% al juliol del 2024 al 78,73% al juliol del 2025.
- Canvis de criteri en el règim d'explotació dels recursos hídrics per part de l'Agència Catalana de l'Aigua de la Generalitat de Catalunya condicionats per la gestió de les reserves embassades a la conca i pel cabal superficial circulant. Les pluges de la primavera i la tardor han fet disminuir l'aportació necessària d'aigua, tant per a l'ús prepotable, com per al cabal de manteniment del riu.

Durant el 2025 la iniciativa que s'ha treballat vinculada a recursos hídrics alternatius, en especial aigua regenerada, és la redacció del "Projecte constructiu de subministrament d'aigua regenerada del tractament terciari avançat de l'ERA del Prat de Llobregat a les indústries del Polígon Zona Franca, Polígon Pratenc i habitatges i serveis del Polígon La Marina del Prat Vermell". Aquests treballs van començar al juny del 2025 una vegada validat l'estudi d'alternatives.

Recàrrega gestionada d'aqüífers

L'aigua subterrània és un recurs hídric estratègic i per això s'estan executant actuacions de recàrrega gestionada amb l'objectiu de mantenir-lo en quantitat i qualitats òptimes. Cal tenir en compte que aquest any han disminuït les quantitats aportades fruit del nou règim pluviomètric que ha suposat un canvi en les consignes d'explotació.

Una d'aquestes actuacions és la injecció d'aigua regenerada de l'ERA del Baix Llobregat a la barrera hidràulica de pous contra la intrusió salina situada entre Barcelona i el Prat de Llobregat. Durant el 2025 s'han injectat en aquesta barrera hidràulica 1.320.894 m³ (vs. els 2.009.043 m³ del 2024).

Una altra actuació és la recàrrega amb aigua superficial del riu Llobregat parcialment tractada que es realitza al pou 18 de l'ETAP de Sant Joan Despí. Durant el 2025 s'han injectat en aquest pou 936.021 m³ (vs. els 1.059.672 m³ del 2024).

Finalment, dins del projecte europeu MARCLAIMED, on s'està realitzant una prova pilot des del 2024 a les basses de recàrrega de Sant Vicenç dels Horts amb aigua regenerada procedent de l'ERA de Baix Llobregat. Durant el 2025, la quantitat d'aigua regenerada infiltrada ha estat de 399.794 m³ (vs. els 429.887 m³ del 2024).

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

4.2.4. Capacitació i implicació

Aigües de Barcelona està més compromesa que mai a promoure la capacitació i implicació climàtica, exercint un paper de lideratge actiu, oberta amb l'ecosistema, i impulsant el compromís climàtic assegurant que l'acció cap als models sostenibles en el clima es converteix en evidència, tant a nivell d'organització com a nivell territorial.

CSRD: ESRS 2 SBM-2, ESRS E1-3, S1-4



CLASE 8.ª



0N4989301

4.2.4.1. Capacitació i compromís intern

Amb l'objectiu de promoure la capacitació, sensibilització i foment del compromís climàtic vinculats a l'acció de les persones treballadores, la companyia ha dut a terme les iniciatives següents:

- **Tallers “Comprendre per actuar pel clima”:** després de la participació de 409 persones treballadores en els tallers virtuals “Comprendre per actuar pel clima”, entre el 2021 i el 2024, aquest 2025 s'ha llançat el nivell 2 dirigit a les persones treballadores que havien participat en el 1er taller. Han estat 105 les persones treballadores que hi han participat, amb l'objectiu d'aprofundir en la comprensió dels desafiaments mediambientals actuals i sensibilitzar sobre la urgència d'abordar el canvi climàtic i els seus impactes.
- **Campanya “Actuem pel clima: pren decisions que marquen la diferència”:** s'han llançat 12 vídeos amb consells perquè, a través de petits canvis en el dia a dia de les persones treballadores, es puguin apropar a un estil de vida més sostenible. Aquests s'han difós a través de la newsletter setmanal Ones i de les pantalles dels diferents centres de treball.

4.2.4.2. Compromís amb el territori

Com a agent clau en l'àmbit mediambiental al territori, Aigües de Barcelona treballa activament amb els diferents grups de relació en la capacitació, sensibilització i foment del compromís climàtic a l'entorn metropolità. Algunes de les iniciatives més destacades portades a terme el 2025 han estat les següents:

- **Hub d'Acció Climàtica:** aquest espai, llançat el 2021, serveix per impulsar l'acció climàtica en col·laboració amb els grups d'interès, com ara les empreses que proveeixen productes o serveis a les operadores del cicle integral de l'aigua. Actualment, el Hub d'Acció Climàtica d'Aigües de Barcelona compta amb 65 entitats integrants. Es manté activa la difusió pública i l'opció d'adhesió per a noves empreses i entitats, amb l'objectiu d'incrementar la implicació d'agents del territori i, en conseqüència, augmentar l'impacte de les accions que se'n derivin.
- **Exposició itinerant municipis Operació Aigua** per difondre coneixements i conscienciar sobre l'ús sostenible de l'aigua. Aquesta se centra en 4 temàtiques: “Aigua per a tothom”, “El cicle urbà de l'aigua”, “Com s'embruta l'aigua?” i “Quanta aigua consumeixes?”. Aquest 2025 ha estat present als municipis de Cornellà de Llobregat, Montcada i Reixac, Santa Coloma de Gramenet, Sant Joan Despí, Sant Feliu de Llobregat, Barcelona i Viladecans.
- **Tallers “Actuem pel clima”:** un cicle de tallers oberts a la ciutadania, dissenyats amb la voluntat de conscienciar sobre la importància de fer front al context d'emergència climàtica, amb bones pràctiques vinculades a “Aigua sostenible”, “El canvi climàtic i com fer-hi front”, “Energia i economia circular”. Aquest 2025, 89 estudiants han participat en 5 tallers impartits en diferents instituts de l'àrea metropolitana on Aigües de Barcelona impulsa la Formació Professional Dual.
- 7a edició del **MetròpolisFPLab**, on s'ha abordat el repte ‘Com podem dissenyar una font d'aigua per a esdeveniments que tenen lloc a l'àrea metropolitana de Barcelona?’
- **Instal·lació de punts d'aigua en grans esdeveniments:** Aigües de Barcelona col·labora amb les entitats organitzadores d'esdeveniments mitjançant la instal·lació de punts d'aigua de l'aixeta accessibles al públic assistent, fomentant d'aquesta manera una hidratació sostenible. Durant el 2025, al Barcelona Open Banc Sabadell, s'han instal·lat 14 punts d'aigua de l'aixeta i s'han distribuït ampolles reutilitzables, mentre que en el Mobile World Congress s'han instal·lat 30 sortidors d'aigua repartits en diferents punts del recinte.

Paral·lelament a les iniciatives concretes per fomentar l'engagement climàtic en tots els nivells, el 2025 s'han realitzat **223 accions de comunicació externa** que inclouen publicacions a xarxes socials, premsa i ràdio, i posts compartits a la web d'Aigües de Barcelona; **destaca la participació en 7 fòrums climàtics**. Internament, s'han dut a terme **139 accions de sensibilització** mitjançant l'enviament de comunicats a les persones treballadores, per correu electrònic, de notícies i bones pràctiques mitjançant la newsletter setmanal Ones, pantalles de TV ubicades als centres de treball i reportatges a la revista Aigües.

4.3. Control i minimització de la contaminació

Com a gestors d'un recurs natural, els impactes de l'activitat desenvolupada per la companyia són essencialment positius. De tota manera, el fet que la companyia tingui com a missió gestionar un recurs essencial escàs com l'aigua i garantir-ne la depuració adequada abans del seu retorn al medi, i que disposi d'un nombre important d'instal·lacions i processos industrials per realitzar-ho, fa que hi hagi diversos riscos o impactes ambientals negatius associats intrínsecament al tipus d'activitat desenvolupada, que l'empresa procura en tot moment minimitzar a través dels mecanismes de control i plans de mitigació més adequats per a cada cas.



CLASE 8.ª



0N4989302

Cal destacar que la gestió del risc ambiental es troba totalment integrada en la gestió transversal de riscos que realitza la companyia mitjançant l'eina Archer (vegeu apartat 1.4), de manera que qualsevol dels riscos identificats s'avalua des de la perspectiva del possible impacte ambiental.

CSR: ESRS 2 SBM-1, ESRS E3-1, E1-3, E2-2

4.3.1. Gestió ambiental responsable

Aigües de Barcelona disposa d'un sistema de gestió ambiental basat en la norma internacional ISO 14001, que estableix un marc de referència reconegut per garantir una gestió eficient i responsable dels aspectes ambientals associats a l'activitat. Aquest sistema permet identificar, avaluar i controlar els impactes ambientals significatius, assegurant el compliment dels requisits legals aplicables i dels requisits del servei, així com desenvolupar accions orientades a la millora contínua del nostre rendiment ambiental.

A través de la implantació i manteniment d'aquest sistema, reforcem el nostre compromís amb la protecció del medi ambient i la sostenibilitat. Promovem la utilització eficient dels recursos naturals, la prevenció de la contaminació i la reducció de les emissions, residus i consums energètics. Aquest enfocament integrat de la gestió ambiental contribueix també a millorar la nostra eficiència operativa i a generar un impacte positiu en el nostre entorn.

L'aplicació de la norma ISO 14001 no només representa una eina de control i verificació, sinó també un instrument estratègic que ens ajuda a incorporar criteris ambientals en la presa de decisions, en la planificació de projectes i en la relació amb els nostres grups de relació. Això ens permet consolidar una cultura corporativa basada en la responsabilitat, la transparència i la sostenibilitat, valors que guien la nostra actuació diària i la contribució als objectius de desenvolupament sostenible.

D'aquesta manera, el sistema de gestió ambiental esdevé un element clau per garantir una gestió ambiental responsable, alineada amb els reptes globals en matèria de canvi climàtic, economia circular i protecció dels ecosistemes.

Aspectes ambientals

En el marc del sistema de gestió ambiental, l'organització determina i revisa periòdicament els **aspectes ambientals** derivats de les seves activitats, productes i serveis, tant els que pot controlar directament com aquells en els quals pot influir de manera indirecta. Aquesta anàlisi s'aborda des d'una perspectiva de cicle de vida, amb l'objectiu d'avaluar els impactes ambientals associats a cada fase i promoure la reducció dels impactes ambientals negatius.

Quan es determinen els aspectes ambientals, l'organització té en compte:

- Els canvis en els seus processos, activitats i serveis.
- Les condicions anormals i les situacions d'emergència raonablement previsibles.

Aigües de Barcelona determina aquells aspectes ambientals significatius entre els diferents nivells i funcions de l'organització, segons correspongui. Així mateix, manté informació documentada dels seus

- aspectes ambientals i impactes ambientals associats,
- criteris per determinar els aspectes ambientals significatius i
- aspectes ambientals significatius.

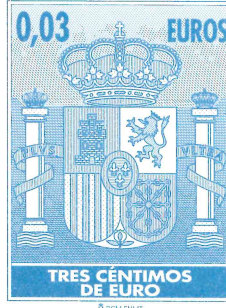
Per garantir una gestió eficaç i un seguiment exhaustiu, es disposa de matrius actualitzades d'identificació d'aspectes i impactes ambientals. Les accions derivades dels aspectes significatius es planifiquen de manera estructurada, definint responsables, terminis d'execució i recursos necessaris per implementar-les correctament.

Esdeveniments ambientals i industrials

Aigües de Barcelona analitza i investiga els **esdeveniments ambientals i industrials** que poden produir-se en el desenvolupament de l'activitat, amb l'objectiu de determinar-ne les causes, comprendre la seqüència dels fets i establir mesures de control, preventives i de correcció. Aquest procés d'investigació permet identificar els factors que poden originar situacions de risc i definir controls específics per evitar la repetició de l'esdeveniment o minimitzar-ne els impactes sobre el medi ambient i sobre les instal·lacions.

Aquesta metodologia sistemàtica de gestió i aprenentatge contribueix a millorar contínuament el rendiment ambiental de l'organització i a enfortir la seva cultura preventiva i responsable.

CSR: ESRS 2 SBM-1, ESRS E2-1, E2-2



0N4989303

CLASE 8.ª

4.3.2. Impactes sobre l'aigua

A Aigües de Barcelona generem un impacte essencialment positiu en el vector aigua, ja que la nostra activitat se centra específicament en la gestió del cicle integral de l'aigua. Destaquem de manera general els impactes positius següents:

- Potabilitzem l'aigua natural de les diferents fonts de captació (superficial o subterrània), i en millorem la qualitat per fer-la apta per al consum humà, tenint en compte que els tractaments que necessitem emprar són molt intensius i especialitzats, ja que les nostres fonts de captació estan ubicades en zones altament poblades i industrialitzades, i també que ens trobem en un context mediterrani d'escassetat hídrica (vegeu apartats 4.1 i 5.2).
- Gestionem de manera eficient la nostra xarxa de distribució, assolint uns nivells molt elevats d'eficiència hidràulica, i minimitzant per tant les pèrdues (vegeu apartat 4.1), fet que també contribueix a la resiliència hídrica.
- Gestionem de forma proactiva i preventiva la xarxa de col·lectors i depurem l'aigua residual de tota l'àrea metropolitana de Barcelona, a partir d'una gestió rigorosa dels controls de qualitat, fent-la apta per a la seva disposició al medi. A la taula següent es mostren les reduccions de càrregues contaminants de diferents paràmetres rellevants:

Càrregues i percentatge d'eliminació de contaminants a les EDAR	2025	2024	2023
DBO5 d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	448,08	513,49	515,90
DBO5 d'aigua de sortida a EDAR (ppm)	14,00	12,70	11,03
Percentatge de reducció de DBO5	96,87 %	97,53 %	97,86 %
DQO d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	821,12	1.016,34	1.002,24
DQO d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	57,75	57,64	54,48
Percentatge de reducció de DQO	92,97 %	94,33 %	94,56 %
Sòlids en suspensió (SS) de l'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	407,38	559,27	563,05
SS d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	18,85	17,62	20,33
Percentatge de reducció de SS	95,37 %	96,85 %	96,39 %
Nitrogen d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	69,72	85,88	83,64
Nitrogen d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	31,23	33,04	32,84
Nitrogen retirat (ppm)	38,49	52,84	41,83
Fòsfor d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	12,05	12,30	11,36
Fòsfor d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	2,08	2,27	2,20
Fòsfor retirat (ppm)	9,96	10,03	8,60

L'anàlisi comparativa de les càrregues contaminants d'entrada a les EDARs entre el 2024 i 2025 mostra una reducció dels paràmetres DQO, DBO5 i SS. Aquesta disminució s'atribueix principalment a l'increment de la pluvimetria registrada el 2025 (254 hm³ mm vs. 245,21h m³ al 2024), que provoca un efecte de dilució de les aigües residuals i un augment de les aigües parasitàries infiltrades a la xarxa de sanejament. Les dades de cabal d'entrada corroboren aquest fenomen, amb un increment del 3,6% respecte a l'any anterior, mentre que les concentracions mitjanes han disminuït proporcionalment. Aquesta situació és coherent amb el comportament hidràulic esperat en els sistemes de sanejament davant episodis pluviomètrics més freqüents o intensos.

- Regenerem un volum important de l'aigua depurada procedent de les nostres EDARs, perquè pugui ser reutilitzada per a ús ambiental, agrícola, recreatiu o urbà (vegeu apartat 4.2.3), i contribuir d'aquesta manera a augmentar la disponibilitat de recursos hídrics i reduir la petjada hídrica.

Tractament i reutilització de l'aigua residual (hm ³)	2025	2024	2023
Volum total d'aigua depurada	254,00	245,21	238,16
Volum d'aigua reutilitzada (regenerada)	31,01	43,33	57,90
Volum d'aigua depurada abocada a mar	184,43	167,33	145,35
Volum d'aigua depurada abocada a llera	36,85	33,28	31,59



CLASE 8.ª



ON4989304

- Gestionem també la utilització d'aigües per a usos no potables, com per exemple la neteja viària i del clavegueram o reg en diferents municipis.
- A més, tenint en compte el context d'escassetat hídrica estructural de la zona en què ens trobem, promovem entre la ciutadania un consum responsable de l'aigua a través de diferents activitats d'educació i sensibilització (vegeu apartat 5.1.2), amb l'objectiu de contribuir a preservar els recursos hídrics disponibles. També realitzem accions de conscienciació i promoció del consum d'aigua de l'aixeta, que contribueix a la reducció de la utilització de plàstics d'un sol ús.

En relació amb els possibles impactes negatius sobre l'aigua associats als nostres processos, en fem una gestió responsable intentant minimitzar-los. Destaquem les següents actuacions:

Control dels efluent (PVC emissaris)

A Aigües de Barcelona tenim implementat un Programa de Vigilància i Control dels emissaris que dona resposta a l'Ordre de juliol de 1993, de l'Agència Catalana de l'Aigua, que té com a objectiu gestionar eficaçment els sistemes d'abocament i avaluar el compliment dels requisits de l'efluent i dels objectius de qualitat, segons estableix la normativa vigent i les autoritzacions d'abocament de cadascuna de les EDARs afectades. Les inspeccions dutes a terme durant el 2025:

- Assistència tècnica per al control costaner dels emissaris submarins de les EDARs del Besòs, Baix Llobregat i Gavà Viladecans durant la temporada de bany 2025. Es realitzen inspeccions visuals des de superfície al llarg del recorregut dels emissaris (des de la costa fins a un mínim de 500 metres) per detectar possibles trencaments o fuites. Les inspeccions realitzades conclouen que no s'han detectat abocaments d'aigua en superfície ni materials surants associats a fuites o trencaments dels emissaris controlats.
- Vigilància estructural de les conduccions d'abocaments mitjançant inspecció anual de tota la longitud del tram submergit, avaluant possibles trencaments, corriments, fissures, estat dels difusors i descalçament de canonades per valorar l'estat de conservació i funcionalitat dels elements estructurals.
- Control de l'efluent per verificar el compliment dels límits d'abocament autoritzats, controlar la qualitat de l'aigua abocada, avaluar l'impacte sobre el medi receptor, detectar possibles efectes negatius sobre els ecosistemes aquàtics i obtenir dades per a la revisió de les autoritzacions d'abocament.

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

Aigües de Barcelona realitza la vigilància i control de la xarxa metropolitana de col·lectors mitjançant rutes setmanals pels punts rellevants per part de personal especialitzat. Es disposa també de sensors de nivell o flux a plantes, bombaments, així com sobreeixidors, per monitoritzar els episodis de desbordament en temps de pluja i incidències que puguin causar un vessament per aquests punts.

Disposem d'una xarxa de sensors comunicada a un sistema SCADA de supervisió 24/7 que genera alarmes al centre de control per activar l'equip de guàrdia i adoptar mesures correctives immediates per minimitzar els vessaments. Aquesta xarxa s'ha ampliat i millorat, i disposem de nous punts de control i monitoratge, tots ells en el marc de les actuacions del projecte RESSONA.

Aigües de Barcelona disposa d'elements de retenció instal·lats en 11 sobreeixidors de la xarxa de sanejament de l'AMB (Àrea Metropolitana de Barcelona) que permeten retenir residus sòlids abocats al medi en temps de pluja i reduir l'impacte ambiental. Es treballa per ampliar aquests sistemes a la resta de sobreeixidors. Durant el 2025, s'han retirat 15.320 kg de residus totals, dels quals 13.475 kg (88,0%) han estat retinguts per aquests elements, el que ha evitat que acabin al medi ambient.

Gestió de les salmorres de la producció d'aigua

Des de fa més d'una dècada, Aigües de Barcelona treballa a l'ETAP de Sant Joan Despí amb tecnologies de membranes (ultrafiltració i osmosi inversa) per garantir el compliment de la normativa tenint en compte les fluctuacions de qualitat existents en els recursos disponibles. En el disseny d'aquests processos, s'ha tingut en compte que es genera un rebuig que es gestiona mitjançant el col·lector de salmorres, però que en tot moment s'intenta minimitzar.

El disseny habitual d'instal·lacions d'osmosi inversa per tractar aigua salobre presenta un aprofitament del 75% de les aigües tractades, i genera un 25% de recurs que no es pot aprofitar. El disseny de l'ETAP de Sant Joan Despí permet un aprofitament del 85% de les aigües tractades i, per tant, la generació d'un 15% de rebuig.



CLASE 8.ª



0N4989305

4.3.3. Impactes sobre l'aire

Realitzem una gestió responsable per tal de minimitzar en tot moment els possibles impactes negatius de la nostra activitat sobre l'aire, en particular duem a terme:

Gestió d'emissions atmosfèriques

La contaminació ambiental de l'aire té el seu origen en l'emissió de contaminants a l'atmosfera procedents dels diferents focus emissors de les nostres instal·lacions. A Aigües de Barcelona treballem per donar compliment a la normativa vigent en matèria de prevenció, vigilància i control ambiental, i duem a terme diferents controls que ens permeten conèixer i millorar l'impacte ambiental de la nostra activitat.

El marc normatiu de referència inclou la Llei 34/2007 de qualitat de l'aire i protecció de l'atmosfera, el Reial Decret 100/2011 sobre emissions industrials, la Llei 20/2009 de prevenció i control ambiental de les activitats de Catalunya, així com el Decret 139/2018 que regula els règims d'intervenció ambiental atmosfèrica per a activitats potencialment contaminants.

En el cas de l'ETAP de Sant Joan Despí, a l'Autorització Ambiental es defineixen els focus emissors de la instal·lació, i destaquen com a actius i subjectes a mesurament els corresponents a l'aspiració del desodoritzador i a la xemeneia de l'atomitzador. Aquests focus estan sotmesos a límits d'emissió específics per contaminants. El control d'emissions del desodoritzador es realitza amb una periodicitat triennal, mentre que el de l'atomitzador és biennal. L'any 2025 s'ha dut a terme el control corresponent a l'atomitzador, i s'ha constatat el compliment dels valors límit d'emissió establerts per als contaminants regulats. El darrer control global biennal es va dur a terme el 2024 i va verificar que tots els focus emissors es troben identificats i classificats correctament.

A les EDARs els objectius principals són: garantir el compliment dels valors límit d'emissió establerts per a cada contaminant, minimitzar les emissions de compostos odorífics i gasos d'efecte hivernacle, implementar les millors tècniques disponibles (MTD) per a la reducció d'emissions, i assegurar el bon funcionament dels sistemes de desodorització i tractament d'aire. Durant el 2025 hem realitzat els mesurament periòdics dels focus d'emissió de les EDARs amb resultat satisfactori.

Gestió de les olors a les EDARs

Per donar compliment a la normativa de referència relacionada amb la prevenció i control dels nivells d'olors, disposem a cada EDAR d'un Pla d'olors específic, que s'ajusta al marc normatiu de referència com són la Llei 34/2007 de qualitat de l'aire i protecció de l'atmosfera, que reconeix les olors com a contaminants atmosfèrics; el Decret 323/1994 de la Generalitat de Catalunya sobre procediments de gestió de la qualitat de l'aire, i les prescripcions específiques establertes en les autoritzacions d'emissions de cada instal·lació.

Els objectius principals dels plans d'olors són minimitzar les emissions odorífiques en origen mitjançant bones pràctiques operacionals, garantir l'eficàcia dels sistemes de confinament i desodorització, avaluar l'impacte odorífer sobre l'entorn i la població propera, establir protocols de resposta davant incidències, i assegurar el compliment dels límits d'emissió d'olors establerts.

Durant el 2025 hem dut a terme Olfactometries Dinàmiques a totes les EDARs i Estacions de Bombament, el que ens ha permès determinar l'impacte odorífer de la nostra activitat i modelitzar la dispersió de les olors per verificar el compliment dels criteris d'emissió en zones sensibles.

Cal destacar que durant el 2025 no hem rebut cap queixa d'olors atribuïble a les EDARs, el que evidencia l'eficàcia de les mesures de control implementades a totes les instal·lacions.

Control i millora de l'impacte acústic

A Aigües de Barcelona treballem per garantir el compliment de la normativa vigent en matèria de contaminació acústica i minimització de l'impacte sonor de les nostres instal·lacions sobre l'entorn i la població propera.

A l'àrea metropolitana de Barcelona, l'Ordenança metropolitana de protecció del medi ambient contra l'emissió i la transmissió de sorolls i vibracions, aprovada pel Consell Metropolità, fa referència al control de les emissions de soroll i vibracions i estableix els criteris i procediments per al seu control en l'àmbit territorial de les EDARs, fixant així els valors límit d'emissió acústica aplicables segons la zonificació acústica i els períodes horaris. Els objectius principals són: verificar el compliment dels nivells sonors establerts identificant els focus emissors més significatius i implementar mesures correctores per reduir les emissions acústiques en origen, per tal d'avaluar l'eficàcia de les actuacions de millora realitzades i prevenir les molèsties a la població veïna.

Les avaluacions de soroll realitzades a totes les EDARs indiquen que els mesuraments estan per sota dels límits establerts per a la zona acústica on es troben ubicades, i confirmen el compliment dels objectius de qualitat acústica



ON4989306

CLASE 8.ª

establerts per la normativa de referència. Així mateix, no s'han rebut queixes relacionades amb emissions acústiques durant el 2025, cosa que evidencia l'eficàcia de les mesures de control i minimització del soroll implementades a les instal·lacions.

Pel que fa a les 4 ETAPs, aquestes se situen al costat de vies de circulació o en terrenys aïllats d'activitat agrícola. En cap cas es troben properes a poblacions ni es produeixen emissions acústiques que puguin afectar la ciutadania. A més, respecte a l'ETAP de Sant Joan Despí, l'Autorització Ambiental vigent no conté cap exigència a nivell de contaminació acústica.

En cas de donar-se queixes relatives a soroll, sempre s'analitzen per trobar la millor solució tècnica i es duen a terme les actuacions necessàries. **Cal destacar que durant el 2025 no hem tingut cap queixa relativa a soroll.**

Mobilitat sostenible

L'esforç i la voluntat d'Aigües de Barcelona per avançar cap a una gestió cada cop més respectuosa amb el medi ambient i eficient des del punt de vista energètic es tradueixen en la incorporació de cotxes 100% elèctrics d'última generació a la flota de la companyia. La implantació progressiva del cotxe elèctric ha arribat el 2025 fins als 181 vehicles 100% elèctrics.

Flota de vehicles elèctrics	2025	2024	2023
Nombre de vehicles	181	179	167

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

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

4.3.4. Impactes sobre el sòl

Realitzem una gestió responsable per tal de minimitzar en tot moment els possibles impactes negatius de la nostra activitat sobre el sòl, en particular duem a terme:

Control del vessament de productes químics

Les instal·lacions de producció, d'acord amb el Reial decret 9/2005, de 14 de gener, estan sotmeses a la revisió periòdica relativa a la possible contaminació del sòl mitjançant l'elaboració d'un informe de situació periòdic. D'altra banda, aquelles instal·lacions que estan incloses en la normativa d'emmagatzematge de productes químics (APQ), segons el Reial decret 656/2017, disposen de controls específics mitjançant revisions anuals i inspeccions periòdiques cada cinc anys. Aquest conjunt de mesures preventives i de control garanteix la gestió correcta dels productes químics i assegura l'absència d'impactes negatius sobre el sòl derivats de les nostres instal·lacions.

D'altra banda, per avaluar l'impacte que té l'activitat de les EDARs sobre el sòl, realitzem inspeccions periòdiques de les infraestructures per detectar possibles fuites o vessaments, mantenim actualitzat l'inventari de substàncies potencialment contaminants emmagatzemades, al mateix temps que disposem de sistemes de contenció secundària en zones d'emmagatzematge de productes químics i combustibles.

Minimització dels residus perillosos

Elaborem estudis de minimització de residus els quals contribueixen indirectament a la protecció del sòl, ja que reduïm la generació de residus potencialment perillosos i optimitzem la gestió dels materials, disminuint el risc de contaminació. A la taula següent es mostra que generem un volum molt baix de residus catalogats com a perillosos:

Residus perillosos	2025	2024	2023
% residus perillosos ETAPs (*)	6,45	5,10	1,04
% residus perillosos EDARs	0,02	0,02	0,02
% residus perillosos total	0,14	0,05	0,03

(*) L'increment del percentatge de residus perillosos en ETAPs s'ha degut principalment a les tasques de buidatge i neteja dels tancs de rebuig i del dosificador de sosa càustica de l'ETAP Besòs, que han comportat un augment de l'aigua amb cal i de la generació d'hidròxid sòdic.

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



CLASE 8.ª



0N4989307

4.3.5. Substàncies preocupants

Gestió d'Accidents Greus segons RD 840/2015 a l'ETAP Sant Joan Despí

A l'ETAP Sant Joan Despí, per la naturalesa del tractament necessari per potabilitzar l'aigua disponible a les fonts de captació, i també pel volum elevat d'aigua a tractar, es requereix utilitzar com a reactiu químic el clor en una quantitat que determina que li sigui aplicable el Reial Decret 840/2015 d'Accidents Greus. Aquest règim d'aplicació té com a objectiu garantir la prevenció d'accidents greus i la limitació de les seves conseqüències sobre la salut de les persones, el medi ambient i els béns.

Per aquest motiu, a la instal·lació de clor s'han implantat diversos sistemes de seguretat i mesures de mitigació destinats a prevenir, detectar i controlar de manera eficaç qualsevol alliberament accidental de clor. El sistema principal de mitigació davant una possible fuga de clor a l'interior de l'edifici on s'emmagatzema el químic consisteix en un sistema de neutralització en circuit tancat mitjançant una torre d'absorció amb sosa càustica. Aquest sistema s'activa automàticament per detecció de clor o mitjançant mecanismes d'emergència, i compta amb equips i subministrament elèctric d'emergència per assegurar-ne el funcionament.

Com a mesures complementàries, la instal·lació disposa de sistemes de detecció i tancament automàtic, cortines d'aigua de contenció i elements de protecció col·lectiva i individual. Addicionalment, s'han establert mesures preventives i protocols de manteniment i control per reduir la probabilitat de fallada del sistema.

Es realitzen anualment auditories internes i externes per avaluar el compliment i l'eficàcia de les mesures de gestió del risc associades a la instal·lació. També es disposa d'un Informe de Seguretat que s'actualitza periòdicament i es realitzen simulacres amb la finalitat de tenir una resposta òptima en cas d'un possible incident.

Normativa REACH

Aigües de Barcelona assegura el compliment del Reglament (CE) núm. 1907/2006 (REACH) relatiu al registre, avaluació, autorització i restricció de substàncies i mesclures químiques. Aquest reglament té com a finalitat garantir un nivell alt de protecció de la salut humana i del medi ambient davant dels riscos associats a les substàncies químiques, alhora que promou un ús segur i responsable en totes les etapes del seu cicle de vida.

L'organització vetlla perquè tots els productes químics emprats en els seus processos disposin de la informació de seguretat necessària i compleixin els requisits de registre, autorització o restricció establerts pel REACH. Es fomenta la formació de les persones treballadores per garantir que totes les operacions es desenvolupin amb criteris de seguretat i prevenció.

CSRD: ESRS E2-5

4.3.6. Pòlissa de responsabilitat ambiental

Aigües de Barcelona té subscripta una pòlissa de responsabilitat mediambiental per un import de **5.000.000 euros**.

CSRD: ESRS E2-1, E2-2

4.4. Economia circular

4.4.1. Eficiència en el consum de matèries primeres

En l'àmbit de l'eficiència en l'ús dels reactius a Aigües de Barcelona, tenint en compte que és un aspecte que s'aborda des de la millora operativa i la digitalització dels processos, s'està treballant en les iniciatives següents:

- **Control en continu dels processos**, amb la incorporació d'una digitalització que permeti ajustar en temps real la dosificació de reactius en funció de les característiques de l'aigua a tractar.
 - En l'àmbit de Producció, es corregeix en temps real la dosificació dels principals reactius en funció dels paràmetres de l'aigua que més influeixen en cada etapa del tractament (com per exemple, pH o turbidesa).
 - En l'àmbit de Sanejament, dosifiquem els principals reactius en funció de les lectures en línia en temps real o resultats de laboratori. En l'optimització de l'ús de matèries primeres i reactius, s'estan desenvolupant sistemes innovadors, com la detecció autònoma per imatge en processos on no existeixen sondes en el mercat per detectar l'estat d'un procés.
- **Anàlisi de nous processos de tractament**, nous reactius i noves tecnologies que permetin un ús més eficient dels reactius utilitzats en la potabilització i el tractament de les aigües residuals.



CLASE 8.ª



ON4989308

- En l'àmbit de l'Abastament:
 - ETAP de Sant Joan Despí: la introducció del permanganat potàssic com a preoxidant de la matèria orgànica a l'inici de la decantació permetrà optimitzar-ne el funcionament i reduir el consum de diòxid de clor com a desinfectant, traslladat actualment a la sortida de la decantació.
 - ETAP de Sant Joan Despí: la nova instal·lació d'electrocloració garantirà l'autoabastament d'hipoclorit sòdic en la desinfecció final del tractament d'aigua. A més, reduirà el consum de clor gas per a aquesta funció, disminuint el risc industrial i ambiental associat a aquest reactiu.
 - ETAP Estrella 2: fins a disposar de la nova ETAP Estrella, s'han instal·lat filtres de carbó provisionals per tal d'eliminar contaminants presents a l'aigua subterrània.
- En l'àmbit del Sanejament, s'estan fent canvis tecnològics per suprimir l'ús de reactius químics transformant processos químics per processos biològics. Aquest és el cas de les desodoracions, on se suprimeix l'ús de reactius químics i s'aconsegueix un resultat més eficient en el control de les olors. En l'EDAR del Baix Llobregat, durant el 2025 s'ha iniciat la construcció d'una nova desodoració biològica a la línia de fangs que substituirà l'antiga desodoració química, amb la previsió que estigui operativa durant el 2026.

Així mateix, a les EDARs de Montcada i Sant Feliu s'utilitza el metanol com a font de carboni externa per al procés de desnitrificació. Quan l'aigua residual no conté suficient matèria orgànica biodegradable, s'afegeix metanol perquè els bacteris desnitrificants puguin eliminar els nitrats i convertir-los en nitrogen gasós, millorant així la qualitat de l'aigua tractada abans d'abocar-la a medi. Durant el 2025 s'ha substituït el metanol (producte inflamable i de toxicitat aguda) pel producte *Brenntaplus VP1*, considerat com a no perillós, el qual permet assolir els mateixos resultats que el metanol.

Consum de reactius de producció

Materials utilitzats - consum dels principals reactius producció	2025	2024	2023
Reactius producció línia d'aigua. Tractament convencional (kg)	7.473.624	6.543.738	7.752.720
Reactius producció línia d'aigua. Tecnologies avançades (kg)	7.915.117	6.629.323	8.421.712
Reactius producció línia d'aigua. Desinfecció final (kg)	292.548	238.930	212.889
Reactius producció línia de fangs (kg)	559.058	348.945	610.741
Reactius totals en ETAP (kg)	16.240.347	13.760.936	16.998.062

El 2025 a l'ETAP Sant Joan Despí ha augmentat l'ús d'aigua superficial i ha baixat la captació subterrània, trencant la tendència dels darrers anys, gràcies a la fi de l'estat de sequera. Des del mes de març, ja no s'ha rebut aigua regenerada de l'EDAR del Baix Llobregat al riu Llobregat. Aquest augment d'aigua superficial ha fet necessari incrementar l'ús de reactius tant en el tractament convencional com en els processos avançats, i també ha provocat més producció de fangs, amb l'augment corresponent de reactius a la seva línia de tractament. Com a novetat, s'ha incorporat el clorur sòdic per generar hipoclorit de sodi mitjançant electrocloració. A l'ETAP del Besòs i a l'Estrella 2 s'ha reduït tant la impulsió d'aigua com el consum de reactius a causa de les afectacions de les obres de l'ampliació de l'ETAP Besòs i de la nova ETAP Estrella. A la Llagosta, en canvi, ha augmentat la producció i també el consum de reactius en la desinfecció final.

Els anys 2024 i 2023 van estar condicionats per la sequera i pel poc cabal del riu Llobregat. A Sant Joan Despí, la captació superficial es va basar en una combinació d'aigua de riu i d'aigua regenerada procedent de l'EDAR del Baix Llobregat. Amb la millora de la situació a partir del segon trimestre del 2024, el tractament va poder ser menys exigent i el consum de reactius es va reduir lleugerament. A més, la renovació de carbó actiu feta el 2023 va contribuir a fer més eficient el procés. Al Besòs, la posada en marxa de la nova instal·lació de remineralització el 2023 va permetre deixar d'utilitzar hidròxid càlcic. Tant el Besòs com la Llagosta van incrementar la producció el 2024 i, com a conseqüència, també el consum de reactius associats a les membranes. En canvi, l'ETAP Estrella 1 va quedar fora de servei per obres i a l'Estrella 2 es va reduir la producció per protegir l'aqüífer.

Consum de reactius de depuració

Materials utilitzats - consum dels principals reactius depuració (*)	2025	2024	2023
Reactius depuració línia d'aigua (kg)	10.027.970	10.868.290	13.611.508
Reactius depuració línia de fangs (kg)	3.097.100	3.446.575	2.543.616
Reactius depuració línia de desodorització (kg)	1.376.102	1.173.896	763.421
Reactius totals en EDAR (kg)	14.501.172	15.488.761	16.918.545

(*) Els reactius utilitzats en els diferents processos de les EDARs responen a les necessitats operatives i a la qualitat de l'aigua d'entrada a planta.



CLASE 8.ª



0N4989309

4.4.2. Gestió de residus basada en l'economia circular

A Aigües de Barcelona prioritzem l'optimització de tots els recursos necessaris per dur a terme l'activitat mitjançant estratègies d'economia circular que minimitzen els impactes no desitjats sobre el medi.

En aquest sentit, s'impulsa la percepció dels residus com a recursos, se segueix una jerarquia sobre la seva gestió fomentant la reducció en origen, la reutilització i l'ús de vies de valorització introduint aspectes com la reducció de la petjada de carboni i hídrica, i abandonant progressivament l'ús de vies de gestió no sostenibles. Això implica implementar processos de valorització energètica i material dels residus generats, promoure la simbiosi industrial amb altres sectors, establir objectius de reducció de residus destinats a abocador i integrar criteris d'ecodisseny i compra verda en les operacions per tancar el cicle dels materials i avançar cap a un model de producció i consum més sostenible.

Aigües de Barcelona ha treballat durant el 2025 en una iniciativa per tal de sistematitzar el procés de gestió de residus, estandarditzant i clarificant els procediments en les àrees operatives de l'organització per garantir una gestió més eficient i responsable que compleixi la visió estratègica d'economia circular. Aquesta iniciativa té dos objectius fonamentals: assegurar el compliment normatiu vigent en matèria de residus, minimitzant riscos legals, i fomentar una cultura organitzacional mitjançant un sistema uniforme que reforci les competències en l'organització. L'estandardització permet augmentar l'eficiència i consolidar la responsabilitat ambiental. Entre les principals fites assolides, destaquen la creació d'un inventari únic de residus (peril·losos, no peril·losos i ADR), l'adaptació del nou etiquetatge de residus basat en la Llei 7/2022 amb la incorporació de bones pràctiques, el compliment normatiu ADR en l'etiquetatge i cartes de port, i la formació i sensibilització sobre la nova sistemàtica. Aquesta iniciativa s'alinea amb els principis del sistema de gestió ambiental ISO 14001, i contribueix directament a l'economia circular i la sostenibilitat operativa de l'organització.

El 2025 la companyia ha valoritzat un 98,11% dels residus gestionats a les EDARs i el 78,41% dels residus gestionats a les ETAPs, que en total representa un 97,75% de residus valoritzats.

Valorització de residus	2025	2024	2023
% residus valoritzats ETAPs	78,41	64,96	65,73
% residus valoritzats EDARs	98,11	97,54	97,04
% residus valoritzats total	97,75	97,29	96,68

Gestió residus ETAPs:

Generació de residus a les ETAPs (tones)	2025	2024	2023
Residus valoritzats	3.661,37	1.225,75	1.849,06
Fang deshidratat a valorització	1.793,96	79,60	126,40
Fang atomitzat a valorització (cimentera)	1.607,38	889,34	1.489,43
Altres residus valoritzats (diferents dels de procés)	260,03	256,81	233,23
Residus no valoritzats	1.008,03	661,25	964,09
Sorres de desarenatge a abocador	668,20	430,41	149,28
Fang deshidratat a abocador	0	0	0
Fang atomitzat a abocador	0	0	0
Fang atomitzat a estabilització	33,02	61,48	98,64
Altres residus no valoritzats (diferents dels de procés)	48,83	19,01	29,60
Residus líquids (aigua amb cal)	257,98	150,35	686,57

Pel que fa a la generació de residus de producció durant l'any 2025, es poden destacar els aspectes següents. En primer lloc, s'ha produït un augment de la gestió de sorres, principalment a causa de l'increment de la captació d'aigua superficial. En segon lloc, s'ha registrat un increment del fang atomitzat destinat a valorització, motivat, d'una banda, per l'augment de la captació d'aigua superficial i, de l'altra, per la disminució del fang atomitzat enviat a estabilització. Aquest canvi és conseqüència del nou destí de valorització obtingut pel gestor a finals del primer trimestre de 2025. En tercer lloc, s'ha observat un augment del fang deshidratat destinat a valorització, derivat de l'aturada temporal de l'atomitzador de la planta de fangs a partir del setembre de 2025, a causa d'obres. Com a conseqüència, la producció de fangs va passar de ser majoritàriament atomitzada a ser totalment deshidratada.



CLASE 8.ª



0N4989310

D'altra banda, es registra un augment de l'aigua amb cal com a resultat de la neteja del tanc de rebuig de l'ETAP Besòs, durant la qual es van extreure diverses tones de calcita solidificada. Finalment, cal justificar l'increment d'altres residus no valoritzats, associat al buidatge i neteja del dosificador de sosa càustica (hidròxid sòdic) a l'ETAP Besòs.

Gestió residus EDARs:

Generació de residus a les EDARs (tones)	2025	2024	2023
Residus valoritzats	244.457,82	236.609,81	237.489,57
Residus de desarenatge - Valorització per a l'obtenció d'àrids (*)	2.610,84	712,60	0
Fang deshidratat – Ús agrícola i jardineria	68.376,64	58.321,82	75.354,22
Fang deshidratat – Compostatge	169.199,15	171.315,68	154.906,12
Fang deshidratat – Tractament anaerobi (digestió)	3.952,54	5.983,64	7.040,18
Altres residus valoritzats (diferents dels de procés)	318,65	276,07	189,05
Residus no valoritzats	4.701,26	5.959,71	7.249,22
Residus de garbellament – Dipòsit controlat	3.536,95	3.252,78	3.412,49
Residus de desarenatge – Dipòsit controlat (*)	967,96	2.576,50	2.967,86
Fang deshidratat – Dipòsit controlat	0	0	0
Fang deshidratat – Compostatge de fangs no aptes per a l'agricultura	0	0	0
Fang deshidratat – Assecatge tèrmic	183,56	105,34	791,04
Altres residus no valoritzats (diferents dels de procés)	12,79	25,09	77,83

(*) Considera les sorres procedents dels processos de depuració de les EDARs i les de la neteja de col·lectors.

Valorització dels residus de garbellament i desarenatge

Històricament els residus de garbellament i desarenatge generats tant a les EDARs com en l'àmbit de col·lectors han tingut com a única destinació els dipòsits controlats (abocadors) de residus no especials. El 2024, es va iniciar la valorització dels residus de desarenatge per a l'obtenció d'àrids. Al llarg del 2025, s'ha consolidat i ampliat aquesta via de valorització material, i s'han aconseguit resultats significatius: s'ha incrementat substancialment el percentatge de sorres valoritzades superant el 70% de les sorres generades, i ha passat a ser la via majoritària de gestió d'aquests residus.

Aquesta valorització ha permès obtenir àrids aptes per a usos en construcció, evitant l'enviament de residus a abocador i contribuint a la preservació dels recursos naturals. Està previst que aquesta via de valorització material constitueixi l'alternativa de gestió de la pràctica totalitat de les sorres de depuració (>95%) l'any 2026. Es continuen estudiant alternatives de valorització energètica per als residus de garbellament amb condicionament previ reduint la humitat en origen per a la generació de CSR (combustible sòlid recuperable) per a cimenteres o mitjançant la seva gestió directa en instal·lacions de proximitat ja existents. Això permetrà reduir sensiblement els costos derivats del transport i la gestió.

Valorització el 2025 del 100% dels fangs produïts a les nostres EDARs

La totalitat dels fangs deshidratats generats a les EDARs de l'àrea metropolitana es destinen a processos de valorització. Els fangs digerits de les instal·lacions del Baix Llobregat, Gavà-Viladecans i Sant Feliu s'apliquen directament en agricultura durant els períodes autoritzats per la normativa. Els fangs no digerits de l'EDAR del Besòs, així com els de la resta d'EDARs durant els períodes de descans agrícola, es valoritzen mitjançant compostatge i biometanització. Una quantitat mínima del fang de Sant Feliu s'ha destinat a l'assecatge tèrmic de Rubí per mantenir el funcionament d'aquesta instal·lació.

L'any 2024 va constituir un període d'adaptació operativa dels gestors a les prescripcions establertes pel Reial Decret 1051/2022, amb una afectació inicial en els fluxos de gestió dels fangs mitjançant l'aplicació agrícola directa. Durant el 2025, amb el marc regulador plenament implantat, s'ha pogut analitzar amb més detall la incidència dels principals condicionants estructurals del territori, com ara el predomini de sistemes de monocultiu a Catalunya —fonamentalment gramínies d'hivern—, les limitacions temporals associades a l'emmagatzematge de llots en camp i la disponibilitat efectiva de finestres d'aplicació agrícola. Com a resultat d'aquests condicionants, la valorització mitjançant aplicació agrícola directa s'ha situat a l'entorn del 60% del fang digerit generat.

Durant el 2025 no s'han registrat episodis de contaminació per metalls pesants que afectessin l'aptitud del fang per a valorització (aplicació agrícola directa o compostatge), evitant així la necessitat de tractament o eliminació de fangs mitjançant assecatge tèrmic, compostatge gris, tractaments fisicoquímics o altres vies de gestió per fangs no aptes. L'abocador ha deixat de ser una via de gestió per fangs no aptes per no complir amb la humitat màxima establerta per a la seva admissibilitat.



CLASE 8.ª



ON4989311

Solucions innovadores per impulsar l'economia circular al territori en l'àmbit del Sanejament:

- **Projecte SEMPRE-BIO:** en el marc del projecte europeu Horizon SEMPRE-BIO, l'EDAR del Baix Llobregat està incorporant una tecnologia innovadora de biometanació biològica del CO₂ present en el biogàs que la planta ja produeix habitualment a partir de la digestió anaeròbia dels fangs. Aquesta tecnologia es combina amb hidrogen renovable, generat mitjançant electròlisi amb membrana d'intercanvi de protons (PEMEL).

El pilot, equipat amb un electrolitzador de 100 kW, permetrà produir 20 Nm³/h d'H₂, que, en combinar-se amb el CO₂ present en el biogàs, es transformaran en 14 Nm³/h de biometà, suficients per abastir dos autobusos de TMB cada dia, capaços de recórrer 300 km. Aquesta solució permetrà valoritzar encara més el biogàs existent i contribuir a la descarbonització del transport metropolità.

A escala europea, SEMPRE-BIO preveu un impacte significatiu: la replicació de les tecnologies demostrades podria assolir una producció de fins a 4,5 bcm/any de biometà l'any 2050, equivalent a l'1% del consum de gas previst a la UE, amb un potencial de reducció de 213 milions de tones de CO₂ anuals en comparació amb l'ús de gas natural fòssil. A més, el model desenvolupat al Baix Llobregat és replicable en més de 20 estacions depuradores urbanes del sud d'Europa, reforçant el paper de l'Ecofàbrica com a referent en innovació i transició energètica dins del cicle de l'aigua.

- **Plataforma de fangs a l'EDAR del Baix Llobregat:** actualment, l'EDAR del Besòs no disposa de digestió de fangs. Els fangs no digerits no es poden destinar a ús agrícola i cal enviar-los a plantes de compostatge. Atesa la gran producció de fangs de l'EDAR del Besòs (15 camions diaris), la major part s'han de transportar fora de Catalunya per al seu tractament. Per contra, l'EDAR del Baix Llobregat disposa d'una digestió anaeròbia sobredimensionada amb capacitat per tractar un volum superior de fangs.

La plataforma de recepció i rehidratació de l'EDAR del Baix Llobregat té com a objectiu recepcionar i rehidratar 5 camions diaris procedents de l'EDAR del Besòs (43.800 tMF/any). Amb aquesta actuació es preveu incrementar un 50% la producció de biogàs de l'EDAR del Baix Llobregat, reduir els fangs enviats a compostatge fora de Catalunya i disminuir les emissions en 1.729 t CO₂ eq/any (1,5% respecte a la petjada d'AB) gràcies a la millora en la gestió dels fangs.

Es preveu que la plataforma de fangs entri en funcionament al juny del 2026.

- **Codigestió a l'EDAR de Sant Feliu de Llobregat:** la digestió anaeròbia de l'EDAR de Sant Feliu de Llobregat està sobredimensionada i disposa de capacitat per digerir residus externs en forma de cosubstrats. Es preveu incorporar a la codigestió residus líquids procedents de la indústria agroalimentària, la qual cosa permetrà incrementar la producció de biogàs en un 24%.
- **inDENSE a l'EDAR del Baix Llobregat:** actualment, l'EDAR del Baix Llobregat opera al màxim de la seva capacitat d'eliminació de nitrogen. Per millorar aquesta capacitat, caldrà augmentar el volum dels reactors. Atès que a curt termini no és viable ampliar-ne el volum, es projecta la instal·lació d'un sistema de biomassa densificada inDENSE.

La biomassa densificada es defineix com una barreja de fang floculat i granular que presenta millors propietats de sedimentació. El seu desenvolupament permet optimitzar els sistemes de fangs activats i obtenir els avantatges següents:

- **Compacitat i intensificació del procés:** increment del rendiment i major càrrega tractada.
- **Robustesa:** millora de la sedimentació de la biomassa i prevenció del desenvolupament de biomassa filamentosa.
- **Fiabilitat:** augment de la fiabilitat de la planta i garantia de la qualitat de l'efluent.

El sistema inDENSE es troba en fase d'instal·lació i es preveu que entri en funcionament a l'estiu del 2026.

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

4.4.3. Altres actuacions d'economia circular

Naturalització de l'edifici de la seu d'Aigües de Barcelona

La seu d'Aigües de Barcelona és un edifici construït entre els anys 2004 i 2006, que inclou àmplies cobertes verdes i, fins fa poc, un gran llac ornamental sobre una d'elles. Dins del context de la necessitat de reemplaçament integral de la impermeabilització de la coberta del llac, per haver arribat al final de la seva



CLASE 8.ª



0N4989312

vida útil i evitar filtracions, es presenta l'oportunitat de substituir aquest llac per una coberta verda. Aquesta decisió s'ha pres pels motius següents:

- La nova zona enjardinada incrementa la **biodiversitat urbana** i ofereix **serveis ecosistèmics** com:
 - Millora de la qualitat de l'aire
 - Redueix la petjada hídrica
 - Redueix l'efecte illa de calor urbana
 - Contribueix a la retenció de CO₂
 - Afavoreix la pol·linització
- La nova coberta verda s'alineja amb les estratègies locals (Ajuntament) i metropolitanes (AMB) d'impuls a la Infraestructura Verda Urbana. Les **Solucions Basades en la Natura**, com és el cas de les cobertes verdes, són un element clau en termes de preservació de la biodiversitat i de mitigació i adaptació al canvi climàtic, i a més, permet disposar d'espais exteriors per als treballadors.

Quant a la **sostenibilitat i circularitat dels materials**, la impermeabilització triada ha estat una membrana 100% ecològica lliure de plastificants i metalls pesants. Les llambordes preexistents s'han reutilitzat al mateix lloc, i s'han substituït per peces noves (d'un altre color) només determinades fileres, en previsió que poguessin trencar-se a l'hora de retirar-les. Les noves llambordes redueixen la contaminació de l'aire, en portar incorporat un agent descontaminant per fotocàtlisi, que actua en rebre la llum del sol, i contribueix a crear un entorn més saludable i amb menor grau de pol·lució. El substrat emprat en les zones verdes és reciclat, i està format, entre d'altres, per restes de ceràmica triturada. Per últim, l'antic dipòsit de recirculació d'aigua del llac s'ha reaprofitat per a la retenció i la posterior reutilització de l'aigua de pluja per al reg, donant-li un nou ús.

Pel que fa a l'enjardinament, aquest es basa en l'ús d'espècies autòctones amb baixos requeriments hídrics, pol·linitzadores i que constitueixin refugis d'espècies. D'aquesta manera, es fomenta la biodiversitat d'espècies vegetals i la creació de diferents hàbitats on majoritàriament la fauna insectívora es veurà molt afavorida.

Per quantificar totes les millores esmentades, s'està realitzant un càlcul de l'increment de capital natural i de la reducció de la petjada hídrica que implica l'actuació.

Reciclatge d'equips informàtics

A tots els equipaments de material informàtic ja no usables dins l'empresa, se'ls dona una segona vida. El 2025 s'han donat un total de 301 equips a dues ONGs, depenent del seu estat:

Andròmines: on es fa arribar tot el material no aprofitable o sense accessoris.

Banc de Recursos: on s'envia tot l'equipament aprofitable.

CSR: ESRS E5-2

4.5. Biodiversitat

Pla de biodiversitat i capital natural

Des de fa anys, Aigües de Barcelona promou iniciatives per protegir i fomentar la biodiversitat a les seves instal·lacions. Aquestes accions comprenen la utilització de plantes autòctones en els espais enjardinats, la gestió sostenible de les àrees verdes, la supressió de productes fitosanitaris (herbicides i insecticides), el control d'espècies invasores i la creació de refugis per a la fauna.

Al setembre del 2025, el Comitè Executiu d'Aigües de Barcelona va aprovar el Pla de biodiversitat amb l'objectiu d'orientar i estructurar les actuacions de la companyia en matèria de conservació i protecció de la biodiversitat. Aquest pla implica l'establiment de criteris clars i la definició de prioritats, així com la identificació i implementació d'accions concretes que permetin avançar de manera significativa en la relació entre l'aigua i la biodiversitat. L'enfocament adoptat busca integrar els diferents conceptes i dimensions que giren al voltant d'aquest binomi, posicionant la biodiversitat com a element central i transversal.

Aquesta estratègia pretén identificar i aprofitar oportunitats emergents, tenint en compte el context actual i les expectatives dels nostres grups d'interès, incloent-hi la societat, les administracions públiques, les organitzacions ambientals i altres parts interessades rellevants.



CLASE 8.ª



0N4989313

Al desembre del 2025 es va celebrar la sessió de llançament del pla de biodiversitat, amb la participació dels responsables de les diferents línies d'actuació. Aquest acte va servir per presentar oficialment l'estratègia, alinear els objectius entre els diferents equips implicats, definir les responsabilitats de cadascuna de les àrees i establir els mecanismes de coordinació necessaris per garantir una implementació efectiva del pla. Durant la sessió es van plantejar les accions prioritàries, els indicadors de seguiment i el calendari d'execució previst per a cada línia d'actuació durant el 2026.

Projecte RegeneraVerd: impacte en la biodiversitat i serveis ecosistèmics (EDAR Gavà-Viladecans, 2025)

L'any 2025 es va finalitzar el projecte d'innovació RegeneraVerd a l'Estació Depuradora d'Aigües Residuals (EDAR) de Gavà-Viladecans.

L'objectiu principal del projecte era la quantificació de l'impacte positiu sobre la biodiversitat i els serveis ecosistèmics derivat de la naturalització d'espais verds dins d'una instal·lació industrial. Aquesta avaluació es va centrar en dues intervencions:

1. **Plantació de 500 m² de prats florits:** aquesta acció va implicar la transformació de superfícies de gespa convencional en hàbitats rics en flora autòctona de baix requeriment hídric. La finalitat era crear un ecosistema autoregulat i saludable que fomentés la presència de pol·linitzadors i oferís refugi a la fauna local.
2. **Regeneració de 500 m² de bosc de ribera:** aquesta actuació es va enfocar a restaurar l'ecosistema natural d'una àrea amb un alt valor ecològic, ja que forma part del delta del Llobregat i està integrada a la Xarxa Natura 2000. La restauració va incloure l'eliminació d'espècies invasores i la creació d'hàbitats que serveixin com a refugi i font d'aliment per a la fauna silvestre autòctona.

Sensorització bioacústica per a la monitorització d'aus en temps real

El projecte pretén millorar els treballs d'observació d'aus i les activitats de ciència ciutadana que es realitzen a les instal·lacions d'Aigües de Barcelona, integrant tecnologies innovadores de monitorització bioacústica d'ocells en temps real.

La proposta inclou el desplegament de dos equips de monitorització amb tècniques bioacústiques d'identificació i quantificació d'ocells en temps real a l'EDAR de Montcada i Reixac i l'EDAR de Gavà-Viladecans.

Mitjançant l'anàlisi de les dades obtingudes a través de les tècniques de monitorització acústica passiva (PAM), es pot assolir un ampli conjunt d'aplicacions ecològiques, que en algunes ocasions requereixen la monitorització d'altres variables ambientals (meteorològiques o de qualitat ambiental, com el soroll, etc.).

Les dades obtingudes permeten analitzar indicadors i tipus d'anàlisi de valor i obtenir estudis de biodiversitat Alpha per a cada emplaçament.

Els estudis de biodiversitat Alpha són investigacions científiques que es realitzen per avaluar i quantificar la diversitat d'espècies dins d'un ecosistema o hàbitat específic. Aquests estudis inclouen: 1) Inventaris d'espècies presents en una àrea determinada, 2) Mesurament de la riquesa d'espècies (nombre total d'espècies), 3) Anàlisi de l'abundància relativa de cada espècie, 4) Càlcul d'índexs de diversitat (com Shannon, Simpson o Margalef), 5) Identificació i classificació taxonòmica d'organismes i 6) Avaluació de l'estat de conservació de l'ecosistema.

Aquests estudis són fonamentals per a la gestió ambiental, plans de conservació, avaluacions d'impacte ambiental i monitoratge de canvis en els ecosistemes al llarg del temps.

Visor de refugis de fauna

Les nostres ciutats posseeixen un valuós patrimoni natural format per ocells, eriçons, ratpenats, insectes i altres espècies. Tanmateix, aquests animals s'enfronten a greus dificultats per trobar refugis, aliment o llocs de nidificació a causa de la pèrdua d'hàbitat. La desaparició de boscos madurs i els dissenys arquitectònics contemporanis han eliminat les petites cavitats naturals on gran part d'aquesta fauna es refugia i es reproduïx.

Per revertir aquesta situació, des d'Aigües de Barcelona hem instal·lat més de 70 caixes niu en arbres de les nostres instal·lacions. Complementàriament, hem creat hotels d'insectes, jardins de papallones, biotrons i diversos tipus de menjadores.

Aquestes actuacions tenen com a finalitat fomentar la biodiversitat urbana, creant o millorant hàbitats per a diferents espècies. A la nostra pàgina web es pot consultar informació detallada sobre els refugis instal·lats als nostres centres: <https://www.aiguesdebarcelona.cat/web/ab-corporativa/biodiversitat>



CLASE 8.ª



0N4989314

Capacitació del talent i difusió de l'impacte

Entre els compromisos per la biodiversitat hi ha promoure la sensibilització i formació en la gestió ecològica i visibilitzar les accions de biodiversitat implementades. Durant aquest any destaquem les actuacions següents:

- **Webinars Biodiversitat:**

Aigua i biodiversitat, un binomi vital amb Fernando Valladares

Al gener es va organitzar aquesta xerrada que analitza la dependència entre l'aigua i la biodiversitat, posant especial atenció en la biodiversitat que sovint passa desapercebuda, com ara els organismes microscòpics i marins, així com els processos ecològics invisibles que són fonamentals per al funcionament dels ecosistemes. S'analitza la situació actual de l'aigua i la biodiversitat, explorant, per exemple, les interaccions entre ambdós elements en ecosistemes clau com els aiguamolls.

Reconnectar: la biodiversitat com a font de vida i benestar amb Odile Rodríguez de la Fuente

En aquesta jornada, que va tenir lloc al desembre, es planteja com reconnectar amb la biodiversitat implica recuperar el vincle essencial entre les persones i la natura, reconeixent-la com a font primordial de vida i benestar.

- **Jornada col·laborativa BiObserva Voluntariado:** realització del cens de primavera i taller de pol·linitzadors a l'EDAR Montcada i Reixac amb l'objectiu d'identificar i quantificar les espècies presents a l'entorn de la planta. Aquesta activitat va permetre obtenir dades valuoses sobre l'estat de la biodiversitat local. Paral·lelament, es va organitzar un taller específic sobre pol·linitzadors, adreçat a sensibilitzar els participants sobre la importància d'aquests organismes per als ecosistemes i per a la seguretat alimentària. El taller va incloure sessions pràctiques d'identificació d'espècies de pol·linitzadors, explicacions sobre els seus hàbits i necessitats ecològiques, i construcció d'un hotel d'insectes per crear espais favorables per a la seva conservació dins la mateixa depuradora.
- **Cafès Biobserva:** s'han dut a terme el monogràfic sobre el Clot de Galvany, que ha esdevingut un oasi ecològic gràcies a l'aportació d'aigua regenerada, i la construcció d'un Jardí de Papallones. En aquest Biobserva es va explicar el paper fonamental en la conservació dels pol·linitzadors i es va presentar la Guia tècnica per al disseny i execució d'un jardí de papallones. En aquesta sessió també es van compartir els principis fonamentals i les millors pràctiques per crear amb èxit un jardí d'aquestes característiques.
- Participació en la taula rodona "Aigua i sòls" de Jornada tècnica del Fòrum Professional de Jardineria per explicar com la gestió eficient de l'aigua és clau per al disseny i manteniment de jardins mediterranis resilients. S'han detallat els objectius del nostre projecte Regenera Verd per fomentar la biodiversitat i millorar la provisió de serveis ecosistèmics a l'EDAR de Gavà-Viladecans.

CSR: ESRS E4-1, E4-2

4.6. Recursos econòmics dedicats al medi ambient

Durant l'exercici 2025, la companyia ha invertit 59,6 milions d'euros en accions destinades al medi ambient, i a més, ha afrontat diverses despeses de protecció i millora en aquest àmbit per un import total de 32,3 milions euros.

Inversió mediambiental	2025	2024	2023
Euros	59.574.379 (*)	50.599.106 (*)	23.577.374

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

Un fet clau per a l'activitat d'Aigües de Barcelona és la sostenibilitat mediambiental, i especialment, assolir la neutralitat climàtica. Això comporta que, en la selecció de les inversions, atenent sempre a les necessitats del servei, es prioritzen les que afavoreixen l'assoliment dels objectius mediambientals.

En essència, es consideren inversions amb potencial impacte mediambiental aquelles que comporten millores en el volum d'aigua produïda o tractada i l'eficiència del tractament aplicat; la variació en el consum d'energia i, si s'escau, de la seva producció; la variació en el consum de reactius i el canvi cap a reactius nous més sostenibles; la producció de residus produïts i les millores en la seva gestió; l'increment en la producció de biogàs i el seu ús; l'increment de la producció d'aigua regenerada i els seus destins, així com la injecció freàtica; l'increment dels espais verds en les instal·lacions i centres de treball, i la sensibilització en l'assoliment dels compromisos climàtics.



CLASE 8.ª



0N4989315

Els impactes de les inversions d'Aigües de Barcelona busquen la resiliència hídrica mitjançant l'aprofitament dels recursos hídrics disponibles, la reducció de la petjada de carboni i la petjada hídrica, la reducció de les emissions pròpies, l'increment en la producció d'energies renovables, l'increment en la valorització dels residus i l'estalvi energètic. Aquests objectius són compartits amb els nostres reguladors, i per aquest motiu, s'espera un increment significatiu en el temps de l'esforç inversor en aquelles actuacions que tenen un impacte mediambiental favorable.

Les despeses mediambientals es classifiquen d'acord amb les categories següents:

Despesa mediambiental (euros)	2025	2024	2023
Auditories i gestió mediambiental	25.623	22.227	23.837
Gestió de residus	11.586.041	10.469.099	9.262.477
Despeses en formació i sensibilització ambiental	590.641	496.084	469.830
Qualitat de l'aigua	271.876	390.837	327.151
Regeneració d'aigua	7.418.879	6.511.019	11.347.276
Protecció del litoral	1.643.963	2.078.048	1.731.446
Olors	293.653	843.466	2.084.030
Energia verda	730.055	228.246	1.113.113
Neutralitat climàtica	3.099.278	3.233.941	2.565.923
Biodiversitat	72.605	161.579	498.567
Digitalització pel medi ambient (*)	6.554.225	3.839.556	0
Total	32.286.839	28.274.102	29.423.650

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

CSR: ESRS E1-3, E2-2, E3-2

4.7. Taxonomia ambiental

La Unió Europea (UE) és el primer continent que ha decidit ser neutre climàticament el 2050. Per assolir aquest objectiu i preservar el planeta, més enllà de la conscienciació ciutadana, ha establert una sèrie de legislacions per a les empreses i administracions per aconseguir la neutralitat climàtica i contribuir de manera activa a la preservació del medi ambient en totes les seves activitats el 2050.

L'entrada en vigor de la CSRD (Corporate Sustainability Report Directive) suposa també l'entrada en vigor de l'exercici de Taxonomia Ambiental, la qual es basa en 6 objectius:

1. Mitigació del canvi climàtic
2. Adaptació al canvi climàtic
3. Ús sostenible i protecció dels recursos hídrics i marins
4. Transició cap a una economia circular
5. Control i prevenció de la contaminació
6. Protecció i restauració de la biodiversitat i els ecosistemes

Des d'Aigües de Barcelona, hem dut a terme l'anàlisi dels 6 objectius de la Taxonomia Ambiental, tant des de la perspectiva de l'Elegibilitat com de l'Alineació. Aquesta anàlisi, més enllà d'entendre quin és el nivell d'assoliment en termes d'elegibilitat i alineació amb els objectius de la Taxonomia ambiental, també ens ha permès prioritzar les inversions per tal d'incrementar les ràtios d'alineació.

CSR: Taxonomia



CLASE 8.ª



0N4989316

5. RELACIÓ AMB LA SOCIETAT

Aigües de Barcelona té per objectiu contribuir al benestar de la societat a través del seu servei, no només tenint cura de l'entorn natural, sinó també dels seus habitants.

La companyia, en línia amb el seu Propòsit, es compromet a actuar de manera responsable i a contribuir al desenvolupament sostenible i el progrés del territori. Per això manté una relació pròxima i col·laborativa amb el seu entorn a través d'iniciatives i projectes que promouen la sostenibilitat, la innovació i el desenvolupament del territori, l'educació ambiental i la millora de la qualitat de vida de les persones de l'entorn metropolità, amb especial focus en aquelles que es troben en situació de vulnerabilitat.

Treballem conjuntament amb escoles, entitats de la societat civil i del tercer sector social, centres formatius, administracions públiques, empreses i tot tipus d'organitzacions per construir un món millor, més inclusiu i més sostenible.

Per 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.

Som els gestors d'un recurs valuós i escàs a la regió mediterrània. Gràcies a l'augment de la conscienciació de la població en els darrers anys, l'àrea metropolitana de Barcelona és un dels nuclis de població europeus amb menys consum d'aigua per persona i dia: 97,25 litres.

Consum d'aigua per persona i dia	2025	2024	2023
Litres/persona/dia	97,25	96,03	99,96

CSR: ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 SBM-2

5.1. Contribució social al territori

Aigües de Barcelona es compromet a contribuir activament a

- l'acció social, per millorar la qualitat de vida de les persones en situació de vulnerabilitat anant més enllà de la garantia d'accés a l'aigua, i promovent una transformació social que permeti a aquestes persones tenir autonomia i un projecte de vida digna;
- l'educació i la sensibilització ambiental, per conscienciar la ciutadania sobre la importància de tenir cura del medi ambient i preservar els nostres recursos naturals, i
- les iniciatives ciutadanes i de promoció del territori, per impulsar el desenvolupament dels municipis i l'enfortiment comunitari a través d'iniciatives ciutadanes i institucionals de l'entorn metropolità des d'una relació de proximitat.

Aquesta visió es tradueix en un programa ampli de contribució social on l'acompanyament a persones en situació de vulnerabilitat, l'educació i sensibilització ambiental o la promoció d'iniciatives i d'entitats de la societat civil i comunitària ocupen un lloc destacat. A banda, la companyia promou accions de voluntariat per implicar els seus treballadors i treballadores en iniciatives socials i mediambientals i posar el seus coneixements i capacitats al servei de la societat.

Durant el 2025, el nostre compromís social ha donat lloc a 257 iniciatives, amb les quals hem arribat a més de 500.000 ciutadans i ciutadanes. A més, podem afirmar que, durant el 2025, 201 organitzacions s'han beneficiat de la nostra contribució social a través de l'acció social, l'activitat del Museu de les Aigües i el suport a iniciatives de la societat civil i de promoció del territori.

Acció social	2025	2024	2023
Nombre de convenis, projectes, aliances i col·laboracions vigents (London Benchmarking Group, LBG)	257	209	194

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



ON4989317

CLASE 8.ª

Durant el 2025 hem destinat a la societat 3,26 milions d'euros (iniciatives emmarcades dins la metodologia LBG) en accions d'educació, sensibilització, desenvolupament local, salut i benestar de la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona.

Contribució social (M€) (*)	2025	2024	2023
Contribució social segons LBG	3,26	2,70	2,50
Patrocinis	0,64	0,56	0,65
Projectes propis i altres	2,62	2,14	1,85

(*) Imports comptabilitzats: en diners, temps de treball, espècie i costos de gestió. L'increment en projectes propis i altres es deu a l'entrada de nous projectes en el marc del nou pla d'acció social.

Dels 3,26 milions d'euros destinats a la societat, durant el 2025 hem aportat 1,6 milions d'euros a entitats sense ànim de lucre i fundacions.

Contribució a ONG i fundacions (M€)	2025	2024	2023
ONGs i fundacions	1,6	2,3	1,5

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

5.1.1. Acció social per fer front a les desigualtats

La cronificació de les dades d'atur, la pobresa, l'abandonament escolar i les desigualtats de gènere a l'àrea metropolitana són un senyal d'alarma que obliga tots els agents socials a actuar en defensa del benestar de la població. Alhora, en els últims temps sorgeixen noves problemàtiques socials, com ara els alts índexs de pobresa en el treball, la pobresa infantil i juvenil, així com també noves oportunitats de futur, com les que es donen en l'economia verda. En aquest context, Aigües de Barcelona continua mostrant el seu compromís amb les persones que es troben en una situació més vulnerable i actuant, des de la proximitat i a través de les aliances, per millorar-ne la situació.

El 2025 s'ha continuat amb el desplegament del Pla d'Acció Social 2024-2026, que té com a missió la millora de la qualitat de vida i el benestar de les persones en situació de vulnerabilitat de l'àrea metropolitana de Barcelona, a través de la millora de l'ocupabilitat i l'ús sostenible de l'aigua. Aquest Pla d'Acció Social consolida el compromís de la companyia de promoure una transformació social que assegurï salut, benestar i ocupació de qualitat per a tothom.

A continuació presentem els principals resultats i impactes del desplegament del Pla d'Acció Social durant el 2025, incloent el llançament de nous programes (Llars a Punt, Unada). Les dades corresponen als indicadors disponibles en data de 31 de desembre i s'actualitzaran al març del 2026 amb els informes de tancament definitius.

El 2025 s'han desplegat els programes següents:

- **Programa ONA (Ocupació, Necessitats, Apoderament)**

Aquest projecte innovador i transformador desplegat conjuntament amb Creu Roja Catalunya té com a objectiu empoderar persones beneficiàries de la tarifa social de l'aigua perquè millorin la seva situació i no depenguin de les bonificacions i ajudes socials. El programa combina una cobertura estable de les necessitats bàsiques amb accions de millora de l'ocupabilitat i el desenvolupament de competències per a la inserció laboral. Una inserció laboral que busca complir amb l'ODS 8: un treball decent i de qualitat. A més, s'avalua l'impacte social assolit de manera sistemàtica després de finalitzar la intervenció per tenir una visió en profunditat de l'impacte del programa.

El 2025 s'ha desplegat el programa en 5 municipis de l'àrea metropolitana, Barcelona, Santa Coloma de Gramenet, Cornellà de Llobregat, Sant Joan Despí i l'Hospitalet de Llobregat amb prop de 200 participants. Aquest 2025 també s'ha donat continuïtat, conjuntament amb Cetaqua, el Centre Tecnològic de l'Aigua, per seguir desenvolupant i millorant la replicabilitat de la metodologia per a l'anàlisi de l'impacte econòmic del Programa ONA. Els resultats d'aquesta anàlisi subratllen l'efectivitat del programa no només en termes socials, sinó també econòmics: així, cada euro invertit en el programa el 2024 va generar un retorn positiu d'1,83 €. Això evidencia que el programa no només és viable, sinó que ofereix beneficis significatius per a les administracions públiques i la societat en general.

- **Programa Beques Joves Talents**

El 2025 es va iniciar la desena edició d'aquest programa amb 6 noves beques, i ja són 45 els i les joves amb expedients acadèmics brillants, però amb limitacions econòmiques, que hi participen o que hi han participat.

Els estudis universitaris es cursen a les universitats públiques —UPC, UB, UAB i UPF— i s'escullen els graus que ajudaran aquests joves a transformar la societat, especialment els d'àmbits STEM. Les beques inclouen, a més



ON4989318

CLASE 8.ª

del cost de les matrícules i despeses associades als estudis, un acompanyament pedagògic dels estudiants, mentoria i acompanyament de les famílies per part de l'entitat Confederació d'Associacions Veïnals de Catalunya (CONFAVC).

El curs 2024-2025 s'ha graduat la cinquena promoció de joves amb aquesta beca i ja són 17 les persones graduades del programa.

El 2025 també es va mantenir el programa Alumni, adreçat a tots els estudiants i exalumnes i autogestionat pels mateixos participants amb el suport d'Aigües de Barcelona. El programa ofereix activitats de voluntariat, debats i altres propostes d'interès per als becats i graduats.

- **Programa Beques Talent Professional**

Beques Talent Professional és un dels nous programes del Pla d'Acció Social 2024-2026 que s'inclou dins el paraigües d'actuacions de foment de les vocacions verdes. El programa ha becat 11 persones en situació de vulnerabilitat per fomentar l'estudi de graus de Formació Professional vinculats a les ocupacions verdes. La beca inclou el pagament del 100% de la matrícula i una dotació econòmica per cobrir despeses directes dels estudis.

El programa també inclou un acompanyament i mentoria als joves becats per part de l'entitat Punt de Referència. Aquest 2025, hem celebrat la primera graduació i hem incorporat 6 persones becades provinents de 5 entitats socials.

- **Projecte A-porta**

Es tracta d'una iniciativa de la Confederació d'Associacions Veïnals de Catalunya (CONFAVC) que busca empoderar i formar els veïns i veïnes per donar a conèixer, entre d'altres, les ajudes i consells d'ús en l'àmbit del subministrament de serveis bàsics entre el veïnat. Aquest projecte inclou la formació i contractació de "picaportes": persones que s'encarreguen d'anar porta per porta al seu barri i informar el veïnat de les diferents possibilitats que tenen d'estalviar en els rebuts dels subministraments bàsics com ara l'aigua. Aigües de Barcelona hi col·labora, al costat dels ajuntaments, des de l'inici.

El 2025 hem continuat al municipi de Gavà (barris de les Ferreres i Angela Roca) i Badalona (barri de la Pau).

En ambdós projectes l'objectiu era el foment de la convivència: creació de xarxa, empoderament i millora de la qualitat de vida. En concret, s'han treballat les missions de lluita contra la pobresa energètica i soledat no desitjada. En total s'han produït 12 contractacions de picaportes i s'han assessorat mitjançant entrevistes més de 380 llars.

- **Programa Territori Social: programa ad-hoc per donar resposta als reptes locals**

Es tracta d'un programa que té com a objectiu impulsar iniciatives de transformació social al territori amb els ajuntaments i líders comunitaris dels municipis, per tal de lluitar contra l'atur de les persones que es troben en situació de vulnerabilitat, amb una clara orientació a millorar-ne les oportunitats d'ocupació.

Al mes de novembre del 2025 s'inicia el desplegament de la segona edició del projecte **Inclou-Indústria** a Montcada i Reixac, dirigit a millorar l'ocupabilitat de les persones amb diversitat intel·lectual. Es desenvolupa a través del servei Montcada Inclou, una aposta del municipi per atendre les necessitats ocupacionals i formatives de les persones amb discapacitat del municipi. La intervenció s'adreça a 15 persones, dones i homes amb discapacitat intel·lectual, nivell formatiu baix i especials dificultats d'accés al mercat laboral.

Durant el desplegament del projecte, es capacitarà els participants per realitzar les activitats auxiliars en manipulació, logística i distribució, seguint instruccions i criteris establerts, utilitzant l'equip necessari, respectant les normes de seguretat i salut, i proporcionant, si és necessari, atenció i informació protocol·litzada als clients. Finalment, el programa també inclourà la participació de les indústries del municipi, on les persones participants poden fer pràctiques. Les indústries implicades en el programa rebran un reconeixement a través del segell Inclou-Indústria.

Al mes de desembre del 2025 també s'inicia la col·laboració en el projecte de facilitació juvenil comunitària **Som Sant Boi Jove**, de la mà de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat. El programa està dirigit a joves provinents de famílies migrades amb l'objectiu de millorar la cohesió social i el seu sentiment de pertinença en el barri, l'èxit educatiu i les oportunitats laborals. El projecte inclou la formació i contractació de joves com a dinamitzadors comunitaris.

A més a més, el 2025 s'ha renovat la col·laboració amb la Diputació de Barcelona per al desplegament de projectes en aliança amb el programa Barris i Comunitats. Durant el 2025 s'ha treballat de manera conjunta amb els ajuntaments de Badalona, Gavà i Cornellà de Llobregat, respectivament, per al disseny dels projectes que es desenvoluparan durant el 2026.

- **Programa Green Jobs**

Green Jobs és un programa de capacitació i treball en què s'alterna la formació amb l'experiència pràctica, amb l'objectiu de millorar l'ocupabilitat de les persones que es troben en risc d'exclusió. El projecte proporciona la



CLASE 8.ª



0N4989319

qualificació professional i el desenvolupament de les competències professionals necessàries vinculades a una ocupació del sector mediambiental perquè les persones puguin reformular la seva trajectòria professional i, d'aquesta manera, entrar al mercat laboral amb unes garanties mínimes d'estabilitat o retornar al sistema educatiu.

L'any 2025 s'han finalitzat les edicions iniciades el 2024 als municipis de Sant Adrià de Besòs i Viladecans, desenvolupades en col·laboració amb els respectius ajuntaments i amb l'acompanyament d'Acció contra la Fam. El programa de Sant Adrià de Besòs ha capacitat joves amb un Certificat Professional en lampisteria, de la mà del centre de formació del gremi d'instal·ladors de Barcelona Nord, donant resposta així a una creixent demanda d'ocupació del sector. El projecte a Viladecans, en canvi, s'ha dirigit a persones adultes que s'han format amb un CP de jardineria. Les dues edicions s'han tancat amb èxit, arribant a 30 participants, dels quals un 77% obté el certificat i el 60% s'insereix al mercat laboral.

Aquest 2025 també hem iniciat un Green Jobs a Barcelona adreçat a 15 joves en col·laboració amb la Fundació Adsis, que inclou un Certificat Professional en lampisteria, de la mà de l'Escola Gremial d'Instal·ladors de Barcelona.

- **Col·laboracions i aliances en projectes socials amb entitats del tercer sector**

L'any 2025, Aigües de Barcelona ha ampliat les seves aliances, col·laborant en 25 projectes socials desplegats per entitats de l'àrea metropolitana de Barcelona i vinculats al foment de l'ocupació de qualitat i la millora de l'ocupabilitat de persones en situació de vulnerabilitat. Durant el 2025 s'ha arribat a més de 700 persones beneficiàries, el màxim de participants anuals que s'ha assolit des del 2021.

De les noves col·laboracions, destaquem una major diversificació dels barris on actuem, així com de les persones a les quals arribem. Exemples d'això són l'entitat Club Sant Feliu-Sant Ildefons, que actua per assolir l'èxit educatiu de joves del barri de Sant Ildefons a Cornellà de Llobregat, o la Fundació Pere Closa, que treballa per la formació i la promoció del poble gitano.

Els projectes contribueixen a reduir i superar les bretxes per qüestió d'origen i afavorir la igualtat d'oportunitats, revertir i prevenir l'abandonament escolar prematur i facilitar la continuïtat educativa i l'accés a l'educació superior.

- **Programa Llars a Punt**

El programa Llars a Punt és un nou programa implementat en el marc del Pla d'Acció Social 2024-2026. El seu objectiu és establir un mecanisme d'acompanyament, finançament i sensibilització per a clients acollits a la tarifa social que no disposen de recursos suficients per afrontar la reparació de fuites, en coordinació amb els serveis socials municipals.

El programa inclou un fons social de reparació de fuites, les quals són dutes a terme, a més, per diferents empreses d'inserció social. També s'acompanya amb una campanya de sensibilització i conscienciació en l'ús sostenible de l'aigua de les persones beneficiàries del programa.

Durant el 2025 s'han rebut 29 sol·licituds, de les quals se n'han reparat 19 per un import de més de 6.500 €, fet que ha provocat la bonificació de més de 28.000 € de deute (més de 70 factures).

- **UNADA:**

Unada és una acceleradora social que promou solucions innovadores i d'alt impacte proposades per entitats socials de l'àmbit metropolità de Barcelona per afrontar reptes vinculats a l'ocupació, el benestar i la salut a través de l'ús sostenible de l'aigua. En aquest 2025 es va llançar la primera edició, a la qual es van presentar 9 iniciatives, d'entre les quals es van seleccionar dos programes finalistes.

Aquest dos programes finalistes han passat una fase d'acceleració amb suport especialitzat, i es preveu el desplegament de les proves pilot al llarg del 2026.

- **Programa SISME**

El programa SISME és un programa de la Gasol Foundation centrat en la promoció dels hàbits de vida saludable a les escoles. El 2024 s'hi va incloure, amb la col·laboració d'Aigües de Barcelona, un mòdul dedicat exclusivament al consum de l'aigua. El 2025 hem renovat aquesta aliança i s'ha arribat a gairebé 9.000 alumnes de 24 escoles de Barcelona i l'àrea metropolitana, sumant un total de més de 10.300 alumnes des de l'inici de la col·laboració.

Segons dades de la Gasol Foundation, prop del 15% de l'alumnat no beu aigua cada dia, i gairebé dos de cada deu nens beuen begudes ensucrades diàriament. Amb la metodologia d'avaluació del programa, també es vol generar coneixement per impulsar accions més eficaces en la promoció de l'aigua i dels hàbits saludables en la infància.



CLASE 8.ª



0N4989320

5.1.2. Educació i sensibilització ambiental

5.1.2.1. El Museu de les Aigües

El Museu de les Aigües és l'instrument vertebrador del compromís d'Aigües de Barcelona amb la cultura i l'educació: un agent de referència, dinàmic i en evolució contínua, dedicat a la difusió del coneixement i dels valors vinculats a la cultura de l'aigua.

Durant el 2025 s'ha mantingut una programació d'activitats educatives i divulgatives, tant presencials com digitals, adreçades al públic educatiu, familiar i general. Com a novetat, s'ha ampliat la programació presencial i s'han ofert novament visites sense reserva prèvia per al públic general. Així, el Museu de les Aigües s'ha consolidat com un espai atractiu per a tota la ciutadania, amb una programació basada en visites comentades i experiències immersives com **"Aigües sonores"**, projectada a l'espai Àgora, l'antic dipòsit.

En l'àmbit educatiu, s'han incorporat noves propostes per al públic infantil —especialment nombroses a l'estiu— amb activitats com Aquaplay i "El jardí de les aigües". Paral·lelament, s'han renovat algunes activitats per reforçar el compromís amb la sostenibilitat d'aquest públic i s'ha dissenyat una nova activitat digital, "El futur a cada gota", pensada per ampliar la participació del públic. També s'ha incorporat el projecte "Apropa Cultura" amb la voluntat de ser un espai més accessible per als col·lectius més vulnerables.

El Museu treballa amb la convicció que el coneixement de l'aigua és essencial per trobar solucions als reptes actuals de la societat, especialment pel que fa a la sostenibilitat i la millora del medi ambient. En coherència amb aquest propòsit, i d'acord amb el compromís amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides, les temàtiques de les activitats educatives s'emmarquen en la lluita contra l'emergència climàtica i aborden principalment: **l'aigua i l'ús sostenible, l'aigua i la ciència, l'aigua i els reptes de futur i l'aigua i la salut.**

Activitats del Museu

Cultura i educació per a públic general:

L'any 2025, l'activitat adreçada al públic familiar i general ha estat majoritàriament digital, amb **78.423 participants**. Es destaquen les activitats següents:

- **Reobertura del Museu al públic general** sense reserva prèvia, amb un total de **12.500** visites el 2025.
- **Estrena** de la videoprojecció artística **"Aigües sonores"**.
- **Activitats** especials en jornades assenyalades: Nit dels Museus, Setmana de la Ciència i Jornades Europees del Patrimoni.
- **Jocs** digitals *"Bel: les peces de la revolució"* (en col·laboració amb la XATIC) i *"Crims al Museu: La desaparició del llibre centenari de les aigües de Dosrius"*.
- **Activitat** educativa digital per a secundària sobre consum d'aigua virtual: **"El futur a cada gota"**.
- **Exposició** virtual **"La màquina Alexander"**.
- **Renovació** del programa per a casals d'estiu.

Programa educatiu escolar:

El 2025 el Museu de les Aigües ha ofert un catàleg híbrid per als centres educatius, amb un total de **41.855 infants i joves participants: 26.829 presencials i 15.026 digitals.**

- **Educació infantil:**
 - *Digitals:* Jocs d'aigua, Com sona l'aigua, Contes d'aigua, El racó de l'aigua.
 - *Presencials:* La Fàbrica de l'aigua, La gota que compta, Aigua a casa.
- **Educació primària:**
 - *Digitals:* Explora el riu Llobregat, El repte del mil·lenni, Visita virtual interactiva, Factoria de l'aigua, Aqualogia en línia, La ciència de l'aigua amb Dani Jiménez, Museu al Minecraft, activitats educatives per a la visita virtual, Factoria de l'Aigua – espai Tinkering.
 - *Presencials:* Operació Aigua, Viure l'aigua, Temps era temps, Planeta aigua, Factoria de l'aigua, Aigua invisible, Formes de l'aigua, Els reptes del canvi climàtic.
- **Educació secundària:**
 - *Digitals:* Visita virtual interactiva al Museu, Visita virtual a l'ETAP de Sant Joan Despí, Aigua de barri (ciència ciutadana), La ciència de l'aigua amb Dani Jiménez, H2O! Gestiona l'aigua de la ciutat, Origen: rescatem l'aigua, La complexitat de tenir aigua a l'aixeta, activitats per a la visita virtual a la potabilitzadora, El futur a cada gota.
 - *Presencials:* Aigua i població, Màquines de l'aigua, Aqualogia, Canvi climàtic: present i futur.
- **Cicles formatius:**
 - *Digitals:* Visita virtual a l'ETAP de Sant Joan Despí, La complexitat de tenir aigua a l'aixeta, Visita virtual interactiva al Museu.
 - *Presencials:* Coneix el Museu.



CLASE 8.ª



0N4989321

- **Programa Coneix la Potabilitzadora:**
D'on ve l'aigua de l'aixeta?, Coneix la potabilitzadora de Sant Joan Despi, Un matí a la potabilitzadora, La potabilitzadora pas a pas.
- **Programa Compartim un Futur (AMB):**
Aigua per a tothom, Recorregut virtual a l'EDAR del Baix Llobregat, L'aventura de l'aigua, Coneix millor l'aigua, Visita combinada a la Casa de les Aigües i a l'EDAR de Montcada i Reixac, Coneix els aqüífers de Catalunya.

El 2025, els continguts digitals han obtingut **3.696.478 visualitzacions**, difosos a través de YouTube, Facebook, Instagram i, per primera vegada, TikTok.

- **Programa educatiu d'estiu**
Durant el mes de juliol, el Museu ofereix activitats educatives i lúdiques per als casals d'estiu, perquè infants i joves puguin explorar l'aigua i la sostenibilitat de manera vivencial. El 2025 hi han participat un total de **1.887 infants**:
 - **Programa 3–7 anys:** Aquaplay, El Jardí de les Aigües.
 - **Programa 8–14 anys:** Portem aigua, Factoria de l'aigua.

CSR: ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 SBM-2, S4-4

5.1.2.2. Espai Aigua

L'ésser humà sempre ha organitzat la seva vida al voltant de l'aigua com a motor del desenvolupament. La dependència d'aquest recurs va obligar a crear l'anomenat *cicle antròpic de l'aigua*: captar-la del medi natural, adequar-la per al nostre ús, transportar-la on la necessitem i retornar-la al medi.

Però l'augment constant de la població en zones urbanes ha convertit aquesta tasca en un repte. La demanda creixent d'aigua i la seva escassetat, també creixent, ens empeny a reinventar el cicle, apostant per la innovació, l'estalvi i la reutilització. A aquest repte dediquem l'Espai Aigua, un esdeveniment itinerant educatiu adreçat a infants en el qual poden descobrir el cicle antròpic de l'aigua i com, entre tots, podem tenir cura d'aquest recurs tan valuós.

Aquest 2025, l'Espai Aigua ha visitat 32 districtes i municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona.

CSR: ESRS S4-4

5.1.2.3. Curses i esdeveniments esportius

Amb l'objectiu de fomentar el consum d'aigua de l'aixeta i reforçar missatges de qualitat d'aquesta aigua, la companyia, durant el 2025, ha participat en més de 10 esdeveniments esportius on ha posat a l'abast dels participants punts d'avitallament d'aigua amb gots compostables i opció de càrrega de cantimplores. D'aquesta manera, s'ha evitat la generació de residus i s'ha contribuït a la sostenibilitat de l'esdeveniment.

Esdeveniments esportius amb participació: Mitja Marató de Barcelona, Marató de Barcelona, Caminada Solidària Barcelona Magic Line, Torneig Godó, Cursa Nocturna de l'Hospitalet, Torneig Tram, Cursa de la Mercè, Festa del Fitness, Triatló de Barcelona, Cursa Bombers, Cursa Jean Bouin, Cursa Contra el Càncer i Cursa dels Nassos.

CSR: ESRS S4-4

5.1.3. Iniciatives ciutadanes i promoció del territori

Col·laboracions de proximitat amb entitats ciutadanes

És essencial establir relacions pròximes que promouen la col·laboració activa amb entitats ciutadanes (associacions de veïns, casals de barri, cases regionals o comunitats estrangeres, etc.). Aquesta proximitat i contacte directe propicia la construcció de relacions sòlides i de confiança, essencials per a una comunicació efectiva i per resoldre problemes i abordar les inquietuds de la comunitat de manera oportuna.

La col·laboració amb aquestes entitats també ens ajuda a impulsar la participació ciutadana en l'avaluació de projectes i serveis de la companyia.

El vincle estret amb els diversos col·lectius que conformen la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona ens permet considerar aspectes culturals, lingüístics i socials per proporcionar un servei inclusiu i de qualitat adaptat a cada grup.

Aquestes relacions ens permeten comprendre les necessitats de la comunitat, fomentar la participació ciutadana, adaptar-nos a les particularitats culturals i socials, i enfortir les nostres accions en benefici de la societat.

La proximitat i la col·laboració activa entre Aigües de Barcelona i aquestes entitats són fonamentals per generar un impacte social positiu i permet, a més, sensibilitzar la ciutadania d'una manera directa i efectiva sobre l'ús responsable de l'aigua.



CLASE 8.ª



0N4989322

Finalment, la proximitat ens permet conèixer de primera mà iniciatives de diverses entitats i institucions que promouen el desenvolupament econòmic, social i cultural del territori, enforteixen la vida comunitària i fomenten la cohesió social, valors amb els quals la companyia s'identifica i es compromet a impulsar.

Xerrades en entitats ciutadanes locals

Durant el 2025, des d'Aigües de Barcelona hem dut a terme 10 xerrades en diverses entitats ciutadanes sobre el consum responsable de l'aigua, l'impacte del canvi climàtic, detalls rellevants sobre la factura de l'aigua, bonificacions i ajudes disponibles, entre altres aspectes fonamentals.

Aquestes interaccions contínues ens brinden una oportunitat valuosa per comprendre de primera mà les necessitats i preocupacions de la ciutadania. El coneixement adquirit a través d'aquestes converses ens permet millorar tant els nostres serveis com les nostres estratègies comunicatives, adaptant-nos de manera més efectiva a les demandes i expectatives dels nostres usuaris.

Aquest compromís social amb la comunitat és un pilar fonamental d'Aigües de Barcelona. A través d'aquestes xerrades i el nostre esforç constant per estar a prop de la ciutadania, busquem no sols informar, sinó també escoltar i respondre de manera efectiva a les inquietuds i necessitats dels nostres grups de relació.

CSRD: ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 SBM-2, ESRS S4-4

5.1.4. Patrocinis i mecenatges

Aigües de Barcelona patrocina diferents tipus d'activitats i participa en diverses iniciatives d'interès general. Les accions de patrocini o mecenatge estan vinculades a l'àmbit d'activitat d'Aigües de Barcelona i en promouen els valors. A més, estan compromeses amb el cicle integral de l'aigua i el medi ambient, amb el desenvolupament sostenible i amb les persones en situació de vulnerabilitat. Així, en línia amb el propòsit d'Aigües de Barcelona, aquestes accions pretenen:

- Apropar l'aigua de l'aixeta a la ciutadania, normalitzar el gest de beure-la i reforçar el missatge de qualitat d'aquesta aigua, fomentant els hàbits saludables, com el de beure aigua de l'aixeta en les curses i esdeveniments en els quals participa, fent, a més, l'avitallament més sostenible i de proximitat.
- Canviar el futur, ja sigui col·laborant en el desenvolupament socioeconòmic del territori, promovent iniciatives vinculades al talent emprenedor dels joves, a la millora de la qualitat de vida de les persones en risc d'exclusió, al foment de les disciplines STEM o a l'empoderament i visibilitat de la dona en els diferents àmbits de la societat.
- Fer de les ciutats un lloc millor per viure, promovent iniciatives vinculades a la cultura, l'educació i sensibilització, així com a la promoció de l'esport divers i inclusiu.

Per tal de garantir la transparència, el compliment legal i dels procediments interns, se segueix en tot moment la "Política de patrocini i mecenatge" de l'empresa, aprovada en el Consell d'Administració del 23 de novembre de 2022, i que és un annex del "Model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals d'Aigües de Barcelona".

Els criteris d'actuació d'aquesta Política responen als principis ètics i de responsabilitat corporativa i social que regeixen el desenvolupament de l'activitat de l'empresa.

La "Política de patrocini i mecenatge" està regulada i supervisada pel seu Comitè de Patrocinis. Aquest Comitè està format per un mínim de 3 membres de la Direcció, d'àmbits funcionals diferents, un dels quals és el *Compliance Officer* d'Aigües de Barcelona, com a membre permanent. El Comitè es reuneix periòdicament i, entre altres assumptes, verifica la consistència i l'encaix en la Política de les diferents propostes d'accions a les quals donar suport.

La informació sobre patrocinis es recull a l'apartat de transparència del web d'Aigües de Barcelona, que està a disposició de la ciutadania i els grups de relació.

Patrocinis (*)	2025	2024	2023
Euros	610.770	564.549	653.483
Nombre d'accions	158	150	134

(*) Imports comptabilitzats en diners, espècie i costos de gestió.

CSRD: ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 SBM-2, ESRS S4-4



CLASE 8.ª



0N4989323

5.1.5. Voluntariat corporatiu

El voluntariat corporatiu a Aigües de Barcelona contribueix a fomentar el sentiment de pertinença, les relacions enriquidores entre companyes i companys, i dona la possibilitat de conèixer de primera mà la realitat del nostre entorn i contribuir a millorar-la. A més, permet posar al servei de la societat els coneixements i capacitats del nostre equip humà, contribuint així a la resolució de reptes socials. El programa de voluntariat està alineat tant amb l'estratègia i el propòsit de la companyia com amb les necessitats del territori i les motivacions dels treballadors i treballadores, i forma part del Pla d'Acció Social 2024-2026.

Durant el 2025 s'han dut a terme 16 accions de voluntariat amb la participació de gairebé 140 persones que hi han dedicat més de 450 hores. D'entre les accions, destaquen les següents:

- **Projecte Coach amb la Fundació Èxit**

Aquesta iniciativa de voluntariat corporatiu busca orientar i motivar joves en situació de vulnerabilitat social, provinents d'experiències de fracàs escolar, mitjançant el coaching. El programa destaca pel seu enfocament professional i d'impacte, treballant competències clau i facilitant la participació de perfils diversificats. És especialment transformador, tant per als voluntaris com per als joves que hi participen.

Aigües de Barcelona hi ha participat per sisena vegada, amb 17 persones voluntàries que han acompanyat els joves durant 6 sessions. Aquesta experiència ha permès als participants descobrir el món de l'empresa, interactuar amb la plantilla i potenciar el treball en equip.

- **Formacions per al programa ONA**

Aquest 2025 s'han impartit formacions en Aigua Sostenible i Educació Financera dirigides a les persones beneficiàries del programa ONA i impartides per treballadors i treballadores d'Aigües de Barcelona. La formació en Aigua Sostenible busca conscienciar sobre l'estalvi d'aigua, l'eficiència energètica i l'economia circular, i explica també conceptes clau de les factures i les ajudes disponibles.

La formació en Educació Financera ofereix coneixements bàsics per fomentar l'estalvi i una planificació financera a llarg termini. En total hi han participat 5 voluntaris, i se n'han beneficiat 48 persones del programa ONA.

- **Mentoria a persones amb diversitat intel·lectual**

En col·laboració amb la Fundació Quiero Trabajo, 13 persones voluntàries han realitzat una mentoria individualitzada en una jornada a fi de potenciar l'ocupabilitat de persones amb diversitat intel·lectual mitjançant acompanyament personalitzat.

- **Gran Recapte del Banc dels Aliments**

Col·laboració en un supermercat, realitzant recollida d'aliments i informació als compradors al punt de recollida per a la donació posterior d'aliments a famílies en risc de vulnerabilitat. També s'ha participat en el posterior triatge d'aliments. Un total de 14 persones voluntàries participen en l'acció.

- **Voluntariat ambiental**

S'han realitzat diverses accions dins del projecte corporatiu BiObserva (observació aus) i hem realitzat una activitat de recuperació de dunes al municipi de Castelldefels, a fi de consolidar-ne la conservació com a defensa contra la regressió costanera i per millorar la biodiversitat local. En activitats mediambientals, hi han participat 40 persones voluntàries.

CSRD: ESRs 2 SBM-1, ESRs 2 SBM-2, ESRs S4-4

5.1.6. Càlcul del valor social integrat

Aigües de Barcelona realitza cada any el càlcul del valor social integrat (CVSI), a partir de la metodologia internacional Input-Output, adaptant-la a nivell regional, en col·laboració d'un expert independent (Consultora Valora).

El CVSI mesura l'aportació real del valor socioeconòmic integrat que la companyia genera i impulsa en la societat com a conseqüència de la seva activitat.

En aquest sentit, Aigües de Barcelona mesura l'impacte que la seva activitat genera sobre

- el PIB
- els llocs de feina

Aquest impacte el mesurem en diferents abasts geogràfics d'anàlisi, concretament a Espanya, a Catalunya i a l'àrea metropolitana de Barcelona.

Aquest impacte total té en compte l'impacte Directe (Aigües de Barcelona), l'impacte Indirecte (proveïdors d'Aigües de Barcelona) i l'impacte Induït (cadena de valor d'Aigües de Barcelona).



CLASE 8.ª



0N4989324

L'evolució d'aquest càlcul a l'àmbit espanyol els darrers 3 anys ha estat la següent:

Indicador	2025	2024	2023
Generació de riquesa per àrea geogràfica Espanya_Directe [milions d'€]	503,75	491,92	409,46
Generació de riquesa per àrea geogràfica Espanya_Indirecte [milions d'€]	274,70	241,14	245,06
Generació de riquesa per àrea geogràfica Espanya_Induït [milions d'€]	219,75	180,16	243,52
Generació de riquesa per àrea geogràfica Espanya_TOTAL [milions d'€]	998,20	913,22	898,04
Generació d'ocupació àrea geogràfica Espanya_Directe [FTE]	1.235,20	1.203,99	1.164,32
Generació d'ocupació àrea geogràfica Espanya_Indirecte [FTE]	5.726,20 (*)	6.928,35	5.934,62
Generació d'ocupació àrea geogràfica Espanya_Induït [FTE]	1.419,55	1.279,21	1.697,88
Generació d'ocupació àrea geogràfica Espanya_TOTAL [FTE]	8.380,95 (*)	9.411,55	8.796,82

(FTE): llocs de treball equivalent a temps complet.

(*) S'evidencia un increment sostingut any rere any de la capacitat de generar riquesa i llocs de feina. La disminució que s'observa el 2025 en la generació d'ocupació indirecta, i que afecta també el valor global, és deguda al fet que s'ha reclassificat el CNAE d'un dels proveïdors més significatius (ATL), que ha passat de considerar-se amb CNAE 84 "Administració Pública" a considerar-se amb el CNAE 36 "Captació, depuració i distribució d'aigua". Aquest nou CNAE té un coeficient multiplicador més baix pel que fa a la generació d'ocupació.

Nota: a la Memòria de Sostenibilitat 2025 es publicaran les dades de l'impacte a Catalunya i l'àrea metropolitana de Barcelona.

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

5.2. Una aigua sota control

La qualitat de les aigües de consum està regulada a tots els països de la UE per una mateixa normativa comunitària, la Directiva (UE) 2020/2184. Aquesta directiva pren com a base les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut (OMS) i es va transposar a Espanya mitjançant el Reial decret 3/2023 pel qual s'estableixen els criteris tecnosanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, el seu control i subministrament: aquest RD estableix, entre altres coses, el control dels paràmetres que s'han de mesurar.

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

A més, el nostre laboratori disposa d'un equip d'especialistes en el tast d'aigua —únic a Espanya i dels pocs que hi ha al món— que realitza estudis específics sobre el gust i l'olor de les aigües per controlar-les i millorar-les.

Aigües de Barcelona 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.

Dades significatives de qualitat de l'aigua

Grau de compliment de paràmetres amb rellevància sanitària (%)	2025	2024	2023
Compliment de paràmetres amb rellevància sanitària	100	100	100

Grau de compliment de paràmetres indicadors (sense impacte sanitari) (%)	2025	2024	2023
Qualitat fisicoquímica de l'aigua: determinacions fisicoquímiques conformes / total de determinacions fisicoquímiques per al control de la qualitat de l'aigua · (100)	99,92	99,85	99,94
Qualitat microbiològica de l'aigua: determinacions microbiològiques conformes / total de determinacions microbiològiques per al control de la qualitat de l'aigua · (100)	99,71	99,73	99,77

Controls efectuats	2025	2024	2023
Xarxa de distribució i transport (laboratori)	127.234	120.325	115.304
Xarxa de distribució i transport (equips en línia)	217.820	242.845	266.995
Total xarxa de distribució i transport	345.054	363.170	382.299
Depuració (EDAR)	107.030	104.540	103.120
Conca del Llobregat	94.835	92.896	96.819
Nombre d'analitzadors en línia a la xarxa	233	229	225



CLASE 8.ª



0N4989325

Actuacions destacades

- **Actuacions relatives a la sequera/increment de la resiliència**

Tot i el final de la greu sequera viscuda durant els anys anteriors, durant el 2025 s'han continuat tota una sèrie d'actuacions destinades, d'una banda, a dotar l'empresa d'una major **resiliència** davant de futurs episodis similars i, de l'altra, a aportar nous recursos al sistema, garantint sempre el mateix nivell de qualitat en l'aigua subministrada.

- La **reutilització indirecta d'aigües regenerades per a potabilització (IPR)** a l'ETAP de Sant Joan Despí només va ser necessària a inicis d'any i es va interrompre al mes de març.
 - No obstant això, s'ha mantingut la vigilància continuada dels nivells d'**1,4-dioxà** a les aigües regenerades produïdes a l'ERA Baix Llobregat, que durant els darrers anys n'ha permès reduir de manera molt significativa els abocaments a les aigües residuals que es tracten a l'EDAR (modificació dels processos productius per part de les 2 indústries que l'abocaven), per tal de poder detectar possibles nous episodis d'abocament.
 - A banda de la potabilització indirecta IPR durant els primers mesos de l'any, aquest 2025 s'han continuat portant a terme aquelles estratègies de **recàrrega** que permeten incrementar la resiliència hídrica a la Vall Baixa i el Delta del Llobregat. En concret, fins al novembre del 2025, s'han recarregat 0,9 hm³ al pou 18 de Cornellà amb aigua filtrada per sorra; 0,4 hm³ d'aigua regenerada, procedent del tractament terciari de l'EDAR del Baix Llobregat, a les basses d'infiltració de Sant Vicenç dels Horts (vegeu projecte **MARCLAIMED**), i 1,1 hm³ d'aigua procedent del tractament terciari avançat de l'EDAR del Baix Llobregat a la barrera hidràulica contra la intrusió salina.
 - Pel que fa a la gestió eficient dels nivells de **trihalometans (THMs)**, a part d'establir com a estratègia de reducció l'aportació d'aigua dessalinitzada a les zones de la xarxa amb major impacte potencial de formació d'aquests compostos, durant aquest 2025 també s'han aprofitat recursos alternatius disponibles (pous Gavà IV i Otero Pedrayo) amb la mateixa finalitat. El control dels THMs s'ha reforçat amb la posada en servei d'un nou analitzador online a la zona de Castelldefels. D'altra banda, es continuen estudiant alternatives als recursos actuals i modificacions de les instal·lacions o de la seva operació per minimitzar el risc d'increment d'aquests compostos a l'aigua distribuïda.
 - Durant l'any 2025 s'ha continuat amb la caracterització de les aigües al llarg del **Rec Comtal**, i s'ha obtingut l'informe favorable per part de l'Autoritat Sanitària de cara a la modificació del punt de captació d'aquest recurs, per tal d'ubicar-lo al final del canal obert a la sortida del Reixagó de la casa de la Mina.
 - També s'ha continuat portant a terme la caracterització de tots aquells recursos del pol Besòs que han d'acabar formant part de la **futura ETAP Barcelona**, des dels recursos subterranis com el nou pou 5B fins a la futura captació superficial del riu Besòs.
 - A nivell de l'**ETAP Estrella 2**, s'ha mantingut una vigilància intensiva del rendiment del **carbó actiu del filtres provisionals**, per tal de garantir en tot moment una eliminació suficient dels PFAS (i plaguicides) presents en les aigües dels pous en ús. Es tracta d'un tractament temporal a l'espera de la imminent posada en marxa de la nova ETAP Estrella.
- **Altres actuacions en ETAPs per millorar la qualitat de l'aigua**
 - Enguany s'ha posat en marxa de manera definitiva el pretractament amb **permanganat potàssic**, complementari al diòxid de clor, amb l'objectiu de reduir els nivells de clorats a l'aigua produïda.
 - D'altra banda, gràcies als serveis especialitats de l'empresa **AMOZONE**, s'ha portat a terme un estudi en profunditat del funcionament de l'etapa d'**ozonització** de l'ETAP Sant Joan Despí, incloent el modelatge de dinàmica de fluids computacional (CFD) i incorporant, a la vegada, la cinètica de les reaccions que s'esdevenen en l'etapa d'ozonització. Aquests resultats han estat claus per tal de fer una proposta d'optimització tant de la infraestructura com dels elements del control d'aquesta etapa de tractament, amb els objectius claus de millorar la difusió d'ozó, la transferència de massa, la minimització de subproductes i la reducció de microcontaminants, assegurant en tot moment la desinfecció corresponent.
 - S'ha posat en funcionament nou analitzador en continu per monitoritzar la qualitat microbiològica de diferents fases de l'aigua de l'ETAP Sant Joan Despí (equip *Bactosense*), el primer d'aquest tipus que s'incorpora a la planta de tractament.



CLASE 8.ª



0N4989326

- **Climate-Resilient Water Safety Plans**

Aquests darrers anys, Aigües de Barcelona ha fet progressos significatius en l'adaptació dels seus *Water Safety Plans* (WSP) als efectes del canvi climàtic, especialment en resposta a la sequera. Aquesta actualització s'ha nodrit de l'experiència adquirida amb la implementació de la Reutilització Potable Indirecta (IPR), que implica el tractament d'aigua a l'Estació Regeneradora d'Aigua del Baix Llobregat i la seva barreja posterior amb l'aigua del riu Llobregat abans de ser potabilitzada. S'ha dut a terme una avaluació exhaustiva de contaminants, incloent-hi paràmetres microbiològics, químics i emergents. Els WSP i *Sanitation Safety Plans* (SSP) existents s'han actualitzat per incloure nous riscos associats a la sequera i l'ús d'aigua regenerada, establint noves consignes de funcionament i mesures preventives.

Aigües de Barcelona està treballant en el desenvolupament i la implementació dels **Climate-Resilient Water Safety Plans** (CR-WSP) a tot el seu àmbit de gestió. Aquests plans no només abordaran la sequera, sinó també altres casuístiques derivades del canvi climàtic com pluges torrencials i el deteriorament de la qualitat dels recursos hídrics. Un element central d'aquesta iniciativa és l'estudi i implementació de la **Recàrrega Gestionada d'Aqüífers (MAR)**. Al febrer del 2025 s'ha començat un Doctorat Industrial per avaluar l'impacte dels diversos efectes del canvi climàtic en els recursos d'aigua subterrània i superficial de la conca del Llobregat. Paral·lelament, s'ha iniciat la participació en la iniciativa **ClimAdapt** de Veolia, un programa que té com a objectiu desenvolupar estratègies d'adaptació climàtica, reforçant la resiliència dels sistemes hídrics davant els reptes del canvi climàtic.

- **Projecte MARCLAIMED: recàrrega amb aigües regenerades**

El projecte **MARCLAIMED** és un projecte europeu *Horizon* que treballa per integrar els recursos hídrics alternatius (AWR: *Alternative Water Resources*) en la recàrrega gestionada d'aqüífers (MAR: *Managed Aquifer Recharge*), contribuint d'aquesta manera a incrementar la resiliència hídrica davant del canvi climàtic a l'àrea metropolitana de Barcelona.

Dins d'aquest projecte, s'està portant a terme un seguiment exhaustiu de la recàrrega amb aigua regenerada, procedent de l'estació de regeneració del Baix Llobregat, a les **basses de Sant Vicenç dels Horts**. Els resultats analítics obtinguts han permès portar a terme l'elaboració d'un *Sanitation Safety Plan* (SSP) adaptat a aquest ús específic de l'aigua regenerada. Així mateix, s'ha treballat, juntament amb els stakeholders, en l'acceptació social d'aquest tipus d'estratègies.

- **Adaptació al RD 3/2023 i el nou Pla de Vigilància autonòmic**

Al desembre del 2020 es va aprovar la Directiva (UE) 2020/2184 sobre la Qualitat de les Aigües de Consum, que posteriorment va ser transposada a l'estat espanyol al gener del 2023 mitjançant el *Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro* (BOE-A-2023-628).

Aigües de Barcelona porta anys treballant en la implantació de les diferents novetats (nous requeriments) de la Directiva abans que entrés en vigor i enguany s'ha finalitzat la implantació d'alguns requeriments addicionals del RD 3/2023 que encara no havien entrat en vigor, així com del nou **Pla de Vigilància** de Catalunya (capítols editats fins a la data): concretament, durant el 2025 s'ha obtingut l'acreditació **ISO 17025** per part d'ENAC dels compostos AMPA i Glifosat i d'una nova llista de plaguicides per donar compliment al **Pla de Vigilància** de Catalunya (requeriment sobre l'anàlisi de plaguicides autoritzats i no autoritzats).

Quant a l'adaptació de les infraestructures de tractament a les noves exigències normatives, com s'ha comentat, s'ha posat en marxa definitivament el sistema de dosificació de permanganat potàssic al pretractament de l'ETAP de Sant Joan Despí i s'ha entrat en la fase final de les obres de construcció de la **nova ETAP Estrella**, per garantir que es podrà tractar un volum superior d'aigua, complint amb total seguretat els límits fixats a la Directiva i al RD per als PFAS, i també amb el *valor paramètric* que el nou RD va reduir per a alguns plaguicides.

- **Servei City Sentinel: control de SARS-CoV-2 i virus d'interès a les aigües**

El Laboratori d'Aigües de Barcelona ha mantingut la vigilància de la presència del virus SARS-CoV-2 a les aigües residuals per RT-qPCR amb freqüència setmanal a les 6 depuradores de l'àmbit metropolità. Enguany s'ha portat a terme un ajust dels punts de col·lectors mostrejats, i s'ha incrementat el nombre de paràmetres controlats, tenint en compte les indicacions de la nova Directiva Europea de Tractament d'Aigües Residuals Urbanes (Directiva (UE) 2024/3019, coneguda com a *Directiva TARU*): variants de SARS-CoV-2, enterovirus, virus de la polio i virus influenza. D'altra banda, s'han incorporat alguns paràmetres recomanats per l'OMS, concretament els virus transmesos per mosquits: Chikungunya, Dengue



CLASE 8.ª



ON4989327

i Febre del Nil. Tota la informació generada es pot visualitzar a la plataforma de visualització i d'anàlisi de dades *City Sentinel Salut* i es comparteix amb els reguladors i les autoritats sanitàries i municipals.

A més, dins del marc del conveni de recerca amb la **Universitat de Barcelona** (Grup de *Virus Entèrics*) per a la recerca i control de virus en el cicle integral de l'aigua, es manté el control d'Enterovirus (cultiu), Rotavirus, Norovirus i Adenovirus en les mostres de les entrades de les EDARs, així com de diferents etapes del tractament potabilitzador i de regeneració.

● **Resistència a Antibiótics (ISGlobal)**

La resistència a antibiòtics constitueix ja un dels principals problemes de salut pública en la societat actual. Enguany s'ha finalitzat el projecte de recerca amb el grup especialista de la institució **ISGlobal**, sobre la presència i eliminació de **bacteris resistents a antibiòtics (ARBs)** i **gens de resistència (ARGs)** en el cicle integral de l'aigua, que ha permès avaluar la seva presència al llarg de les seves fases, així com els efectes dels diferents tractaments aplicats.

A resultes d'aquest projecte, s'han posat a punt internament les analítiques de qPCR per a la monitorització de 3 gens de resistència a antibiòtics, concretament els betalactàmics, sulfonamides i tetraciclins, considerats com a antibiòtics àmpliament usats en tractaments d'infeccions de l'àmbit clínic. Durant aquest 2025 s'han dut a terme analítiques a les entrades i sortides de les 6 EDARs de l'àmbit metropolità reportant els seus valors, així com l'eficiència en la seva eliminació, a la plataforma *City Sentinel Salut*.

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

5.3. Pròxims als nostres clients

5.3.1. Experiència de client

Superar les expectatives dels clients en la qualitat i l'excel·lència dels serveis és un objectiu que perseguim any rere any a Aigües de Barcelona. Actualment, ens trobem en un punt en què el servei d'atenció al client ha aprofitat totes les oportunitats que l'era digital ofereix per apropar-nos a la ciutadania, millorar l'experiència del client i agilitzar els processos i gestions.

Aigües de Barcelona, conscient d'aquesta realitat, té implantat el programa *Amb Tu*, el qual es basa en tres pilars:

- Els clients, al centre
- Digitals i sempre accessibles
- Atenció inclusiva i diversa (Compromesos amb la vulnerabilitat)

Nombre de clients	2025	2024	2023
Nombre de clients	1.323.648	1.314.997	1.304.777

Nombre de subministraments	2025	2024	2023
Llars	1.283.271	1.276.381	1.267.764
Indústries	8.466	8.445	8.255
Comunitats de veïns	51.554	50.987	50.222
Comerços	147.596	145.607	143.893
Serveis municipals	10.930	10.808	10.447
Suma	1.501.817	1.492.228	1.480.581

Refermem el nostre compromís amb els clients, posant-los al centre de la nostra estratègia i centrant tots els esforços a garantir una experiència de client òptima a través de qualsevol dels nostres canals d'atenció.

L'omnicanalitat en l'atenció al client és un fet distintiu d'Aigües de Barcelona, que posa a disposició dels clients els canals d'atenció següents, de manera que pugui atendre totes les tipologies d'usuaris d'avui en dia i donar-los la millor resposta.

Aigües de Barcelona disposa d'un centre d'atenció telefònica gratuït per atendre les avaries, amb servei permanent (24 hores al dia, 7 dies a la setmana); un altre centre d'atenció telefònica amb opció gratuïta, que atén de dilluns a divendres de 8 a 20 hores, per realitzar les gestions comercials amb tota la comoditat i sense necessitat de desplaçar-se; quatre oficines d'atenció presencial, per oferir als clients que ho desitgin un tractament personalitzat a



ON4989328

CLASE 8.ª

les seves necessitats; una oficina mòbil itinerant per 19 municipis on Aigües de Barcelona gestiona l'abastament i no té una oficina fixa; l'Àrea de Clients de la web, un espai on realitzar tots els tràmits i gestions de manera ràpida i senzilla; la mateixa web, un canal per a l'autogestió, amb continguts clars i de caire divulgatiu que permeten l'autogestió per part del client, amb una eina molt útil com és el xatbot, que permet interactuar amb un bot intel·ligent que facilita respostes a les preguntes, i l'app de l'Àrea de Clients, per gestionar tots els tràmits del contracte des de l'aplicació al mòbil.

CSRD: ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 SBM-2

Sota el paraigües de la nostra estratègia d'experiència al client "Amb tu", treballem en 3 pilars estratègics:

5.3.2. El client, al centre

L'escoltem, l'entendem i l'acompanyem. Adaptem la nostra operativa per prestar el millor servei i la millor experiència. Aigües de Barcelona es preocupa d'avaluar de manera continuada el servei que presta, i aquesta avaluació és una eina imprescindible per a la implementació contínua de millores en els seus processos i de detecció de quins aspectes i atributs són més importants per als clients.

L'any 2025 es consolida el model d'Escolta Activa, que es va iniciar el 2022, per avaluar en temps real la satisfacció dels nostres clients. Obtenim enquestes en temps real sobre la qualitat de l'atenció al telèfon, la web i les oficines. Els clients responen al moment què els ha semblat la gestió del seu tràmit i com ha estat el tracte rebut per l'agent.

Durant el 2025 s'han realitzat un total de 435.882 enquestes d'escolta activa, amb un percentatge de resposta del 32,74%.

Aquestes avaluacions es penjen en una plataforma que ens permet tenir resultats immediats i també ens permet actuar molt més ràpid davant de qualsevol descontentament d'un client.

Aquestes són les avaluacions més significatives obtingudes per canals :

Enquestes d'escolta activa	2025		2024		2023	
	Valor NSS (*) acumulat	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)	Valor NSS (*) acumulat	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)	Valor NSS (*) acumulat	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)
Global	71,4 %	4,54	65,07 %	4,60	63,00 %	4,59
Trucada	66,76 %	4,55	65,81 %	4,61	63,49 %	4,59
Visita	57,63 %	4,58	62,32 %	4,58	58,11 %	4,49
Web	32,51 %	4,19	37,03 %	4,24	34,97 %	4,22

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

L'any 2025 està implantada l'escolta activa a tots els canals existents, incloent també les valoracions de les videotrucades i l'oficina mòbil, i les opinions dels clients que reben trucades per part d'Aigües de Barcelona per resoldre qualsevol cas.

Igualment, seguim realitzant anualment l'Enquesta sobre el servei que presta Aigües de Barcelona: 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 per part d'Aigües de Barcelona, i es classifiquen els diferents atributs per l'ordre de prioritat que els atorguen els clients.

El 2025 hem obtingut un índex de satisfacció dels clients de 7,72 sobre 10, i Aigües de Barcelona és una de les empreses de serveis més ben valorades per la ciutadania.

Evolució satisfacció dels clients	2025	2024	2023
Índex de satisfacció	7,72	7,72	7,55

Finalment, dins d'aquest capítol, cal destacar les sessions de diàleg per conèixer les seves principals necessitats i expectatives, i d'aquesta manera, poder definir i cocrear iniciatives que millorin la qualitat de vida de les persones.

- Trobades amb organismes oficials, juntes arbitral, organismes de consum i OMICs.
- Trobades amb els principals gremis d'instal·ladors de l'àmbit (Gremi de Barcelona) i creació del canal d'atenció específic per al col·lectiu d'instal·ladors.



CLASE 8.ª



0N4989329

- Taules de treball amb el Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona i creació del canal d'atenció específic per a aquest col·lectiu.
- Sessions amb grans consumidors i grans clients, enfocades a millorar l'eficiència dels seus tràmits a través d'un canal de contacte exclusiu i únic.

Posar el client en el centre, escoltar-ne les inquietuds i analitzar la tendència de la seva satisfacció ens permet durant el 2025 seguir amb l'equip de proactivitat: continuem analitzant els casos d'insatisfacció a través de l'eina d'escolta activa i així som capaços de trucar als nostres clients per revertir la situació de disconformitat. A més, abordem els casos amb moltes interaccions i que no acaben de resoldre el tràmit. I finalment, ens anticipem a una possible reclamació per fuita quan detectem un excés de consum destacat en la propera factura del client, trucant-lo per alertar-lo i oferint-li la possibilitat d'aturar el càrrec bancari.

Implantació de millores en els processos de contractació (altes, baixes i canvis de nom) per simplificar els passos i la documentació requerida.

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

5.3.3. Digitals i sempre accessibles

Potenciem els canals d'atenció digitals. Som més àgils, flexibles i eficients

Els nostres clients cada cop aposten més per canals digitals, com es pot comprovar en l'evolució del nombre de tràmits realitzats per cadascun dels nostres canals. Això ens obliga a treballar constantment per garantir que donem resposta a aquestes necessitats, oferint canals i solucions cada vegada més àgils, flexibles i eficients.

A dia d'avui un dels nostres objectius és incrementar el nombre d'usuaris registrats a l'Àrea de Clients de la nostra web. Per això treballem constantment en la implementació de millores en aquest apartat. I d'altra banda, també creiem important ampliar el nombre de clients amb factura digital, que decideixen prescindir de la factura en paper. El 2025, hem realitzat una campanya dirigida als usuaris registrats a l'Àrea de Clients, però que no tenen activada la factura digital, per tal d'incrementar els usuaris amb factura digital en lloc de factura en paper.

Canals d'atenció digital	2025		2024		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%
Contractes alta Àrea de Clients (Web)	728.110	48,46 %	677.955	45,38 %	621.626	41,98
Contractes amb Factura Digital	534.024	35,55 %	486.751	32,58 %	419.642	28,34

Per garantir que donem resposta als nostres clients amb solucions digitals, disposem d'una app d'Aigües de Barcelona, basada en l'experiència d'usuari de l'Àrea de Clients de la web, que garanteix una actualització constant dels continguts i els tràmits.

A més, el 2025 s'ha consolidat la implantació en l'ús de whatsapp business per a determinades gestions per tal de facilitar al client determinats *journeys* d'experiència de client i oferir nous canals digitals avançant cap a una omnicanalitat madura.

Projectes destacats:

- **Nou CRM (Customer Relationship Management):** L'obsolescència tecnològica de l'entorn SIEBEL podia comportar riscos operatius. Per aquest motiu, aquest any 2025 s'ha realitzat una migració a Salesforce Service Cloud, una eina Blueprint VEOLIA pel CRM (programari destinat a gestionar la informació dels clients), líder a nivell mundial en format SaaS (model de distribució de programari on el suport lògic i les dades utilitzades s'allotgen en servidors d'una companyia de tecnologies d'informació i comunicació (TIC), als quals s'accedeix per Internet) i líder clar en les anàlisis de consultores com Gartner.

Aquest canvi també ha servit per implementar millores operatives, i fer un salt qualitatiu en els processos d'atenció al client, implantant una omnicanalitat real, una visió 360 del client i contracte i més agilitat en la gestió. Així com s'ha implementat una centraleta pròpia que obre la porta a donar molts més serveis i, alhora, redueix el risc de continuïtat al no dependre de la infraestructura d'un proveïdor per a un procés vital per a l'atenció al client. Les millores que han permès la implantació d'aquesta eina en l'experiència de clients han estat, entre d'altres:

- Reconeixement del client quan truca i obre fitxa 360 del client. Veure les seves gestions i continuar gestions allà on les ha deixat o amb el mateix agent.
- Gravació de totes les trucades sortints a l'eina i la transcripció de totes les trucades, permetent anàlisis per bots i IA de la qualitat a l'atenció i acompliment de procediment d'atenció.



CLASE 8.ª



ON4989330

- Bot per informar de tancament de distribució sense parlar amb agents només pel reconeixement del telèfon.
- Eliminació en els processos de contractació de la necessitat d'apantallar a sistemes base (SICAB) per finalitzar la contractació i realitzant tota la gestió des del mateix Salesforce, eficientant el procés i el temps d'atenció al client.
- Possibilitat de deixar gestió a mitges i reprendre-la on estava sense tornar a donar tota la informació.
- Possibilitat de descarregar factures de contractes de baixa.
- Descàrrega de la factura sense accedir a l'Àrea de Clients a través de la notificació de factura.
- Domiciliació de correspondència transaccional des de l'Àrea de Clients.
- Cita prèvia preferent per a majors de 65 anys.
- Nous canals: WhatsApp i notificacions Push.
- Possibilitat d'enviar avisos per a clients no registrats a l'Àrea de Clients.
- Nous accessos: tercers autoritzats, administradors de finques.
- Millora del seguiment de la contractació d'escomeses.

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

5.3.4. Compromesos amb la vulnerabilitat

Situem les persones al centre de la nostra activitat i treballem per garantir una atenció inclusiva que tingui en compte totes les situacions de vulnerabilitat: econòmica, digital, de comprensió, d'accessibilitat i també les derivades del risc d'exclusió residencial. Donem resposta a les necessitats de totes les persones, sense excepció.

Aigües de Barcelona no vol deixar ningú enrere en l'atenció als clients, per això disposem de mesures específiques per trencar amb totes les barreres existents, especialment les que afecten els col·lectius més vulnerables, incloses les persones i famílies en risc de perdre l'habitatge o amb dificultats severes per mantenir-ne les condicions bàsiques:

- Atenció a persones amb bretxa digital perquè les persones no familiaritzades amb les tecnologies tinguin una atenció personalitzada i prioritària.
- Agents facilitadors de l'experiència de client a les nostres oficines.
- Atenció prioritària per a persones grans a les oficines.
- Formació a tota la plantilla en l'atenció a persones grans.
- Atenció en diferents idiomes. Consolidem els nous idiomes d'atenció al client per als canals anteriorment descrits. Del català i castellà, passem a tenir també anglès, mandarí, àrab i urdú, per arribar a més persones i superar les barreres idiomàtiques.
- Atenció a persones amb discapacitat a través d'un servei de videointerpretació en llengua de signes catalana i amb oficines 100% accessibles.
- Oficina mòbil ubicada al centre d'alguns municipis per fer gestions sense cita prèvia i sense desplaçaments.
- Ús de comunicacions clares en totes les comunicacions per garantir que tothom comprèn el que diem.
- Atenció específica i coordinació amb serveis socials municipals per donar suport a persones i famílies en situació de vulnerabilitat econòmica severa o en risc d'exclusió residencial, garantint informació clara sobre ajuts, mesures de protecció i procediments per evitar situacions de desconexió del servei.

Garantir l'accés universal a tots els nostres canals, comproment-nos amb els més vulnerables, ens ha permès durant el 2025 implementar les millores següents:

- Renovació del certificat d'AENOR que ens acredita com a empresa compromesa en l'atenció per a persones grans.
- Consolidar del model d'atenció telefònica en diferents idiomes ampliant la franja de l'anglès a tot l'horari de telefonia comercial.
- Renovació de l'acreditació d'accessibilitat a les quatre oficines fixes presencials, a l'oficina mòbil i a la web.
- Desplegament del manual de comunicacions clares i orals, adaptant itineraris telefònics, argumentaris i manuals, i reforçant la comunicació orientada a persones en situació de vulnerabilitat, incloses aquelles en risc d'exclusió residencial.

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



CLASE 8.ª



0N4989331

5.3.5. Bonificacions i ajuts

Aigües de Barcelona té un compromís ferm amb les persones i amb la garantia d'un accés universal a l'aigua. Per això, impulsem diversos mecanismes de suport i programes socials per facilitar el pagament del rebut, reduir situacions de vulnerabilitat i promoure un ús responsable i sostenible de l'aigua.

Treballem en estreta col·laboració amb els serveis socials i els punts d'assessorament energètic dels municipis per agilitzar i facilitar els tràmits a aquelles persones que es troben en una situació de vulnerabilitat econòmica. Aquesta coordinació bilateral ens permet actuar amb rapidesa quan identifiquem una possible situació de vulnerabilitat.

Bonificacions i ajuts	2025	2024	2023
Famílies amb Tarifa Social	68.043	64.637	60.987
Tarifa Social (M€) (*)	13,1	11,1	8,6

(*) L'increment significatiu de l'import bonificat per la Tarifa Social es deu, d'una banda, a l'aprovació d'un augment en les tarifes aprovades des del 2023 (fruit de l'increment del preu de la compra d'aigua, dels costos de gestió de sequera i altres costos operatius), i d'altra banda, a l'increment natural del nombre de famílies en situació de vulnerabilitat.

Tipologia de bonificacions i ajuts

Tarifa Social

Mecanisme estructural amb l'objectiu de facilitar que les llars en situació de vulnerabilitat puguin fer front al pagament del rebut de l'aigua.

Aquesta Tarifa Social suposa una **bonificació del 100% de la quota de servei, del preu tram 1 i del preu tram 2, del concepte "subministrament d'aigua"**. El volum d'aigua inclòs en els trams 1 i 2 es considera com el consum sostenible i responsable que ha de realitzar una llar, segons l'Organització Mundial de la Salut (OMS). Assegurem així una factura assequible a tothom.

Qui pot beneficiar-se'n?

La Tarifa Social està destinada als següents col·lectius:

- Famílies amb tots els seus membres a l'atur.
- Persones que perceben una pensió mínima.
- Persones o unitats familiars en situació de vulnerabilitat econòmica, segons la normativa vigent, o que disposen d'un informe dels serveis socials municipals que acrediti el risc d'exclusió residencial.

Bonificació per a més de tres persones

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

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

Se'n poden beneficiar les **llars amb més de 3 persones empadronades al domicili**.

Flexibilitat en els pagaments

Disposem de mecanismes de flexibilització **adreçats a tothom, com ara la modificació del dia de cobrament**, adaptat a cada cas, per fer front al pagament de les factures d'una manera més còmoda.

Altes sense dret d'ús

Respecte a les altes de subministrament, el reglament del servei autoritza l'entitat subministradora a donar d'alta el servei a persones o unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial encara que no puguin acreditar el dret d'ús sobre un habitatge, sempre que compleixin dos requisits essencials: estar empadronats al domicili al qual es presta el subministrament i que disposin d'un informe dels Serveis Socials de l'Ajuntament del seu municipi en què es reconeix que la persona i el seu nucli familiar es troben en risc d'exclusió residencial i que existeix urgència social que ho justifica.

Altes sense dret d'ús	2025	2024	2023
Nombre	622	700	647



CLASE 8.ª



0N4989332

Protocols de pobresa energètica amb ajuntaments

Actualment hi ha un total de 21 protocols signats i vigents, i 2 en procés de renovació, signats amb diferents ajuntaments per actuar contra la pobresa energètica.

Problemàtica de l'excés de consum i suport en cas de fuites

En algunes llars en situació de vulnerabilitat, s'han detectat **consums excessius derivats de fuites o deficiències a les instal·lacions internes**.

Aquestes situacions poden provocar un augment sobtat i injustificat de la factura, sovint inassumible per a les famílies afectades.

Per aquest motiu, Aigües de Barcelona aplica una política de suport específica:

Quan una persona o família en situació de vulnerabilitat **repara la fuga, es bonifica el 100% de les factures afectades**, deixant-les ajustades a un **consum habitual o responsable**.

Així es garanteix que les persones vulnerables **no pateixin conseqüències econòmiques** per problemes tècnics sobrevinguts i es fomenta l'**eficiència i el manteniment responsable de les instal·lacions domèstiques**.

Projecte Llars a Punt

El programa **Llars a Punt** és una iniciativa social impulsada per Aigües de Barcelona per **abordar la vulnerabilitat hídrica** a l'àrea metropolitana de Barcelona.

Llars a Punt ofereix **suport econòmic i tècnic** a famílies en situació de vulnerabilitat afectades per **pèrdues d'aigua derivades del mal estat de les instal·lacions domèstiques**.

Poden beneficiar-se'n les persones **que ja són titulars de la Tarifa Social de l'aigua**, sempre que sol·licitin l'**ajuda a través dels serveis socials municipals o els PAE** (Punts d'Assessorament Energètic) dels seus municipis.

Actualment, el projecte està actiu **als ajuntaments de Barcelona, Sant Adrià de Besòs i Badalona**, amb la previsió d'ampliar-lo progressivament a altres localitats metropolitanes.

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

5.3.6. Gestió del deute

El 2025 es tanca amb un import de deute vençut de 42.146.464 €, que suposa un increment del 7,15% respecte a desembre del 2024, tenint en compte que a l'abril del 2025 es va dur a terme una cancel·lació de 2.508.536 € de deute i al novembre es va cancel·lar 1.243.187€ de deute.

Pel que fa a deute vençut en subministraments domèstics, aquest augment ha estat del 5%, i en subministraments comercials/industrials, del 33,6%.

Els contractes amb deute vençut han disminuït en un 3% respecte a l'any passat, i al tancament de 2025 n'hi ha un total de 92.459.

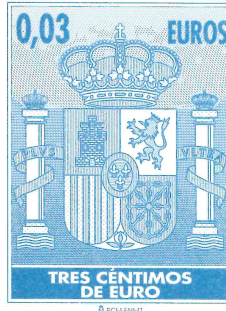
5.3.7. Requeriments i reclamacions

Requeriments	2025	2024	2023
Requeriments pels diferents canals de comunicació (OFEX, oficines, atenció telefònica, etc.) (*)	1.949.235	1.909.589	1.875.920

(*) 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	2025		2024		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%
Àrea de Clients (canals digitals) (*)	766.437	39,32	709.890	37,18	712.796	38,00
Oficines presencials	70.980	3,64	63.032	3,30	59.152	3,15
Atenció telefònica	1.015.105	52,08	1.048.056	54,88	1.021.924	54,48
Gestions internes (Back Office) (*)	80.490	4,13	84.786	4,44	81.289	4,33
Altres canals (*)	16.223	0,83	3.825	0,20	759	0,04
Total	1.949.235	100	1.909.589	100	1.875.920	100

(*) S'ha reestructurat la classificació respecte el reporting d'anys anteriors, amb l'objectiu que s'ajusti millor als diferents canals disponibles en l'actualitat. Per aquest motiu s'han recalculat els valors històrics 2023 i 2024 d'aquestes tres categories.



ON4989333

CLASE 8.^a

Requeriments generats durant l'any natural per tipologia	2025	2024	2023
Consultes	719.355	747.544	695.714
Reclamacions comercials	7.473	8.988	11.884
Reclamacions tècniques	39.850	40.159	41.924
Sol·licituds	1.182.285	1.112.583	1.126.002
Incompliments carta compromisos	272	315	396
Total	1.949.235	1.909.589	1.875.920

Reclamacions* comercials tancades	2025	2024	2023
Nombre de reclamacions	7.478	8.575	11.501
Favorables al client	1.610	3.333	4.015
Desfavorables al client	4.025	4.216	4.328
Altres	1.843	1.026	3.158

(*) 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	2025	2024	2023
Nombre de reclamacions	40.697	38.870	40.788

Reclamacions ateses en menys de 9 dies (*)	2025	2024	2023
%	97,53	99,03	99,77

(*) 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.

El compromís d'Aigües de Barcelona: la Carta de Compromisos

Els nivells d'eficiència en el servei prestat per Aigües de Barcelona no només constitueixen ràtios de seguiment internes per a la millora contínua, sinó que es posen en coneixement dels clients, en un exercici de transparència, a través de la Carta de Compromisos d'Aigües de Barcelona.

La Carta de Compromisos d'Aigües de Barcelona contempla:

- Reclamacions sobre la qualitat de l'aigua en un màxim de 24 hores.
- Compliment de cites concertades.
- Aigua en un màxim de 4 dies: instal·lació de l'equip de mesura en un màxim de 4 dies laborables.
- Reclamacions en un màxim de 10 dies.
- Lectura del comptador sense error.
- Avís immediat per excés de consum.
- Gestions comercials més habituals (canvi de titular, duplicats de factures, actualització de dades...) realitzades de manera immediata.

D'aquesta manera, Aigües de Barcelona valoritza la qualitat del servei que presta més enllà del compliment estricte del Reglament del Servei, assumint una responsabilitat explícita del seu compliment, 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.

Carta de Compromisos	2025	2024	2023
Municipis	23	23	23
Nombre de subministraments amb Carta de Compromisos	1.501.817	1.492.228	1.480.581
Nombre d'indemnitzacions segons la Carta de Compromisos (*)	107	108	249

(*) Aquest 2025 s'ha estabilitzat la disminució que vàrem veure el 2024, any en què hi va haver una disminució significativa en les indemnitzacions segons la Carta de Compromisos, ja que es van realitzar actuacions per tal de millorar en el temps de resposta en relació amb les comprovacions, així com una ampliació de l'horari pel que fa a les cites.

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



CLASE 8.ª



ON4989334

5.3.8. Assessor del Client, mediació per aconseguir solucions justes

La figura de l'Assessor del Client té com a propòsit atendre i resoldre de manera gratuïta les reclamacions dels clients. Analitzant de forma personalitzada cada reclamació, promou la mediació entre el client i l'empresa i actua amb imparcialitat. Manté un diàleg fluid i teixeix aliances amb organismes públics i privats que protegeixen els drets dels consumidors.

Permet disposar d'informació sobre les principals preocupacions de les persones respecte a la prestació del servei d'aigua que ofereix Aigües de Barcelona, i intercedeix perquè la companyia sigui cada dia més propera a les expectatives de la ciutadania. Alhora, suggereix accions de millora a l'empresa i canvis en els seus procediments, amb l'objectiu d'incrementar la satisfacció de la ciutadania.

Tota la informació sobre el seu funcionament es pot consultar a la web: <https://www.aiguesdebarcelona.cat/ca/web/guest/el-teu-servei-daiqua/assessor-del-client>

Reclamacions:

Assessor del client	2025	2024	2023
Reclamacions totals rebudes	341	146	77

Estat de les reclamacions a 31 de desembre de 2025	2025	2024	2023
Tancades	341	146	77
En curs	0	0	0

Reclamacions segons tipus (% sobre el total registrat)	2025	2024	2023
Consum d'aigua o fuga	45,75	47,26	55,84
Procés de contractació o canvi de nom	6,45	10,27	14,29
Conceptes facturats	6,20	10,27	7,79
Altres	36,00	28,09	20,78
Atenció al client	5,60	4,11	1,30

Reclamacions segons tipus de gestió realitzada (%) (*)	2025	2024	2023
Mediació	40,2	70,5	82
Assessorament	27,6	11,0	5
No acceptades	6,2	13,0	8
Transferides a l'empresa	25,8	3,4	4
Resolució Assessor del Client	0,20	2,1	1

Reclamacions segons resultat obtingut (%)	2025	2024	2023
Favorables o parcialment favorables	38,7	71,9	79
Neutres: assessoria	60,1	20,6	13
Desfavorables	0,2	4,1	4
Client no accepta proposta	1,0	3,4	4
Empresa no pot aplicar proposta	0	0	0

L'increment de reclamacions rebudes dels darrers dos anys es deu principalment que hem donat una major visibilitat a la funció de l'Assessor al Client, tant a nivell de web a l'espai de reclamacions, com a la informació que es dona a les oficines d'atenció al client i a l'atenció telefònica. I alhora, també al fet que hi ha hagut un increment remarcable de reclamacions degudes a la implantació de taxes de residus dins la factura de l'aigua (TMTR i TRR); per a aquests conceptes Aigües de Barcelona actua únicament com a entitat recaptadora i la competència directa en la gestió és dels ajuntaments. Aquests dos fets han provocat que augmentin les reclamacions classificades en les categories d'"Assessorament" i "Transferides a l'empresa" i també les classificades com a resultat obtingut "Neutres: assessoria", en relació amb les altres tipologies.



CLASE 8.ª



0N4989335

5.3.9. Monitorització del consum

Aigües de Barcelona disposa d'1.320.634 comptadors equipats amb telelectura, de manera que el 89,34% dels clients disposen d'aquest servei. Tenim l'objectiu de cobrir tot el parc de comptadors amb telelectura de cara a l'any 2030.

La telemesura aporta beneficis globals gràcies a una gestió hídrica activa, ja que en tenir més control sobre el consum de l'aigua, ajuda a fer-ne un ús més eficient, i també és beneficiós per a cada unitat de consum (nivell usuari) perquè es disposa de més informació del consum d'aigua.

Amb la telemesura disposem de les dades de lectures i consums horaris, informació amb la qual es factura el client i es poden desenvolupar serveis de valor afegit basats en la dada. Actualment, els clients amb telelectura al comptador disposen d'avisos configurables amb els quals poden detectar possibles fuites d'aigua o excessos de consum, a través de l'Àrea de Clients. En el context d'escassetat hídrica estructural en què operem, és clau oferir eines als clients per coneixe'n el consum i emprendre millores destinades a fer més eficient l'ús de l'aigua.

CSR: ESRS S4-4, E3-2

5.4. Cadena de subministrament responsable

Des d'Aigües de Barcelona impulsem la sostenibilitat de la nostra cadena de valor a través de la incorporació de criteris de sostenibilitat, tant socials com mediambientals, en els processos de contractació de la companyia. Apostem pel diàleg amb els nostres proveïdors establint relacions basades en els principis ètics d'integritat, igualtat de tracte, no-discriminació, transparència i concurrència, i sempre, dins del marc normatiu vigent.

Mantenim un contacte estret amb els nostres proveïdors que derivi en processos de cocreació i d'innovació. D'aquesta manera, fomentem un model comercial basat en la proximitat amb l'objectiu de generar valor econòmic, social i ambiental. La creació de valor permet sinergies en l'economia local i potencia la circularitat, allargant el cicle de vida dels recursos necessaris per prestar el servei del cicle integral de l'aigua i minimitzant la despesa en recursos.

CSR: ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 SBM-2, ESRS G1-2

5.4.1. Una cadena de subministrament compromesa i sostenible

El marc ètic de les nostres relacions es fonamenta en el respecte als drets humans, els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, el Codi ètic d'Aigües de Barcelona, els valors i compromisos de la Política de gestió integrada, la Política de desenvolupament sostenible, la Política de drets humans i, de manera específica, la Política de compres sostenibles, el Codi de conducta del proveïdor i les Condicions generals de contractació d'Aigües de Barcelona. L'acceptació de tots aquests aspectes per part dels proveïdors es realitza durant el procés d'homologació inicial o en el moment en què es formalitza la contractació específica.

En qualsevol cas, Aigües de Barcelona impulsa la compra sota criteris de sostenibilitat amb l'objectiu d'alinejar la cadena de valor amb l'estratègia de sostenibilitat de la companyia. Així, per garantir que les compres es facin sota criteris de sostenibilitat, tant socials com mediambientals, ens basem en:

- La Política de compres sostenibles, basada en els cinc principis de sostenibilitat: implicació social, governança, innovació i empoderament, acció climàtica i transparència i escolta activa.
- El Codi de conducta del proveïdor i les Condicions generals de contractació d'Aigües de Barcelona.
- La Guia d'aplicació de criteris socials i ambientals al procés de compres i contractació (selecció de la millor oferta d'acord amb aspectes socials i ambientals), així com les Fitxes de criteris de sostenibilitat per cada categoria de compra.
- La governança dels contractes amb criteris de sostenibilitat.

Enguany, Aigües de Barcelona s'ha adherit al *Programa de Capacitació: Proveïdors Sostenibles* promogut pel *Pacte Mundial de l'ONU (UN Global Compact)*, que té com a objectiu formar les cadenes de subministrament (proveïdors) de grans empreses sòcies en l'àmbit de la sostenibilitat, prenent com a referència els *Deu Principis del Pacte Mundial de l'ONU i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)*.

CSR: ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 SBM-2, ESRS G1-2

5.4.2. Selecció responsable de proveïdors

La companyia creu en la gestió dels proveïdors amb perspectiva a llarg termini, a través d'una selecció equitativa i transparent que permeti la traçabilitat completa del procés de compra.

CSR: ESRS G1-2



CLASE 8.ª



ON4989336

5.4.2.1. Homologació dels proveïdors

L'homologació dels proveïdors té com a objectiu final contribuir a garantir la qualitat dels subministraments i serveis. Per aconseguir-ho, cal comptar amb proveïdors que tinguin la qualificació, capacitat, compromís i organització suficients per respondre adequadament a les especificacions de compra o contractació.

Tenim establert un procediment d'homologació en el sistema de qualitat que assegura que els processos de contractació s'efectuïn amb una selecció adequada de proveïdors, d'acord amb els principis de capacitat i compromís.

Donat que és molt important tenir sempre identificats aquells proveïdors que poden impactar en la continuïtat de la nostra activitat, s'adopten tres nivells de risc:

- **Estratègics:** en cas d'indisponibilitat, afecta directament la prestació del servei essencial a curt termini (inferior a una setmana). La indisponibilitat afecta la continuïtat dels processos identificats com a crítics, segons l'anàlisi d'impacte realitzat (BIA).
- **Importants:** la seva indisponibilitat no afecta directament la prestació del servei, però coincidint amb altres indisponibilitats o davant d'escenaris adversos, poden afectar la prestació del servei.
- **Generals:** resta de proveïdors.

CSR: ESRS G1-2

5.4.2.2. Criteris sostenibles en els procediments de contractació

L'Agenda 2030 d'Aigües de Barcelona potencia l'adjudicació dels contractes amb criteris vinculats amb pràctiques que afavoreixin el desenvolupament sostenible (característiques mediambientals, polítiques socials, seguretat laboral...).

En aquest sentit, per impulsar els criteris socials i mediambientals en els processos de compres i contractació, es disposa de la *Guia d'aplicació de criteris socials i ambientals*. Aquesta guia recull les diferents fases de la contractació en què es poden establir criteris socials i mediambientals (directament a l'objecte del contracte, com a especificacions del plec tècnic, requeriments de solvència per participar-hi, criteris de valoració i adjudicació, i finalment, al contracte com a obligacions del proveïdor). Així mateix, es disposa de les principals *Fitxes de criteris de sostenibilitat* per categoria de compra, en les quals es detallen els criteris específics a contemplar i valorar, la seva ponderació relativa en l'adjudicació, així com les obligacions contractuals associades.

El nombre de procediments en els quals s'han inclòs criteris de sostenibilitat s'obté de la plataforma pròpia de gestió dels processos de contractació. D'aquesta manera, durant l'any 2025, en 99 dels procediments de contractació s'han incorporat criteris de selecció o valoració socials, mediambientals o d'eficiència energètica, corresponents al 60,0% del total licitat.

Licitacions	2025	2024	2023
Nombre de licitacions amb criteris de sostenibilitat	99	94	52

Ens hem fixat l'objectiu estratègic d'aconseguir que el 80% de l'import de totes les compres direccionables³ de la companyia es faci sota criteris de sostenibilitat l'any 2030. Actualment el percentatge es troba en el 62,64%.

CSR: ESRS G1-2

5.4.2.3. Compra amb valor social

Les empreses amb valor social són organitzacions que tenen com a objectiu generar beneficis socials o mediambientals, ja sigui finançant l'activitat d'una organització sense ànim de lucre, ocupant persones en situació de risc d'exclusió social o prestant els seus beneficis a emprenedors amb dificultats per accedir a préstecs d'inversors corrents.

El 2025, hem continuat amb el nostre compromís i hem efectuat compres a diferents empreses amb valor social: Plazy; ESCID- Grupo Sifu; Femarec; Taller Auria; Fundació privada Joia; Salta, empresa d'inserció; E.I. Saoprat; Formació i Treball empresa d'inserció; Trinijove empresa de inserció; E.I. l'Olivera Can Calopa per a la integració sociolaboral.

CSR: ESRS G1-2

³ Les compres direccionables són totes les compres de la companyia lligades a la cadena de subministrament, obres, serveis i subministraments, exceptuant compres com l'aigua crua, que es compra tota a ATL, pagaments a administracions públiques o associacions i serveis financers.



CLASE 8.ª



ON4989337

5.4.2.4. Compra local

Considerem primordial fomentar un model comercial basat en la proximitat amb l'objectiu de crear beneficis tant econòmics com socials i ambientals.

En aquest sentit, podem constatar l'alta aportació dels proveïdors locals (74,2%) en la prestació de materials i serveis a Aigües de Barcelona. La majoria de facturació de proveïdors no local es troba a Espanya (25,5%), i tan sols una facturació minoritària és de proveïdors estrangers (0,3%).

	2025	2024	2023
Compra local (%)	74,2	72,0	71,6

Compra local i no local	Nombre de proveïdors		
	2025	2024	2023
Local (província de Barcelona)	1.014	967	953
Resta Catalunya i Espanya	402	390	384
Internacional	48	36	35

Compra local i no local (M€)	2025	2024	2023
Local (província de Barcelona)	289,89	255,78	225,89
Resta Catalunya i Espanya	99,51	98,48	88,79
Internacional	1,16	0,81	0,67

La normativa d'aplicació en matèria de contractació obliga Aigües de Barcelona al llançament de processos de licitació que garanteixin la concurrència i la igualtat de tracte entre els diferents operadors. Aquest últim any, es manté la tendència a l'alça de l'indicador respecte al 2023, i es recuperen els nivells obtinguts en anys anteriors.

CSR: ESRS G1-2, S3-4

5.4.2.5. Certificació dels proveïdors

L'adopció d'indicadors clau a la Direcció de Compres i Aprovisionament, a través del seu propi quadre de comandament, monitoritza tot un conjunt d'indicadors tant interns com externs. Un dels blocs d'indicadors correspon a la certificació dels proveïdors en sistemes de gestió, com ara d'assegurament de la qualitat, de gestió ambiental i de salut i seguretat en el treball (ISO 9001, ISO 14001 i ISO 45001). Coincidint amb cada Comitè de seguiment trimestral dels indicadors, es fa una anàlisi i s'identifiquen els proveïdors als quals, donat el seu impacte en Aigües de Barcelona, convidem a valorar l'obtenció de la certificació com a oportunitat de millora.

A l'acabar l'any 2025 el percentatge és de:

% proveïdors certificats (*)	2025	2024	2023
Proveïdors amb ISO 9001	77,4	65,8	73,4
Proveïdors amb ISO 14001	76,0	64,5	71,7
Proveïdors amb ISO 45001	78,3	56,7	60,2

(*) Aquest indicador es calcula en base al volum de facturació.

Aquest últim any, es recupera la tendència alcista d'aquests indicadors, amb l'obtenció per part del contractista principal Aigües de Barcelona Serveis, Canalitzacions i Obres de les certificacions ISO corresponents.

CSR: ESRS G1-2

5.4.2.6. Avaluació dels proveïdors

Durant la vigència de la relació establerta amb Aigües de Barcelona, s'informa el proveïdor que serà sotmès a un control i seguiment de tots els aspectes contractuals, i que el seu acompliment serà avaluat periòdicament.

Amb tot, identifiquem tres nivells d'avaluació:

- Avaluació bàsica per als proveïdors generals
- Avaluació estàndard per als proveïdors importants
- Avaluació específica per als proveïdors estratègics



CLASE 8.ª



0N4989338

Els criteris d'avaluació que es mesuren són:

- Incompliment de termini
- Reclamacions operatives
- Temps de resposta de reclamacions
- Reclamacions sobre la qualitat del material o servei
- Nivell de servei segons percepció de l'usuari
- Gestió documental de coordinació d'activitats econòmiques (CAE)
- Registre RePro (registre proveïdors)
- Nota del proveïdor a RePro
- Scoring ASG
- Solvència econòmica
- Solvència tècnica segons percepció de l'usuari
- Auditoria efectuada per la companyia

El control dels proveïdors permet a la companyia garantir que aquests compleixen amb uns criteris mínims de sostenibilitat (reputació, qualitat, medi ambient, salut financera, i seguretat i salut en el treball).

En tot aquest procés comptem amb la plataforma Achilles (RePro), que ens ajuda a recopilar i validar les dades de proveïdors, mitgant riscos de manera global i propiciant la creació de cadenes de subministrament traçables, més segures, sostenibles i amb un acompliment millor.

En la darrera avaluació de proveïdors realitzada el 2024 es van avaluar 1.190 proveïdors, el 88% dels quals van obtenir una valoració alta (per sobre de 8 punts), mentre que el 12% restant va assolir una valoració mitjana (entre 6 i 8 punts). L'avaluació del 2025, en què s'estan avaluant un total de 1.241 proveïdors, es troba en procés al llarg dels primers mesos del 2026.

Avaluació de proveïdors	2025	2024	2023
Proveïdors avaluats	1.241	1.190	1.184
Valoració alta (8-10)	(*)	88%	92%
Valoració mitjana/alta (6-8)	(*)	12%	8%
Valoració baixa (menys de 6)	(*)	0%	0%

(*) En procés d'avaluació el 2025, els resultats es publicaran dins l'any en curs a la Memòria de Sostenibilitat.

Pel que fa al càlcul del valor ASG (Scoring ASG), aquest es realitza de forma alineada amb les noves directives en matèria de sostenibilitat. L'objectiu per al 2030 és el d'arribar al 80% de volum de facturació amb proveïdors amb els nivells de puntuació més elevats (A o A+).

Volum de compra certificada	2025	2024	2023
% ASG	52,9 (*)	57,8	58,1

(*) La baixada en l'indicador ESG 2025 respecte al 2024 és a conseqüència de l'impacte de la facturació de la UTE Obras Emergencia, la qual no disposa de certificació ESG, tot i que les empreses que la componen (Acsa i Aquambiente) sí que la tenen.

CSR: ESRs G1-2

5.4.3. Fomentem el diàleg

L'aposta pel diàleg i la participació amb tots els grups de relació de la companyia inclou directament tota la cadena de valor. En el marc del desplegament de l'estratègia de transparència, diàleg i proximitat de la companyia, es disposa de canals permanentment oberts, com ara els espais corresponents a la nostra pàgina web o el contacte a través de correu electrònic.

Com cada any, s'ha elaborat una enquesta d'expectatives dels nostres proveïdors que ens permet orientar millor la nostra relació cap a aquest grup de relació.

Enguany, Aigües de Barcelona ha reunit els seus principals proveïdors en la jornada de diàleg "Impacte de l'escenari geopolític actual a la cadena de subministrament", per tal de consolidar, construir i mantenir relacions sòlides, col·laboratives i de confiança amb un dels seus grups de relació més rellevants.

CSR: ESRs SBM-2, ESRs G1-2



ON4989339

CLASE 8.ª

5.4.3.1. Enquesta de necessitats i expectatives dels proveïdors

Dins la via del diàleg i la comunicació, una actuació rellevant és l'elaboració de l'enquesta anual, per tal de conèixer el grau de satisfacció i les necessitats i expectatives dels proveïdors.

S'han convidat 1.321 proveïdors de diverses categories, dels quals s'ha obtingut resposta de 207 (16%), que representen un 79,0% de la facturació total.

En general, les valoracions dels aspectes objecte de consulta habitual es mostren força consolidades. Concretament, els resultats del bloc d'*Informació i eines de relació amb Aigües de Barcelona* obtenen una nota mitjana de 7,32, en el bloc d'*Estratègia i sostenibilitat (ESG)*, de 7,15; en el bloc concernent a la *Relació i diàleg amb Aigües de Barcelona*, de 8,36 i, finalment, els aspectes relatius al bloc *Transparència i confiança* obtenen una nota mitjana de 9,1. En el bloc d'*Acció social i compromís comunitari* s'obté que el 53,1% dels proveïdors enquestats coneixen els programes d'acció social d'Aigües de Barcelona.

Cal destacar la valoració del Grau de satisfacció que suposa ser proveïdor d'Aigües de Barcelona, que obté una valoració de 9,41.

Els resultats d'aquesta enquesta es comparteixen, i es generen les accions específiques requerides per tal de donar resposta a les propostes i oportunitats de millora detectades. A més a més, de manera contínua i proactiva, es mantenen reunions periòdiques amb els principals proveïdors d'Aigües de Barcelona, en les quals s'expliquen les necessitats de contractació i s'escolta activament què ens poden aportar en contractes futurs a nivell social, mediambiental, d'innovació del sector i de digitalització del servei, entre altres aspectes.

CSR: ESRS SBM-2, ESRS G1-2

5.4.3.2. Jornada amb proveïdors

La jornada feta al juny del 2025 s'ha centrat en l'"Impacte de l'Escenari Geopolític Actual a la Cadena de Subministrament", per tal d'analitzar les amenaces globals que poden afectar preus i disponibilitat de subministraments, avaluar riscos geopolítics i vulnerabilitats compartides, i establir protocols de col·laboració i comunicació efectiva per anticipar-se a crisis i garantir la continuïtat de la cadena de subministrament.

A la sessió de treball han participat prop d'una trentena de proveïdors d'Aigües de Barcelona de set àmbits diferents (empreses de contractes i material hidràulic, serveis de transport i gestió de residus, productes químics, equips industrials, instrumentació i processos de control, sistemes d'informació, serveis de gestió de clients i d'energia) que, conjuntament amb personal d'Aigües de Barcelona, han identificat riscos i accions tenint en compte cinc escenaris hipotètics de canvis geopolítics (Guerra comercial Estats Units - Europa, conflicte armat que genera una crisi energètica, Tensió creixent entre Europa i Rússia, Progrés del proteccionisme a Europa i reculada de la globalització, Crisi entre la Xina i Taiwan).

CSR: ESRS SBM-2, ESRS G1-2

5.4.4. Gestió logística responsable al servei de l'operativa

La logística a Aigües de Barcelona, entesa com a forma de gestió del flux de materials que requereix l'operativa diària, busca l'eficàcia en la satisfacció de la demanda. Per assolir-la, resulta imprescindible portar a terme una planificació prèvia de les necessitats operatives així com la implementació de sistemes de control de la gestió que s'efectua.

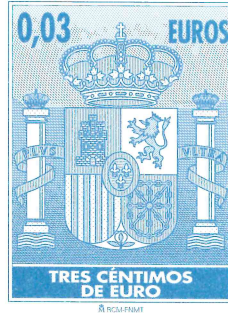
En aquesta línia de treball, durant l'any 2025 s'han consolidat els procediments operatius de l'àrea d'Abastament i d'Ecofactories, que permeten minimitzar els riscos associats a la gestió, així com sistematitzar la informació de gestió a disposició de les àrees operatives.

S'ha realitzat la implantació de la nova operativa logística a l'EDAR Besòs i EDAR Sant Feliu, que permeten una gestió correcta del magatzem i asseguren les necessitats operatives de les plantes.

S'ha redefinit el contingut de l'estoc de seguretat de material de xarxa segons les necessitats d'Aigües de Barcelona, i reubicat parcialment el material a les instal·lacions del proveïdor per tal d'eficientar l'operativa.

La implantació el 2025 de la nova eina d'inventari digital permet que el procés d'inventari de material propi sigui més àgil, robust i eficient.

CSR: ESRS G1-2

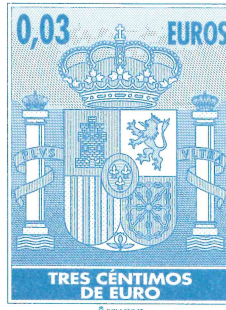


0N4989340

CLASE 8.ª

6. ÍNDEX DE CONTINGUTS REQUERITS PER LA LLEI 11/2018, DE 28 DE DESEMBRE, D'INFORMACIÓ NO FINANCERA I DIVERSITAT

CONTINGUT LLEI 11/2018	Pàgina	Criteri de reporting
MODEL D'EMPRESA		
Descripció del model d'empresa	5-6	GRI 2-1, GRI 2-6
Organització i estructura de l'empresa	6-9	GRI 2-2, GRI 2-6, GRI 2-9
Presència geogràfica	5-6	GRI 2-1
Objectius i estratègies	28-32	GRI 2-23
Principals factors i tendències que afecten l'evolució futura	4-5, 28-30, 62-67, 74-75	GRI 3-3
ESTRATÈGIA I GESTIÓ DE RISCOS		
Descripció de les polítiques que s'apliquen a la companyia	18-19	GRI 2-23
Resultats de les polítiques que s'apliquen a la companyia	19-25, 52, 55-59, 67, 70-72, 77, 97, 110-111	GRI 2-24
Principals riscos relacionats amb qüestions vinculades a les activitats de la companyia	10-14, 19-25, 58-61, 64-67, 74-82, 99-102, 106-107, 110-113	GRI 3-3
PERFIL DE L'INFORME D'INFORMACIÓ NO FINANCERA		
Marc de reporting utilitzat	4	GRI 2-3
Anàlisi de materialitat	34-36	GRI 3-2
QÜESTIONS MEDIAMBIENTALS		
Gestió ambiental		
Efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient, i si s'escau, la seguretat i salut	62-89, 99	GRI 3-3, GRI 2-27
Procediments d'avaluació o certificació ambiental	15-19, 77, 99, 112	GRI 2-23, GRI 2-27
Recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals	89-90	<i>Despeses de gestió i formació mediambiental segons criteris comptables</i>
Aplicació del principi de precaució	10	GRI 2-23
Quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals	82	<i>Llei 26/2007 de responsabilitat mediambiental</i>
Contaminació		
Mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient, tenint en compte qualsevol altra forma de contaminació atmosfèrica específica de l'activitat, inclòs el soroll i la contaminació lumínica	70-74, 76-82 La contaminació lumínica no és un tema material per a la companyia.	GRI 3-3
Economia circular i prevenció i gestió de residus		
Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de residus	30-31, 84-87	GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5 (2020)
Accions per combatre el malbaratament d'aliments	No és un tema material per a la companyia.	GRI 3-3
Ús sostenible dels recursos		
Consum d'aigua i subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals	30-31, 62-67, 74-75, 91	GRI 3-3, GRI 303-3 (2018)
Consum de matèries primeres	82-83	GRI 3-3, GRI 301-1
Consum directe i indirecte d'energia	67-70	GRI 302-1
Mesures per millorar l'eficiència energètica	67, 70	GRI 3-3, GRI 302-4
Ús d'energies renovables	68-70	GRI 302-1
Canvi climàtic		
Emissions de gasos amb efecte d'hivernacle	71-72	GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3



0N4989341

CLASE 8.ª

CONTINGUT LLEI 11/2018	Pàgina	Criteri de reporting
Mesures per adaptar-se al canvi climàtic	30-31, 64-67, 74-75	GRI 3-3, GRI 201-2
Objectius de reducció de gasos amb efecte d'hivernacle	31, 70-72	GRI 3-3
Biodiversitat		
Mesures per preservar o restaurar la biodiversitat	31, 41, 87-89, 98	GRI 3-3, GRI 304-3
Impactes causats per l'activitat	76-82	GRI 3-3, GRI 304-2
QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL		
Ocupació		
Nombre i distribució d'empleats per país, sexe, edat, classificació professional i modalitat de contracte de treball	44-45	GRI 2-7, GRI 405-1
Mitjana anual de contractes per modalitat de contracte desglossat per sexe, edat i classificació professional	46-47	GRI 2-7
Nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional	47	GRI 401-1
Remuneracions mitjanes per sexe, classificació professional i edat	53-54	Criteri intern
Bretxa salarial	53-54	Criteri intern: diferència entre al salari dels homes i el de les dones dividit entre el salari dels homes
Remuneració mitjana de consellers i directius	53-54	Criteri intern
Implantació de polítiques de desconexió laboral	57	GRI 3-3
Percentatge d'empleats amb discapacitat	54	GRI 405-1
Organització del treball		
Organització del temps de treball	32, 56-57	GRI 3-3
Nombre d'hores d'absentisme	59	Criteri intern
Mesures per facilitar la conciliació	56-57	GRI 3-3
Seguretat i salut		
Condicions de seguretat i salut en el treball	57-61	GRI 403-1, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5 (2018)
Nombre d'accidents de treball	32, 58	GRI 403-9 (2018)
Índex de freqüència per sexe	58	Criteri intern
Índex de gravetat per sexe	58	Criteri intern
Malalties professionals per sexe	58	GRI 403-10 (2018)
Relacions socials		
Organització del diàleg social	50-51	GRI 3-3
Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius per país	50-51	GRI 2-30
Balanç dels convenis en el camp de la seguretat i salut	58-61	GRI 3-3, GRI 403-4 (2018)
Mecanismes i procediments dels quals disposa l'empresa per promoure la implicació dels treballadors en la gestió de la companyia, en termes d'informació, consulta i participació	50-51	GRI 2-29
Formació		
Polítiques implementades en el camp de la formació	49-50	GRI 404-2
Quantitat total d'hores de formació per categories professionals	49	Criteri intern
Accessibilitat universal persones amb discapacitat		
Accessibilitat universal persones amb discapacitat	31, 54-55, 105-106	GRI 3-3
Igualtat		
Mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes	32, 52-53	GRI 3-3
Plans d'igualtat i mesures adoptades per promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe	32, 52-53, 55	GRI 3-3, GRI 2-23



0N4989342

CLASE 8.ª

CONTINGUT LLEI 11/2018	Pàgina	Criteri de reporting
Integració i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	31, 54-55, 93, 105-106	GRI 3-3
Política contra tot tipus de discriminació i, si s'escau, de gestió de la diversitat	31-32, 45-46, 52, 54-55, 93 105-106	GRI 3-3, GRI 2-23
INFORMACIÓ SOBRE EL RESPECTE ALS DRETS HUMANS		
Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans	15-18, 23-24, 112-113	GRI 3-3, GRI 2-23, GRI 2-26
Prevenició dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos	23-24	GRI 3-3, GRI 412-2, GRI 2-23, GRI 2-26
Denúncies per casos de vulneració de drets humans	24	Criteri intern
Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'OIT relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva	23-24	GRI 3-3, GRI 2-23
Eliminació de la discriminació a la feina i l'ocupació	23-24	GRI 3-3, GRI 2-23
Eliminació del treball forçós o obligatori	23-24	GRI 3-3
Abolició efectiva del treball infantil	23-24	GRI 3-3
INFORMACIÓ RELATIVA A LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN		
Mesures per prevenir la corrupció i el suborn	19-22	GRI, 2-23, GRI 2-25, GRI 2-26
Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	25	GRI 2-23, GRI 2-25, GRI 2-26
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	91-92	GRI 201-1, GRI 413-1
INFORMACIÓ SOBRE LA SOCIETAT		
Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible		
Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local	32, 91-99	GRI 3-3, GRI 203-2
Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori	32, 91-99, 110-112	GRI 3-3
Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests	32-37, 114	GRI 3-3, GRI 413-1
Accions d'associació o patrocini	97	GRI 3-3, GRI 2-28, GRI 201-1
Subcontractació i proveïdors		
Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals	110-111	GRI 2-6, GRI 2-24
Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental	110-113	GRI 2-6, GRI 2-24, GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 414-1
Sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes	112-114	GRI 3-3, Criteri intern
Consumidors		
Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors	31, 99-102	GRI 3-3, GRI 416-1, GRI 417-1
Sistemes de reclamació	107-109	GRI 2-16, GRI 2-25
Queixes rebudes i resolucions	107-109	GRI 2-25, Criteri intern
INFORMACIÓ FISCAL I TRANSPARÈNCIA		
Beneficis obtinguts país per país	26	GRI 207-4
Impostos sobre beneficis pagats	26	GRI 207-4
Subvencions públiques rebudes	26	GRI 201-4



CLASE 8.^a



0N4989343

El present Estat d'informació no financera, que forma part de l'Informe de Gestió d'Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. corresponent a l'exercici 2025, elaborat segons estableix la llei 11/2018 de 28 de desembre, d'informació no financera i diversitat, formulat, en informe separat, pel Consell d'Administració de la Societat en data 17 de març de 2026, consta de 117 folis de paper timbrat de l'Estat, classe 8^a nombres 0N4989226 a 0N4989342, tots dos inclosos, i en els folis de la mateixa classe 8^a nombres 0N4989343 a 0N4989345 en els quals figuren les signatures dels Consellers i Conselleres que el subscriuen.

Barcelona, 17 de març de 2026

Sr. Miquel Roca i Junyent
President

Sra. Marta Colet Gonzalo
Vicepresidenta

Sociedad General de Aguas de Barcelona,
S.A.U. (persona física representant,
Sr. Felipe Campos Rubio)
Conseller delegat

Sr. Geoffroy Cartier
Conseller



CLASE 8.^a



ON4989344

Sra. Estefanía Collados López de María
Consellera

Sra. Montserrat Coldeforns i Sol
Consellera

Sr. Carlos Cruz Corpas
Conseller

Sr. Antoni Fogué i Moya
Conseller

Sra. Therese Jamaa
Consellera

Sra. Clara Navarro Colomer
Consellera



CLASE 8.^a



0N4989345

Sra. Marta Palacio Canal
Consellera

Sra. Esther Real Saladrigas
Consellera

Sr. Cosme Sagnier Guimón
Conseller

Sr. Isidre Sierra Fusté
Conseller

Sr. Daniel Tugues Andrés
Conseller

Sr. Rafael Villaseca Marco
Conseller