

MEMÒRIA

Sostenibilitat ASG 2025



Aigües de
Barcelona

La gestió responsable



- 01 Estratègia d'impacte en el territori i les persones
- 02 Aigua, clima i resiliència del territori
- 03 Compromís amb la societat
- 04 Governança responsable, ètica i transparent
- 05 Annex

Carta del director general d'Aigües de Barcelona, Ignacio Escudero



Ignacio Escudero
Director general d'Aigües de Barcelona

El context hídric que vivim avui a Catalunya ens situa, aparentment, en un període de certa tranquil·litat. Les precipitacions registrades durant els darrers mesos han estat superiors al que és habitual i han permès recuperar de manera significativa les reserves d'aigua. Tanmateix, aquesta millora conjuntural no pot fer-nos perdre de vista la realitat estructural amb què convivim. La conca mediterrània pateix un dèficit hídric crònic que el canvi climàtic accentua de manera progressiva. Només cal recordar que fa poc més d'un any sortiem de la sequera més intensa registrada al nostre territori.

Aquest context ens obliga a actuar amb responsabilitat i visió de futur. Per això, des d'Aigües de Barcelona seguim impulsant, en coordinació amb les administracions públiques, un ambiciós pla d'inversions orientat a anticipar-nos a episodis de sequera futurs, diversificar els recursos hídrics disponibles i reforçar la resiliència de les infraestructures del cicle integral de l'aigua.

En aquest sentit, el pol Besòs és un dels projectes estratègics per als propers anys. L'objectiu és replicar-hi l'esquema d'èxit de regeneració d'aigua desenvolupat al pol Llobregat i incrementar considerablement la capacitat de producció. Durant l'any 2025 hem avançat en les obres d'ampliació de la planta potabilitzadora Besòs-Trinitat, que permetran recuperar el Rec Comtal com a recurs d'abastament d'aigua i captar, per primer cop, aigua superficial del Besòs. I pel que fa al pol Llobregat, estem a punt de culminar les obres de la planta potabilitzadora Estrella, que reforçaran la resiliència del sistema d'abastament en períodes de sequera i garantirán l'aprofitament de tota l'aigua disponible amb la màxima qualitat.

Paral·lelament, aquest any hem avançat de manera significativa en la digitalització del cicle integral de l'aigua a través del PERTE Ressona, una iniciativa reconeguda pel Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic pel seu caràcter innovador, integral i multiplicador.

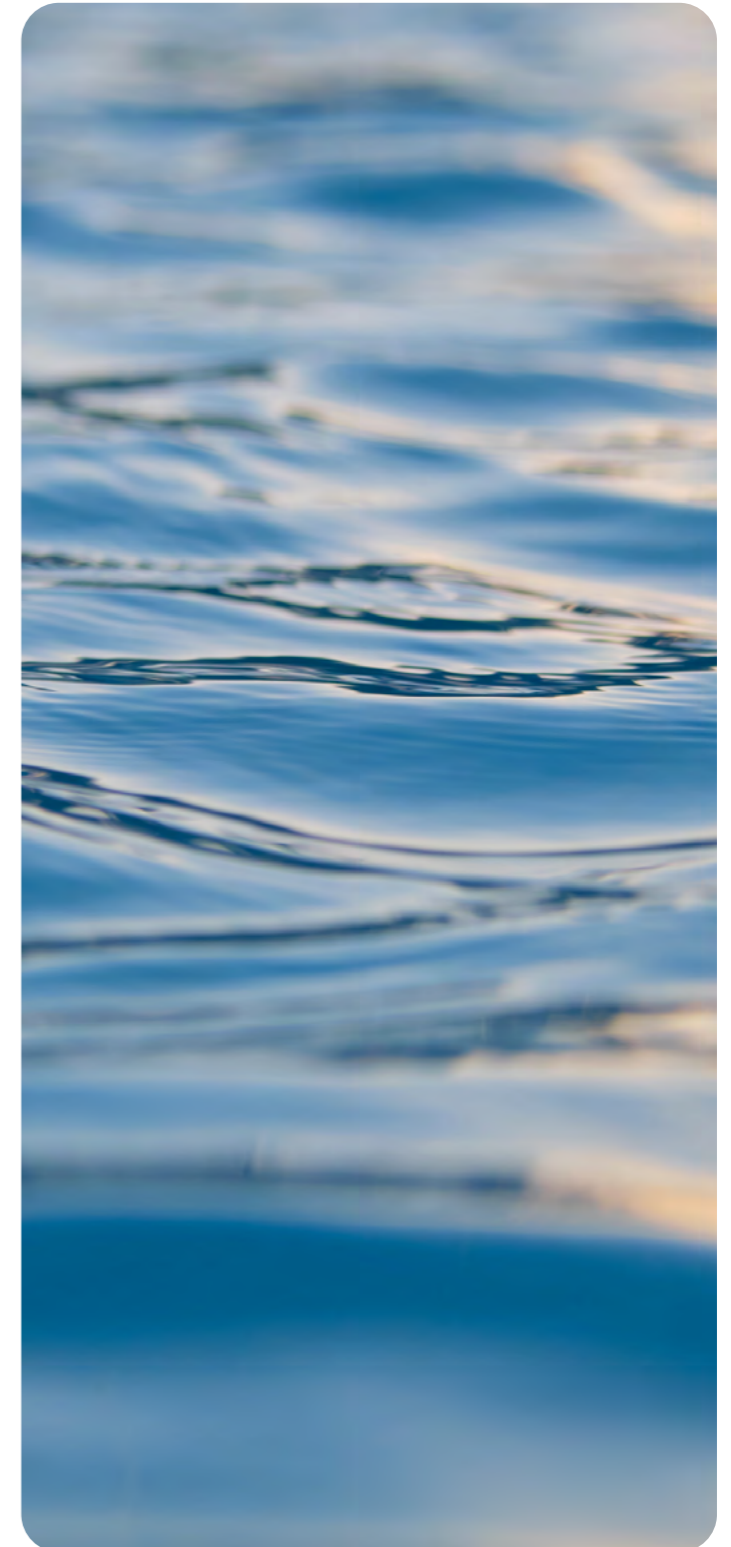


La innovació, juntament amb la digitalització, és un altre dels pilars de la nostra estratègia. El 2025 vam destinar 5,8 milions d'euros a aquesta àrea i vam impulsar més de 60 iniciatives i 15 reptes de cocreació. Però més enllà de les xifres, el que realment ens defineix és el model que hem construït: un ecosistema d'innovació obert, flexible i orientat a generar un impacte ambiental i social positiu.

Amb l'objectiu d'assolir el nostre propòsit, hem impulsat el compromís social amb més de 257 iniciatives que han beneficiat mig milió de ciutadans i ciutadanes del territori Metropolità. A través d'aliances publicoprivades i socials, seguim desenvolupant programes transformadors que donen resposta a les necessitats específiques del territori.

I finalment, m'agradaria destacar el progrés assolit en la transformació de la relació amb els nostres clients. El 2025 ha estat un any clau per culminar la implantació del nou entorn Salesforce, una palanca que ens permet fer un salt qualitatiu en l'atenció al client mitjançant una omnicanalitat real, una visió 360° del client i una gestió més àgil de tots els processos relacionats amb l'experiència de servei.

En definitiva, continuem avançant amb una mirada clara: garantir un servei essencial amb la màxima qualitat, contribuir a la sostenibilitat del territori i reforçar la resiliència del nostre sistema d'aigua davant els reptes presents i futurs.



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



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

A Aigües de Barcelona compartim un mateix propòsit. Des de cada àmbit de responsabilitat, treballem amb un objectiu comú: aportar valor a la societat i contribuir, de manera decidida, a millorar la qualitat de vida de totes les persones, sense excepció, avançant alhora cap a un futur més verd i sostenible. Els Objectius de Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides ens serveixen de brúixola i orienten les nostres accions cap a un model més just, resilient i inclusiu. Les aliances, al seu torn, ens permeten multiplicar l'impacte i avançar amb més solidesa.

La nostra ambició és clara: volem ser un agent de transformació social i ambiental. Per això, impulsem solucions innovadores per fer front al canvi climàtic i garantir la disponibilitat d'aigua al territori Metropolità, en qualsevol context. Seguim treballant, de la mà de l'administració, per reforçar la resiliència de les nostres instal·lacions i augmentar la capacitat de producció amb nous recursos com l'aigua regenerada. A més, apostem decididament per la innovació i la digitalització com a eines clau per afrontar l'emergència hídrica i avançar cap a la descarbonització i la neutralitat climàtica.

I més enllà de la gestió responsable de l'aigua, a Aigües de Barcelona fa temps que treballem per promoure una societat més justa, sostenible i solidària. Amb aquest compromís, desenvolupem programes socials d'impacte que contribueixen a millorar l'ocupació, el benestar i la salut de les persones, especialment d'aquelles que es troben en situació de més vulnerabilitat.

Durant el passat 2025, gràcies a 60 iniciatives d'acció social desplegades en 13 municipis, en col·laboració amb 46 entitats socials i 12 administracions, hem generat un impacte positiu en més d'11.000 persones. A més, hem garantit l'accés a l'aigua a més de 68.000 llars en situació de vulnerabilitat, gràcies a la tarifa social de l'aigua.

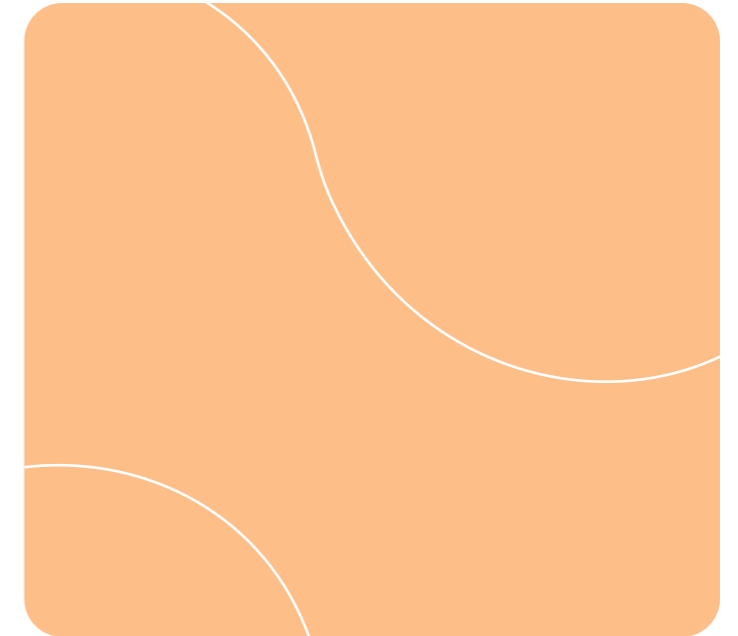
Mirant cap al futur, som plenament conscients de la magnitud dels reptes que tenim per davant: el canvi climàtic, l'escassetat d'aigua, les noves expectatives socials, la transformació digital o la complexa situació geopolítica global. Són desafiaments exigents que requereixen respostes valentes, innovadores i responsables.

Però també tenim motius sòlids per afrontar-los amb confiança. Comptem amb una trajectòria de prop de 160 anys al servei del territori, amb el coneixement i la tecnologia necessaris, i sobretot, amb un equip humà excepcional. Tenim la confiança de milions de persones i un propòsit clar que ens guia en cada decisió.

Per això, el meu compromís és ferm i la meua confiança en totes les persones que formem aquesta organització és absoluta. Us encoratjo a continuar treballant amb passió, amb excel·lència i amb sentit de responsabilitat. A seguir cuidant les persones, protegint el medi ambient i contribuint a fer de les nostres ciutats espais més habitables, inclusivament i sostenibles.

Som Aigües de Barcelona. Som molt més que aigua: som desenvolupament sostenible, som motor de progrés per al territori, som compromís amb el medi ambient i amb les persones. Som present i som futur.

Amb rigor i vocació de servei, i amb la innovació, la seguretat, el medi ambient i les persones com a pilars fonamentals, estic convençut que continuarem sent un referent en la gestió del cicle integral de l'aigua.



Un context d'escassetat hídrica estructural

El Mediterrani afronta una transformació profunda del seu equilibri hídric. **L'augment sostingut de les temperatures**, la irregularitat creixent del règim de precipitacions **i la major freqüència d'episodis de sequera configuren un escenari en què la disponibilitat d'aigua esdevé** un dels principals reptes ambientals, socials i econòmics del nostre temps.

A Catalunya, i especialment a l'àrea metropolitana de Barcelona, la nova realitat s'ha fet especialment evident durant els darrers anys. **Els períodes prolongats de sequera i la disminució dels recursos hídrics disponibles, alternats amb períodes de pluges intenses**, han situat els sistemes d'abastament i sanejament sota una pressió creixent, posant de manifest la necessitat d'avançar cap a un **model de gestió més resilient, diversificat i adaptat al nou context climàtic**.

Més enllà de la variabilitat pròpia del clima mediterrani, **el canvi climàtic està alterant de manera estructural el cicle hidrològic**, amb projeccions que apunten a una reducció progressiva dels recursos hídrics disponibles i a una major recurrència d'episodis extrems. Aquest escenari exigeix **repensar la planificació i la gestió de l'aigua**, reforçant les infraestructures, la governança i les capacitats d'anticipació per garantir la resiliència hídrica del territori.

En aquest context, la **gestió sostenible del cicle integral de l'aigua** adquireix una rellevància estratègica per al desenvolupament econòmic, social i ambiental del territori. **La reutilització de l'aigua, la millora de l'eficiència hidràulica, la diversificació de fonts de subministrament i la innovació tecnològica** esdevenen elements clau per reduir la dependència de la pluja i garantir la disponibilitat d'aigua per a la ciutadania, l'activitat econòmica i els ecosistemes.

Amb gairebé **160 anys d'experiència en la gestió del cicle urbà de l'aigua**, Aigües de Barcelona treballa en estreta col·laboració amb les administracions públiques i amb els diferents agents del territori per **anticipar-se als reptes derivats de l'escassetat hídrica estructural del territori en què opera**, i contribuir a reforçar la resiliència del sistema Metropolità. En aquest marc, la companyia impulsa **solucions basades en l'economia circular, la digitalització i la innovació**, orientades a optimitzar l'aprofitament dels recursos disponibles i avançar cap a un **model de gestió de l'aigua més sostenible, robust i preparat per als reptes del futur**.





Fites destacades de l'any

Medi ambient

Durant l'exercici s'han invertit **59,6 M€ en actuacions ambientals i 32,3 M€ addicionals en despeses de protecció ambiental**, donant prioritat a les inversions encaminades a reforçar la resiliència hídrica per garantir el subministrament d'aigua en qualsevol circumstància.

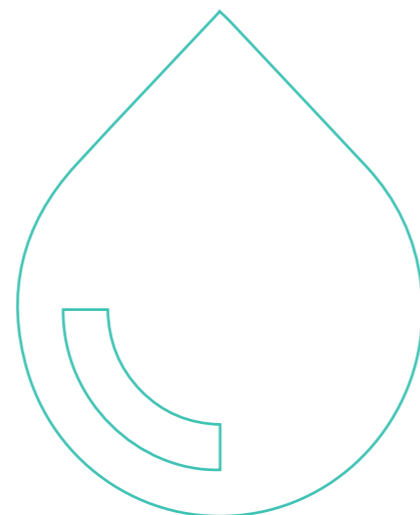
Hem avançat en les **obres d'ampliació de l'ETAP Besòs-Trinitat**, que permetran recuperar el Rec Comtal com a recurs d'abastament d'aigua i captar, per primer cop, aigua superficial del Besòs.

Al pol Llobregat estem a punt de culminar les **obres de l'ETAP Estrella**, que reforçaran la resiliència del sistema d'abastament en períodes de sequera i garantirán l'aprofitament de tota l'aigua disponible amb la màxima qualitat.

Comptem amb un **elevat rendiment de la xarxa del 85,81%**, fruit de les inversions i de la millora contínua en la gestió dels nostres processos.

Aigües de Barcelona ha valoritzat el **97,75% dels residus generats** (98,11% a les EDARs i 78,41% a les ETAPs), avançant cap a un model d'economia circular.

Hem assolit **percentatges de valorització superiors al 70% en les sorres de depuració**, gràcies a una iniciativa implantada el 2024 que ha permès transformar un residu complex en un recurs aprofitable, mitjançant la valorització de la seva fracció inorgànica per a la producció d'àrids.





El consum energètic del 2025 ha provingut en un **96,2% de fonts renovables**, consolidant l'aposta per la descarbonització.

Els darrers tres anys **hem triplicat la generació d'energia fotovoltaica** a les nostres instal·lacions, fruit del pla d'aixecament d'oportunitats dut a terme el 2020.

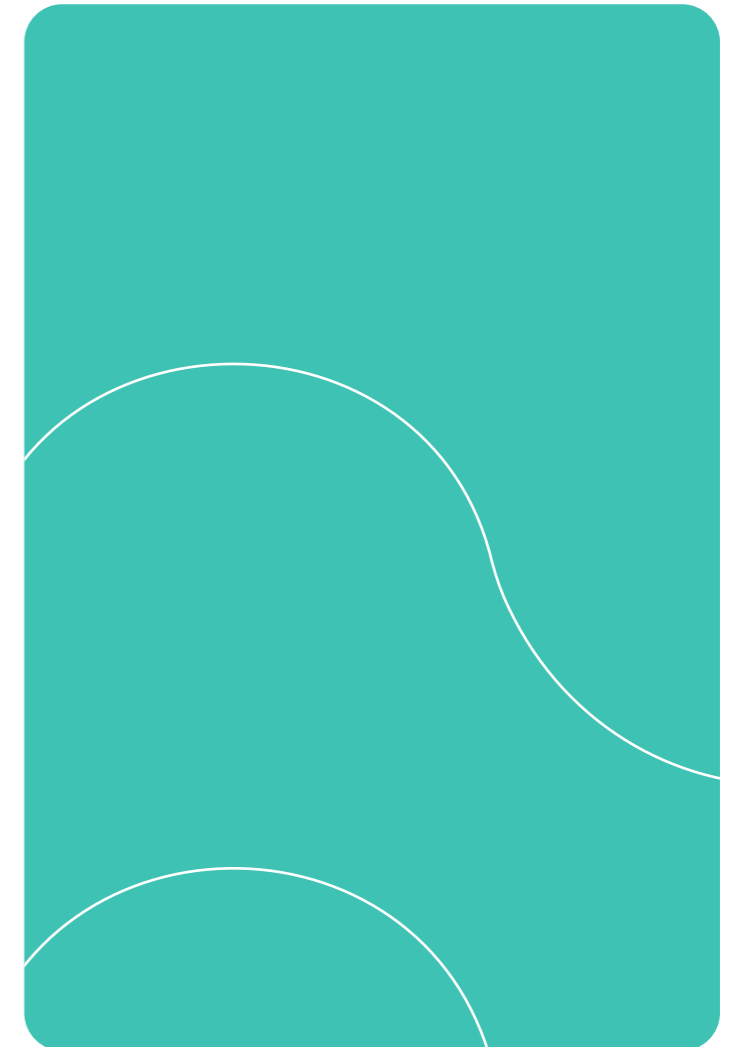
S'han patrocinat 25 esdeveniments de gran afluència ciutadana, on s'ha fomentant la hidratació sostenible mitjançant aigua de l'aixeta, s'ha evitat l'ús de plàstics d'un sol ús i s'ha minimitzat la generació de residus.

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 el Programa d'acords voluntaris** per a la reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) de la Generalitat de Catalunya.

Definició del **Pla de descarbonització corporatiu (2025-2030)**, plenament alineat amb els objectius de reducció d'emissions validats per la **Science Based Targets initiative (SBTi)**, que 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.

Aprovació del Pla de Biodiversitat, un full de ruta per integrar la biodiversitat al cor de tota la nostra activitat.

S'ha avançat en la naturalització dels espais de les instal·lacions, assolint el **55,30% de superfície naturalitzada**, amb impacte positiu en la biodiversitat.





Compromís, diversitat, equitat i igualtat

El 2025 s'ha signat el **III Pla d'igualtat d'oportunitats**, reforçant el compromís amb la igualtat efectiva entre dones i homes a la companyia.

La **bretxa salarial s'ha situat en el 3,24%**, mantenint-se en nivells baixos i estables.

S'han realitzat **38.879,31 hores de formació en total**, amb una mitjana de **31,20 hores per persona treballadora**.

Hem estat reconeguts amb la **Distinció Especial de l'Empresa Compromís 2025** dins el programa **Làbora** de l'Ajuntament de Barcelona per al foment de l'ocupació de les persones en situació de vulnerabilitat.

Nou **portal de benestar i salut** que 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 iniciat un **projecte innovador d'ergonomia amb perspectiva de gènere** per adaptar els llocs de treball a la diversitat real de la plantilla, reafirmant el compromís amb la igualtat de gènere i la creació d'entorns de treball inclusius, segurs i saludables per a totes les persones.

Ha entrat en vigor el Pla LGTBI d'Aigües de Barcelona, amb l'objectiu de consolidar-nos com una organització diversa i inclusiva per a totes les persones treballadores, independentment de la seva orientació sexual, identitat o expressió de gènere.

S'ha consolidat el **programa Buddy per a noves incorporacions**, facilitant la integració professional i social des del primer dia.

Per reforçar la cohesió interna, s'han impulsat iniciatives com **Coneix AB i l'enquesta de clima Voice of Resources**, orientades a millorar el compromís i el sentiment de pertinença de les persones treballadores.





Transformació, innovació i excel·lència

L'**esforç total en innovació** d'Aigües de Barcelona el 2025 ha estat de **5,8 M€**. Treballem per generar un ecosistema en el qual s'incentiven les col·laboracions, fent possible la construcció de solucions innovadores alineades amb les necessitats canviants de la societat.

Implantació del **PERTE Ressona**, projecte estratègic amb **18,3 M€** de pressupost que impulsa la **millora de la sostenibilitat i la resiliència de totes les etapes del cicle urbà de l'aigua** a l'àrea metropolitana de Barcelona gràcies a la transformació digital.*

Ha finalitzat el **Programa Blau**, una iniciativa formativa que ha permès als nostres professionals adquirir competències capdavanteres en l'àmbit de la digitalització del cicle integral de l'aigua. Durant l'any 2025, s'han desenvolupat més de 4.400 hores formatives amb la participació de més de 300 professionals.

S'ha impulsat el **projecte IA360** per **liderar la transformació ecològica lligada al cicle de l'aigua**, generant solucions i serveis a través de l'activació de les dades i la integració de la intel·ligència artificial en tots els àmbits de la companyia.

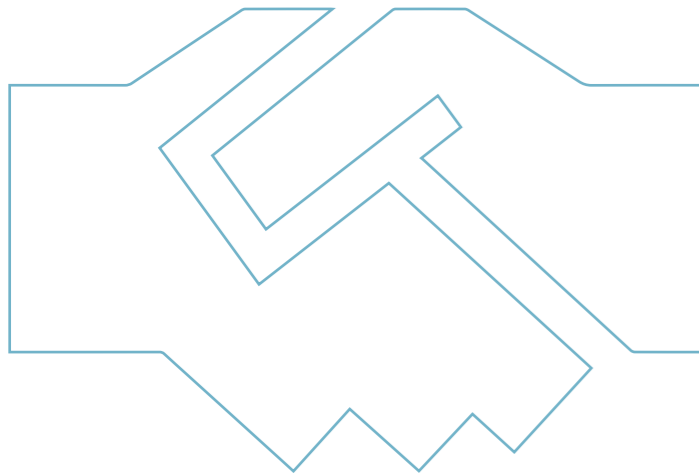
El model d'**Escolta Activa** s'ha consolidat amb **435.882 enquestes i una taxa de resposta del 32,74%**, amb una satisfacció global de 4,54 sobre 5.

S'ha implantat la **nova eina Salesforce**, que permetrà avançar cap a l'omnicanalitat, implementar una visió 360° dels clients i agilitzar les gestions.

Hem rebut el **Premi Servei d'Atenció al Client de l'Any de Sotto Tempo**, que reconeix el nostre compromís per oferir un servei accessible, trencant barreres digitals de comprensió idiomàtica, d'accessibilitat o econòmiques.

S'han reforçat els sistemes de **control i seguretat operativa**, garantint la continuïtat del servei davant escenaris adversos i situacions d'emergència. Aquestes actuacions han consolidat un enfocament integral orientat a la **resiliència del sistema d'abastament i sanejament**, basat en la planificació preventiva de riscos, la digitalització i la gestió avançada d'infraestructures.

Durant l'any s'han actualitzat els **Plans de Seguretat de l'Aigua (WSP) i del Sanejament (SSP)** per incorporar nous riscos derivats de la sequera i l'ús d'aigua regenerada, reforçant la seguretat sanitària i operativa del sistema.



(*) Projecte finançat pel Ministeri per a la Transició Ecològica (MITERD) amb els fons Next Generation de la UE i cofinançat per l'AMB en coordinació amb l'ACA.



Acció social, proximitat i diàleg

Hem desenvolupat un exercici de **doble materialitat** prenent com a referència la CSRD, que orienta l'estratègia de sostenibilitat cap als principals impactes, riscos i oportunitats del negoci. S'ha identificat **11 temes materials prioritaris** amb la participació de **734 persones dels diferents grups de relació**.

El compromís amb la comunitat local s'ha traduït en **3,26 M€ de contribució social**, dels quals **1,6 M€ s'han canalitzat a ONGs i fundacions**.

Durant el 2025 s'han impulsat **257 iniciatives socials, culturals i cíviques**, arribant a més de **500.000 ciutadans i ciutadanes** i beneficiant **201 organitzacions** del territori.

S'ha continuat desplegant el **Pla d'acció social 2024-2026**, en col·laboració amb entitats del tercer sector i administracions locals, per millorar la qualitat de vida i la cohesió social a l'àrea metropolitana de Barcelona.

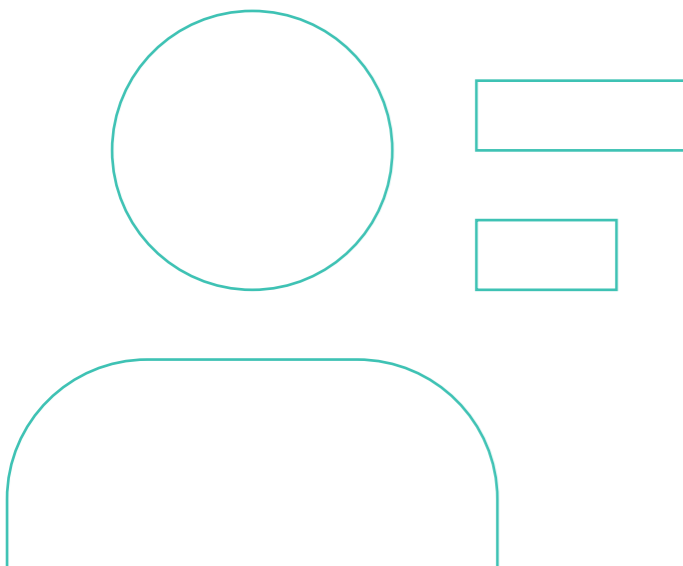
El **programa ONA** segueix consolidant-se com a iniciativa de transformació social vinculada a l'ocupació i la inclusió.

Els programes de **beques Joves Talents i Talent Professional** han continuat promovent l'accés a la universitat i als cicles formatius de més de 30 joves amb limitacions socioeconòmiques.

El **voluntariat corporatiu** ha implicat les persones treballadores en iniciatives socials i ambientals, reforçant el compromís amb la comunitat.

El **Museu de les Aigües** s'ha consolidat com a centre educatiu de referència en cultura de l'aigua, sostenibilitat i patrimoni industrial.

S'ha mantingut un **diàleg estructurat amb els grups de relació**, mitjançant espais participatius, jornades i processos de cocreació amb administracions, entitats socials, proveïdors i clients.



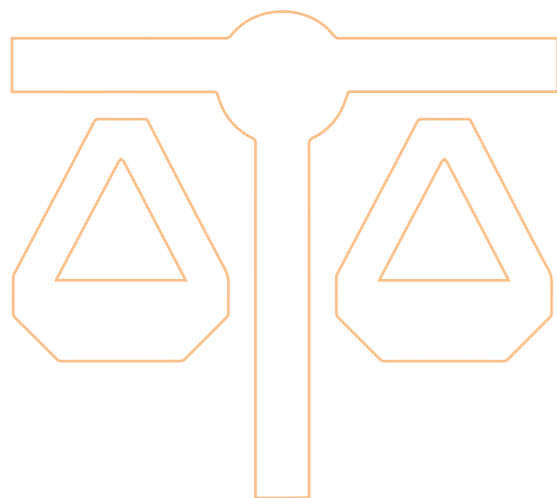


Bona governança i transparència

Aigües de Barcelona ha avançat en l'**adaptació al nou marc europeu de reporting de sostenibilitat (CSRD i ESRS)**, anticipant els requisits regulatoris i reforçant la qualitat de la informació no financera.

S'ha consolidat un model de govern corporatiu basat en la **transparència, l'ètica empresarial i el compliment normatiu**, alineat amb estàndards nacionals i internacionals.

La companyia ha continuat aplicant el **Codi ètic i de conducta anticorrupció**, reforçant la prevenció de delictes i la tolerància zero davant pràctiques irregulars.



El **canal ètic** ha rebut 30 comunicacions durant el 2025, cap d'elles identificada com a incompliment ètic.

Continuem enfortint la **transparència empresarial**, mitjançant l'**aprovació d'una nova guia i pla d'acció** que desenvolupen la Política de transparència aprovada el 2022. Considerem que és essencial una visió 360° dins de la companyia, i que aporta valor per reforçar la confiança amb els nostres grups de relació.

Reforcem el nostre compromís amb la seguretat amb la **nova política de seguretat, salut i risc industrial**. Amb l'objectiu principal "zero accidents" integra les 12 Regles que salven vides i també els riscos industrials.



S'han complert els compromisos vinculats al **finançament sota criteris ASG**, que integren la sostenibilitat en la gestió financera.

Durant l'any, s'han continuat incorporant **criteris de sostenibilitat en els processos de contractació i compres**, avançant cap a una cadena de valor responsable.

Hem rebut el premi a la **millor implementació CLM** (Contract Lifecycle Management) als **Bigle Awards 2025**, per automatitzar la **documentació** utilitzada pel departament de Contractació per dur a terme **licitacions d'obres, serveis i subministraments**.

Aigües de Barcelona s'ha adherit al **Programa de capaciació: proveïdors sostenibles del Pacte Mundial de les Nacions Unides**, reforçant les capacitats de la cadena de subministrament en matèria ASG.

S'ha continuat impulsant la **gestió integral de riscos**, incloent riscos operatius, financers, reputacionals, ambientals i socials.



01

Estratègia d'impacte en el territori i les persones



L'aigua com a compromís de futur

L'estratègia d'Aigües de Barcelona **neix del nostre propòsit i dona forma a la manera com entenem la gestió de l'aigua:** amb responsabilitat, visió a llarg termini i compromís amb el territori. No es tracta només de garantir un servei **essencial, sinó d'exercir-lo amb** responsabilitat i la voluntat de generar un impacte positiu i sostenible en les persones, les comunitats i el medi ambient.

En un context de transformació ambiental, social i reguladora, **integrem els criteris ASG (Ambiental, Social i de Governança) al nucli de la presa de decisions.**

L'aigua és el fil conductor que articula la nostra acció i orienta una **estratègia amb horitzó 2030** que té per objectiu reforçar la resiliència del territori, consolidar una governança responsable i situa les persones al centre de l'activitat de l'organització.



01

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

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

Els criteris ASG formen part del model de gestió d'Aigües de Barcelona i s'integren de manera transversal en totes les decisions estratègiques i operatives. Com a part del Grup Veolia, la companyia comparteix el propòsit de la transformació ecològica, que es concreta en l'estratègia Green Up 2024-2027. Aquest full de ruta global s'articula entorn de tres compromisos principals —la descarbonització, la regeneració dels recursos i la descontaminació— amb la digitalització com a palanca transversal per accelerar la transformació ecològica.

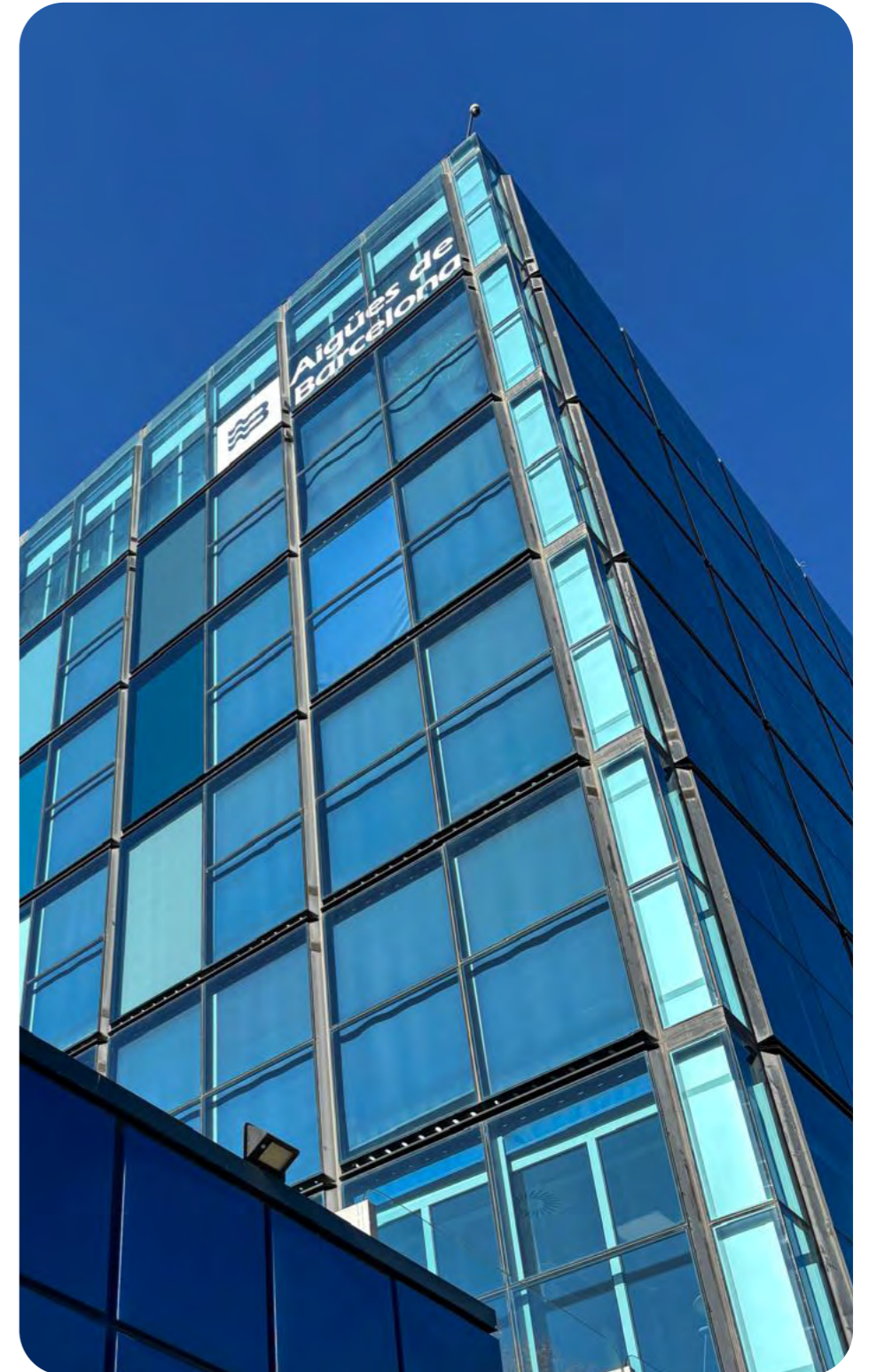
D'acord amb aquest marc estratègic global, **Aigües de Barcelona desplega el propòsit de la transformació ecològica en el seu entorn d'actuació**, integrant-lo en la seva Estratègia 2030. Aquest propòsit transcendeix la prestació d'un servei excel·lent i situa l'**aigua com a vector de transformació ambiental i social**.

L'activitat de la companyia manté una contribució directa a l'**Objectiu de Desenvolupament Sostenible 6 (Aigua neta i sanejament) i incideix de manera rellevant en altres objectius** vinculats a la lluita contra la pobresa, la salut i el benestar, la sostenibilitat de les ciutats, l'acció climàtica i les aliances. Aquest alineament reforça la coherència entre l'estratègia corporativa i els principals marcs internacionals de desenvolupament sostenible.

A partir del propòsit, dels cinc Principis Rectors de la companyia, de l'anàlisi del context intern i extern, del DAFO corporatiu i del nou exercici de doble materialitat 2025, **Aigües de Barcelona adapta i actualitza la seva Estratègia 2030**, basada en criteris ambientals, socials i de governança (ASG). Aquest exercici, desenvolupat prenent com a referència els estàndards definits per l'EFRAG en el marc de la Directiva de Reporting de Sostenibilitat Corporativa (CSRD), permet identificar i prioritzar els principals impactes, riscos i oportunitats (IROs) associats a l'activitat.

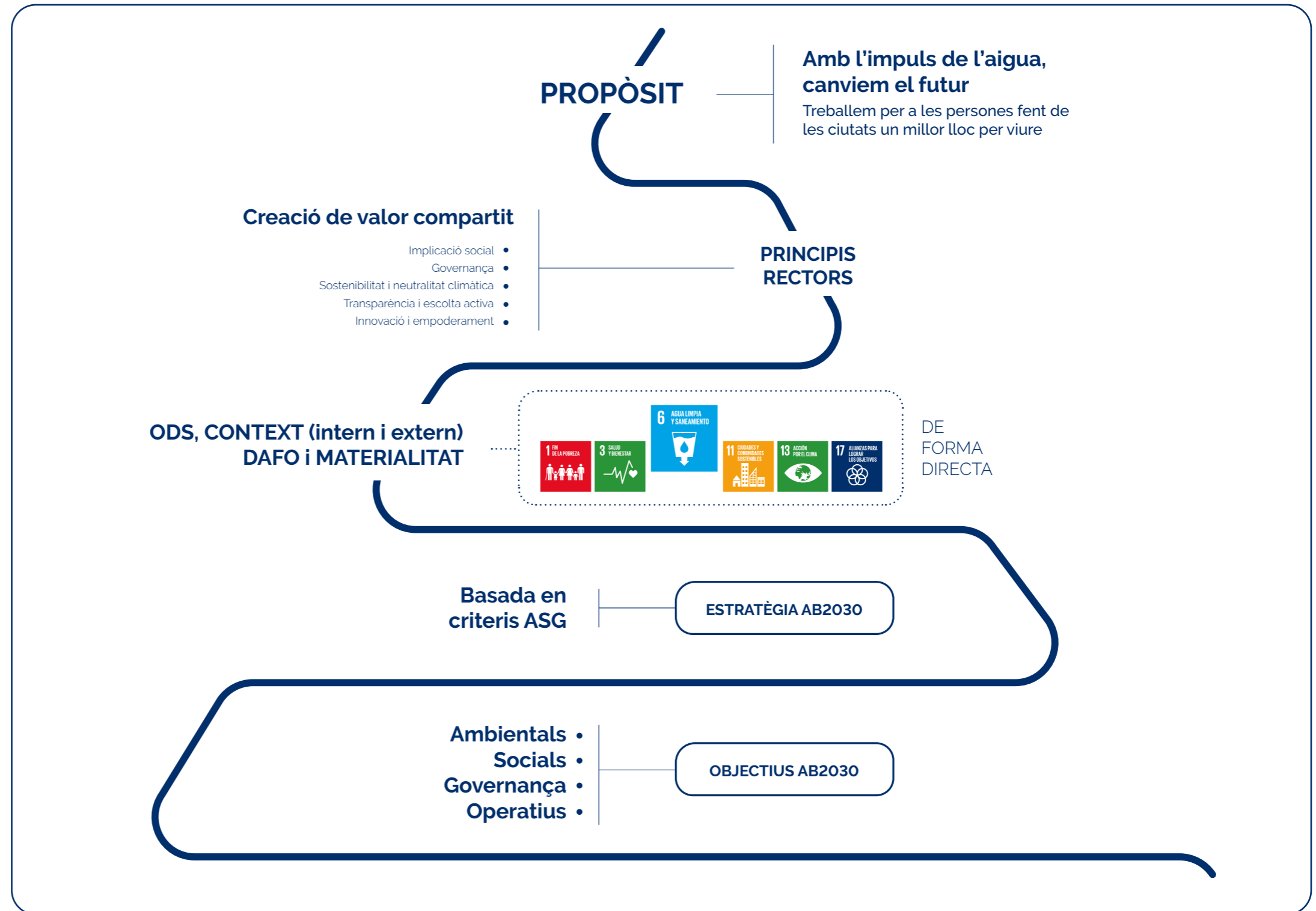
En aquest procés, i amb una clara voluntat d'anticipació, la companyia ha tingut en compte en aquesta memòria els **nous estàndards europeus d'informació en matèria de sostenibilitat** (European Sustainability Reporting Standards, ESRS), analitzant els seus requeriments amb l'objectiu d'avançar progressivament en el seu alineament amb el nou marc regulador europeu.

Així mateix, la companyia analitza de manera sistemàtica les **directives europees vigents i futures en matèria de sostenibilitat**, especialment la CSRD i la Taxonomia Ambiental de la Unió Europea, i treballa activament en el seu alineament progressiu amb aquests marcs. Aquest procés reforça la governança, consolida la gestió dels riscos en clau ASG i orienta la presa de decisions cap a la **creació de valor sostenible**.



Estratègia 2030:
un model basat
en l'ASG i el
diàleg

L'Estratègia 2030 d'Aigües de Barcelona és el full de ruta que integra els **critèris ambientals, socials i de governança (ASG)** en la presa de decisions i orienta l'activitat de la companyia a llarg termini. Definida inicialment l'any 2021 amb horitzó 2030, l'estratègia s'ha anat adaptant a l'evolució del context regulador, ambiental i social, reforçant el seu **alineament amb l'estratègia Green Up del Grup Veolia** i amb els resultats del **nou exercici de doble materialitat finalitzat** el 2025.



Model ASG per a una gestió estratègica i responsable

El model ASG d'Aigües de Barcelona **constitueix l'estructura operativa a través de la qual es desplega l'Estratègia 2030 i es garanteix la seva aplicació efectiva** en tots els àmbits de l'organització. Aquest enfocament permet ordenar els compromisos ambientals, socials i de governança de manera integrada, assegurant que cada decisió estratègica i operativa respongui als reptes actuals i futurs del territori.

Cadascun dels objectius estratègics es troba vinculat als **criteris ASG** i disposa d'una assignació clara de responsabilitat dins l'estructura directiva de la companyia. Així mateix, s'alineja amb els àmbits identificats en el DAFO corporatiu, amb els sistemes de gestió interns i amb els marcs regulatoris i financers aplicables. En aquest sentit, es valora la seva contribució al compliment dels requisits de la Taxonomia Ambiental de la Unió Europea i la seva vinculació amb els compromisos assumits en el marc del finançament sostenible d'Aigües de Barcelona.

Aquest model estructurat reforça la traçabilitat dels objectius, consolida la governança i facilita una gestió coherent amb els estàndards europeus de sostenibilitat, assegurant la creació de valor sostenible per al territori i per a les persones.

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**

Ciudadania 

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 resilents**

Retiment de comptes 

Propòsit i governança 

Gestió del risc 

Transparència i diàleg
Materialitat
Grups de relació 

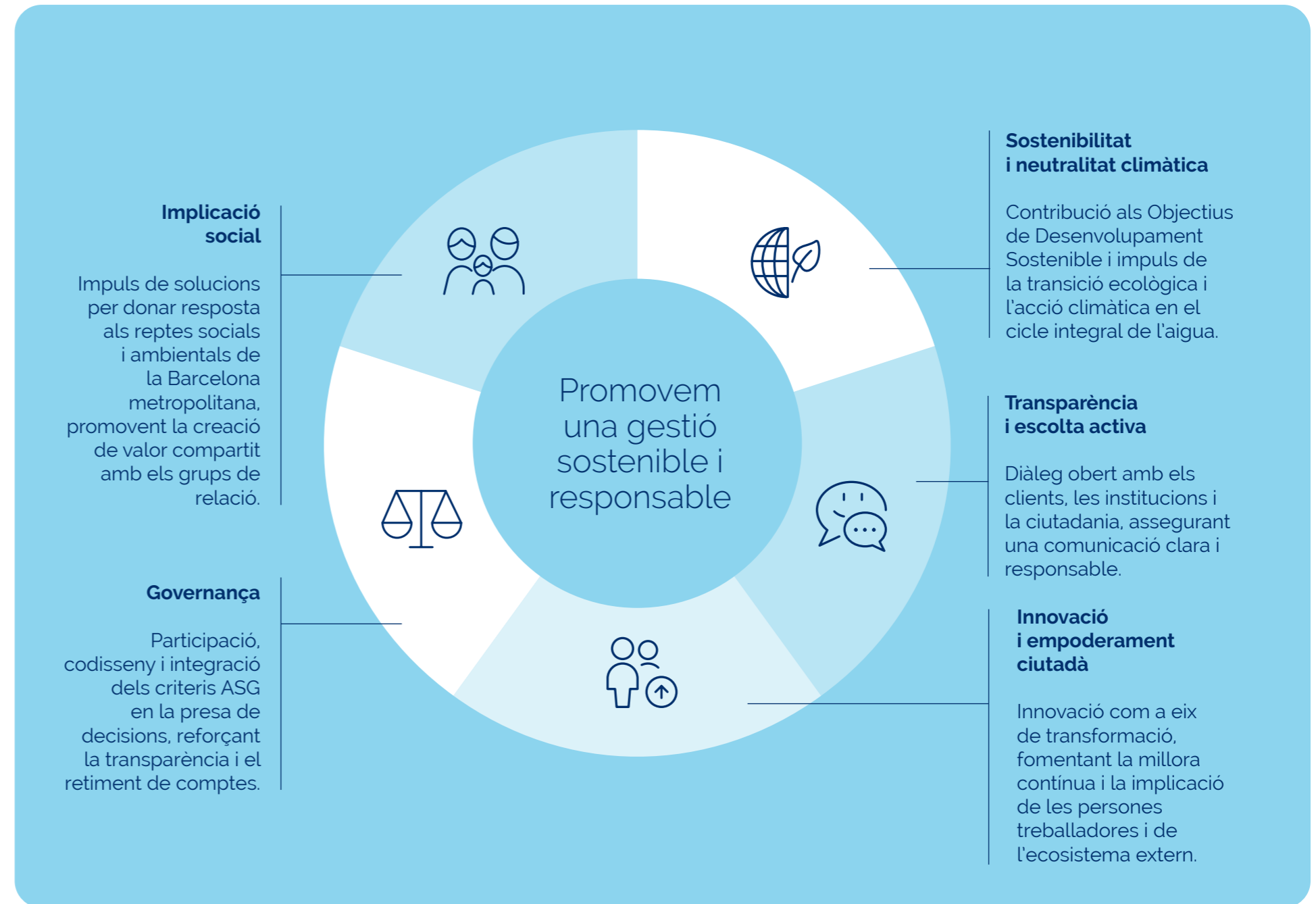
Inversions sostenibles
Tecnologia i digitalització
Innovació 

Ètica i *compliance* 

Cadena de valor 

En un entorn marcat per l'emergència climàtica, l'evolució reguladora i els nous reptes socials, Aigües de Barcelona consolida una **estratègia orientada a generar valor compartit i sostenible de cara al futur**. El Model ASG i l'Estratègia 2030 comparteixen un mateix propòsit: **integrar els criteris ASG al centre de la gestió i reforçar la capacitat de l'organització per anticipar-se als riscos i oportunitats que defineixen el futur del territori**.

A partir del propòsit corporatiu i d'acord amb l'estratègia Green Up del Grup Veolia, **l'Estratègia 2030 es concreta en cinc principis orientadors** que structuren l'acció de la companyia i permeten avançar cap a una gestió sostenible i responsable.



Objectius estratègics AB2030

L'Estratègia 2030 d'Aigües de Barcelona articula els **compromisos de la companyia en clau ambiental, social i de governança**, amb l'objectiu de donar resposta als reptes presents i futurs del territori. Definit inicialment l'any 2021 amb horitzó 2030, els objectius estratègics han evolucionat progressivament per adaptar-se als **canvis en el context ambiental, normatiu i socioeconòmic**.



Actualment, la companyia està treballant en una revisió d'aquests objectius per reforçar el seu alineament amb l'estratègia Green Up 2024-2027 del Grup Veolia i amb els resultats del nou exercici de doble materialitat finalitzat el 2025. Aquest procés permet assegurar que l'estratègia continuï sent un instrument vigent, coherent amb els estàndards europeus de sostenibilitat i orientat a la creació de valor sostenible.

Amb una visió d'anticipació davant els nous requisits europeus en matèria de sostenibilitat, l'Estratègia 2030 orienta els seus objectius cap als eixos següents:

Blindar la resiliència econòmica i financera de la companyia, mitjançant l'anticipació i la gestió dels riscos en clau ASG.

Identificar solucions i projectes de futur, reforçant la resiliència davant els reptes ambientals i socials.

Integrar l'anàlisi d'impactes, riscos i oportunitats (IROs) en la definició i seguiment dels objectius estratègics.

Anticipar-se als nous requisits normatius europeus, especialment en el marc de la Directiva de Reporting de Sostenibilitat Corporativa (CSRD) i la Taxonomia Ambiental de la Unió Europea.

01

Cada objectiu estratègic es defineix d'acord amb criteris específics que assegurin la seva coherència i implementació efectiva:

Vinculació amb els criteris ASG de l'Estratègia 2030.

Assignació de responsabilitat directiva per a la seva consecució.

Connexió amb els àmbits del DAFO corporatiu als quals dona resposta.

Integració amb els sistemes de gestió de la companyia.

Alineament amb els objectius de la Taxonomia Ambiental.

Vinculació amb els compromisos de finançament sostenible d'Aigües de Barcelona.

Aquest marc garanteix la traçabilitat dels objectius, reforça la governança i consolida una gestió alineada amb els estàndards europeus de sostenibilitat



01

Objectius estratègics AB2030

01



ASG	OBJECTIU	INDICADOR	META 2030	2023	2024	2025
Neutralitat climàtica	Implantar la mobilitat sostenible en més del 50% dels desplaçaments (desplaçaments <i>in itinere</i> i desplaçaments <i>in mission</i>)	Ecomobilitat <i>in itinere</i>	Reducció any a any	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% anual	757%	-29%	-72%
	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%
Economia circular	Promoure l'economia circular en la valorització del 35% dels fangs produïts i la gestió del 50% dels residus	% de reducció dels residus que són enviats a un abocador o dipòsit controlat (any base 2020) ⁽²⁾	50%	0%	22,34%	39,98 %
		% d'increment dels fangs dels quals es fa aprofitament energètic (any base 2020) ⁽³⁾	35%	0%	0%	0%
Economia circular	Convertir les EDARs en ecofàctories el 2030. D'acord amb les seves capacitats tecnològiques	Nre. EDARs convertides en ecofàctories (percentatge en funció dels eixos possibles per cada EDAR) ⁽²⁾	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%



ASG	OBJECTIU	INDICADOR	META 2030	2023	2024	2025
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 a l'any 2019 ⁽³⁾	55% vs. 2019 (74% vs. 2015)	-0,21%	-13,69%	-15,40%
Aigua (qualitat de l'aigua)	Mantenir l'excel·lència en la garantia sanitària de l'aigua, anticipant-se a les exigències de la nova Directiva d'Aigües de Consum (UE) 2020/2184 pel que fa al control de nous contaminants	IND1: % nous paràmetres* controlats IND2: % nous paràmetres* complint VP ⁽⁴⁾ * Σ 5 àcids haloacètics PFAS (sumatori), bisfenol A, urani, clorits, clorats	IND1: 100% IND2: 80% / 100% (gener 2024)	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 Òmnibus)	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 l'aixeta com a primera opció	Nre. de centres d'afluència ciutadana que ofereixen aigua de boca com a primera opció	4 anualment	11	12	25
Neutralitat climàtica	Increment anual de la producció de CAPs (crèdits d'aigua positiva) a partir de l'aigua regenerada produïda	Nre. de CAPs generats	2023: 5.129 2024: 5.129 2025: 10.911 2026: 16.548 2027: 18.799 2028: 19.925	5.129	5.129	(6)

01

(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 a 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) 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.

(3) En el capítol de Canvi climàtic, es detalla la informació sobre la tendència d'aquest indicador.

(4) PFAS (sumatori): excepte zona pous Estrella (incorporació el gener del 2026).

(5) Aquest indicador s'ha adaptat al context de sequera dels darrers anys, en què s'ha fomentat un ús responsable de l'aigua de boca. En coherència amb aquesta evolució, s'ha reformulat per adequar-lo a la nova realitat, prioritzant la promoció de l'aigua de boca en esdeveniments de gran afluència en lloc de centres de gran afluència.

(6) El 2025 s'ha eliminat com a objectiu estratègic a causa del nou context hidric (embassaments a més del 90%) i del poc marge de maniobra per part d'Aigües de Barcelona en la generació de CAPs vinculats a la producció d'aigua regenerada, degut als nous protocols d'explotació establerts per les autoritats competents.



ASG	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 en els canals d'atenció al client presencials i digitals	Percentatge oficines d'atenció al client renovades/reformades seguint criteris accessibilitat (informe UNPASS)	OACs 2024: 75% (OAC BDN, HOSP, Gavà) 2027: 100%	50,0%	75,0%	75%
		Segell AA a la web (incorporant àrea clients) i renovar certificació anualment	WEB 2024: 100%	86%	76%	74%
Compromís i impacte social	Informar de forma proactiva de les bonificacions a les entitats locals de barris amb un risc alt de vulnerabilitat ⁽¹⁾	Xerrades informatives a les entitats locals a partir de l'anàlisi de patrons de comportament (retard en el pagament de les factures, periodificació constant, frau..)	Min. 10 xerrades a l'any	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 (min. 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%

01



ASG	OBJECTIU	INDICADOR	META 2030	2023	2024	2025
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 <i>smart working</i> i benestar a totes les persones treballadores que en puguin gaudir	% de les persones treballadores en <i>smart working</i>	100%	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 persones treballadores que participen en programes que promouen l'ocupabilitat	10% de les persones treballadores	6,22%	10,63%	12,81%
Compromís i impacte social	Promoure els serveis amb valor afegit que repercuteixin en una gestió eficient de dades a disposició de la <i>smart city</i>	% d'implantació de la telemesura	2021 - 2025: 10% anual	15,96% (81,00%)	6,20% (86,02)	3,86% (89,34%)

01



ASG	OBJECTIU	INDICADOR	META 2030	2023	2024	2025
Ciutadania	Maximitzar la digitalització en la relació amb els clients sense deixar ningú enrere	% de gestions amb els clients a través de canals digitals	2024: 35% 2027: 45% 2030: 60% de totes les gestions	37,89%	37,07%	39,32%
		% clients alta OFEX - 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 destinats 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€

01

(1) La disminució prevista per al 2025 s'explica per la reclassificació del CNAE d'un dels proveïdors més significatius (ATL), fet que incideix en el càlcul de l'ocupació indirecta. Concretament, ha passat de classificar-se sota el CNAE 84 "Administració pública" al CNAE 36 "Captació, depuració i distribució d'aigua", que presenta un coeficient multiplicador inferior pel que fa a la generació d'ocupació. Malgrat aquesta variació metodològica, l'increment acumulat respecte del 2020 és del 28,8%, molt per sobre de l'objectiu establert del 2% anual.



ASG	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 de l'any abans Meta anual 2028-2030: incr. 5% anual respecte de 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 grups de relació	Processos participatius o de cocreació oferts als nostres grups de relació	2021-2023: 20 processos/any 2024-2030: 25 processos/any	36	39	42

01

(1) Atesa la singularitat i l'impacte econòmic de les obres de sequera corresponents als contractes "2024-141 – Obres ampliació capacitat de tractament ETAP del Besòs: filtres de calcita" i "2024-142 – Obres ampliació capacitat de tractament ETAP del Besòs: obres interiors i exteriors", s'ha optat per imputar l'import de les comandes associades d'acord amb l'any i el grau d'execució de les obres. En conseqüència, el percentatge de compra sostenible corresponent al 2024 s'ajusta al 55,83%, mentre que el valor consolidat previst per al 2025 se situa en el 62,64%.

Compromís amb els ODS

L'any 2015, les Nacions Unides van aprovar l'**Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible**, integrada per 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) i 169 metes associades. Aquest marc global estableix una guia compartida per donar resposta als principals reptes ambientals, socials i econòmics, des d'una perspectiva integral que requereix la implicació coordinada d'institucions, empreses i societat civil.

En coherència amb el nostre propòsit i amb l'Estratègia 2030, articulem la nostra contribució als ODS a través de tres àmbits d'actuació que generen impacte directe i complementari:

- **Compromís territorial amb projecció global:** actuacions orientades a reforçar la resiliència hídrica i climàtica del territori Metropolità, contribuint alhora als desafiaments globals.
- **Solucions amb impacte mesurable:** projectes concrets, escalables i alineats amb els reptes prioritars identificats en l'anàlisi de materialitat.
- **Aliances per multiplicar resultats:** cooperació activa amb administracions públiques, entitats socials, empreses i altres grups de relació per ampliar l'abast i la profunditat de la contribució als ODS.



Impacte directe



Contribució directa



Contribució complementària



Valor i impacte

Contribuïm al **desenvolupament del territori** mitjançant la generació de riquesa i ocupació, la inversió en infraestructures estratègiques, la compra local i sostenible, l'impuls de l'acció social i la protecció del medi ambient. Aquest 2025 hem seguit vetllant per reforçar aquesta contribució, **treballant per consolidar un model que generi valor sostenible** per a les persones i per al territori.



Aquest impacte es concreta en indicadors mesurables que permeten avaluar la **creació de valor directe, indirecte i induït**, així com el retorn social i ambiental de l'activitat desenvolupada. L'impacte derivat de la nostra activitat es mesura mitjançant indicadors econòmics, socials, ambientals i de bon govern que integren el càlcul del valor social generat, la contribució al PIB i a l'ocupació, el retorn de la inversió social i ambiental, i l'aplicació de criteris ASG en la gestió i el finançament de la companyia.

Creació de valor 2025



Ambiental

91,9 M€ en accions destinades al **medi ambient**

Rendiment de la xarxa del **85,81%**

97,75% de residus valoritzats (98,11% d'EDARs i 78,41% d'ETAPs)

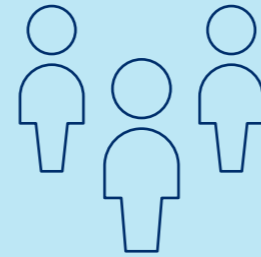
Consum energètic procedent en un **96,1% de fonts renovables**

La nostra petjada de carboni ha estat de **132.815,49 tones de CO₂ eq** (abast 1, 2 i 3)

Regeneració d'aigua: 31,01 hm³ el 2025, un 8,4% d'aquest volum ha estat destinat a ús prepotable

Màxima garantia de qualitat: més de **500.000 controls analítics** a l'any

S'han patrocinat **25 esdeveniments** de gran afluència ciutadana, **on s'ha fomentant la hidratació sostenible mitjançant aigua de l'aixeta, s'ha evitat l'ús de plàstics d'un sol ús i s'ha minimitzat la generació de residus**



Social

3,26 M€ destinats a la contribució social

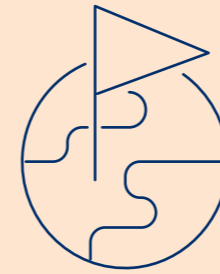
201 organitzacions s'han beneficiat de la nostra ajuda, que ha impactat més de **més de 500.000 ciutadans/anes**

Hem donat suport a **257 iniciatives socials** en àmbits com educació, salut, sensibilització i desenvolupament local

Pla d'acció social: més de 1.300 participants en programes d'ocupació, i més de 9.500 de famílies beneficiàries dels programes d'aigua, salut i benestar

41.855 infants i joves han participat en el programa educatiu escolar del Museu de les Aigües (26.829 presencialment i 15.026 digitalment)

16 iniciatives de voluntariat en què han participat **139 voluntaris/àries**, amb **84 persones** beneficiades



Governança

Consultades **734 persones** dels nostres grups de relació respecte dels temes més rellevants (exercici de doble materialitat)

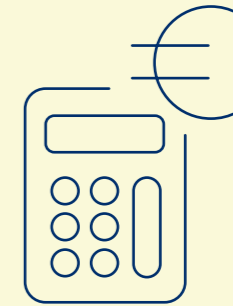
42 processos de cocreació amb grups de relació

Sistema de gestió integrat basat en **13 estàndards nacionals i internacionals**

43,75 de dones al Consell d'Administració

Esforç total en **innovació** de **5,8 M€**

Gestió integral de riscos, incloent riscos operatius, financers, reputacionals, ambientals i socials (avaluació bianual)



Econòmic

Valor econòmic generat directe: **645,4 M€**

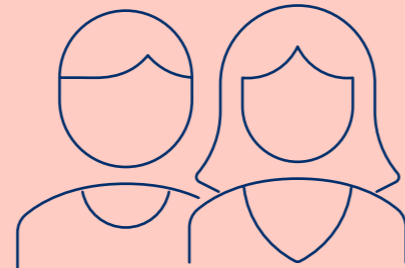
Valor econòmic distribuït: **581,9 M€**

5 indicadors ASG associats al finançament sostenible

Capacitat de generació de riquesa: **998 M€** (càlcul del valor social integrat)

Capacitat de generació de llocs de feina: **8.381** (càlcul del valor social integrat)

Creació de valor 2025



Clients

Índex de satisfacció: **7,72**

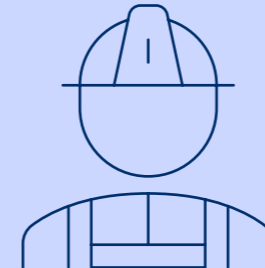
Índex Net Satisfaction Score (NSS): **65,54%**

68.043 famílies amb tarifa social (**13,1 M€**)

Omnicanalitat: set canals coordinats d'atenció al client

Inclusió i diversitat: **sis idiomes i diversos mecanismes** per facilitar l'atenció de persones amb discapacitat

Implantat **nou CRM Salesforce**, que permet avançar cap a l'omnicanalitat, implementar una visió 360° dels clients i agilitzar les gestions.



Persones treballadores

94,24% de l'equip humà amb contracte fix

Bretxa salarial del **3,24%**

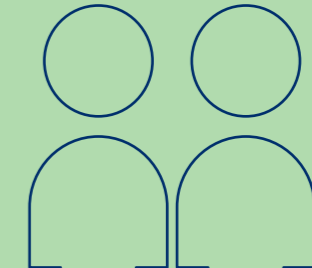
38.879 hores de formació el 2025 (31,20 hores per persona)

89 mesures encaminades a facilitar la conciliació entre la vida professional i personal

La **Cultura Justa** s'ha convertit en l'eix central de la gestió de la Seguretat, Salut i Benestar, situant les persones i el diàleg al centre de totes les iniciatives.

Índexs de freqüència i gravetat d'accidents es mantenen estables en un **2,51 i 0,20**, respectivament.

Realitzades **885 visites** de seguretat i salut laboral.



Proveïdors

74,2% de compra local (província de Barcelona)

62,64% de les compres sota criteris de sostenibilitat

99 licitacions amb criteris de sostenibilitat

Període mitjà de pagament a proveïdors de **41 dies** (99% de pagaments efectuats durant el període legal)

Adhesió al **programa de proveïdors sostenibles del Pacte Mundial** de les Nacions Unides, al qual hem convidat 237 proveïdors

01



Impacte socioeconòmic

L'activitat d'Aigües de Barcelona genera un **impacte socioeconòmic rellevant al territori metropolità**, tant per la seva funció com a operador essencial del cicle integral de l'aigua, com per la seva capacitat de dinamització econòmica. La companyia contribueix al desenvolupament local mitjançant la **contractació de proveïdors, la inversió en infraestructures estratègiques i la generació d'ocupació directa i indirecta**.

Aquesta contribució es reforça a través d'una **gestió econòmica responsable**, basada en criteris de sostenibilitat, pràctiques de pagament rigoroses i instruments de finançament alineats amb els objectius ambientals i socials. Així mateix, el càlcul del valor social integrat permet quantificar l'impacte generat més enllà de l'àmbit estrictament financer, incorporant el retorn social de l'activitat desenvolupada i la seva aportació al benestar col·lectiu.

En aquest marc, la companyia aplica la metodologia del **càlcul del valor social integrat (CVSI)**, basada en el model internacional Input-Output i desenvolupada amb el suport d'un expert independent. Aquesta eina permet quantificar l'impacte socioeconòmic generat per l'activitat de la companyia sobre el producte interior brut i l'ocupació, diferenciant l'impacte directe, indirecte i induït, i analitzant-lo en diversos àmbits geogràfics. D'aquesta manera, es disposa d'una mesura objectiva i contrastada de l'aportació real de la companyia a l'economia i la societat.



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

Espanya

998,20
milions d'euros

0,06%
del PIB a Espanya

MILIONS D'EUROS

503,75

Riquesa directa

274,70

Riquesa indirecta a la cadena de proveïdors

219,75

Riquesa induïda al llarg de tota la cadena de valor

01

Catalunya

866,37
milions d'euros

0,27%
del PIB a Catalunya

MILIONS D'EUROS

398,20

Riquesa directa

269,67

Riquesa indirecta a la cadena de proveïdors

198,50

Riquesa induïda al llarg de tota la cadena de valor

Àrea metropolitana de Barcelona

763,79
milions d'euros

0,46%
del PIB a l'àrea metropolitana de Barcelona

MILIONS D'EUROS

372,27

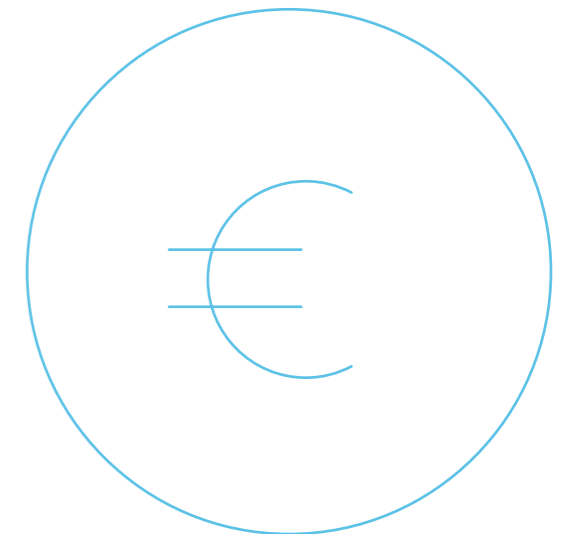
Riquesa directa

220,04

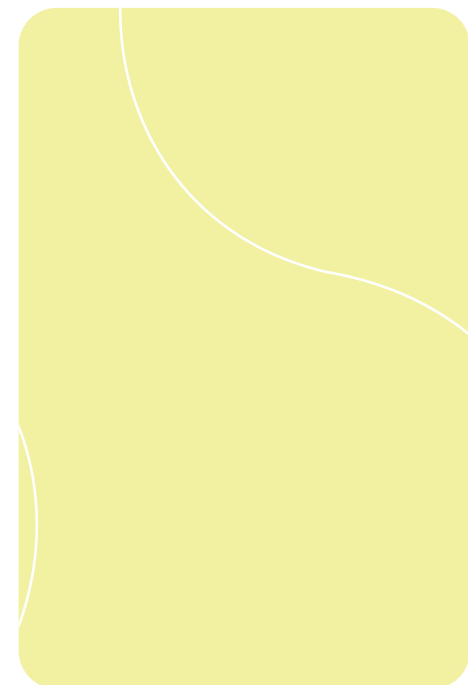
Riquesa indirecta a la cadena de proveïdors

171,48

Riquesa induïda al llarg de tota la cadena de valor

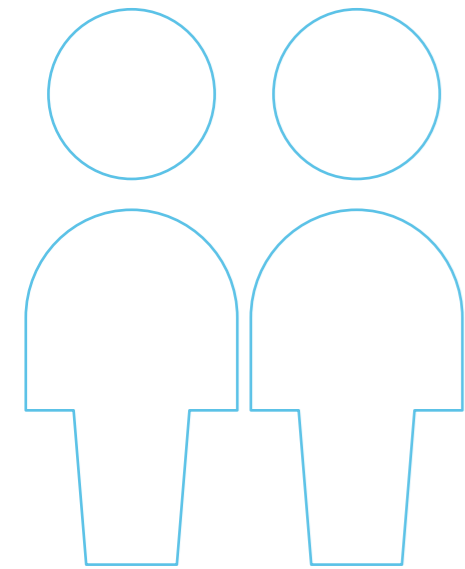


Per cada 186 litres d'aigua lliurada, contribuïm a generar 1 euro de riquesa a la societat





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



Per cada 22,19 milions de litres d'aigua lliurada, generem un lloc de feina a temps complet

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

Espanya

8.380,95

persones treballadores a temps complet

0,04%

de l'ocupació a Espanya

1.235,20

persones treballadores directes de la companyia

5,726,20*

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

1.419,55

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

(*) S'observa un increment sostingut, any rere any, de la capacitat de generar riquesa i ocupació. La reducció registrada el 2025 en la generació d'ocupació indirecta —amb impacte també en el valor global— respon a una reclassificació metodològica del CNAE d'un dels principals proveïdors (ATL). Aquest ha passat de la categoria 84 'Administració pública' a la 36 'Captació, depuració i distribució d'aigua'. El nou codi incorpora un coeficient multiplicador inferior en el càlcul d'ocupació indirecta, fet que explica la variació observada.

Catalunya

7.958,63

persones treballadores a temps complet

0,20%

de l'ocupació a Catalunya

1.235,20

persones treballadores directes de la companyia

5.183,74

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

1.539,69

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

Àrea metropolitana de Barcelona

7.223,17

persones treballadores a temps complet

0,45%

de l'ocupació a l'àrea metropolitana de Barcelona

1.235,20

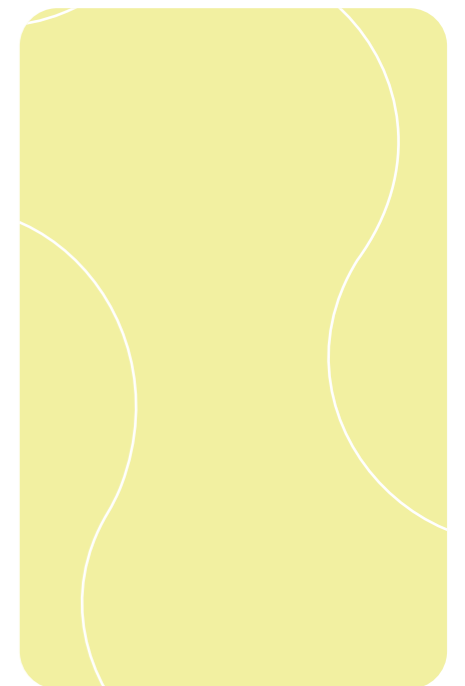
persones treballadores directes de la companyia

4,629,77

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

1.358,20

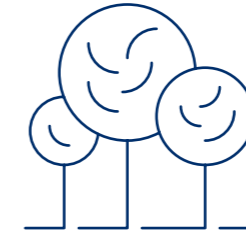
llocs de feina induïts al llarg de tota la cadena de valor



Impacte mediambiental

La sostenibilitat ambiental constitueix un **pilar fonamental del full de ruta d'Aigües de Barcelona** i orienta la presa de decisions estratègiques, operatives i inversores de la companyia.

Durant l'exercici 2025, la companyia ha destinat **59.574.379 € a inversió mediambiental**, amb un increment significatiu respecte de l'exercici anterior, i ha registrat una **despesa mediambiental de 32.286.839 €**, orientada a actuacions vinculades a la regeneració d'aigua, la gestió de residus, la digitalització ambiental, la neutralitat climàtica i la protecció dels ecosistemes.



Els impactes derivats de les inversions mediambientals d'Aigües de Barcelona es concreten en els objectius següents:

Incrementar el volum d'aigua disponible i reforçar la resiliència hídrica.

Reduir la petjada de carboni.

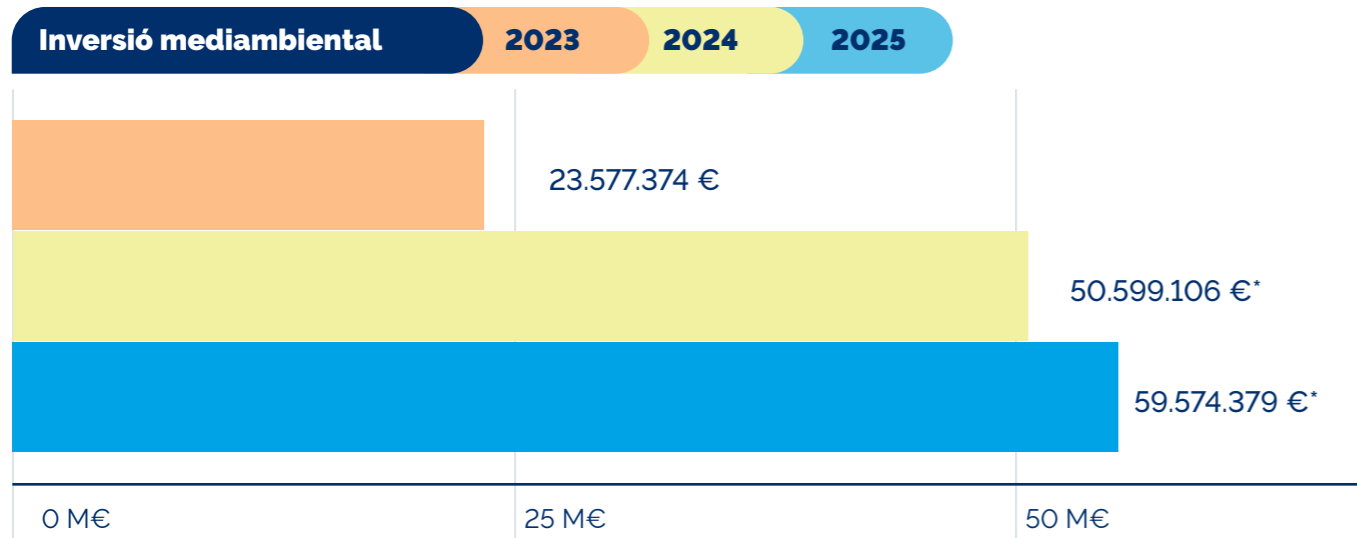
Reduir la petjada d'aigua.

Incrementar la producció d'energies renovables.

Potenciar la valorització dels residus.

Fomentar l'estalvi energètic.

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**.



(*) Inclou inversions del PERTE Ressonà parcialment subvencionades pel Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic (MITERD) i de l'obra d'ampliació de l'ETAP del 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.

Càlcul valor social integrat de l'acció mediambiental

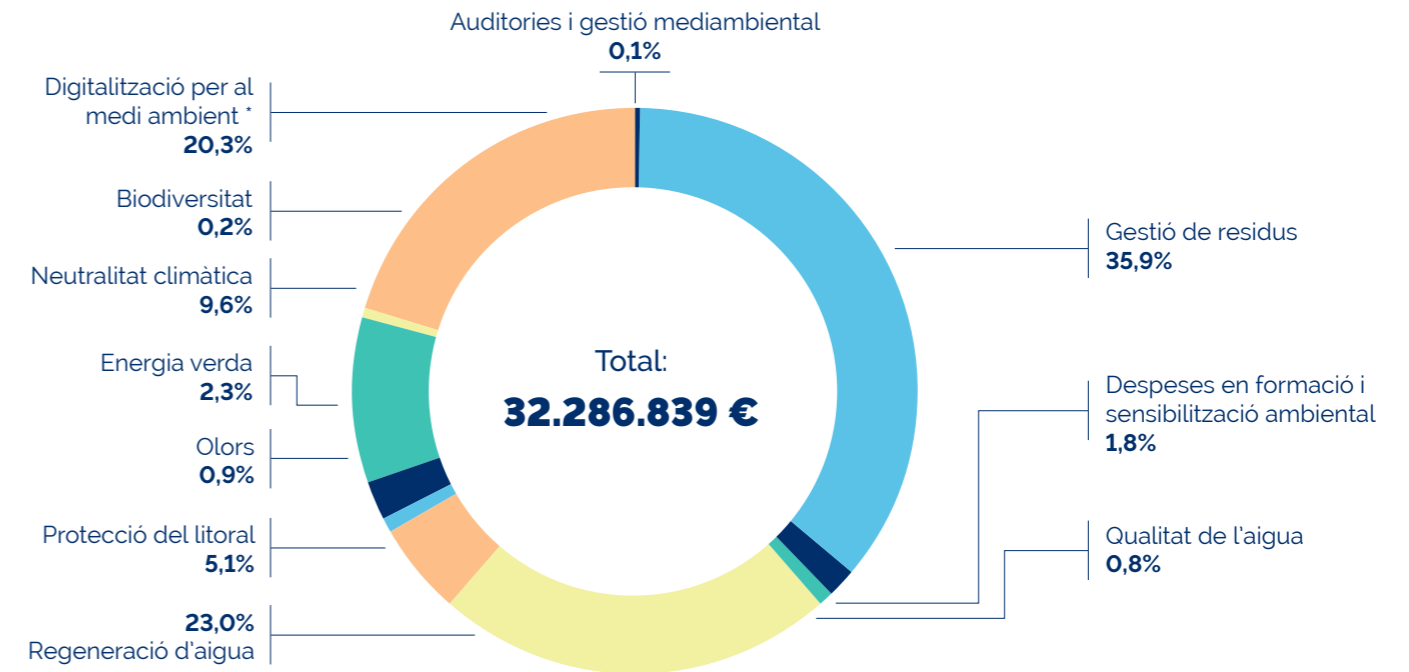
Ambiental	Generació de riquesa		Generació d'ocupació	
	Milions d'euros		Treballadors/es a temps complet	
	Directe	91,55		
	Indirecte	22,67		
	Induït	13,44		
	Total	127,66		
			Total	1.336,76

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



01

Despesa mediambiental



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

Impacte social

Durant el 2025, hem destinat **3,26 milions d'euros** a la contribució social, en el marc de la metodologia internacional **LBG (London Benchmarking Group)**, que permet mesurar de manera homogènia i rigorosa la contribució social i el seu impacte. Aquesta aportació s'ha concretat en **257 iniciatives** orientades a l'educació i sensibilització ambiental, el desenvolupament local, la millora de l'ocupació, la salut i el benestar, amb especial atenció a les persones en situació de vulnerabilitat de l'àrea metropolitana de Barcelona.



En conjunt, 201 organitzacions s'han beneficiat de la contribució social de la companyia, que ha arribat a més de 500.000 ciutadans i ciutadanes

01



Contribució social (M€) *

2023 2024 2025

Contribució social segons LBG	2023	2024	2025
Contribució social segons LBG	2,50	2,70	3,26
Patrocinis	0,65	0,56	0,64
Projectes propis i altres	1,85	2,14	2,62

(*) Imports comptabilitzats en aportacions econòmiques, dedicació de temps de treball, contribucions en espècie i costos de gestió. L'increment registrat en projectes propis i altres s'explica principalment per la incorporació de noves iniciatives en el marc del nou Pla d'acció social.

Càlcul del valor social integrat de l'acció social*

Acció social	Tipus	Valor
	Generació de riquesa	Directe 2,94
	Milions d'euros	Indirecte 0,52
		Induït 0,17
	Total	3,63
	Generació d'ocupació	Total 74,69
	Treballadors/es a temps complet	

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



02

Aigua, clima i resiliència del territori



Xavier Bernat.
Director
d'Estratègia,
Innovació i
Desenvolupament

"

El 2025, Aigües de Barcelona, en estreta col·laboració publicoprivada, especialment amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona i la Generalitat de Catalunya, ha continuat treballant amb intensitat per a la transició del cicle metropolità de l'aigua cap a un model resiliència i adaptat al canvi climàtic, descarbonitzat i descarbonitzant, i que fomenti la millora de l'entorn i del capital natural.

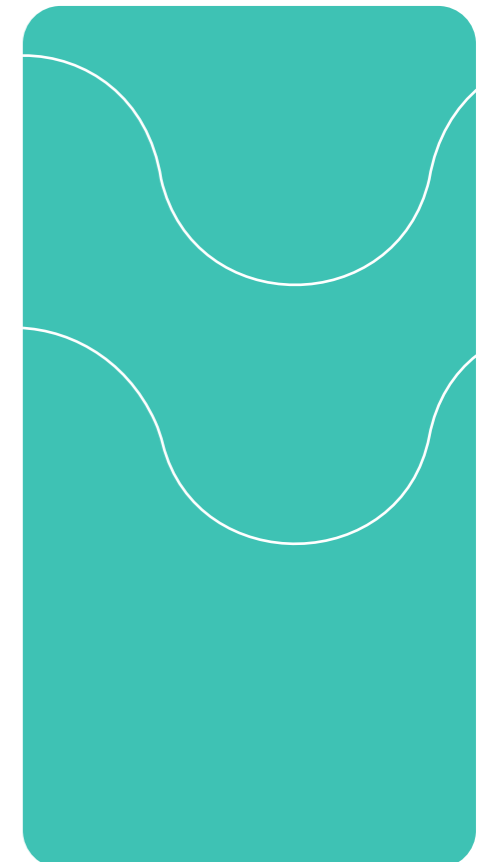
En l'àmbit de l'eficiència ambiental, destaca l'excel·lent rendiment assolit a la xarxa de distribució d'aigua, superior al 85,5%, així com el consum responsable de la ciutadania metropolitana, ja inferior als 100 L/hab./dia. En l'àmbit de la diversificació dels recursos hídrics, s'ha continuat impulsant la integració de recursos hídrics de proximitat i de baixa petjada, com els recursos locals i l'aigua regenerada, especialment a través del desenvolupament i l'adaptació de les infraestructures.

Pel que fa a la mitigació, destaca la reducció assolida el 2025 en les emissions de carboni directes, el consum gairebé total d'energia amb garantia d'origen, el creixement de l'autosuficiència energètica i la valorització del 97,8% dels residus. La companyia ha treballat també en el dimensionat d'accions que han de permetre assolir els objectius de descarbonització validats per l'SBTi, actuant, per exemple, en els àmbits dels combustibles, dels materials de les obres, dels productes químics i dels tractaments de valorització de fangs.

En matèria de capital natural, la companyia ha aprovat el Pla de biodiversitat amb la finalitat d'impulsar iniciatives amb el màxim benefici per als serveis ecosistèmics més vinculats al cicle de l'aigua. Tant en la potabilització com en la depuració i la regeneració, hem contribuït a millorar el control i la minimització de la contaminació. Així mateix, en relació amb el sòl i la qualitat de l'aire, hem seguit treballant en la monitorització contínua que ens ha permès seguir operant sense generar afectacions.

En global, la inversió en matèria de medi ambient ha arribat als 59,6 M€, una xifra rècord que evidencia el compromís basat en fets d'Aigües de Barcelona amb la sostenibilitat del cicle de l'aigua i de l'entorn. Un compromís amb un vector cabdal per al servei integral de l'aigua i l'entorn que, sense cap dubte, continuarà sent el far principal de l'impuls estratègic de la companyia.

"





El **model de gestió** d'Aigües de Barcelona garanteix un subministrament d'aigua segura i de qualitat a l'àrea metropolitana de Barcelona, mitjançant una governança basada en la transparència, la col·laboració institucional i l'orientació a la millora contínua. Aquest model, consolidat al llarg dels anys, integra l'experiència operativa amb la capacitat inversora i d'innovació, i constitueix una referència en la gestió del **cicle integral de l'aigua** en entorns urbans complexos.

La companyia gestiona de manera integrada totes les fases del cicle de l'aigua, des de la captació fins al retorn al medi natural, amb criteris d'eficiència, seguretat sanitària i minimització de l'impacte ambiental. Aquest enfocament integral permet optimitzar els recursos disponibles i garantir la continuïtat del servei, fins i tot en escenaris de pressió elevada sobre els recursos hídrics.

En un context marcat pel canvi climàtic i l'escassetat estructural de recursos, Aigües de Barcelona ha reforçat l'aposta per la diversificació de fonts de subministrament d'aigua i, especialment, per la regeneració i reutilització de l'aigua. La incorporació progressiva de l'aigua regenerada com a recurs estratègic contribueix a incrementar la disponibilitat de recurs i reforçar la **resiliència hídrica** del territori metropolità.

Aquest model es desplega a través d'una xarxa d'infraestructures avançades i interconnectades que permeten optimitzar l'eficiència operativa, millorar el control dels processos i garantir els estàndards de qualitat en totes les etapes del cicle. La digitalització i la gestió intel·ligent de dades reforcen aquesta capacitat, facilitant la presa de decisions i l'anticipació de riscos.

D'aquesta manera, la **resiliència del cicle integral de l'aigua** es fonamenta en un model de gestió sòlid, adaptable i orientat al llarg termini, que combina excel·lència operativa, innovació i compromís amb el territori.

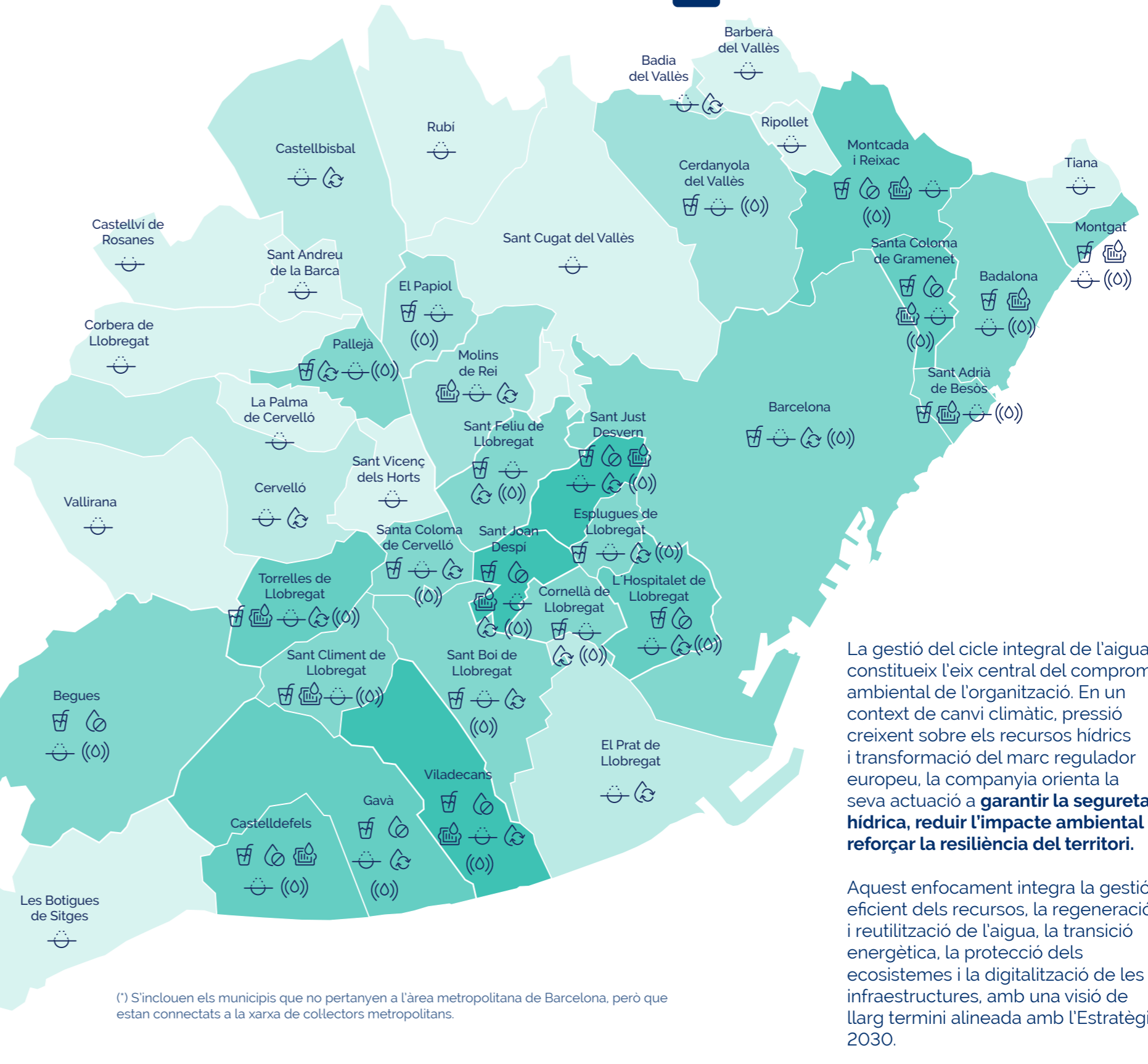


L'activitat d'Aigües de Barcelona: gestió i servei

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

Aigua potable		23 municipis 3.083.172 habitants servits 186,00 hm³ volum d'aigua lliurat a la xarxa 4 ETAPs explotades 4.772,53 km de xarxa 80 dipòsits 73 centrals de bombament 153 vàlvules reguladores telecomandades
Telemesura		23 municipis 89,34% de clients
Clavegueram		12 municipis servits 677.449 habitants servits 1.338 km de xarxa gestionada
Aigües depurades		40 municipis 3.504.288 habitants servits 7 EDARs explotades 311 km de collectores 5.196.463 càrrega contaminant equivalent (HE) 254,00 hm ³ d'aigua depurada
Aigua regenerada		18 municipis 31,01 hm³ volum d'aigua reutilitzada
Aigua per a usos no potables		9 municipis

ETAP: estació de tractament d'aigua potable
 ERA: estació de regeneració d'aigua residual



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

La gestió del cicle integral de l'aigua constitueix l'eix central del compromís ambiental de l'organització. En un context de canvi climàtic, pressió creixent sobre els recursos hídrics i transformació del marc regulador europeu, la companyia orienta la seva actuació a **garantir la seguretat hídrica, reduir l'impacte ambiental i reforçar la resiliència del territori.**

Aquest enfocament integra la gestió eficient dels recursos, la regeneració i reutilització de l'aigua, la transició energètica, la protecció dels ecosistemes i la digitalització de les infraestructures, amb una visió de llarg termini alineada amb l'Estratègia 2030.

Riscos i reptes de present i futur

Amenaces



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



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

Oportunitats



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

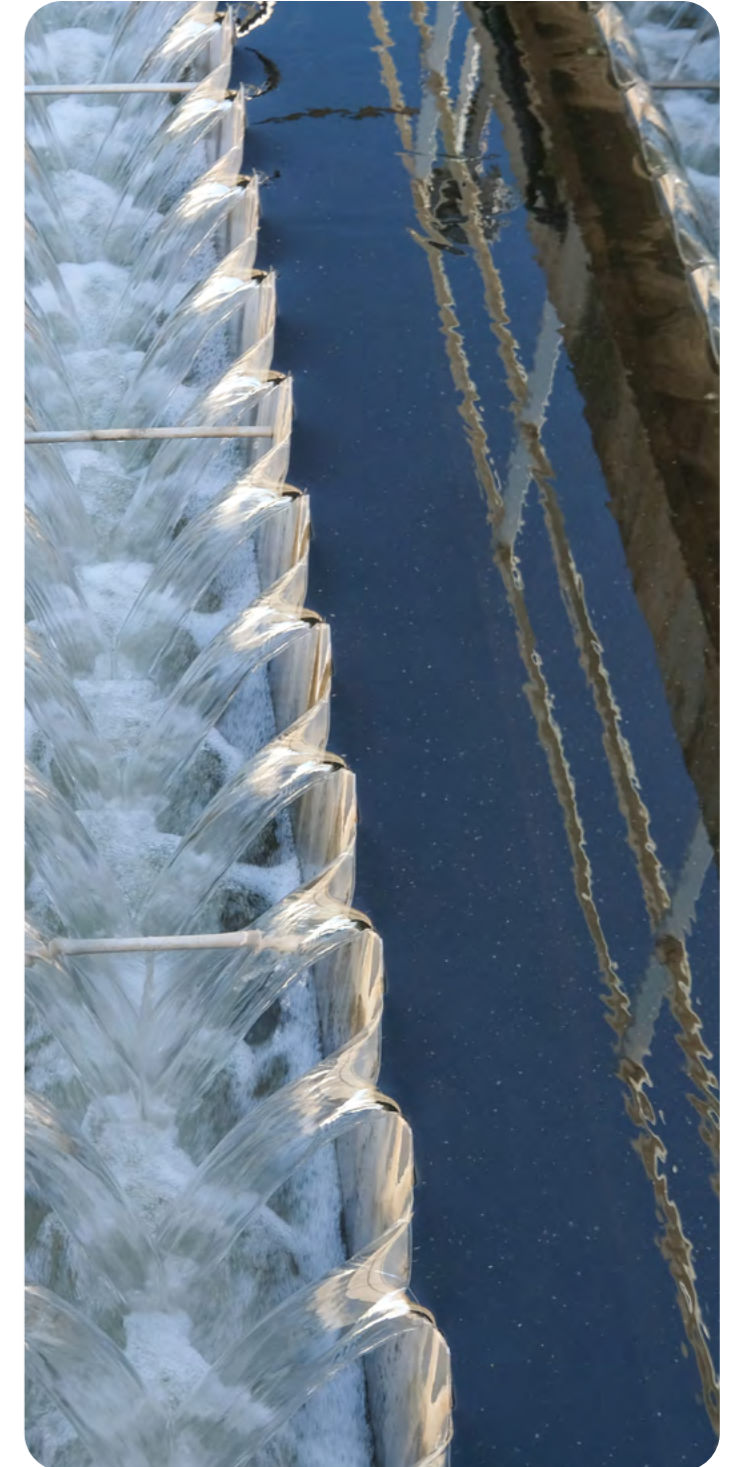


Usos d'aigua regenerada: situacions d'escassetat d'aigua, palanques en estratègia d'economia circular europea i espanyola, emergència climàtica, etc.



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

Aigües de Barcelona treballa per enfortir la resiliència urbana mitjançant el desplegament de solucions sostenibles basades en l'aprofitament eficient dels recursos hídrics, com l'aigua regenerada.



Garantir el subministrament d'aigua avui i demà

La diversificació de fonts —aigua regenerada, dessalinitzada i subterrània— reforça un model d'abastament més resiliènt i assegura el subministrament a la ciutadania amb criteris de sostenibilitat i eficiència.

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

En un territori amb escassetat hídrica estructural, **assegurar la disponibilitat d'aigua amb plenes garanties sanitàries i operatives és una prioritat** estructural per a Aigües de Barcelona. Aquest objectiu es desplega a través d'un model basat en la diversificació de recursos, l'eficiència operativa i la planificació anticipada d'inversions.

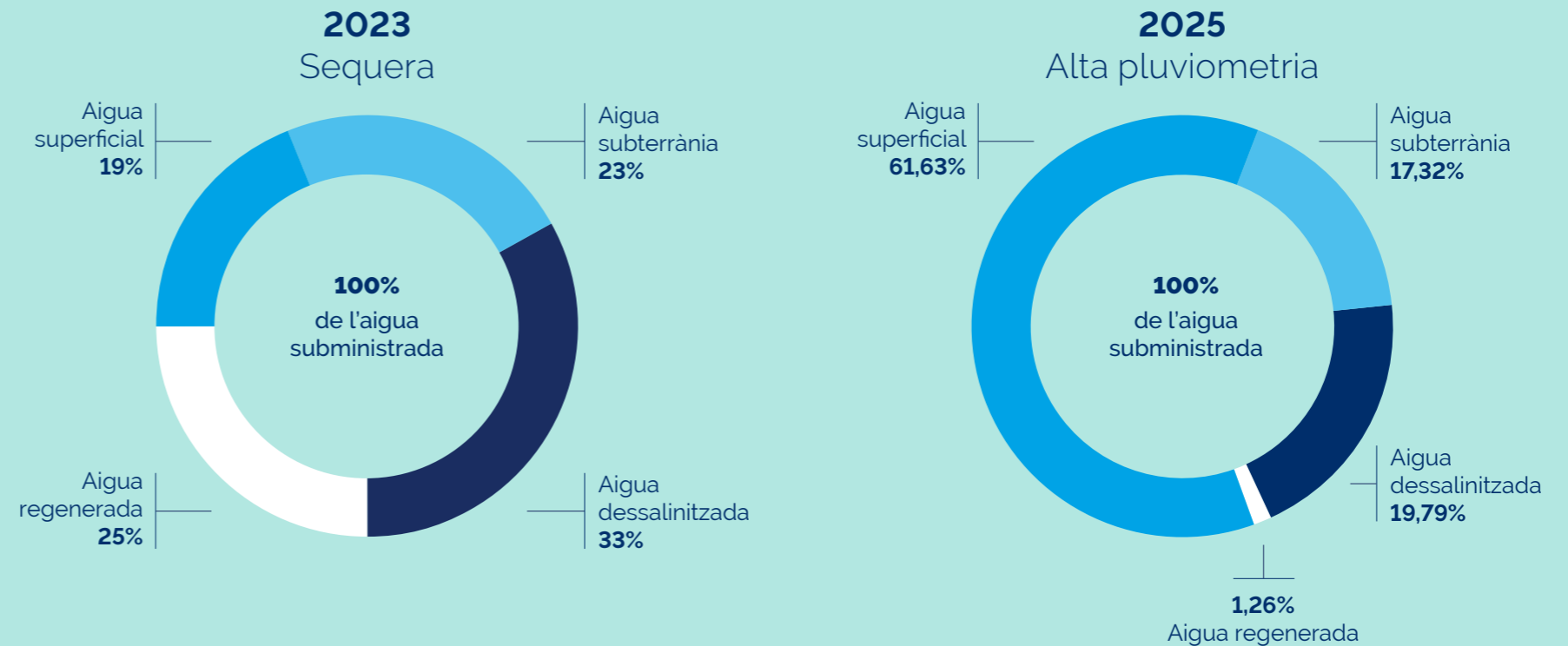
La incorporació progressiva de recursos alternatius —com l'aigua dessalinitzada i l'aigua regenerada—, juntament amb el desplegament

d'actuacions vinculades al Pla de sequera, ha permès reforçar la robustesa del sistema i optimitzar les infraestructures existents.

Aquest enfocament es complementa amb el control permanent de la qualitat, la digitalització de les instal·lacions i la monitorització en temps real, elements que consoliden un model de gestió orientat a la continuïtat del servei i a la millora continua.

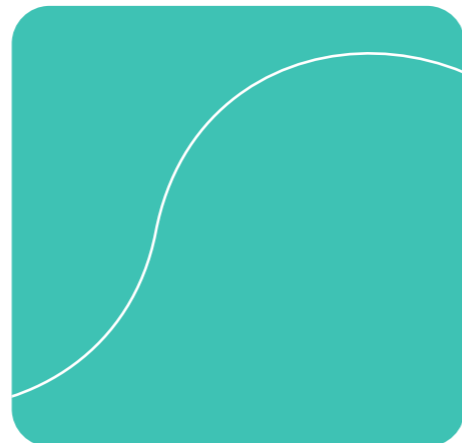
02

Origen de l'aigua subministrada





David Salazar.
Responsable
d'Operacions
Plantes



||

La crisi de sequera viscuda entre 2023 i 2025 ha demostrat la importància d'anticipar-nos als escenaris de dèficit hídric estructural. Des de l'àmbit de Producció, hem intensificat les actuacions per diversificar recursos, incrementar la flexibilitat operativa i reforçar la resiliència del sistema metropolità davant escenaris climàtics cada vegada més exigents.

Al Pol Llobregat s'han executat actuacions estratègiques com la interconnexió entre pous i filtres de carbó actiu a l'ETAP de Sant Joan Despí i la incorporació de nous tractaments amb carbó actiu a l'ETAP Estrella. Paral·lelament, avancen les obres de la nova ETAP Estrella, que incorporarà tractament amb membranes d'osmosi inversa i una major capacitat de carbó actiu, així com la construcció de nous camps de pous i el projecte d'ampliació de l'osmosi inversa a Sant Joan Despí, actuacions que permetran aprofitar al màxim els recursos disponibles.

La regeneració d'aigua a l'ERA del Baix Llobregat ha estat clau, aportant fins al 60% de l'aigua subministrada durant els moments més crítics. Es tracta d'una solució tres vegades més eficient energèticament que la dessalinització i l'impacte en petjada de carboni es redueix pràcticament a la meitat.

De cara al futur, apostem fermament per replicar aquest model d'èxit al Pol Besòs amb la construcció d'una nova ERA i ETAP que triplicarà la capacitat de producció. Aquestes infraestructures no només ens preparen per a futures sequeres, sinó que representen un model circular, resilient i sostenible tant per a la gestió de l'aigua com per a les futures generacions.

||

02



La sequera registrada durant el període 2023-2024 va situar el sistema **Ter-Llobregat** en una situació de màxima tensió. El 6 de març del 2023 es va declarar l'entrada en **estat d'excepcionalitat per sequera hidrològica**, i el març del 2024 les reserves dels embassaments van assolir el seu mínim, situant-se en un **14,83% de la capacitat màxima**.



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

Aquest escenari va activar les mesures previstes en el **Pla especial d'actuació en situacions d'alerta i eventual sequera (PES)**, aprovat per la Generalitat de Catalunya, així com el desplegament de mesures extraordinàries recollides en el **Decret Llei 1/2023** i en la **Llei 9/2023**, orientades a garantir la prestació adequada dels serveis del cycle de l'aigua i assegurar l'abastament domiciliari d'aigua apta per al consum humà. D'aquesta manera, Aigües de Barcelona ha estat treballant al llarg de tot el 2025 en la planificació, gestió i posada en marxa de diferents instal·lacions.

En els moments de màxima exigència, la utilització intensiva de **recursos alternatius —principalment l'aigua dessalinitzada i l'aigua regenerada procedent de l'Estació de Regeneració d'Aigua (ERA) del Baix Llobregat—** va resultar determinant. En determinats moments de l'episodi de sequera, aquests recursos van arribar a representar **prop del 60% de l'aigua subministrada** a Barcelona i la seva àrea metropolitana. Aquesta aportació va permetre contenir el descens de les reserves als embassaments i garantir la continuïtat del servei amb plenes garanties sanitàries i operatives.

Els episodis de pluja registrats al llarg del 2024 i a començaments del 2025 van propiciar una recuperació progressiva i sostinguda dels volums emmagatzemats a les conques del Ter i del Llobregat. El mes d'abril del 2025 es va declarar la sortida de l'estat d'alerta i l'entrada en **prealerta**, i posteriorment, el mes de maig, el retorn a la **normalitat hidrològica**. En aquest nou escenari, el mix de recursos es va ajustar i l'ús de recursos alternatius va disminuir fins a representar el **21,05% del total d'aigua subministrada durant el 2025**.

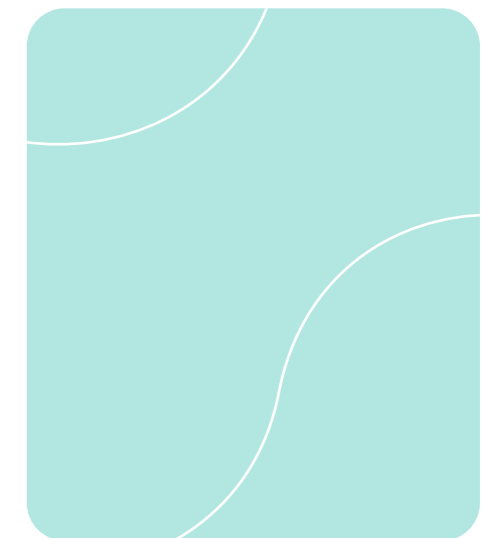


Per això, des d'Aigües de Barcelona hem seguit treballant el 2025 per:

Consolidar l'aigua regenerada com a font d'abastament estratègica.

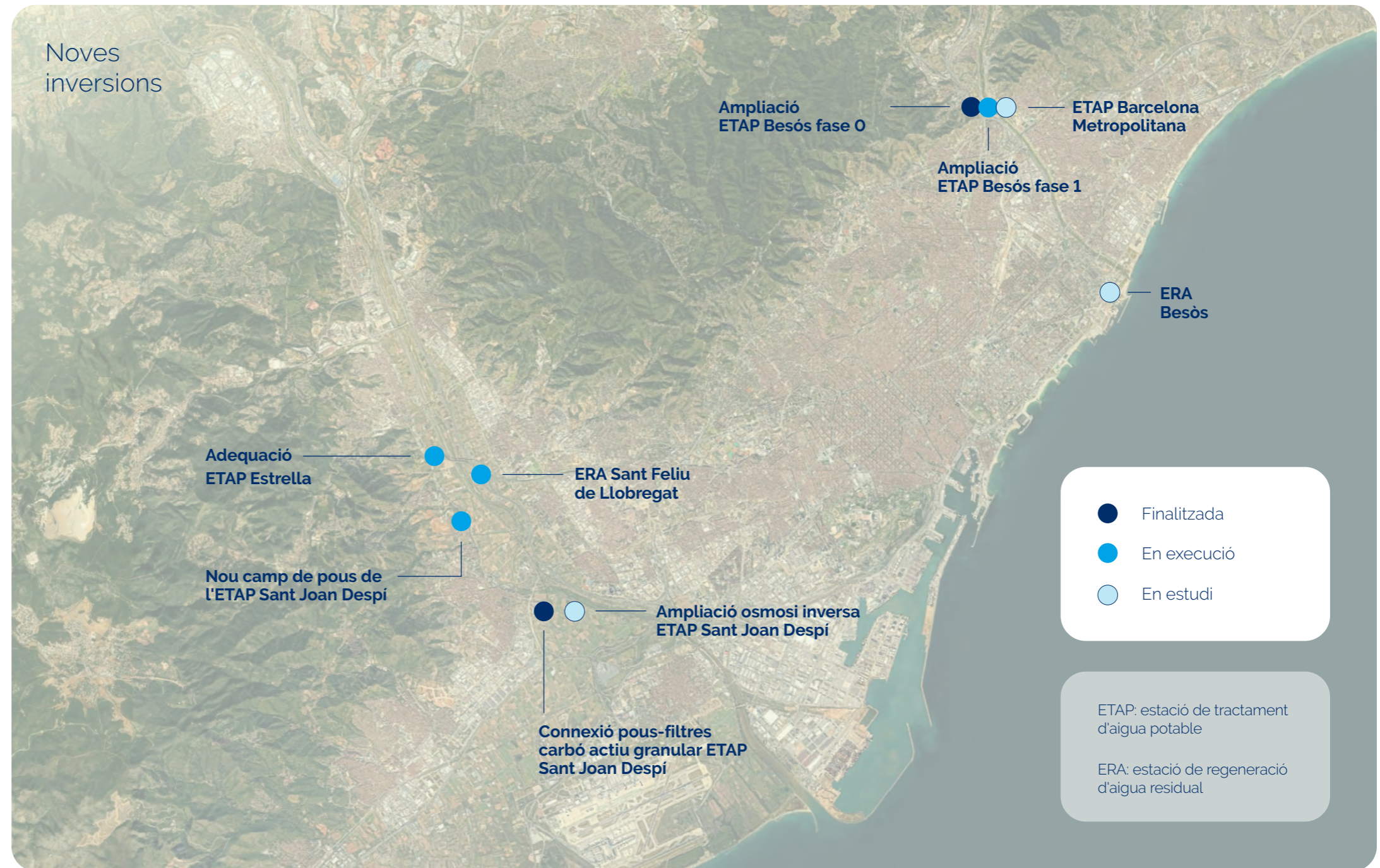
Replicar el model de l'eix Llobregat a l'eix Besòs.

Convertir l'aigua regenerada en la font d'abastament clau per als usos que no són de boca.



Ens trobem en un context d'escassetat hídrica estructural on els episodis de sequera seran cada cop més intensos i recurrents. Per fer front a aquesta situació i garantir el subministrament d'aigua en qualsevol circumstància, Aigües de Barcelona porta temps adaptant l'operativa diària, des de la transformació de les seves instal·lacions fins a l'aposta per recursos hídrics alternatius com l'aigua regenerada.

Amb aquest compromís, la companyia executa diverses actuacions, incloses en el pla de sequera del govern català, dirigides a aprofitar tots els recursos hídrics disponibles i augmentar la resiliència de les infraestructures del cicle integral de l'aigua.



Aigües regenerades

La reutilització d'aigua regenerada s'ha consolidat com una palanca clau per garantir el subministrament i reforçar la resiliència hídrica a l'àrea metropolitana de Barcelona. En aquest context, l'EDAR del Baix Llobregat, amb sistemes avançats de regeneració, permet obtenir aigua d'alta qualitat per a múltiples usos, incloent-hi el manteniment del cabal ecològic, usos urbans i ambientals, així com la recàrrega d'aqüífers. Des de finals del 2022, s'ha incorporat també l'ús prepotable, tancant el cicle urbà de l'aigua mitjançant la seva posterior potabilització. El 2025 s'han regenerat 31 hm³ d'aigua, dels quals un 8,4% s'han destinat a l'ús prepotable, consolidant una solució eficient també des del punt de vista energètic i ambiental, en comparació amb alternatives com la dessalinització. En paral·lel, s'està treballant en la construcció d'una nova ERA a Sant Feliu de Llobregat.

Pol Llobregat

Durant el període 2024-2025 s'han desplegat actuacions orientades a maximitzar l'aprofitament dels recursos hídrics disponibles i millorar l'eficiència del sistema. Destaquen la interconnexió entre pous i filtres de carbó actiu a l'ETAP de Sant Joan Despí, així com l'ampliació del tractament a l'ETAP Estrella, que permetrà utilitzar la totalitat del recurs subterrani disponible. Paral·lelament, avança la construcció de nous pous i la planificació de l'ampliació del tractament amb osmosi inversa a Sant Joan Despí, reforçant la capacitat de resposta davant situacions de variabilitat en la qualitat o disponibilitat de l'aigua.

Pol Besòs

En l'àmbit del Besòs, s'ha continuat avançant en la recuperació i ampliació de recursos hídrics. Després de la posada en servei de noves línies de tractament i l'augment de capacitat de l'ETAP del Besòs, el 2025 s'han impulsat les obres d'ampliació de la planta, amb l'objectiu d'assolir una capacitat de producció de fins a 800 l/s. En paral·lel, s'està treballant en la definició del model de regeneració al Besòs, amb la previsió de desenvolupar una nova ERA i una ETAP associada que permetin replicar el model del Llobregat i ampliar els usos de l'aigua regenerada.

Pla operatiu en baixa

El Pla Operatiu de Sequera (POSAB) estructura les mesures de gestió de la xarxa de distribució per adaptar-se a les diferents fases de sequera, en coordinació amb les administracions i els municipis. Aquest pla inclou actuacions com la regulació de la pressió per reduir els volums subministrats quan és necessari. Tot i la seva aplicació puntual durant el 2024 en situació d'emergència, l'any 2025, amb la millora de l'escenari hídric, no ha estat necessari activar-lo.

02



Excel·lència en la gestió del cicle integral de l'aigua



A Aigües de Barcelona gestionem el cicle integral de l'aigua.

Des de la captació fins al retorn al medi natural, gestionem totes les fases del cicle de l'aigua amb l'objectiu de garantir un **ús eficient dels recursos i minimitzar l'impacte ambiental**, amb un compromís ferm per l'excel·lència operativa i la innovació constant.

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



Aigües de Barcelona aposta per l'aigua regenerada i reutilitzada

USOS

Ambientals

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

Agrícoles

Industrials



Gestió de l'aigua potable

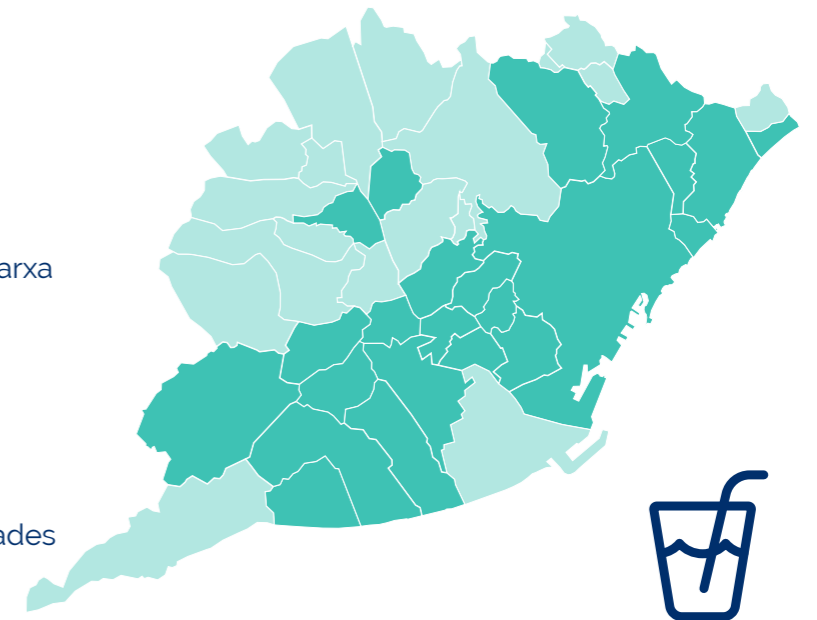


02

Garantim el subministrament d'aigua a més de tres milions d'habitants de l'àrea metropolitana de Barcelona

Aigua potable

- 23 municipis
- 3.083.172 habitants servits
- 186,00 hm³ volum d'aigua lliurat a la xarxa
- 4 ETAPs explotades
- 4.772,53 km de xarxa
- 80 dipòsits
- 73 centrals de bombament
- 153 vàlvules reguladores telecomandades
- 23 municipis amb **telemesura**

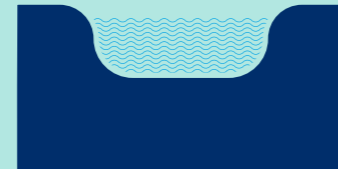


Captació

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

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

Fonts superficials

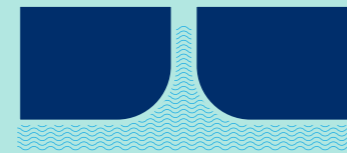


Conca del riu Llobregat: l'aigua captada d'aquesta font té una mineralització elevada i conté microcontaminants orgànics i inorgànics. A través d'un tractament intensiu i sofisticat a les estacions de tractament d'aigua potable (ETAP) de Sant Joan Despí i ETAP d'Abreva*, es transforma en aigua potable.

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

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

Fonts subterrànies



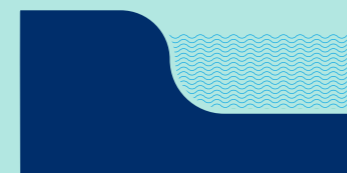
Aqüífer de la vall baixa i Delta del riu Llobregat: les principals captacions que extreuen aigua d'aquest aqüífer són els pous Cornellà. L'aigua captada d'aquests pous després es potabilitza a l'ETAP de Sant Joan Despí, on s'apliquen tractaments i tecnologies d'última generació, com l'ozó, el carbó actiu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

L'aigua dels pous Estrelles de Sant Feliu de Llobregat es tracta a l'ETAP Estrella. Durant el 2025 s'han incorporat nous tractaments amb carbó actiu a l'ETAP preexistent (Estrella 2) i s'ha avançat en les obres de la nova ETAP Estrella, amb més capacitat de tractament i una tecnologia més avançada, especialment focalitzada en l'eliminació de contaminants orgànics provinents de les fonts subterrànies.

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

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

Fonts marines



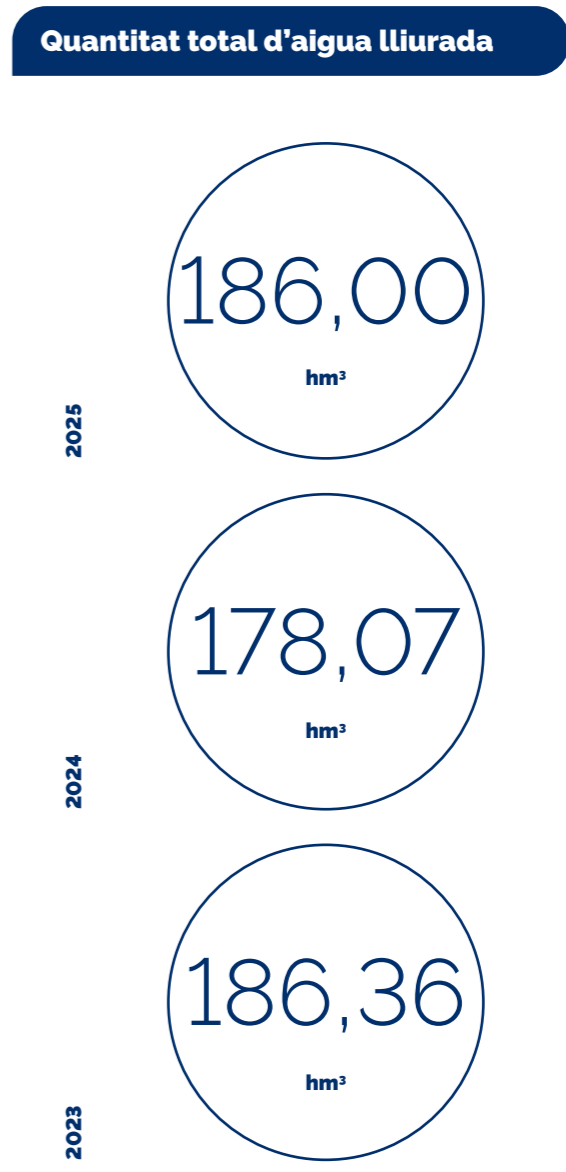
Instal·lació de tractament d'aigua marina (ITAM) del Llobregat*: amb la finalitat de poder respondre a la demanda d'aigua en episodis de reserves baixes als embassaments, en aquesta instal·lació es duu a terme un procés de dessalinització d'aigua marina. L'entrada d'aquesta s'incrementa esglaonadament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

Potabilització

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



(*) Del volum total de compra d'aigua, 36,81 hm³ són d'origen marí. En referència a la producció pròpia no es realitza tractament d'aigua d'origen marí.





Transport i emmagatzematge

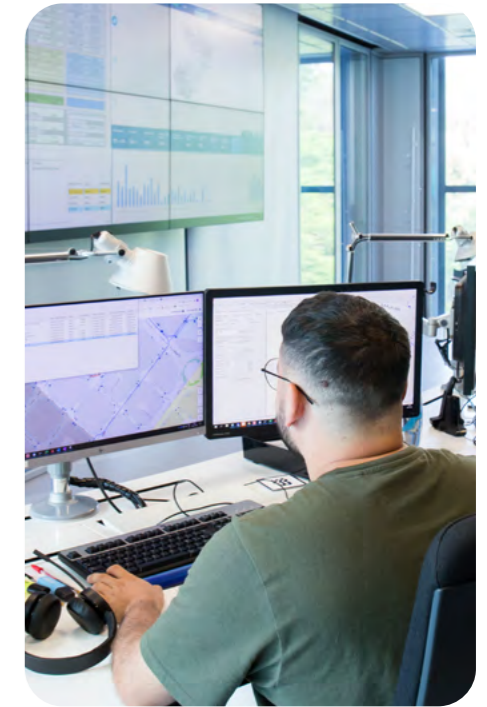
Un cop potabilitzada, l'aigua es transporta a través de la xarxa de transport i distribució eficient fins als diferents punts de consum, garantint que arribi amb la pressió adequada a totes les llars i instal·lacions, les 24 hores del dia, tots els dies de l'any. Aquest sistema integra canonades principals i secundàries, així com estacions de bombament que faciliten el seu recorregut fins als punts de consum.

Per reforçar l'estabilitat del servei, **l'aigua s'emmagatzema en dipòsits estratègicament situats** en zones elevades del territori, **que permeten regular els cabals, optimitzar la distribució mitjançant gravetat i reduir la dependència energètica associada al bombament.**

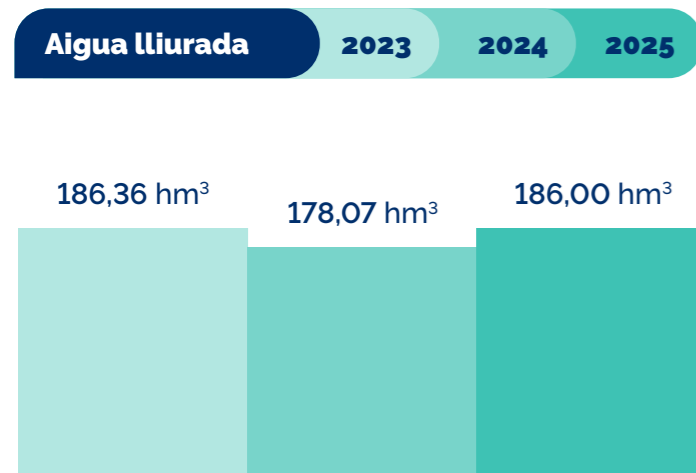
El **Centre de Control Operatiu** és un element clau en la gestió eficient de la xarxa d'abastament. Des d'aquesta infraestructura es monitoritzen de manera contínua els principals paràmetres operatius per garantir el subministrament amb la qualitat i la pressió adequades durant tot l'any. El control s'estén a totes les fases del cicle integral de l'aigua, assegurant el compliment dels estàndards sanitaris més exigents.

Aquest enfocament contribueix a minimitzar les pèrdues d'aigua i a garantir una gestió més eficient i sostenible del recurs.

L'eficiència hidràulica és fonamental per gestionar aquest recurs de manera sostenible, evitant pèrdues innecessàries i garantint una gestió responsable de l'aigua.



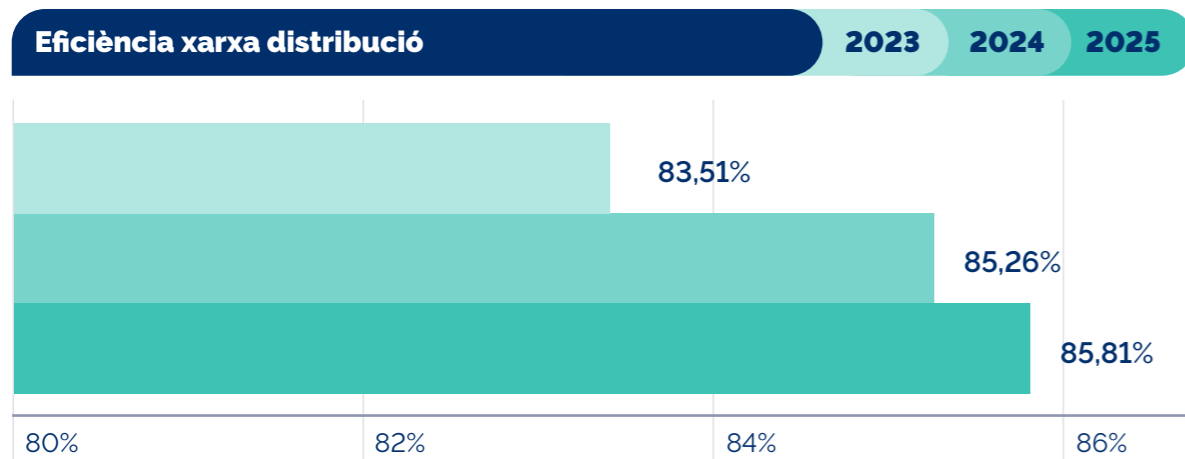
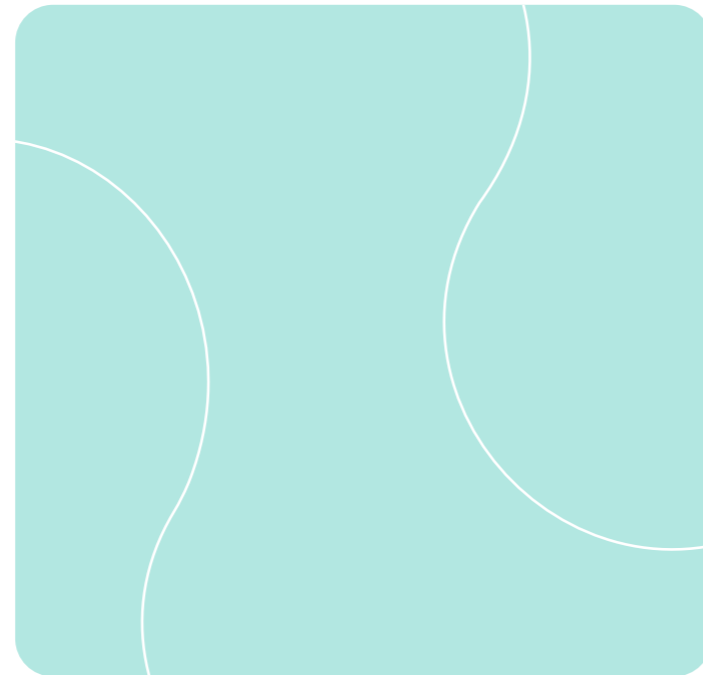
02



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



Durant el 2025, la companyia ha continuat avançant en la **millora del rendiment tècnic hidràulic de la xarxa**, que ha assolit el **85,81%**, consolidant la tendència positiva dels darrers exercicis. Aquest resultat reflecteix el treball sostingut en la gestió activa de la xarxa, amb actuacions orientades a la detecció i reducció de fuites, la renovació de conduccions en trams estratègics i el reforç dels sistemes de control i mesura del consum.



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



Aleshores, on queda el 14,19% restant?

Pèrdues reals: 5,60%

Corresponen a fuites en els diferents elements de la xarxa (canonada, dipòsits i escomeses)

Pèrdues aparents: 8,30%

Corresponen, principalment, a la manca de precisió dels comptadors i a frauds o consums il·legals

Altres: 0,29%

Correspon al consum autoritzat no facturat i no mesurat (ex. neteja i desinfecció de dipòsits i canonades)



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

Consum domèstic

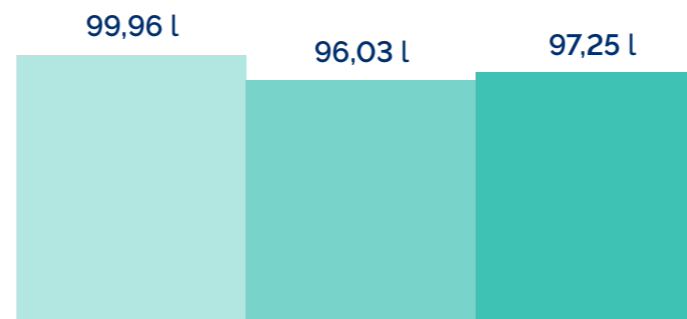
Gestionem un recurs essencial en un context estructural d'escassetat hídrica, garantint en tot moment la qualitat sanitària de l'aigua subministrada d'acord amb els estàndards vigents.

Durant el 2025, el consum mitjà domèstic per persona i dia s'ha situat en 97,25 litres als municipis on la companyia presta el servei, consolidant la regió com una de les àrees urbanes europees amb un ús domèstic més eficient d'aquest recurs.



02

Consum d'aigua* 2023 2024 2025



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

Gestió de l'aigua residual

La gestió de l'aigua residual és una peça clau del cicle integral de l'aigua, tant per garantir la protecció del medi com per assegurar la resiliència hídrica del territori. Abordem aquest àmbit des d'una visió integrada que comprèn el **clavegueram**, **la depuració**, **la regeneració** i **la reutilització del recurs**.



Clavegueram

L'aigua residual generada a la indústria i les llars, així com l'aigua de pluja recollida en episodis de precipitació, és canalitzada a través de la **xarxa de clavegueram**. Aquesta infraestructura condueix els cabals a la xarxa de collectors i finalment a les estacions depuradores, on són sotmesos als tractaments necessaris per garantir-ne la qualitat abans del seu retorn al medi natural o de la reutilització per a altres usos.

A Aigües de Barcelona gestionem el servei de clavegueram en 12 municipis de l'àrea metropolitana, amb un total de 677.449 habitants servits.

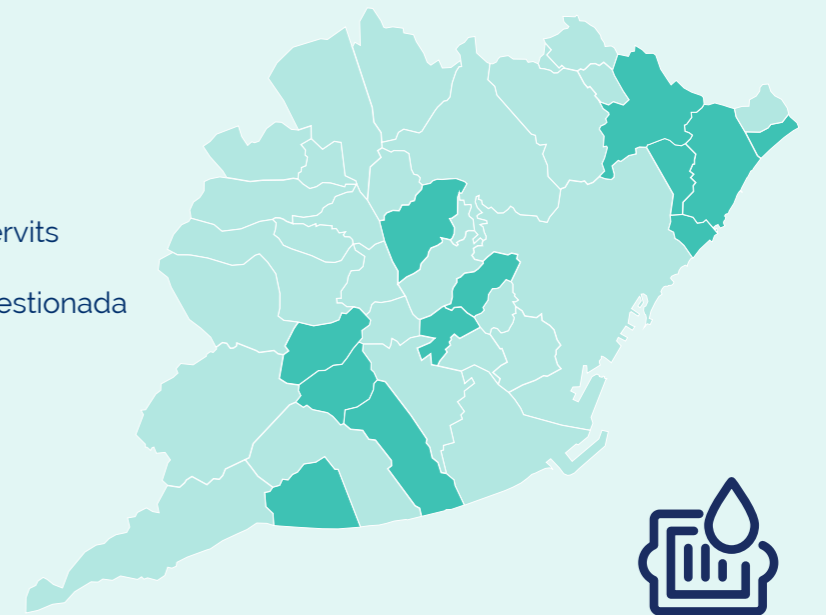
02

Clavegueram

12 municipis servits

677.449 habitants servits

1.338 km de xarxa gestionada



Depuració

L'àmbit territorial del servei abasta els 40 municipis (36 municipis de l'àrea metropolitana més 4 municipis que no pertanyen a l'àrea metropolitana de Barcelona, però que estan connectats a la xarxa de collectors metropolitans), amb una població de 3.504.288 habitants, on aproximadament la meitat corresponen a la ciutat de Barcelona.

El sanejament metropolità s'estructura en cinc sistemes, cadascun dels quals inclou la xarxa de collectors generals de recollida, les estacions depuradores d'aigües residuals (EDARs) i els sistemes d'evacuació al medi de les aigües depurades, com són els emissaris submarins per a l'abocament al mar.

Així mateix, alguns sistemes disposen d'estacions de regeneració d'aigües (ERAs), associades a les depuradores, i les conduccions de reutilització fins a les zones d'aplicació.

Els collectors intercepten els abocaments d'aigües residuals dels municipis metropolitans i els transporten a la depuradora més propera. La xarxa està constituïda per grans collectors interceptors i estacions de bombament, que discorren pels marges dels rius i en paral·lel al mar.

Els resultats obtinguts el 2025 mantenen nivells elevats d'eficiència en la reducció de matèria orgànica, sòlids en suspensió i nutrients, en línia amb els estàndards de qualitat exigits per la normativa vigent i amb els objectius ambientals de la companyia.

És essencial realitzar aquest procés de depuració abans de reintroduir l'aigua al medi natural o sotmetre-la a un tractament de regeneració, el qual permet donar-li un nou ús i optimitzar els recursos hídrics.

Aigües depurades

40 municipis

3.504.288 habitants servits

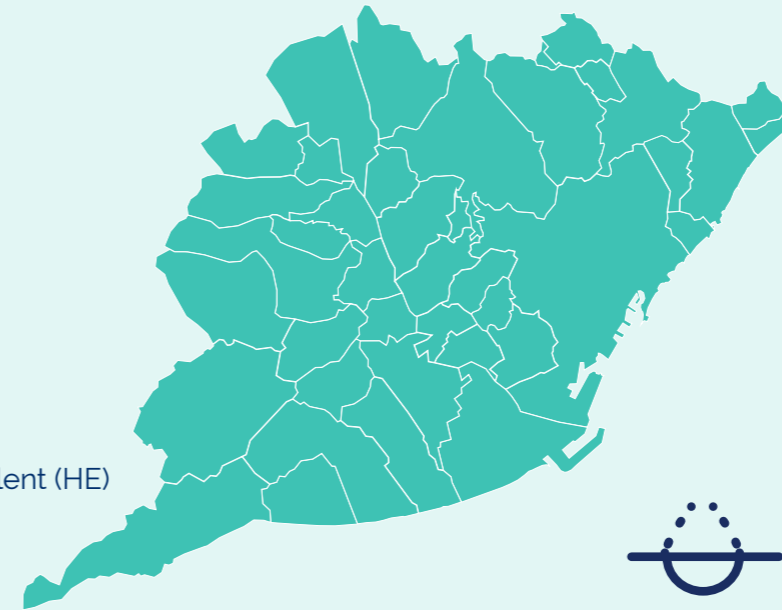
7 EDARs explotades

311 km de collectors

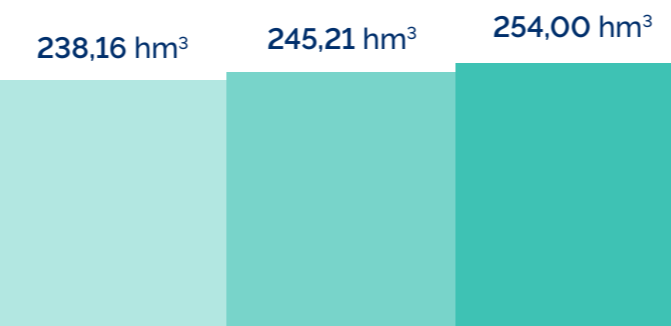
40 estacions de bombament

5.196.463 càrrega contaminant equivalent (HE)

254,00 hm³ d'aigua depurada



Aigua depurada



5 sistemes de depuració, 7 EDARs

Tipus de tractament

Sistema 1. Gavà-Viladecans

EDAR de Gavà-Viladecans	Biològic i eliminació de nitrogen i fòsfor (línia MBR)
-------------------------	--

EDAR de Begues	Biològic i eliminació parcial de nutrients
----------------	--

Sistema 2. Besòs

EDAR del Besòs	Biològic bàsic (eliminació de MES, DBO i DQO)
----------------	---

Sistema 3. Baix Llobregat

EDAR del Baix Llobregat	Biològic i eliminació de nitrogen i fòsfor + ERA
-------------------------	--

Sistema 4. Montcada i Reixac

EDAR de Montcada i Reixac	Biològic i eliminació de nitrogen i fòsfor
---------------------------	--

Sistema 5. Sant Feliu de Llobregat

EDAR de Sant Feliu de Llobregat	Biològic i eliminació de nitrogen i fòsfor
---------------------------------	--

EDAR de Vallvidrera	Biològic i eliminació parcial de nutrients (MBR)
---------------------	--

- Estació de regeneració d'aigües (ERA)
- Matèria en suspensió (MES)
- Demanda biològica d'oxigen (DBO)
- Demanda química d'oxigen (DQO)
- Reactors biològics de membrana (MBR)

Sistema 1. Gavà-Viladecans

EDAR de Gavà-Viladecans

És la depuradora principal del Sistema. Tracta les aigües residuals dels municipis de Gavà, Viladecans, Sant Climent de Llobregat, part de Sant Boi de Llobregat, les Botigues de Sitges i Castelldefels, amb una població total servida de 217.680 habitants.

La seva capacitat de tractament de disseny és de 64.000 m³/dia i disposa d'un tractament d'eliminació de nutrients (nitrogen i fòsfor). Una de les línies, que l'any 2025 ha tractat el 51,6% del cabal total de l'EDAR, incorpora un sistema MBR amb membranes d'ultrafiltració i desinfecció amb radiació ultraviolada. L'aigua regenerada s'empra per a la reutilització en diversos usos. L'altra línia utilitza un sistema de tractament de suports mòbils (IFAS). Ambdues tecnologies han permès minimitzar l'espai ocupat, ja que l'EDAR es troba ubicada en l'entorn Xarxa Natura 2000.

L'aigua depurada que no és reutilitzada s'envia al mar a través d'un emissari submarí de formigó armat de 1.600 m de longitud i 1,2 m de diàmetre, que aboca a uns 20 m de profunditat.

Els fangs de la depuradora se sotmeten a un procés de digestió i de deshidratació posterior amb centrífugues, i s'aprofiten com a adob per a l'agricultura. El biogàs generat en la digestió dels fangs es valoritza energèticament en una instal·lació de cogeneració amb un motor de 450 kW de potència elèctrica, que produeix aigua calenta per a l'escalfament dels digestors i energia elèctrica que es ven a la xarxa de distribució.

EDAR de Begues

La seva capacitat de tractament de disseny és de 1.200 m³/dia i dona servei al municipi de Begues, amb 7.545 habitants. Es gestiona des del centre de control de la depuradora de Gavà-Viladecans, i també pot operar-se des de la mateixa planta.

Compta amb un tractament biològic amb eliminació de nutrients (nitrogen i fòsfor) i aporta l'aigua tractada a la riera de Begues, que discorre pel Parc Natural del Garraf.

Els fangs de la depuradora es tracten a la depuradora de Gavà-Viladecans.

Sistema 2. Besòs

EDAR del Besòs

Tracta les aigües residuals del 75% de la ciutat de Barcelona, així com les dels municipis de Badalona, Sant Adrià de Besòs, Santa Coloma de Gramenet, Montgat, Tiana i part del municipi de Montcada, amb una població servida de 1.703.749 habitants.

La seva capacitat de tractament de disseny és de 525.000 m³/dia. Es tracta d'una depuradora molt compacta, completament coberta, encaixada en bona part sota la gran plaça del Fòrum de les Cultures, desodoritzada i que ocupa un espai molt reduït, de tan sols 11,8 ha.

La depuradora disposa de tecnologies innovadores, tant en els processos de tractament, com són la decantació primària lamel·lar amb espessiment de fangs incorporat, la decantació secundària rectangular de doble pis i els reactors de certa profunditat, com també en els sistemes de ventilació i desodoració.

Les aigües tractades s'aboquen al mar, a una profunditat entre 40 i 50 m, a través d'un gran emissari submarí de 2.900 m de longitud i 2,1 m de diàmetre interior, construït en xapa d'acer recoberta de formigó. Disposa també d'un emissari secundari per a excedents en episodis de pluja i emergències, de 665 m de longitud i 2,4 i 2,8 m de diàmetre interior.

Els fangs que es produeixen són espessos, deshidratats i evacuats amb camió per a la seva gestió en instal·lacions de tractament de fangs externes. La planta disposa d'una instal·lació de generació energètica mitjançant motors de gas natural amb una capacitat de producció elèctrica de 25 MW i aprofitament tèrmic a l'assecatge dels fangs.

Actualment es treballa en el projecte constructiu d'un nou assecatge tèrmic de fangs de baixa temperatura que utilitzarà una canonada d'aigua calenta provinent de fonts de calor residual o renovables, el que permetrà reduir significativament el volum de fangs a gestionar. En un futur està previst que aquesta EDAR també disposi d'una estació de regeneració d'aigua, el que permetrà incrementar la capacitat extractiva del sistema Besòs, aportant aigua regenerada procedent de l'efluent de l'EDAR per garantir el cabal ecològic del riu i augmentar la capacitat d'extracció del sistema.

Sistema 3. Baix Llobregat

EDAR del Baix Llobregat

Tracta les aigües residuals del 25% de la ciutat de Barcelona, així com les dels municipis de Cornellà de Llobregat, el Prat de Llobregat, Esplugues de Llobregat, l'Hospitalet de Llobregat, Sant Joan Despi, Sant Boi de Llobregat (parcialment), Santa Coloma de Cervelló i Sant Just Desvern (parcialment), la qual cosa significa una població total servida de 1.041.733 habitants.

La seva capacitat de tractament de disseny és de 315.000 m³/dia i disposa de tractament d'eliminació de nutrients (nitrogen i fòsfor) i d'una estació de regeneració d'aigües (ERA).

La capacitat de regeneració de l'ERA és de 302.400 m³/dia. Consta d'un tractament de regeneració bàsica, amb tractament fisicoquímic i decantació llastrada seguida de microfiltració i desinfecció amb radiació ultraviolada, que produeix aigua regenerada apta per a diferents usos de reutilització. La instal·lació també disposa d'un tractament de regeneració avançada, que complementa l'anterior amb ultrafiltració i osmosi inversa. Aquest últim té una capacitat total de tractament 15.000 m³/dia, i es fa servir específicament en la barrera hidràulica contra la intrusió salina.

Les aigües depurades a l'EDAR que no són reutilitzades s'aboquen al mar a una profunditat de 60 m a través d'un gran emissari submarí de xapa d'acer recoberta de formigó, de 3.200 m de longitud i 2,4 m de diàmetre interior.

Els fangs que es generen s'estabilitzen mitjançant un procés de digestió anaeròbica i es deshidraten amb centrifugues per ser valoritzats com a adob orgànic per a sòls agrícoles i també per a la producció de compost.

La depuradora disposa d'un sistema de cogeneració per a la valorització energètica del biogàs que es produeix a la digestió amb una potència instal·lada de 8,14 MW. La calor residual s'aprofita per a l'escalfament dels digestors.

Actualment es troba en fase de construcció una plataforma per al tractament de fangs de l'EDAR del Besòs, el que permetrà optimitzar el seu tractament i incorporar processos de codigestió amb altres substrats orgànics. Gràcies a això, serà possible produir biogàs mitjançant la codigestió de fangs amb altres residus orgànics, augmentar l'autosuficiència energètica de la instal·lació incrementant la generació d'energia renovable a partir del biogàs produït, reduir el volum final de fangs a gestionar i millorar la qualitat del biosòlid resultant per a la seva valorització agrícola.



Sistema 4. Montcada i Reixac

EDAR de Montcada i Reixac

La depuradora de Montcada i Reixac tracta les aigües residuals dels municipis de Montcada i Reixac, Sant Cugat del Vallès (parcialment), Cerdanyola del Vallès, Ripollet, Badia del Vallès i Barberà del Vallès. Això representa una població total servida de 249.358 habitants, i compta a més amb una aportació notable de càrrega industrial. Es tracta d'una depuradora biològica amb un tractament de precipitació química de fòsfor i té una capacitat de tractament de disseny de 72.600 m³/dia.

L'aigua depurada s'aporta al riu Besòs i una part de l'aigua es reutilitza per a ús mediambiental en els aiguamolls que hi ha a la llera del riu, aigües avall del punt d'abocament.

Els fangs de la depuradora s'espesseixen i s'envien a la depuradora del Besòs a través d'una canonada de fangs de 8,55 km de longitud, per tractar-los conjuntament amb els de la depuradora del Besòs.

Així mateix, des del 2024, la planta disposa d'un tractament biològic que permet l'eliminació de nutrients i donar compliment a l'autorització d'abocament corresponent.

Actualment es troba en fase de desenvolupament un projecte de digestió anaeròbia que permetrà tractar els fangs generats in situ, amb l'objectiu de valoritzar energèticament els fangs mitjançant la producció de biogàs per a cogeneració elèctrica i tèrmica, reduir el volum de fangs a transportar fins a l'EDAR del Besòs i disminuir així l'impacte ambiental associat al transport, augmentar l'autosuficiència energètica de la instal·lació, i alinear-se amb l'estratègia de la companyia de transició cap a l'economia circular i la neutralitat carbònica, optimitzant la gestió dels subproductes del tractament d'aigües residuals.

Sistema 5. Sant Feliu de Llobregat

EDAR de Sant Feliu de Llobregat

És la depuradora principal del sistema. Tracta les aigües residuals dels municipis de Sant Feliu de Llobregat, Castellbisbal, el Papiol, Sant Andreu de la Barca, Pallegà, Sant Vicenç dels Horts, Corbera de Llobregat, la Palma de Cervelló, Vallirana, Cervelló, Molins de Rei, Sant Just Desvern (parcialment), Torrelles de Llobregat, Martorell (barri industrial del Congost), Castellví de Rosanes (barri de Ca Sunyer) i Sant Cugat del Vallès (barri de la Floresta). Això representa una població total servida de 279.582 habitants i també rep un component industrial significatiu.

Es tracta d'una depuradora biològica amb un tractament d'eliminació de nutrients (nitrogen i fòsfor) amb capacitat de tractament de disseny de 64.000 m³/dia. L'aigua no reutilitzada s'aboca al riu Llobregat, per sota de l'ETAP de Sant Joan Despí.

Els fangs de la depuradora se sotmeten a un procés de digestió i de deshidratació posterior amb centrífugues. El biogàs generat en la digestió dels fangs es valoritza en un procés de cogeneració amb un motor de cogeneració de 610 kW de potència, que produeix la calor per a l'escalfament dels digestors i energia elèctrica que es ven a la xarxa de distribució elèctrica.

Actualment s'estan finalitzant les obres de construcció d'una nova estació de regeneració d'aigua (ERA) que permetrà produir aigua regenerada d'alta qualitat. Els

objectius principals d'aquesta estació són: diversificar les fonts de recursos hídrics de l'àrea metropolitana de Barcelona; produir aigua regenerada per a diferents usos com ara reg agrícola, usos industrials, usos municipals i usos ambientals; contribuir a garantir el subministrament d'aigua en episodis de sequera mitjançant l'aportació d'aigua regenerada als rius per a la seva posterior captació i potabilització; reduir la pressió sobre els recursos hídrics convencionals de les conques del Llobregat i del Ter, i alinear-se amb l'estratègia de la companyia.

EDAR de Vallvidrera

Aquesta instal·lació té una capacitat de tractament de disseny de 1.100 m³/dia i dona servei als nuclis de Vallvidrera, les Planes i altres petits nuclis propers de la zona de Collserola, amb una població total servida d'uns 4.641 habitants. Es gestiona des del centre de control de la depuradora de Sant Feliu de Llobregat, i també es pot operar directament des de la mateixa planta.

Disposa d'un reactor biològic de membranes (MBR). L'aigua depurada que s'obté és de gran qualitat i contribueix a la protecció de la riera de Vallvidrera, un espai del Parc Natural de la Serra de Collserola.

Els fangs de la depuradora s'envien a la depuradora de Sant Feliu per al seu tractament i valorització.

Aigua regenerada

La reutilització de l'aigua constitueix una línia estratègica per reforçar la sostenibilitat del cicle integral i reduir la pressió sobre els recursos convencionals. El procés integra les fases de depuració i regeneració, mitjançant tractaments addicionals que permeten garantir la qualitat del recurs per a usos ambientals, agrícoles, industrials o per al retorn controlat al medi.

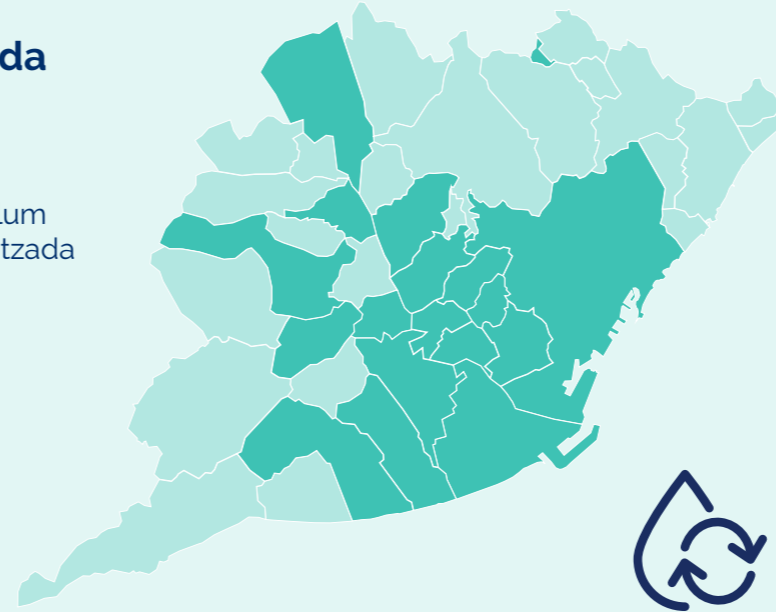
Durant el 2025, el **volum d'aigua regenerada ha estat de 31,01 hm³**. El volum regenerat ha disminuït en línia amb la tendència iniciada el 2024, principalment per la recuperació de reserves dels embassament que determinen una menor necessitat de recursos alternatius al sistema Ter-Llobregat, i també d'altra banda per l'ajust de les consignes d'explotació per part de l'Agència Catalana de l'Aigua, fet que ha comportat una menor aportació d'aigua regenerada tant per a ús prepotable com per al manteniment del cabal ecològic del riu.

Tot i així la companyia ha mantingut el seu compromís amb la regeneració com a **font estratègica**, consolidant i ampliant infraestructures per optimitzar la reutilització i reforçar la **resiliència hídrica del territori**.

Aigua regenerada

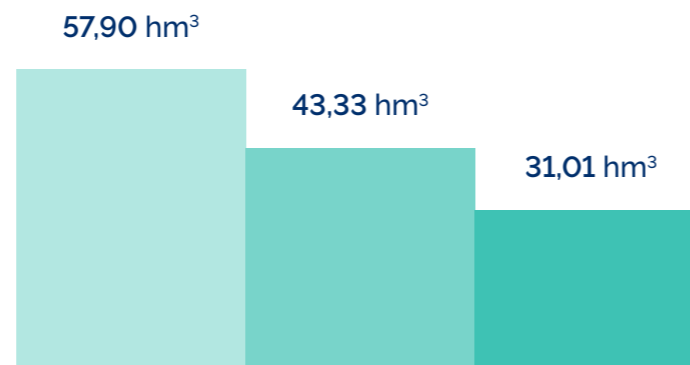
18 municipis

31,01 hm³ volum d'aigua reutilitzada



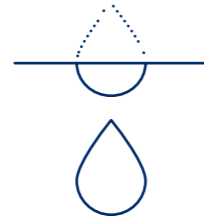
02

Aigua regenerada



Utilització d'aigües per a usos no potables

L'ús d'aigua per a aplicacions no destinades al consum humà constitueix una eina rellevant per optimitzar el mix de recursos hídrics i reduir la pressió sobre les fonts convencionals d'abastament d'aigua. En l'àmbit metropolità, aquesta línia d'actuació permet destinar l'aigua potable exclusivament als usos que ho requereixen, mentre que altres necessitats urbanes es cobreixen mitjançant recursos alternatius.



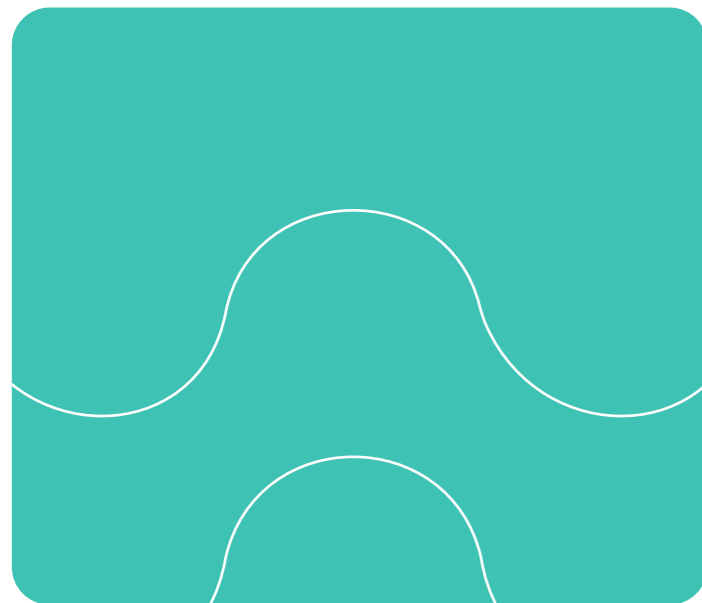
Durant el 2025, Aigües de Barcelona ha gestionat el subministrament d'aigua per a usos no potables en 9 municipis. Aquest recurs s'ha destinat principalment a:

Neteja viària

Neteja de la xarxa de clavegueram

Reg d'espais verds

Altres serveis urbans específics



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

La utilització d'aigua per a usos no potables s'emmarca dins l'estratègia de gestió eficient del recurs, especialment rellevant en contextos de restriccions o escassetat. Aquest enfocament contribueix a reforçar la resiliència del sistema i a promoure un ús més racional de l'aigua en l'espai públic.

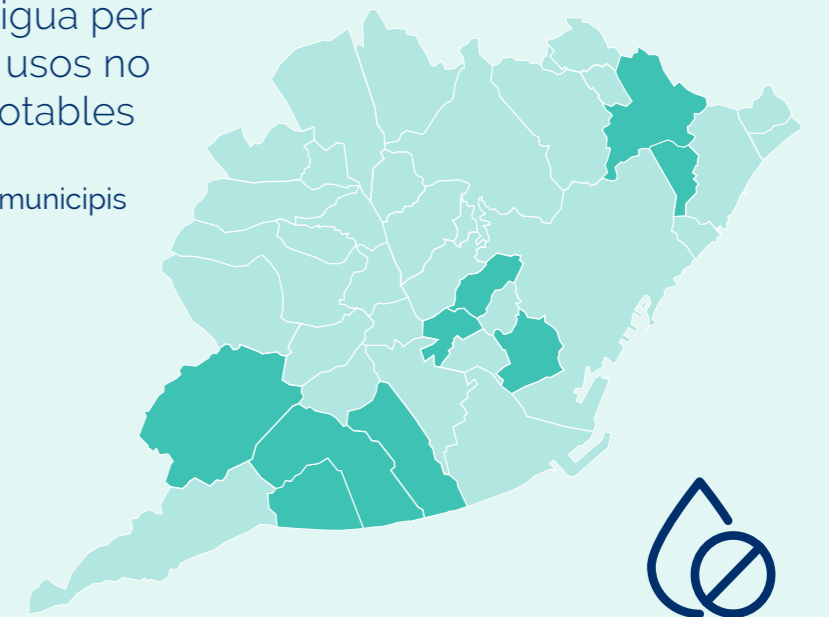
A més de la seva dimensió operativa, aquesta línia d'actuació té una dimensió pedagògica i de corresponsabilitat, ja que visualitza la possibilitat real de diferenciar usos i adaptar la qualitat del recurs a la necessitat concreta, en coherència amb els principis d'economia circular.



02

Aigua per a usos no potables

9 municipis



Qualitat de l'aigua i seguretat sanitària



Antonio Cabeza.
Responsable de Laboratori

"

El laboratori d'Aigües de Barcelona desenvolupa la seva activitat en el control de la qualitat de tot el cicle integral de l'aigua, amb un model basat en el rigor tècnic, la innovació contínua i el compromís ambiental.

En aquest marc, i més enllà de garantir els exigents estàndards de qualitat i seguretat, el laboratori orienta la seva activitat cap a la innovació i l'especialització analítica com a eixos clau per anticipar-se als nous reptes del sector.

Aquesta aposta es concreta en la incorporació constant de tecnologies avançades que permeten ampliar el control sobre contaminants emergents, com les substàncies perfluoroalquilades i polifluoroalquilades (PFAS), els microcontaminants d'origen farmacèutic, els pesticides o els disruptors endocrins, així com microorganismes amb potencial risc per a la salut pública. L'objectiu és reforçar una vigilància cada vegada més precisa i avançada, alineada amb la complexitat creixent de l'entorn.

Enguany, destaca especialment l'impuls a la recerca aplicada amb l'inici d'un doctorat industrial en col·laboració amb l'Institut Químic de Sarrià (IQS), orientat a desenvolupar noves metodologies per ampliar el control de les PFAS i avaluar tecnologies innovadores en el tractament de potabilització. En paral·lel, en l'àmbit microbiològic, s'han incorporat noves tècniques per al seguiment de la resistència als antibiòtics.

El laboratori també compta amb capacitats diferencials que reforcen aquesta especialització, com el panel de tast d'aigua, únic a l'Estat, el qual permet analitzar i millorar la qualitat organolèptica, així com la vigilància epidemiològica en aigües residuals mitjançant tècniques avançades, consolidant-se com una eina clau per al seguiment de virus d'interès en salut pública.

Tot plegat es complementa amb una gestió eficient dels recursos i una aposta clara per la sostenibilitat, contribuint no només a la qualitat de l'aigua, sinó també a la protecció dels ecosistemes i a la resiliència hídrica del territori.

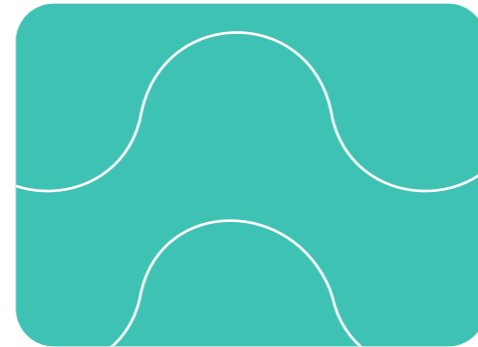
"



Garantir la qualitat i la seguretat sanitària de l'aigua és un principi irrenunciable per a Aigües de Barcelona i un **element central del seu model de gestió**. La companyia treballa per assegurar que l'aigua que subministra a la ciutadania compleixi de manera permanent els estàndards més exigents, mitjançant un sistema de control integral que abasta totes les etapes del cicle de l'aigua.

La qualitat de les aigües de consum està regulada a tots els països de la Unió Europea per una **normativa comunitària comuna, la Directiva (UE) 2020/2184**, basada en les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut. Aquesta directiva estableix els criteris harmonitzats de qualitat i els paràmetres que han de ser objecte de control. A l'Estat espanyol, la seva transposició es va materialitzar a través del Reial Decret 3/2023, que fixa els criteris tecnosanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, el seu control i subministrament.

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



En aquest marc normatiu, Aigües de Barcelona duu a terme tots els controls establerts per la legislació vigent i incorpora determinacions addicionals que reforcen la garantia sanitària. El conjunt d'anàlisis es realitza al **Laboratori d'Aigües de Barcelona**, acreditat segons la norma **ISO 17025**, que certifica la competència tècnica dels laboratoris d'assaig i calibratge i garanteix la fiabilitat dels resultats analítics.

El laboratori disposa, a més, d'un equip d'especialistes en el tast d'aigua, únic a Espanya i un dels pocs existents a escala internacional, que desenvolupa estudis específics sobre les característiques organolèptiques, com el gust i l'olor. Aquesta anàlisi complementària contribueix a millorar la percepció de qualitat per part de la ciutadania i reforça el control integral del servei.

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 dels paràmetres amb rellevància sanitària (%)	2023	2024	2025
Compliment de paràmetres amb rellevància sanitària	100	100	100

Grau de compliment dels paràmetres indicadors (sense impacte sanitari) (%)	2023	2024	2025
Qualitat fisicoquímica de l'aigua: determinacions fisicoquímiques conformes / total de determinacions fisicoquímiques per al control de la qualitat de l'aigua · (100)	99,94	99,85	99,92
Qualitat microbiològica de l'aigua: determinacions microbiològiques conformes / total de determinacions microbiològiques per al control de la qualitat de l'aigua · (100)	99,77	99,73	99,71

Controls efectuats	2023	2024	2025
Xarxa de distribució i transport (laboratori)	115.304	120.325	127.234
Xarxa de distribució i transport (equips en línia)	266.995	242.845	217.820
Total xarxa de distribució i transport	382.299	363.170	345.054
Depuració (EDAR)	103.120	104.540	107.030
Conca del Llobregat	96.819	92.896	94.835
Nombre d'analitzadors en línia a la xarxa	225	229	233

Actuacions destacades en garantia sanitària i adaptació al canvi climàtic

Durant el 2025, hem continuat desplegant actuacions orientades a reforçar la qualitat sanitària de l'aigua i a incrementar la resiliència del sistema davant episodis extrems, en coherència amb el nou context climàtic i normatiu.



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

Actuacions relatives a la sequera/increment de la resiliència

Tot i la millora de l'escenari hídric després dels episodis de sequera dels anys anteriors, durant el 2025 s'han continuat desplegant actuacions destinades a reforçar la resiliència del sistema i a incrementar els recursos disponibles, garantint en tot moment la qualitat de l'aigua subministrada.

La reutilització indirecta d'aigües regenerades per a potabilització (IPR-Indirect Potable Reuse) 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, fet que ha permès consolidar la reducció dels abocaments assolida els darrers anys i detectar possibles nous episodis.

A banda de la IPR durant els primers mesos de l'any, s'han mantingut les estratègies de recàrrega per incrementar la resiliència hídrica a la vall baixa i el delta del Llobregat. 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 a les basses d'infiltració de Sant Vicenç dels Horts (projecte MARCLAIMED), i 1,1 hm³ a la barrera hidràulica contra la intrusió salina.

Pel que fa a la gestió dels trihalometans (THMs), s'ha mantingut com a estratègia la incorporació d'aigua dessalinitzada a les zones amb més risc de formació d'aquests compostos i s'han aprofitat recursos alternatius disponibles, com els pous Gavà IV i Otero Pedrayo. Aquest control s'ha reforçat amb la posada en servei d'un nou analitzador en línia a Castelldefels, mentre es continuen estudiant alternatives operatives i de recursos per minimitzar-ne la formació.

Durant l'any 2025 s'ha continuat la caracterització de les aigües al llarg del Rec Comtal i s'ha obtingut l'informe favorable de l'Autoritat Sanitària per a la modificació del punt de captació. Igualment, s'ha avançat en la caracterització dels recursos del pol Besòs, tant subterranis —com el pou 5B— com 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 dels filtres provisionals per garantir l'eliminació de substàncies perfluoroalquilades i polifluoroalquilades (PFAS) i plaguicides presents a les aigües dels pous en ús, com a solució temporal fins a la 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, s'ha dut a terme un estudi en profunditat del funcionament de l'etapa d'ozonització de l'ETAP de Sant Joan Despí, incloent modelització hidrodinàmica (CFD - Computational Fluid Dynamics) i l'anàlisi de la cinètica de les reaccions. Els resultats han permès definir millores en la difusió d'ozó, la transferència de massa, la reducció de subproductes i l'eliminació de microcontaminants, assegurant en tot moment la desinfecció.

Així mateix, s'ha posat en funcionament un nou analitzador en continu per monitoritzar la qualitat microbiològica de diferents fases del procés a l'ETAP de Sant Joan Despí.

Climate-Resilient Water Safety Plans

Aigües de Barcelona ha continuat avançant en l'adaptació dels Water Safety Plans (WSP) als efectes del canvi climàtic, especialment en resposta a la sequera, incorporant l'experiència adquirida amb la reutilització potable indirecta (IPR). Aquesta actualització ha inclòs una avaluació de contaminants microbiològics, químics i emergents.

Els WSP i els Sanitation Safety Plans (SSP) s'han actualitzat per incorporar nous riscos associats a la sequera i a l'ús d'aigua regenerada, així com noves consignes de funcionament i mesures preventives.

En paral·lel, s'està desenvolupant el model de Climate-Resilient Water Safety Plans (CR-WSP), que amplia l'abast a altres impactes del canvi climàtic, com episodis de pluges torrencials o el deteriorament de la qualitat dels recursos hídrics. En aquest marc, es reforça la recàrrega gestionada d'aqüífers (MAR-Managed Aquifer Recharge), s'ha iniciat un programa de doctorat industrial el 2025 i s'ha començat a participar en el programa ClimAdapt de Veolia.

Projecte MARCLAIMED: recàrrega amb aigües regenerades

El projecte europeu MARCLAIMED treballa per integrar recursos hídrics alternatius en la recàrrega gestionada d'aqüífers, contribuint a incrementar la resiliència hídrica davant el canvi climàtic.

En aquest marc, s'ha realitzat el seguiment de la recàrrega amb aigua regenerada a les basses de Sant Vicenç dels Horts. Els resultats han permès elaborar un Sanitation Safety Plan específic per a aquest ús i avançar en l'acceptació social d'aquestes estratègies amb els grups de relació.

Adaptació al RD 3/2023 i el nou Pla de Vigilància autonòmic

Durant el 2025 s'ha continuat avançant en l'adaptació als requeriments del RD 3/2023 i del Pla de Vigilància de Catalunya. En aquest sentit, s'ha obtingut l'acreditació ISO 17025 per als compostos AMPA (àcid aminometilfosfònic), glifosat i una nova llista de plaguicides.

Pel que fa a les infraestructures, s'ha consolidat la posada en marxa del sistema de permanganat potàssic a l'ETAP de Sant Joan Despí i s'ha avançat en la fase final de construcció de la nova ETAP Estrella, amb l'objectiu de garantir el compliment dels límits normatius, especialment en relació amb PFAS i 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 de SARS-CoV-2 a les aigües residuals amb freqüència setmanal a les depuradores de l'àmbit metropolità. Durant el 2025 s'han ajustat els punts de mostreig i s'ha ampliat el nombre de paràmetres analitzats, incorporant nous virus d'interès segons la normativa europea i les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut (OMS).

La informació generada es comparteix amb els reguladors i les autoritats sanitàries i municipals a través de la plataforma City Sentinel Salut. Paral·lelament, en col·laboració amb la Universitat de Barcelona, es manté el control d'altres virus en diferents fases del cicle de l'aigua.

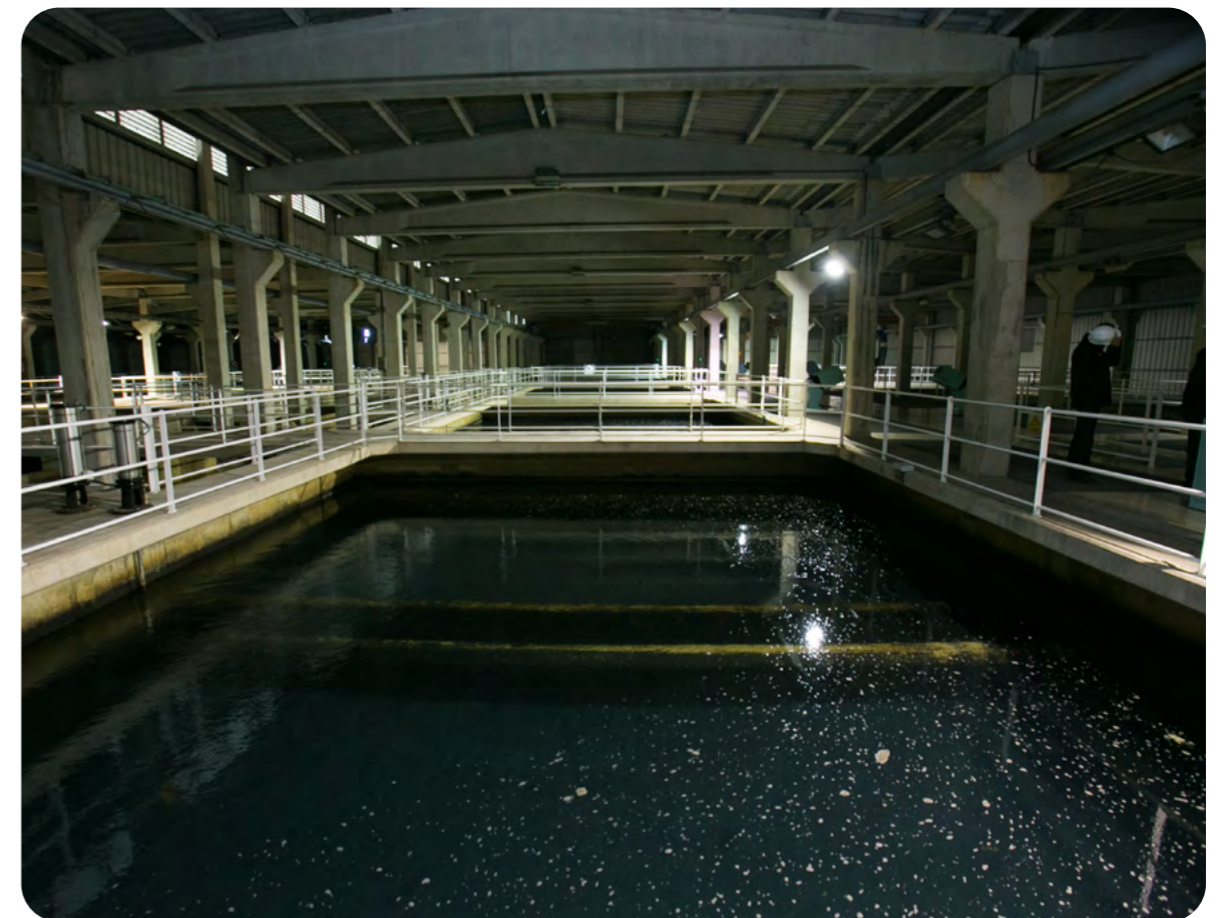
Resistència a antibiòtics (ISGlobal)

Durant el 2025 s'ha finalitzat el projecte de recerca amb ISGlobal sobre la presència i eliminació de bacteris i gens de resistència a antibiòtics en el cicle integral de l'aigua.

Aquest treball ha permès desenvolupar capacitats analítiques pròpies per al monitoratge de gens de resistència a antibiòtics com els betalactàmics, les sulfonamides i les tetraciclins, així com avançar en el coneixement de la seva eliminació en les diferents etapes del tractament.



02





Innovació i digitalització al servei del cicle integral

La innovació constitueix una palanca transversal per avançar en la sostenibilitat ambiental del cicle integral de l'aigua i reforçar la capacitat d'adaptació davant del canvi climàtic.

En l'àmbit ambiental, els esforços se centren en la millora de l'eficiència hídrica i energètica de les infraestructures, la reducció d'impactes sobre el medi receptor, l'impuls dels recursos hídrics alternatius i l'optimització de la qualitat de l'aigua en totes les etapes del cicle.



ESRS 2 SBM-1, ESRS E3-2

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

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) constitueix una iniciativa estratègica per avançar en la digitalització del cicle integral de l'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona, amb l'objectiu de reforçar la sostenibilitat i la resiliència del servei davant els efectes del canvi climàtic i la creixent pressió sobre els recursos hídrics.

Impulsat conjuntament amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA). Amb un pressupost inicial de **18,3 M€**, el projecte forma part de la primera convocatòria del PERTE de Digitalització del Cicle de l'Aigua i inclou actuacions orientades a millorar l'eficiència operativa i la capacitat d'anticipació mitjançant l'ús intensiu de dades i tecnologies avançades, com la monitorització de pous, la telemesura de consums, el desplegament de sensòrica o la creació de bessons digitals de les xarxes.

Durant el 2025, l'execució del projecte ha mobilitzat un equip de 24 professionals dedicats i la participació de 54 empreses proveïdores, contribuint també a l'activitat econòmica del territori. En aquest període, Ressona ha assolit un progrés tècnic global del 89%, amb avenços especialment rellevants en la monitorització de l'eficiència hidràulica i energètica, la gestió dels consums i la integració de sistemes basats en dades.

RESSONA | **Aigües de Barcelona**

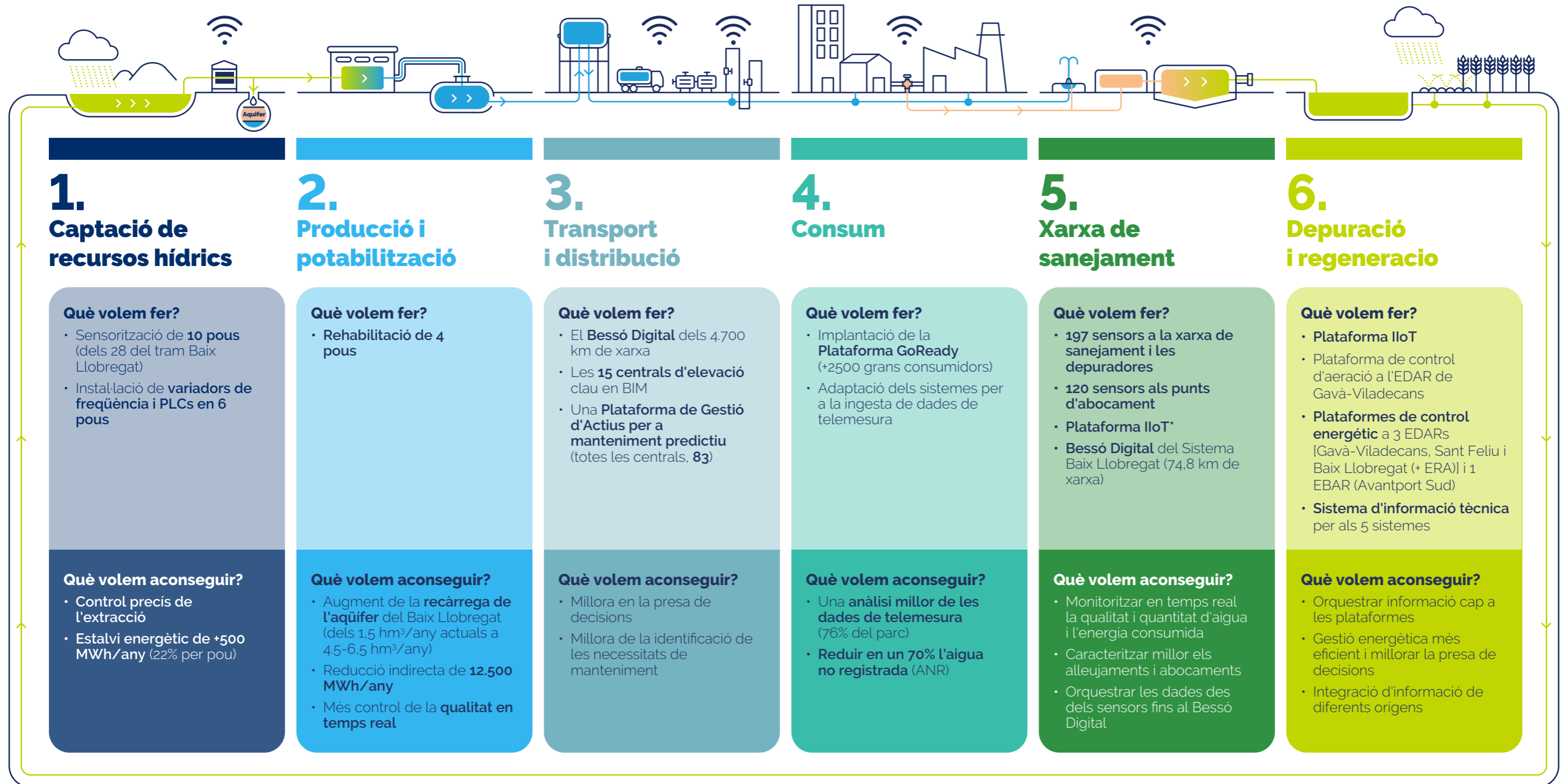


El projecte ha estat reconegut pel Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic (MITECO) com a Projecte Emblemàtic, en valor del seu caràcter innovador i de la seva contribució a una gestió més resilient del cicle de l'aigua en un context de sequera estructural. Així mateix, el MITECO ha autoritzat l'ampliació del calendari d'execució fins al juny del 2026 per garantir la plena implementació de totes les actuacions.

Paral·lelament, s'ha desplegat un ampli programa de formació en transformació digital, amb més de 4.400 hores impartides a més de 300 professionals, orientat a reforçar les capacitats internes i a impulsar una evolució organitzativa alineada amb els nous reptes tecnològics.

La inversió associada al projecte durant el 2025 ha estat de **8,9 M€**, destinada principalment al desplegament de solucions digitals avançades per a la gestió intel·ligent del cicle urbà de l'aigua.

Projecte Ressonà



Canvi climàtic: mitigació i adaptació



02

L'emergència climàtica és una realitat especialment rellevant a la conca mediterrània, una de les regions més vulnerables als seus efectes. Les previsions apunten a un increment de temperatura superior a la mitjana global, fet que intensifica la pressió sobre els recursos hídrics. En aquest context, la disponibilitat limitada dels rius i l'augment progressiu de la demanda configuren un escenari de tensió hídrica creixent a Catalunya, que requereix avançar cap a models de gestió més sostenibles, resilents i basats en l'ús responsable i sostenible de l'aigua.

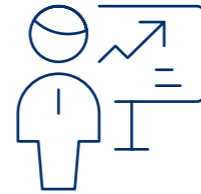
En aquest marc, Aigües de Barcelona considera essencial conèixer la vulnerabilitat del cicle de l'aigua davant del canvi climàtic per anticipar-ne els impactes i adaptar-hi la seva activitat. Aquesta visió s'integra de manera transversal en tots els àmbits d'actuació de la companyia.

La Política d'acció climàtica de la companyia, esdevé un posicionament actiu davant l'acció climàtica, basat en la col·laboració amb els grups de relació i el territori, i defineix objectius alineats amb l'Acord de París, l'agenda climàtica global i els compromisos de la Generalitat de Catalunya.

Cap a un model neutre en emissions

En el marc del seu compromís **amb l'acció climàtica**, 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 està plenament alineat amb els **objectius de reducció 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.



Els objectius de reducció a curt i llarg termini assumits per Aigües de Barcelona són els següents:

Compromís d'assolir emissions net-zero de GEH al llarg de la seva cadena de valor per al 2050.

Objectiu absolut 1: Compromís de reduir l'any 2030 les emissions absolutes de GEH d'abast 1+2 en un 51,4% respecte a l'any base 2019.*

Objectiu absolut 2: Compromís de reduir l'any 2030 les emissions absolutes de GEH d'abast 3 en un 46,2% respecte a l'any base 2019.*

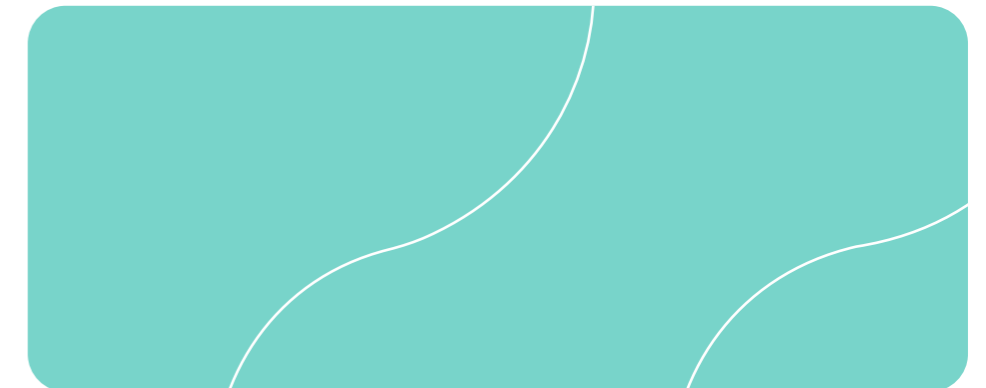
(* L'abast de l'objectiu inclou emissions biogèniques relacionades amb l'ús del sòl i eliminacions relacionades amb matèries primeres bioenergètiques.

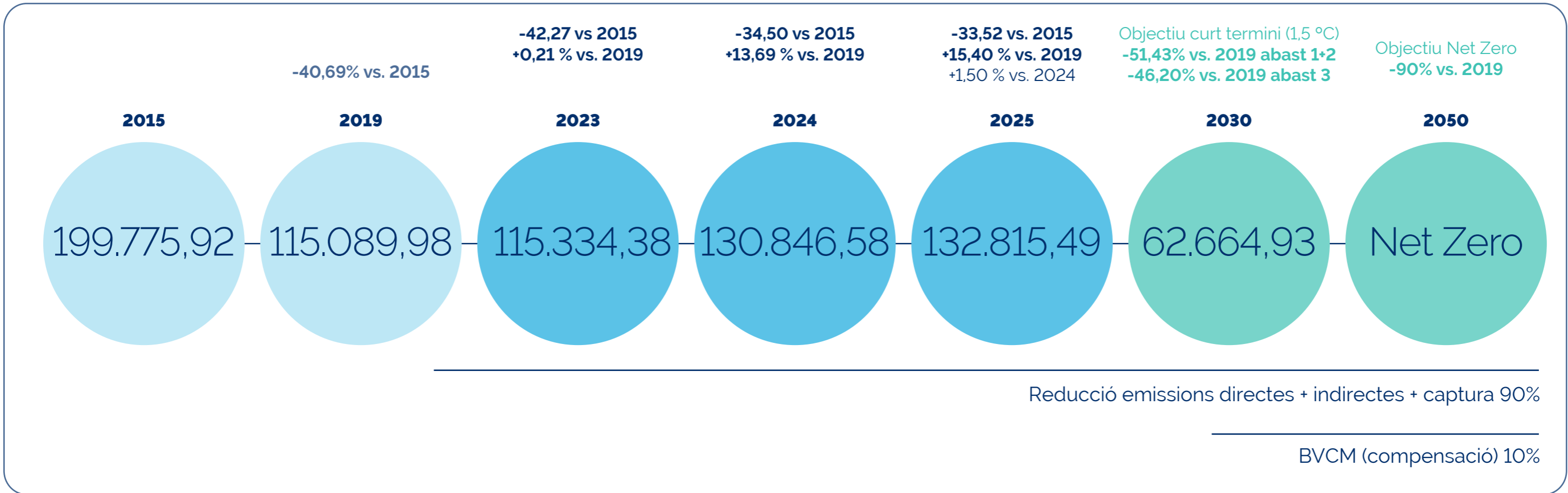


ESRS 2 SBM-1, ESRS E3-1, E1-2, E1-3, E1-4

Aigües de Barcelona va esdevenir la primera empresa del sector de l'aigua al món a obtenir la validació del seu objectiu Net-Zero per part de la SBTi, fet que reforça el lideratge de la companyia en matèria climàtica.

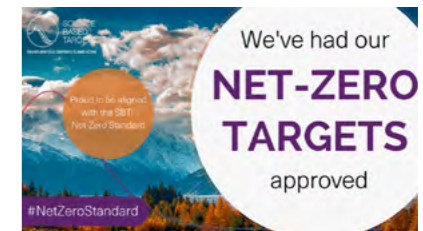
A més, el 2025 l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic ha reconegut la trajectòria de més de deu anys de participació en el **Programa d'Acords Voluntaris per a la reducció de les emissions de GEH** de la Generalitat de Catalunya, consolidant el compromís sostingut de l'organització amb la mitigació del canvi climàtic.





La Science Based Targets Initiative (SBTi) ha validat a **Aigües de Barcelona dos objectius de descarbonització:**

- Objectiu de reducció d'emissions a curt termini (**2030**), alineat amb **limitar l'escalfament <1,5°C**
- Compromís **Net-Zero (2050)**



PRIMERA utility d'aigua al món amb un objectiu Net-Zero validat.

Veolia va presentar el seu objectiu Net-Zero posteriorment al 2024.

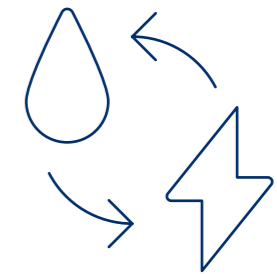
Inventari d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle

L'inventari d'emissions constitueix la base quantitativa per al seguiment dels objectius de reducció. Durant el 2025, el càlcul de la petjada de carboni s'ha realitzat mitjançant la implementació d'una nova eina especialitzada, **Watershed**, que permet reforçar la traçabilitat de les dades, incrementar la robustesa metodològica i garantir l'alineació amb els estàndards internacionals de càlcul d'emissions.

La incorporació d'aquesta eina ha comportat una actualització del tractament de les dades d'activitat i dels criteris de càlcul, millorant la qualitat, consistència i granularitat de la informació reportada. Aquest avenç metodològic reforça la fiabilitat de l'inventari i facilita una gestió més precisa de les emissions associades als diferents abasts definits pel GHG Protocol.



02



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

La petjada de carboni d'Aigües de Barcelona del 2025 ha estat de 132.815,49 t de CO₂ equivalent i ha estat auditada d'acord amb la norma ISO 14064 i el GHG Protocol

14.947,83 t de CO₂ eq evitades gràcies a la injecció d'energia renovable a la xarxa, reciclatge i valorització de residus (p.e. la disposició de fangs en agricultura)

Inventari d'emissions segons classificació GHG Protocol

Total abast 1+2+3:
132.815,49 t CO₂ - eq

Abast 1
17.637,55
 t CO₂ - eq

Abast 2
0,00
 t CO₂ - eq

Abast 3
115.177,94
 t CO₂ - eq

Emissions directes

Combustió en fonts fixes	2.024,53
Combustió en fonts mòbils (transport propi)	211,22
De procés	15.346,77
Fugitives refrigerants	55,03

Emissions indirectes de l'energia adquirida

- Consum electricitat segons el mètode *market-based*

Altres emissions indirectes

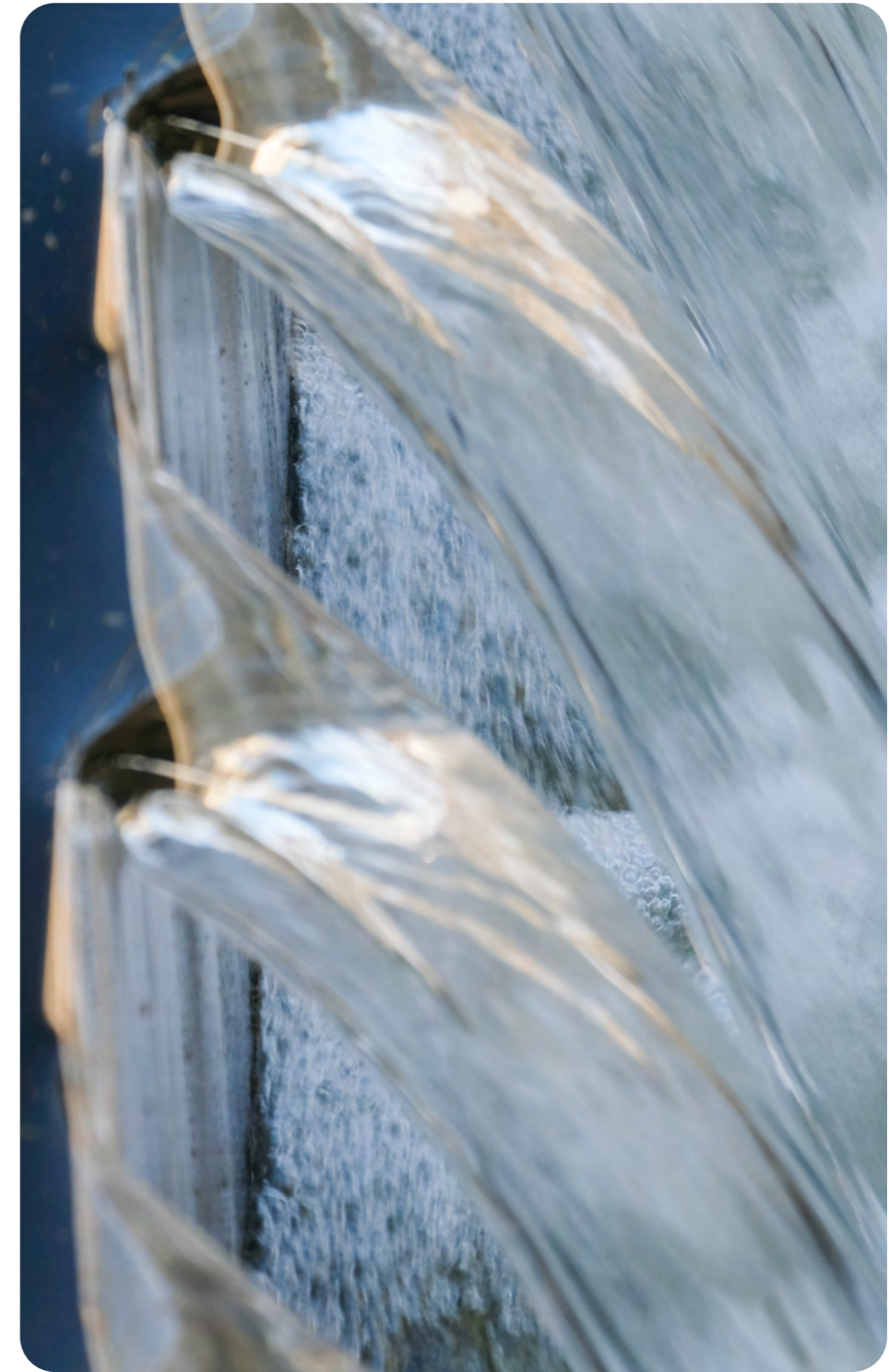
	Compra de reactius	12.962,68
Cat 1	Compres aigua alta	2.990,05
	Altres béns i serveis	37.313,83
	Altres inversions	27.264,68
Cat 2	Ampliació i renovació xarxa canonades abastament	9.847,90
	Producció combustibles (aigües amunt)	429,97
Cat 3	Producció electricitat i pèrdues xarxa elèctrica (aigües amunt)	5.652,92
	Transport <i>upstream</i>	2.038,68
Cat 4	Tractament de residus	15.557,00
Cat 5	Viatges de negoci	153,84
Cat 6	Desplaçaments <i>in itinere</i>	966,40

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

Emissions biogèniques*:
18.574,18 t CO₂ - eq/any

Emissions opcionals GHG Protocol (transport de residus, emissions dels efluents de les EDARs):
14.947,83 t CO₂ - eq

L'abast de consolidació per a les emissions d'abast 1 i 2 s'ha establert en base al mètode de control operacional de GHG Protocol.



Petjada de carboni (tones CO₂)

02



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

(**) Emissions d'abast 2 reportades segons mètode *market-based*.

El 2025 s'ha implementat per al càlcul de la petjada de carboni una nova eina especialitzada, Watershed, que permet reforçar la traçabilitat de les dades, incrementar la robustesa metodològica i garantir l'alineació amb els estàndards internacionals de càlcul d'emissions (GHG Protocol). La incorporació d'aquesta eina ha comportat una actualització del tractament de les dades d'activitat i dels criteris de càlcul, millorant la qualitat, consistència i granularitat de la informació reportada.

Les dades presentades en aquesta taula han estat arrodonides a dos decimals. Per aquest motiu, els càlculs directes efectuats 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.

Avançar cap a la neutralitat climàtica constitueix un dels eixos estratègics d'Aigües de Barcelona. El full de ruta cap a les emissions netes zero, fixa una reducció anual del 4,68% per als abast 1 i 2 i del 4,2% per a l'abast 3. En el període 2019–2025, la companyia ha assolit l'objectiu de reducció en els àmbits on disposa de major capacitat d'actuació directa. Així, els abast 1 i 2 registren una reducció acumulada del 14,38% respecte de l'any base 2019.

Pel que fa a l'**abast 3**, que inclou principalment emissions associades a la cadena de subministrament, béns i serveis, i inversions, la tendència no ha seguit la mateixa evolució. En el període 2019-2025, aquestes emissions han experimentat un increment del **21,89%**, fet que posa de manifest la complexitat d'actuar sobre emissions indirectes i la necessitat de continuar reforçant el treball amb proveïdors i grups d'interès.

En relació amb l'exercici anterior, **les emissions totals del 2025 han augmentat un 1,50% respecte del 2024**. Tot i això, l'abast 1 ha disminuït un 1,97%, principalment com a conseqüència de la reducció del consum de combustible fòssil en fonts fixes associades al bombament d'aigua regenerada per a ús prepotable, derivada de la disminució del cabal requerit d'aquest recurs.

Projectes clau de mitigació i descarbonització

Aigües de Barcelona impulsa, de manera transversal, diverses línies d'actuació orientades a assolir els objectius de reducció d'emissions a curt, mitjà i llarg termini, en coherència amb el full de ruta cap a la neutralitat climàtica. Les actuacions desplegades combinen mesures de reducció d'emissions directes, actuacions sobre emissions indirectes i iniciatives vinculades a la transformació de les instal·lacions en clau d'economia circular.

Reducció d'emissions directes

En l'àmbit de les emissions directes (abast 1), durant el 2025 s'han consolidat diverses iniciatives i s'han definit noves actuacions amb impacte estructural:

Substitució de CO₂ fòssil per CO₂ biogènic

A partir del 2026, el CO₂ líquid utilitzat per a l'ajust de pH a l'ETAP de Sant Joan Despí serà majoritàriament d'origen biogènic (98%). Aquesta substitució permetrà una reducció estimada d'aproximadament **3.024 t de CO₂ eq anuals**, contribuint de manera significativa a la disminució de les emissions de procés.

Reducció d'emissions d'òxid nitrós (N₂O)

Les emissions de N₂O associades als processos biològics de depuració representen actualment prop del 40% de les emissions directes de la companyia. Per avançar en la seva reducció, s'ha treballat en dues línies complementàries:

- **Monitorització i quantificació específica per EDAR:** el 2025 s'han mesurat les emissions de N₂O a l'EDAR de Montcada abans, durant i després de l'ampliació dels reactors biològics, obtenint un factor d'emissió específic. A finals d'any s'ha iniciat la monitorització a les EDARs de Gavà-Viladecans i del Baix Llobregat, i es preveu ampliar-la a l'EDAR del Besòs el 2026.
- **Innovació operativa (projecte NITROUS):** s'ha iniciat el desenvolupament d'un model de control del reactor biològic a l'EDAR Vallvidrera basat en les emissions de N₂O, amb l'objectiu d'optimitzar simultàniament el consum energètic i les emissions associades.

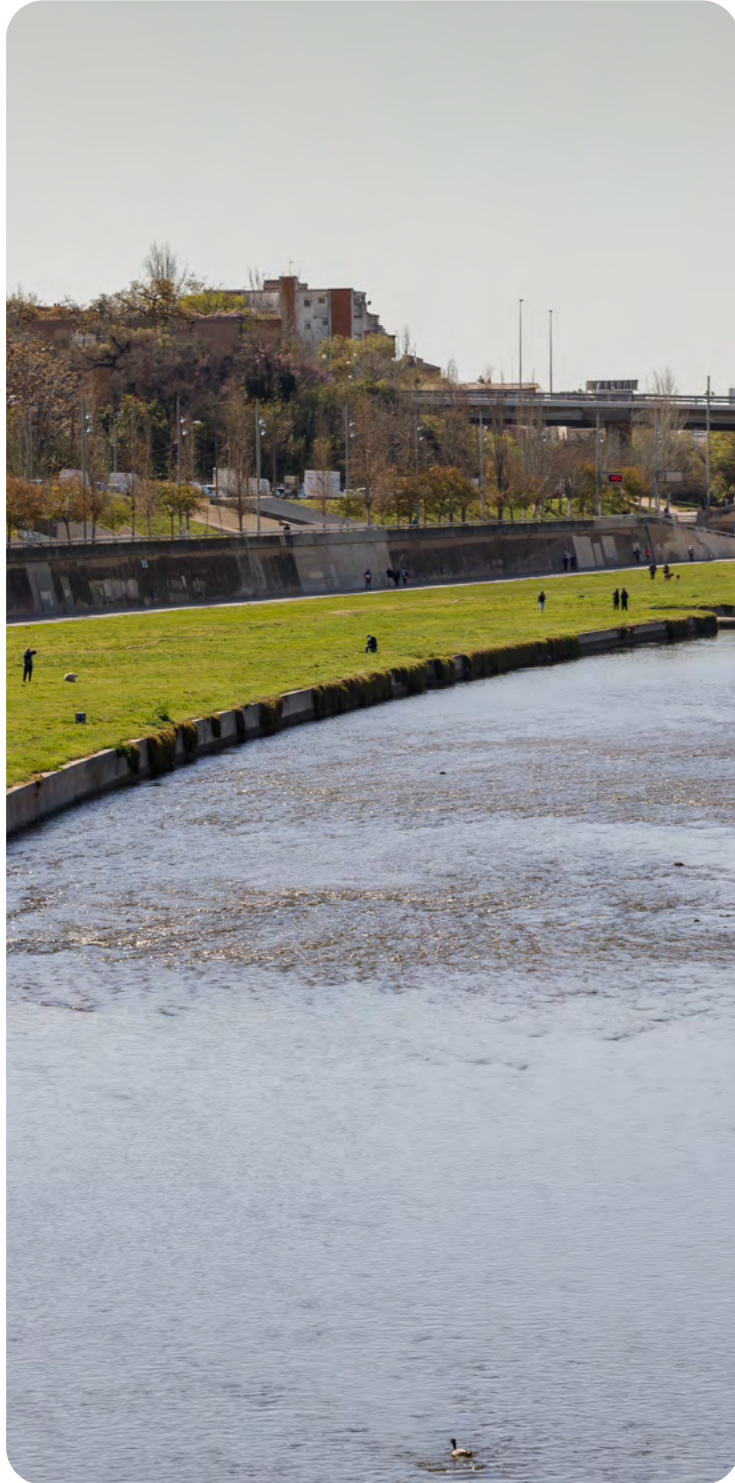
Descarbonització de la caldera de gas natural

Durant el 2025, el consum de gas de la caldera de l'ETAP de Sant Joan Despí va ser de 4,4 GWh, generant unes emissions aproximades de 994 t de CO₂ eq. La **substitució del gas natural per biometà amb Garanties d'Origen (GdO)** permetrà reduir de manera significativa aquestes emissions, contribuint a la descarbonització de l'operació de la planta.

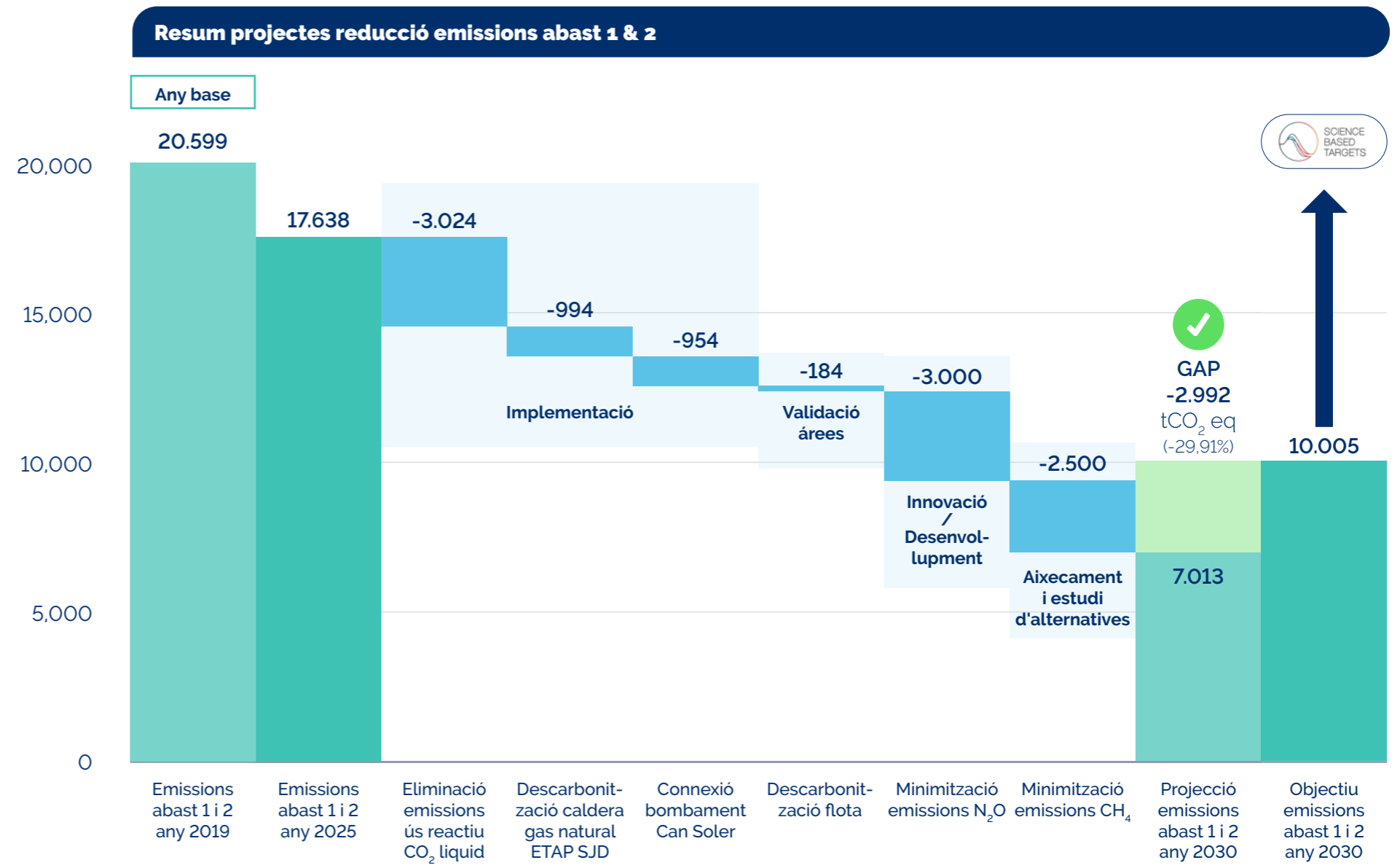
Detecció i mitigació d'emissions de metà (CH₄)

El metà té un potencial d'escalfament global 27 vegades superior al del CO₂ (IPCC-Grup intergovernamental d'experts sobre canvi climàtic, AR6, 2021). Durant el 2025 s'han dut a terme campanyes de detecció i quantificació de fuites a les EDARs amb digestió anaeròbia (Baix Llobregat, Gavà-Viladecans i Sant Feliu), mitjançant tecnologies de visualització òptica i mètodes de gas traçador. Aquest treball ha permès identificar focus d'emissió prioritaris i definir línies de mitigació específiques.





ESRS E1-1, E1-4



Reducció d'emissions indirectes

En relació amb l'abast 3, la companyia continua avançant en l'anàlisi i reducció de les emissions associades a la cadena de valor.

Compres sostenibles i incorporació de petjades de producte reals

Durant el 2025 s'ha iniciat, en la categoria de productes químics, la incorporació de **petjades de carboni específiques de proveïdors** en substitució de factors genèrics. Aquest canvi metodològic ha comportat una reducció del **16,7% de la petjada associada als reactius** respecte al càlcul amb factors estàndard.

Paral·lelament, s'han definit criteris ambientals a incorporar progressivament a les licitacions, com l'exigència de certificats de petjada de carboni o plans de reducció a cinc anys.

Descarbonització de les obres

El 2025 s'ha revisat la metodologia de càlcul de les emissions associades a les obres, passant a utilitzar dades primàries de materials i serveis per projecte. Aquesta millora metodològica permet identificar les partides amb major impacte i incorporar clàusules específiques per reduir l'impacte ambiental de les futures actuacions.

Neutralitat del servei i economia circular

La gestió dels fangs generats a les ecofactories representa un focus rellevant d'emissions (el **10,61% del total d'emissions el 2025**), però alhora constitueix una oportunitat estratègica de descarbonització territorial mitjançant models d'economia circular

Davant l'evolució del marc normatiu que restringeix progressivament l'aplicació directa de fangs a agricultura, les EDARs es transformen cap a plantes regeneratives, amb l'objectiu de minimitzar el volum de residus i maximitzar la recuperació d'energia i subproductes.

El full de ruta de fangs inclou projectes com:



Digestió anaeròbia a l'EDAR de Montcada



Codigestió de subproductes a l'EDAR de Sant Feliu



Plataforma de recepció i rehidratació de fangs a l'EDAR del Baix Llobregat



Assecatge tèrmic a l'EDAR del Besòs

La implementació global del pla ha de permetre reduir significativament el volum de fangs (més del 50%) i l'impacte ambiental associat (més del 70%).

Entre les actuacions destacades del 2025:

Plataforma de rehidratació a l'EDAR del Baix Llobregat: inici d'obres el maig del 2025, amb finalització prevista el 2026. Permetrà incrementar un 50% la producció de biogàs, reduir un 30% el volum de fangs i afavorir-ne la valorització agrícola.

Codigestió a l'EDAR de Sant Feliu: realització de proves de laboratori per seleccionar subproductes amb major potencial de generació de biogàs i incrementar l'autosuficiència energètica.



Altres solucions d'impacte

Avaluació de l'impacte del compostatge de fangs

S'ha iniciat un projecte amb l'Institut de Recerca i Tecnologies Agroalimentàries per quantificar l'impacte real del compostatge dels fangs deshidratats generats a les EDARs.

Transició energètica

Durant el 2025 s'han posat en funcionament dues noves instal·lacions fotovoltaïques (central dipòsit de Finestrelles i ETAP de Sant Joan Despí), amb una producció estimada conjunta de 1,44 GWh anuals.

Adicionalment, s'ha concedit una subvenció de 211.400 € per a la construcció d'una instal·lació fotovoltaïca a l'EDAR de Gavà-Viladecans, contribuint a l'objectiu d'assolir l'autosuficiència energètica del 100% el 2045, en línia amb la nova directiva europea de tractament d'aigües residuals.





Càlcul petjada de carboni de producte

Aigües de Barcelona realitza el càlcul de la petjada de carboni de producte (PCP) dels principals serveis del cycle integral de l'aigua —**subministrament d'aigua potable, depuració d'aigües residuals i subministrament d'aigua regenerada**— d'acord amb la norma **ISO 14067**.

Aquest càlcul ens permet identificar amb major precisió els principals factors que contribueixen a l'impacte ambiental en els cicles de vida dels nostres productes, com el tractament, el bombament i altres processos clau.

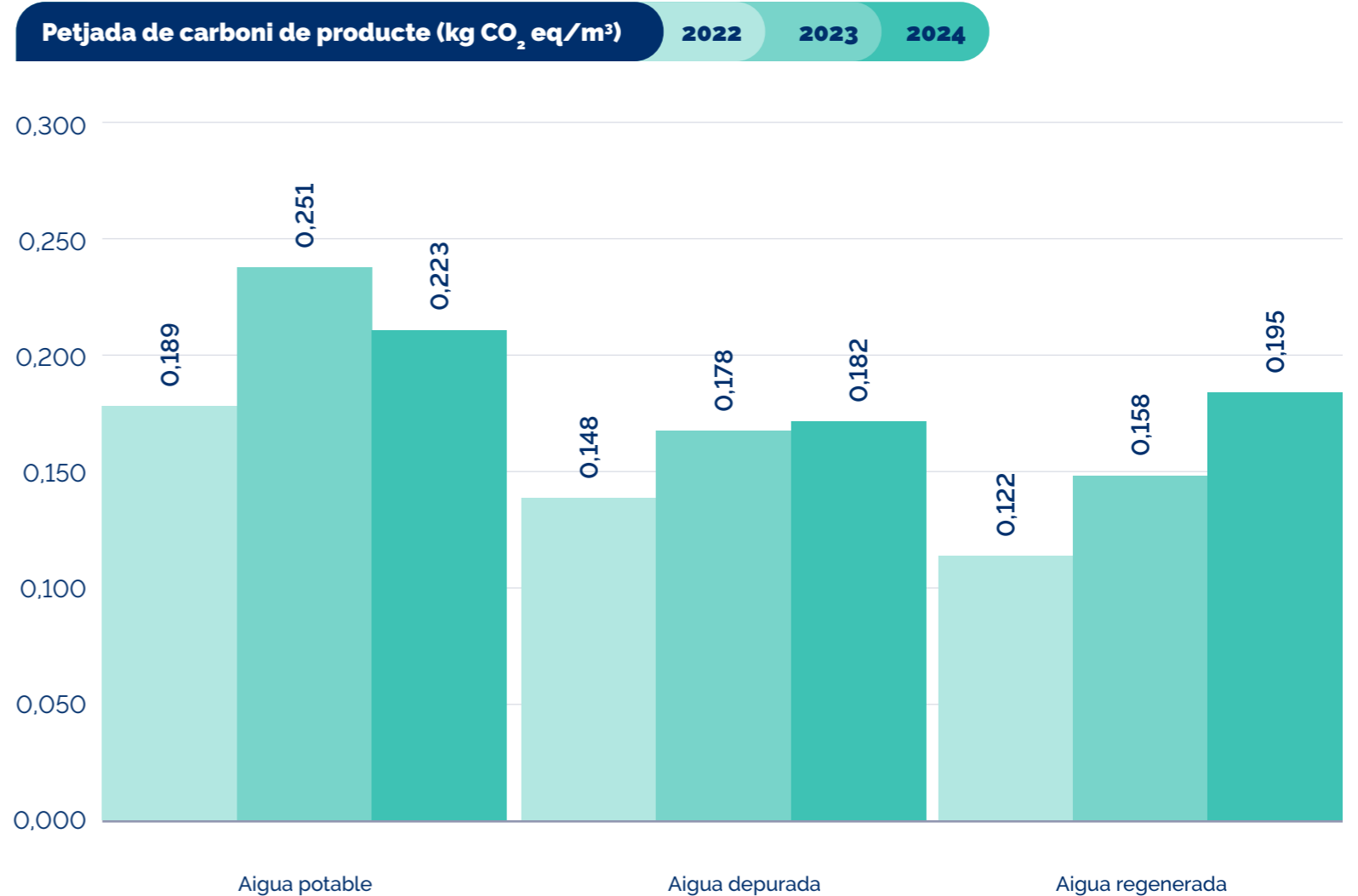
Disposar d'aquests indicadors ens permet continuar avançant en els nostres objectius de reducció d'emissions. Aquesta informació ens ajuda a optimitzar i millorar l'eficiència dels nostres processos i a establir estratègies més ambicioses en matèria de sostenibilitat, alineant-nos amb els nostres objectius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

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

En l'estudi basal del període 2022-2024 s'observa que la petjada de producte pateix variacions substancials al llarg dels anys, degut als canvis en les condicions meteorològiques que comporten variacions en les condicions d'explotació del servei. Per aquest motiu tenim previst actualitzar el càlcul amb periodicitat biennal, per tal d'ajustar els resultats als canvis del context pluviomètric, per tant el proper càlcul es realitzarà el 2026.



02



Energia eficient i sostenible



Elena Marzo.
Responsable
de gestió i
desenvolupament

||

Energia eficient i sostenible

L'aigua i l'energia són dos recursos estretament lligats, ja que l'energia és necessària per a la gestió de les instal·lacions del cicle integral de l'aigua, i a la vegada l'aigua és necessària per a la producció d'energia.

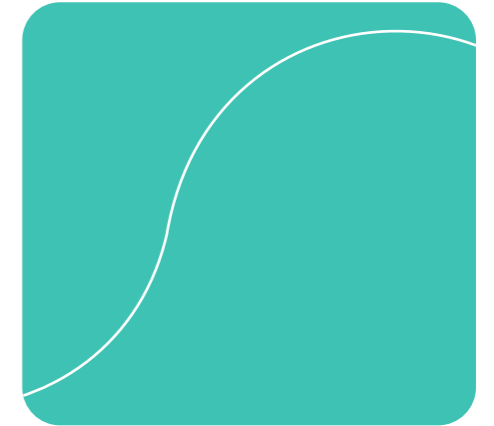
A Aigües de Barcelona el compromís amb la sostenibilitat energètica es materialitza en dos eixos principals: l'increment de l'eficiència energètica a tots els nostres processos i la promoció de les energies renovables, ambdues amb la digitalització com a palanca de millora.

En aquest sentit, des del 2011 la gestió energètica es fonamenta en els estàndards de la norma ISO 50001, i durant el 2025 s'han impulsat diferents accions per contribuir a la millora de l'eficiència energètica, entre les quals cal destacar, en el marc del projecte Ressona, el desenvolupament de la plataforma PGAE per al seguiment de l'eficiència i el manteniment dels grups de bombament i el desenvolupament de la plataforma MACE per a la monitorització avançada dels consums energètics de sanejament.

En l'àmbit de les renovables, el 2025 s'ha tancat amb 17 instal·lacions de producció d'energia de fonts renovables (tres instal·lacions de cogeneració mitjançant biogàs i 14 instal·lacions solars fotovoltaïques, la majoria en règim d'autoconsum).

Aquesta visió sostenible es completa amb una política de compra d'energia que garanteix que una bona part de l'energia consumida a Aigües de Barcelona, aproximadament el 95% del consum global, sigui d'origen renovable. Aquesta fita reafirma el nostre lideratge en l'ús d'energies netes i el ferm compromís amb la descarbonització.

||

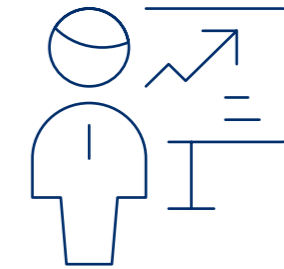


02



En l'àmbit energètic, Aigües de Barcelona continua avançant en una doble línia d'actuació: d'una banda, la millora contínua de l'eficiència energètica en els processos i instal·lacions del cicle integral de l'aigua i, de l'altra, l'increment progressiu de la producció d'energia d'origen renovable amb l'objectiu de reforçar l'autosuficiència energètica i reduir la dependència de fonts fòssils.

Des de l'any 2011, la **gestió energètica de la companyia està certificada d'acord amb la norma ISO 50001**, fet que permet sistematitzar la identificació d'oportunitats de millora i desplegar actuacions transversals a totes les instal·lacions. Aquest enfocament estructurat facilita una optimització continuada dels consums i una adaptació eficient als nous requeriments operatius.



En aquest marc, durant el 2025 s'han executat diverses actuacions rellevants orientades a incrementar el rendiment energètic de les infraestructures:

Renovació de la Central Montjuïc, amb la implementació de dos nous grups d'impulsió, de menor cabal i major rendiment, equipats amb variadors de freqüència. Aquesta actuació permet una millor adaptació a les necessitats variables del servei i una reducció dels consums associats al bombeig.

Renovació de la central de Sant Climent I, amb la substitució de tres grups d'impulsió antics per dos equips de major capacitat i eficiència, optimitzant el funcionament global de la instal·lació.

Substitució dels difusors de membrana en tres dels vuit reactors biològics de l'EDAR del Besòs, millorant l'eficiència del procés d'aireació, un dels principals consums energètics del tractament biològic.

Substitució del 50% de les membranes d'ultrafiltració del reactor biològic de membrana de l'EDAR de Gavà-Viladecans, incrementant-ne el rendiment i reduint els requeriments energètics del procés.

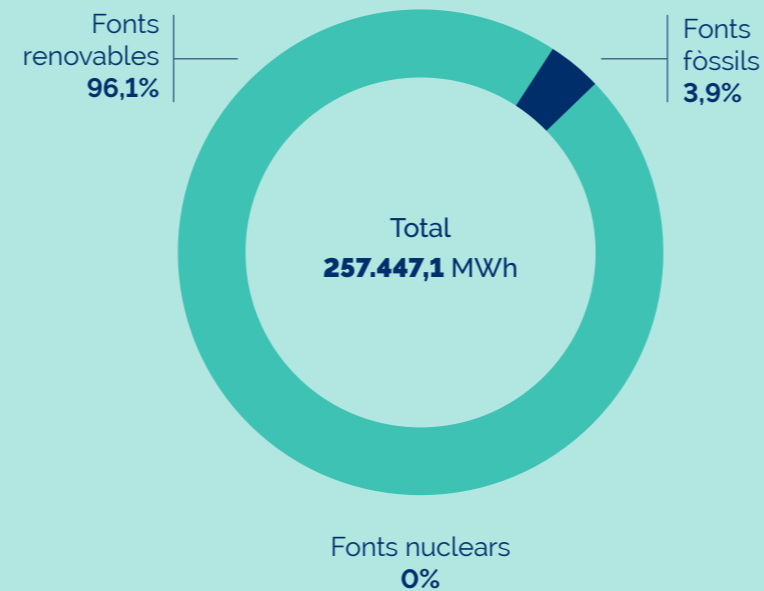
Paral·lelament, **la companyia continua desplegant el seu pla d'implantació d'energia fotovoltaica iniciat el 2020, amb l'horitzó d'assolir 22 instal·lacions i una capacitat estimada de generació de 10,4 GWh anuals.** Aquest full de ruta forma part de l'estratègia de descarbonització i de l'impuls cap a un model energètic més resilient i sostenible.

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

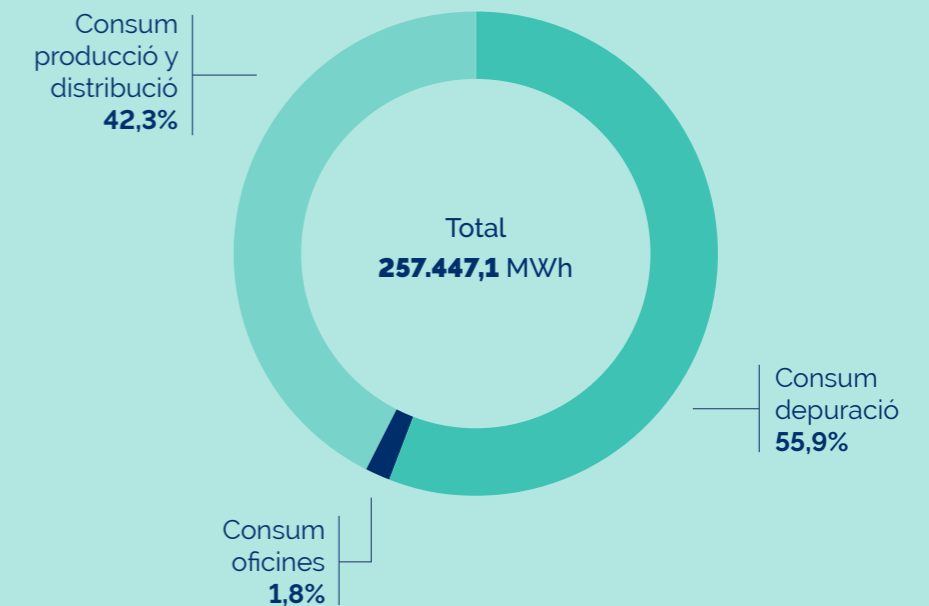
Actualment es disposa d'un total de 17 instal·lacions de producció d'energia provinent de fonts d'energia renovable. Concretament, **3 ecofactories disposen de cogeneració mitjançant biogàs:** 1 està en règim d'autoconsum i 2 estan en modalitat 100% venda de la generació. També es disposa de **14 instal·lacions solars fotovoltaiques:** 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).

En l'àmbit de la valorització energètica, es manté l'aposta per l'aprofitament del biogàs generat en el procés de depuració. En aquest sentit, destaca la instal·lació d'un nou motor de cogeneració a l'EDAR del Baix Llobregat, que permet optimitzar la generació continuada d'energia elèctrica i tèrmica, contribuint a l'eficiència global del sistema i que ha permès eliminar el consum de gas natural en aquesta instal·lació.

Consum d'energia al cycle integral de l'aigua



Distribució per processos





ESRS E3-1, E1-5

Com a resultat d'aquesta estratègia integral, el consum energètic del conjunt del cicle integral de l'aigua presenta una elevada proporció d'energia d'origen renovable. **L'any 2025, el 96,1% de l'energia consumida per la companyia és d'origen renovable**, fet que consolida el compromís d'Aigües de Barcelona amb la transició energètica i amb l'assoliment dels objectius de neutralitat climàtica.

02

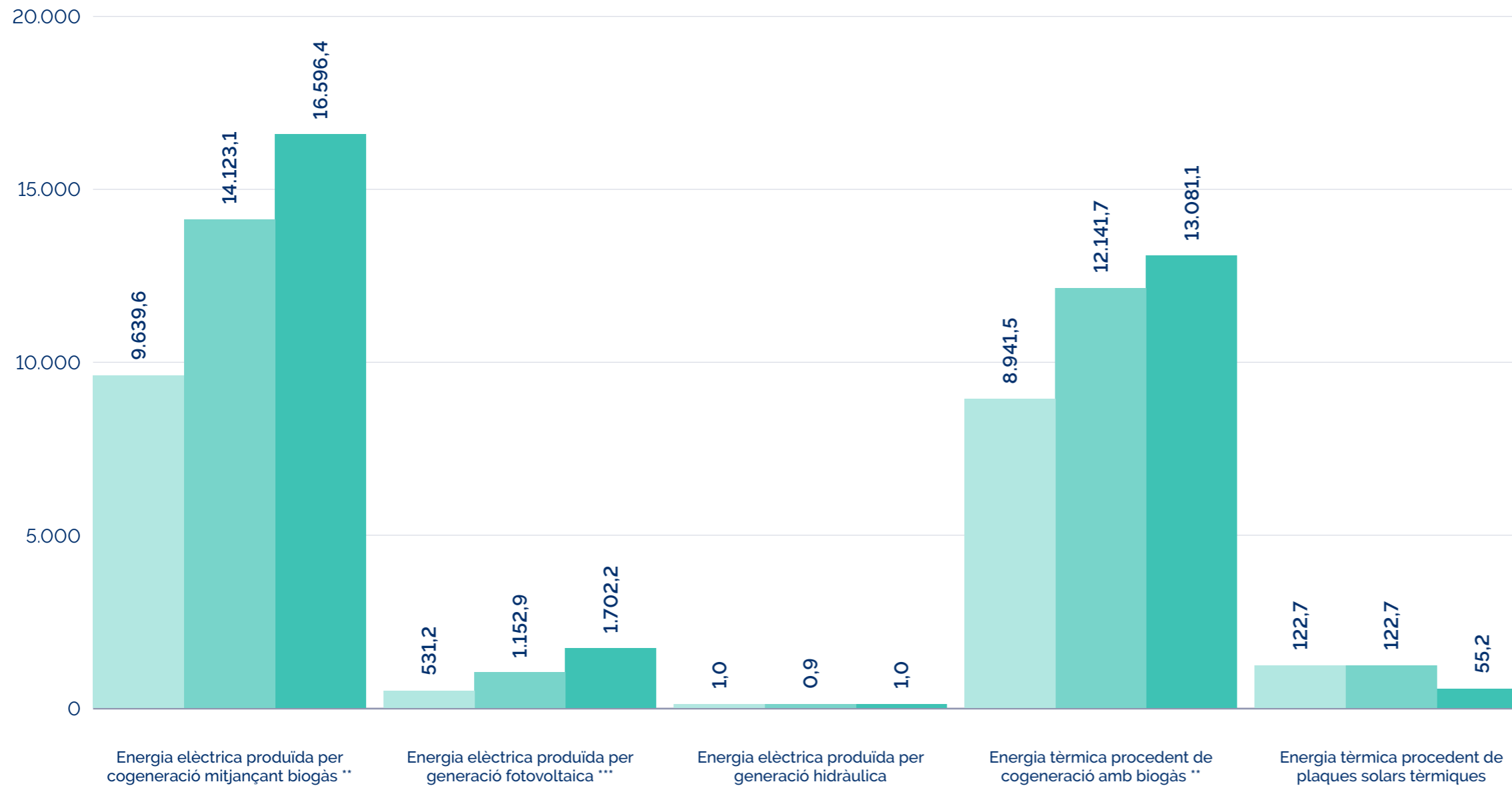


(*) S'ha realitzat recàlcul respecte als valors publicats a l'EINF 2025, doncs s'ha obtingut una major traçabilitat de l'excedent d'energia elèctrica venuda.

Les dades presentades 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.

Energia produïda de fonts renovables (MWh) *

2023 2024 2025



(*) Una part de l'energia produïda de fonts renovables correspon a l'autoconsum, i, per tant, ha estat reflectida també al gràfic de consum d'energia global de la pàgina anterior. El diferencial correspon a la venda realitzada a tercers d'una part de l'energia elèctrica produïda. En concret, al 2025 s'han venut 4.516,8 MWh d'energia elèctrica procedent de cogeneració i 204,5 MWh d'energia elèctrica procedent de generació fotovoltaica.

(**) 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 fotovoltaica de 160 kWn de potència nominal a la central dipòsit de Finestrelles, a principis del 2025, i a la implementació de la nova instal·lació fotovoltaica de 820 kWn de potència nominal a l'ETAP SJD (cobertes d'osmosi inversa i ultrafiltració), a meitats del 2025.

Resiliència del cicle integral de l'aigua

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.

L'any 2025 ha estat marcat per un canvi significatiu en el context hídric respecte als exercicis anteriors. La recuperació del règim pluviomètric a les conques internes de Catalunya ha modificat l'escenari d'explotació dels recursos disponibles i, en conseqüència, el pes de l'aigua regenerada dins el sistema. El volum regenerat ha disminuït en línia amb la tendència iniciada el 2024, principalment per dos factors:

1. Recuperació de reserves i menor necessitat de recursos alternatius

D'una banda, l'evolució favorable de les reserves embassades —que han passat del 37,09% el juliol del 2024 al 78,73% el juliol del 2025— ha reduït la necessitat d'aportar recursos alternatius al sistema Ter-Llobregat.

A tancament del 2025, els embassaments de les conques internes estaven al 84,26% de la seva capacitat.

2. Ajust de les consignes d'explotació del sistema

De l'altra, l'Agència Catalana de l'Aigua ha ajustat les consignes d'explotació en funció de la disponibilitat de cabal superficial i de la gestió de les reserves, fet que ha comportat una menor aportació d'aigua regenerada tant per a ús prepotable com per al manteniment del cabal ecològic del riu.

Tot i aquest ajust conjuntural, la companyia ha mantingut el seu compromís amb la regeneració com a **font estratègica**, consolidant i ampliant infraestructures per optimitzar la reutilització i reforçar la **resiliència hídrica del territori**. La reutilització es consolida així com un **instrument estructural** per incrementar la capacitat d'adaptació del sistema metropolità davant futurs escenaris d'escassetat i avançar cap a un model d'**economia circular**.

Durant el 2025, el volum total d'**aigua regenerada** ha estat de **31,01 hm³**

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

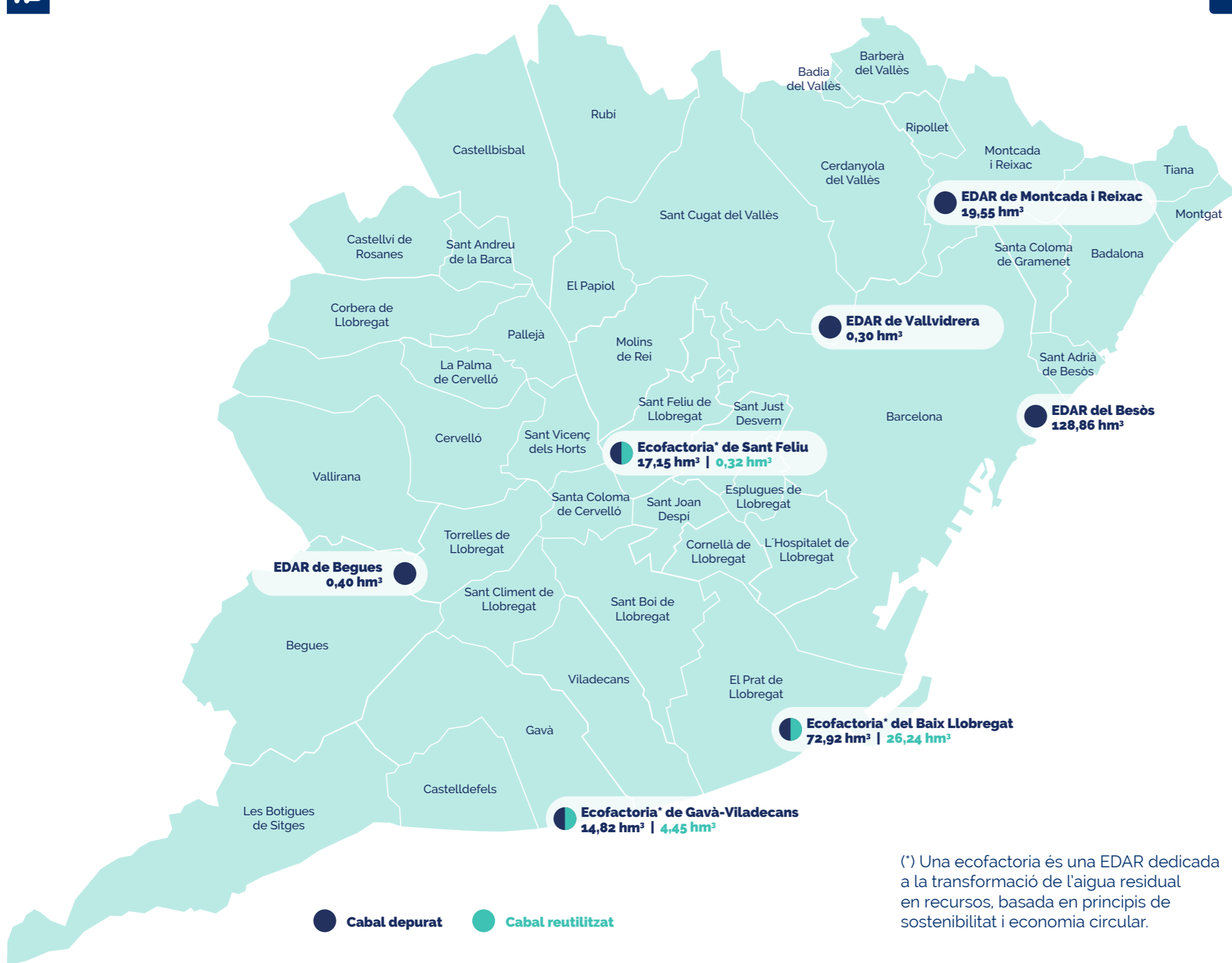


02

Reutilització per a diversos usos o retorn al medi natural

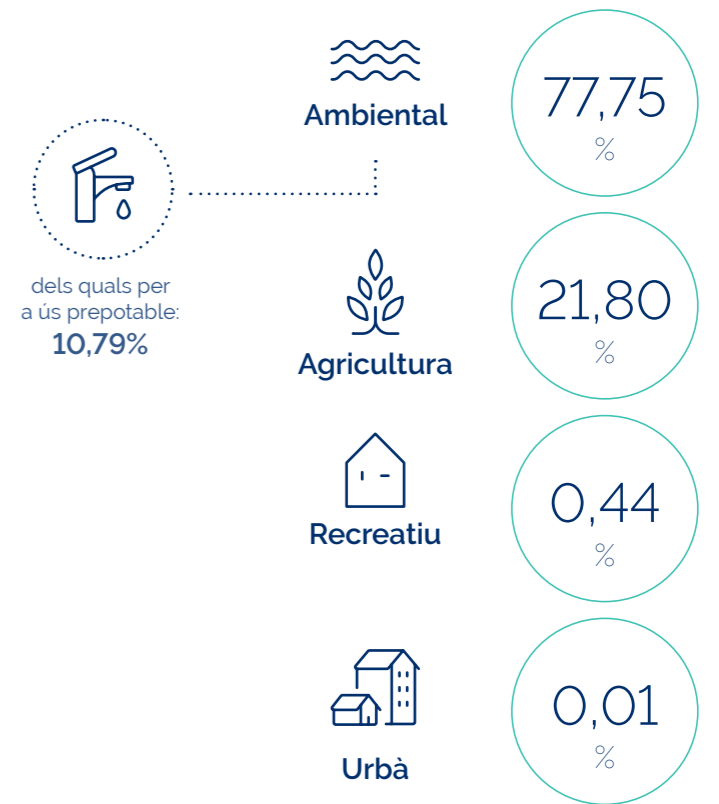
Usos aigua reutilitzada (regenerada) (m ³)	2023	2024	2025
Ambiental	46.194.959	34.951.893	24.110.309
dels quals per a ús prepotable *	35.848.601	25.444.412	2.601.765
Agricultura	11.566.196	8.246.151	6.758.906
Recreatiu	133.669	111.087	135.254
Urbà (camions cisterna)	4.280	16.772	4.399
Total	57.899.104	43.325.903	31.008.868

(*) 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.



02

Usos aigua regenerada



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

La regeneració de l'aigua

CREIXEMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE

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

SUBMINISTRAMENT GARANTIT

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

RESILIÈNCIA HÍDRICA

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

NORMATIVA AMBIENTAL

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

PRESERVACIÓ D'AIGUA POTABLE

Permet reservar l'aigua potable per al consum de boca



REDUCCIÓ D'EMISSIONS I CONSUM D'ENERGIA

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

PROXIMITAT

Ajuda a reduir la dependència de fonts hidriques alienes al territori

PRESERVACIÓ DELS ECOSISTEMES AQUÀTICS I LA BIODIVERSITAT

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

MÀXIMA QUALITAT

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

GESTIÓ RESPONSABLE

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

Impuls de nous projectes de reutilització estratègica

Aigües de Barcelona ha continuat impulsant iniciatives estratègiques vinculades als recursos hídrics alternatius. Durant el 2025 s'ha iniciat la redacció del Projecte Constructiu de subministrament d'aigua regenerada procedent del tractament terciari avançat de l'ERA del Baix Llobregat cap a les indústries del Polígon Zona Franca, el Polígon Pratenc i els habitatges i serveis del Polígon La Marina del Prat Vermell. Els treballs, iniciats el juny del 2025 un cop validat l'estudi d'alternatives, reforcen el compromís de la companyia amb la diversificació de recursos i la consolidació de l'aigua regenerada com a solució estructural de futur.



Recàrrega gestionada d'aqüífers

L'**aigua subterrània constitueix 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'exploració.

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'hi han injectat **1.320.894 m³**, en comparació amb els 2.009.043 m³ del 2024.

També s'ha dut a terme la **recàrrega amb aigua superficial del riu Llobregat parcialment tractada que es realitza al pou 18 de l'ETAP de Sant Joan Despí**, on el volum injectat el 2025 ha estat de **936.021 m³**, davant dels 1.059.672 m³ de l'any anterior.

Finalment, en el marc del **projecte europeu MARCLAIMED**, que des del 2024 desenvolupa una prova pilot a les basses de recàrrega de Sant Vicenç dels Horts amb aigua regenerada de l'ERA del Baix Llobregat, durant el 2025 s'han infiltrat **399.794 m³**, davant dels **429.887 m³** del 2024.

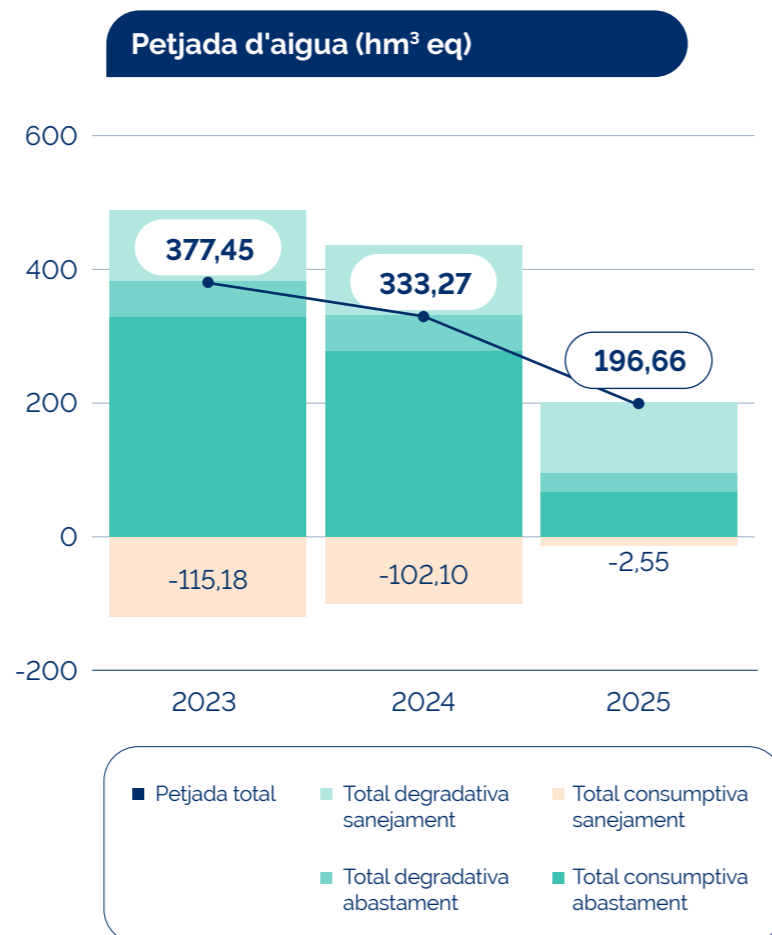
Petjada d'aigua

Enguany hem substituït el càlcul volumètric tradicional de la petjada hídrica segons WFN per la **petjada d'aigua segons la ISO 14046**. L'objectiu d'aquest canvi és anar més enllà de la simple comptabilització de litres d'aigua consumits o contaminats per passar a avaluar-ne l'impacte ambiental potencial real d'aquests volums en funció de les característiques específiques i l'estrès hídric de la nostra conca.

El mètode de petjada d'aigua és sensible als canvis climàtics i incorpora la dimensió geogràfica i temporal de la nostra conca hidrogràfica, reflectint fidelment la pressió sobre l'àrea metropolitana de Barcelona mitjançant un índex d'escassetat adaptat al nostre territori.

L'índex d'escassetat metropolitana: indicador de l'efecte de la sequera.

En anys on el factor d'escassetat és molt alt (2023-2024), es produeix un efecte multiplicador sobre la captació del recurs natural d'aigua dolça i un alt efecte compensatori dels retorns a conca, la qual cosa ajuda a reduir de manera considerable la petjada, ja que el recurs d'aigua esdevé molt més rellevant i valuós que en anys d'abundància (2025).

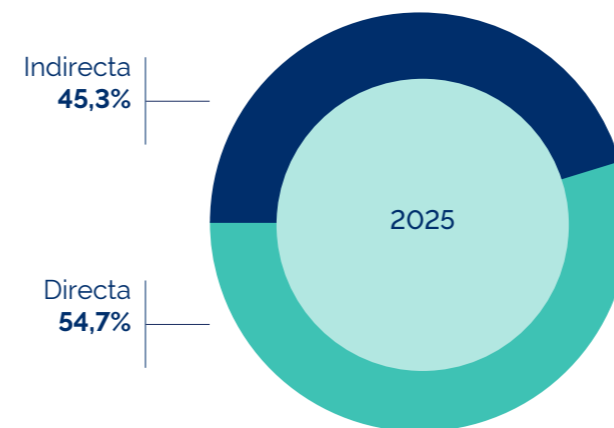


Segons el tipus d'ús:

- **Ús consumptiu:** impacte per la reducció de la disponibilitat de l'aigua a la conca hidrogràfica (principalment associat al consum d'aigua dels béns o serveis).
- **Ús degradatiu:** impacte per l'alteració de la qualitat de l'aigua retornada (com la ecotoxicitat o l'eutrofització, que afecten els ecosistemes i la salut).

Segons la procedència de l'impacte:

- **Petjada directa:** impacte de les nostres operacions a les instal·lacions (consum d'aigua per al servei i generació d'aigües residuals).
- **Petjada indirecta:** impacte ocult a la nostra cadena de valor (ús d'aigua per generar l'electricitat que consumim, fabricació de reactius químics, infraestructures o gestió de residus).



Com reduïm la petjada consumptiva?

Mitjançant la depuració i regeneració retornem l'aigua al riu o a l'aqüífer (com fa l'EDAR del Baix Llobregat). D'aquesta manera, compensem el consum del recurs d'aigua dolça, reduint així l'indicador.

En canvi, les depuradores que aboquen directament al mar (com l'EDAR del Besòs) no poden generar aquest efecte compensatori per a la conca.

Preservar la qualitat: tot i que la component consumptiva (consum) baixa en anys humits, els impactes degradatius (alteració de qualitat) mostren una gran estabilitat i continuen sent un dels principals reptes del cicle integral de l'aigua.

L'impacte de la cadena de valor: en la petjada indirecta, el consum de reactius químics necessaris per potabilitzar i depurar l'aigua (com el carbó actiu o el clorur fèrric) suposa el major impacte (al voltant d'un 60-70%). Aigües de Barcelona treballa per aconseguir una reducció progressiva gràcies a l'optimització del seu ús.

Compromís climàtic

Aigües de Barcelona reforça el seu **compromís climàtic** mitjançant iniciatives orientades a la capacitat interna i a la implicació activa del territori. Aquest enfocament respon a la voluntat d'integrar l'acció climàtica en la cultura corporativa i de contribuir, de manera col·laborativa, a la transformació sostenible de l'entorn Metropolità.

Capacitació i compromís intern

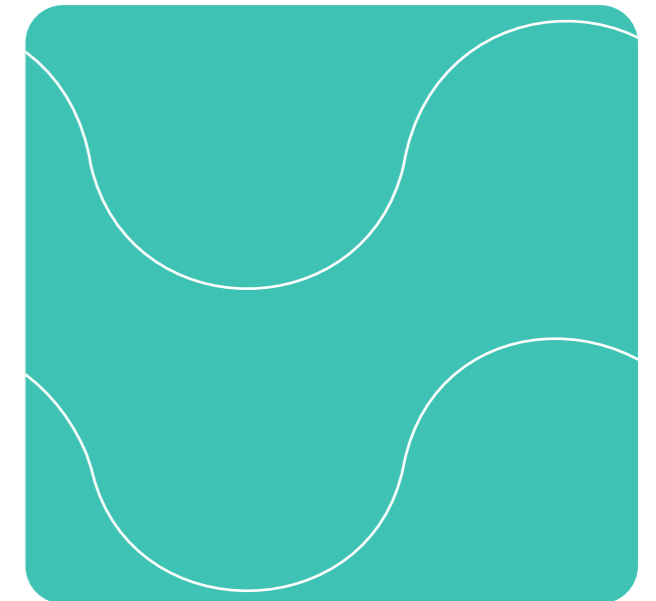
Amb l'objectiu de promoure la sensibilització i el compromís de les persones treballadores amb l'acció climàtica, durant el 2025 s'han desenvolupat les iniciatives següents:

Tallers "Comprendre per actuar pel clima" (nivell 2)

Una nova fase que ha aprofundit en l'anàlisi dels principals desafiaments ambientals, amb especial èmfasi en el canvi climàtic i els seus impactes, i ha reforçat la capacitat de les persones participants per identificar accions concretes vinculades a la seva activitat professional. Hi han participat 105 persones.

Campanya interna "Actuem pel clima: pren decisions que marquen la diferència"

S'han elaborat i difós (*newsletter*, pantalles,...) 12 vídeos breus amb recomanacions pràctiques per incorporar hàbits més sostenibles en el dia a dia, amb l'objectiu de consolidar una cultura interna orientada a la responsabilitat ambiental i a la coherència entre compromís corporatiu i pràctiques individuals.



Compromís amb el territori

En l'àmbit extern, Aigües de Barcelona promou iniciatives de sensibilització i acció climàtica en col·laboració amb els seus grups de relació.

Hub d'Acció Climàtica:

Espai de col·laboració impulsat el 2021 per fomentar l'acció climàtica conjunta amb empreses proveïdores i altres entitats vinculades al cicle integral de l'aigua. El 2025 el Hub compta amb 65 entitats adherides.



Aigües de Barcelona



Exposició itinerant Operació Aigua

Programa divulgatiu orientat a conscienciar sobre l'ús sostenible de l'aigua. L'exposició aborda quatre àmbits temàtics: l'accés universal a l'aigua, el cicle urbà de l'aigua, la contaminació i el consum domèstic.

El 2025 ha estat present a Cornellà de Llobregat, Montcada i Reixac, Santa Coloma de Gramenet, Sant Joan Despí, Sant Feliu de Llobregat, Barcelona i Viladecans.

Tallers Actuem pel Clima

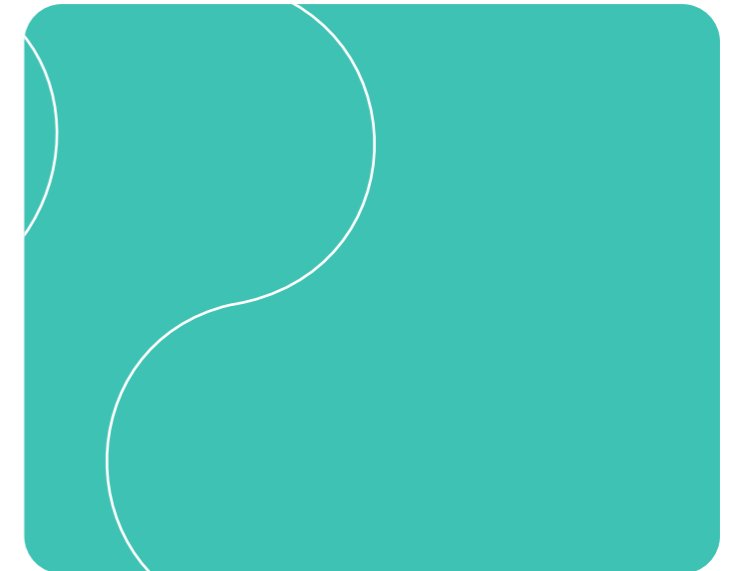
Cicle de tallers adreçats a la ciutadania i especialment a l'alumnat de centres educatius. Durant el 2025, 89 estudiants han participat en cinc tallers impartits en instituts de l'àrea metropolitana vinculats a programes de Formació Professional dual impulsats per la companyia. Les sessions han abordat bones pràctiques relacionades amb l'aigua sostenible, el canvi climàtic i l'economia circular.

7a edició del Metròpolis FPLab:

Projecte d'innovació educativa que, el 2025, ha plantejat el repte de dissenyar una font d'aigua per a esdeveniments metropolitans que compleixi requisits tècnics, econòmics i de visibilitat. La iniciativa fomenta la creativitat i la incorporació de criteris de sostenibilitat en el disseny de solucions vinculades a l'aigua.

Instal·lació de punts d'hidratació en grans esdeveniments

Col·laboració amb entitats organitzadores per facilitar l'accés a aigua de l'aixeta i promoure una hidratació sostenible. Durant el 2025 hem estat presents en 25 esdeveniments (12 curses, el Barcelona Open Banc Sabadell, el Mobile World Congress, ...).



Gestió ambiental responsable i prevenció de la contaminació



02

Com a gestora d'un recurs natural essencial, l'activitat d'Aigües de Barcelona genera un **impacte globalment positiu sobre el medi**. No obstant això, la naturalesa de l'activitat —centrada en la captació, tractament i depuració de l'aigua— i l'operació d'un ampli conjunt d'instal·lacions i processos industrials comporten **riscos i impactes ambientals inherents**.

En aquest sentit, la companyia treballa de manera continuada per minimitzar aquests impactes mitjançant la implementació de mecanismes de control i plans de mitigació específics per a cada àmbit d'actuació.

La gestió del risc ambiental està plenament integrada en el model transversal de gestió de riscos de la companyia, a través de l'eina Archer, fet que permet avaluar de manera sistemàtica el seu potencial impacte ambiental.

Model de gestió ambiental

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 el desenvolupament d'accions orientades a la **millora contínua del rendiment ambiental**.

A través de la implantació i manteniment d'aquest sistema, la companyia reforça el seu compromís amb la protecció del medi ambient i la sostenibilitat. En aquest marc, es promou la utilització eficient dels recursos naturals, la **prevenció de la contaminació** i la reducció d'emissions, residus i consums energètics. Aquest enfocament integrat contribueix també a **millorar l'eficiència operativa i a generar un impacte positiu en l'entorn**.

L'aplicació de la norma ISO 14001 no només constitueix una eina de control i verificació, sinó també un instrument que facilita la incorporació de criteris ambientals en la presa de decisions, la planificació de projectes i la relació amb els grups de relació.

D'aquesta manera, el sistema 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.

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 aquells que pot controlar directament com aquells en què pot influir de manera indirecta.

Aquesta anàlisi s'aborda des d'una **perspectiva de cycle de vida**, amb l'objectiu d'avaluar els impactes ambientals associats a cada fase i promoure la reducció dels impactes ambientals negatius. En la determinació dels aspectes ambientals es tenen en compte els canvis en processos, activitats i serveis, així com les condicions anormals i les situacions d'emergència raonablement previsibles.



Aigües de Barcelona identifica els **aspectes ambientals significatius** entre els diferents nivells i funcions de l'organització, segons correspongui, i manté informació documentada sobre:

Els aspectes ambientals i els impactes ambientals associats.

Els criteris utilitzats per determinar els aspectes ambientals significatius.

Els aspectes ambientals significatius identificats.

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, amb definició de responsables, terminis d'execució i recursos necessaris per a la seva implementació.

Així mateix, la companyia analitza i investiga els **esdeveniments ambientals i industrials** que es poden produir 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 permet identificar factors de risc i definir controls específics per evitar la repetició dels esdeveniments o minimitzar-ne els impactes sobre el medi ambient i les instal·lacions.

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



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

Impactes sobre l'aigua

La gestió del **cicle integral de l'aigua** situa els impactes sobre l'aigua al centre de l'activitat d'Aigües de Barcelona. La nostra actuació genera, de manera estructural, **impactes positius associats a la qualitat, disponibilitat i ús eficient del recurs**, alhora que despleguem mecanismes específics per prevenir i minimitzar possibles impactes adversos sobre el medi receptor.

Impactes positius sobre el vector aigua

La contribució d'Aigües de Barcelona al medi hídric es concreta principalment en:

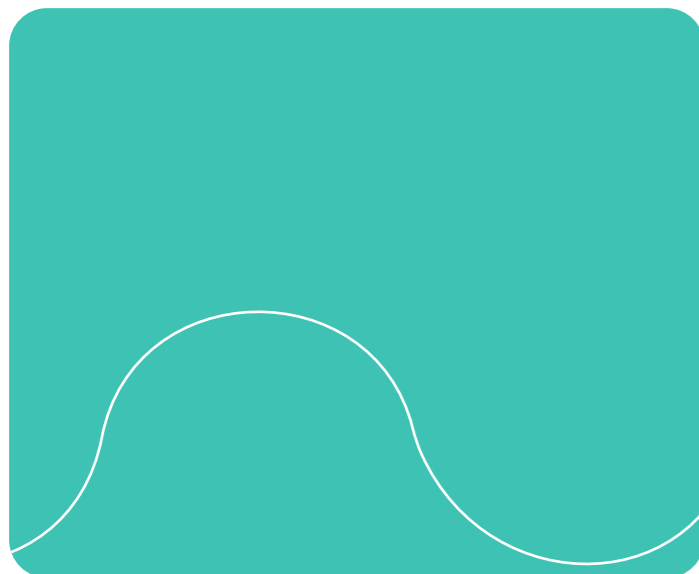
- Potabilització de l'aigua natural de fonts superficials i subterrànies.
- Gestió eficient de la xarxa de distribució amb elevats nivells d'eficiència hidràulica.
- Depuració de l'aigua residual amb reduccions significatives de càrregues contaminants fent-la apta per la disposició a medi o posterior reutilització.
- Regeneració i reutilització d'aigua depurada per a usos ambientals, agrícoles, recreatius i urbans.
- Utilització d'aigua per a usos no potables (neteja viària, neteja clavegueram i reg).
- Promoció del consum responsable i del consum d'aigua de l'aixeta.



Mitjançant la potabilització, garantim que l'aigua captada assoleixi els estàndards de qualitat exigits per al consum humà, aplicant tractaments intensius i especialitzats adequats a les característiques dels recursos disponibles.

En l'àmbit de la distribució, l'elevada **eficiència hidràulica** de la xarxa permet minimitzar pèrdues i reforçar la **resiliència hídrica** del territori.

Pel que fa al sanejament, la depuració assegura la **reducció significativa de DBO5** (demanda biològica d'oxigen a cinc dies), **DQO** (demanda química d'oxigen), **sòlids en suspensió, nitrogen i fòsfor** abans de la seva disposició al medi. Les variacions observades en les concentracions responen al comportament hidràulic del sistema davant increments de pluviometria.



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

Del volum total depurat (254,00 hm³):

184,43 hm³

s'han abocat al mar mitjançant
emissaris submarins

36,85 hm³

s'han retornat a llera fluvial

31,01 hm³

s'han destinat a regeneració
per a usos posteriors

La regeneració amplia la **disponibilitat de recursos hídrics** i contribueix a reduir la pressió sobre les fonts naturals. Paral·lelament, les accions de sensibilització promouen un consum responsable del recurs i el foment de l'aigua de l'aixeta.

Control dels efluent i vigilància dels emissaris

Amb l'objectiu de garantir el **compliment de les autoritzacions d'abocament** i preservar la qualitat del medi receptor, Aigües de Barcelona aplica un **Programa de Vigilància i Control dels emissaris**.

Inspeccions dutes a terme durant el 2025

En el marc d'aquest programa, durant el 2025 s'han desenvolupat les actuacions següents:

- Assistència tècnica per al control costaner dels emissaris submarins de les EDARs del Besòs, Baix Llobregat i Gavà-Viladecans durant la temporada de bany.
- Vigilància estructural anual de les conduccions submergides per avaluar-ne l'estat de conservació i funcionalitat.
- Control de l'efluent per verificar el compliment dels límits autoritzats i avaluar l'impacte sobre el medi receptor.

Les inspeccions efectuades **no han detectat abocaments en superfície ni indicis de fuites o trencaments** en els emissaris controlats.

Vigilància de la xarxa de sanejament i protecció del litoral

La xarxa metropolitana de sanejament es controla mitjançant rutes periòdiques de vigilància i una **xarxa de sensors connectada a un sistema de supervisió 24/7**, que permet detectar incidències i activar mesures correctives immediates. El 2025 aquesta xarxa s'ha ampliat i millorat en el marc de les actuacions del projecte Ressona.

Els **elements de retenció instal·lats en sobreexidors** contribueixen a reduir l'impacte ambiental en episodis de pluja, retenint residus sòlids abans que arribin al medi.

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 en la producció d'aigua potable

A l'ETAP de Sant Joan Despí s'apliquen tecnologies de membranes —ultrafiltració i osmosi inversa— per garantir el compliment normatiu davant les fluctuacions en la qualitat del recurs disponible.

El disseny de la instal·lació permet un **aprofitament del 85% de l'aigua tractada** i limita el rebuig al **15%**, amb l'objectiu de minimitzar-ne l'impacte.



Impactes sobre l'aire

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

Gestió d'emissions atmosfèriques:

Aigües de Barcelona treballa per garantir el **compliment de la normativa vigent en matèria de qualitat de l'aire**, mitjançant el control periòdic dels focus emissors de les seves instal·lacions.

El marc normatiu de referència inclou la legislació estatal i autonòmica en matèria de prevenció i control ambiental atmosfèric.

A l'ETAP de Sant Joan Despí, els focus actius —entre els quals destaquen l'aspiració del desodoritzador i la xemeneia de l'atomitzador— es controlen amb la periodicitat establerta. Durant el 2025 s'ha dut a terme el control corresponent a l'atomitzador, i s'ha constatat el **compliment dels valors límit d'emissió**.

A les EDARs també s'han realitzat els mesuraments periòdics dels focus d'emissió, amb **resultats satisfactoris**, en línia amb els requisits establerts.

Gestió de les olors a les EDARs

Les olors són considerades contaminants atmosfèrics segons la normativa vigent. Per aquest motiu, cada EDAR disposa d'un **Pla d'olors específic**, que té com a objectius principals:

- 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
- Assegurar el compliment dels límits d'immissió d'olors establerts

Durant el 2025 s'han realitzat **olfactometries dinàmiques** a totes les EDARs i estacions de bombament, amb l'objectiu d'avaluar l'impacte odorífer i verificar el compliment dels criteris d'immissió en zones sensibles.

Control i millora de l'impacte acústic

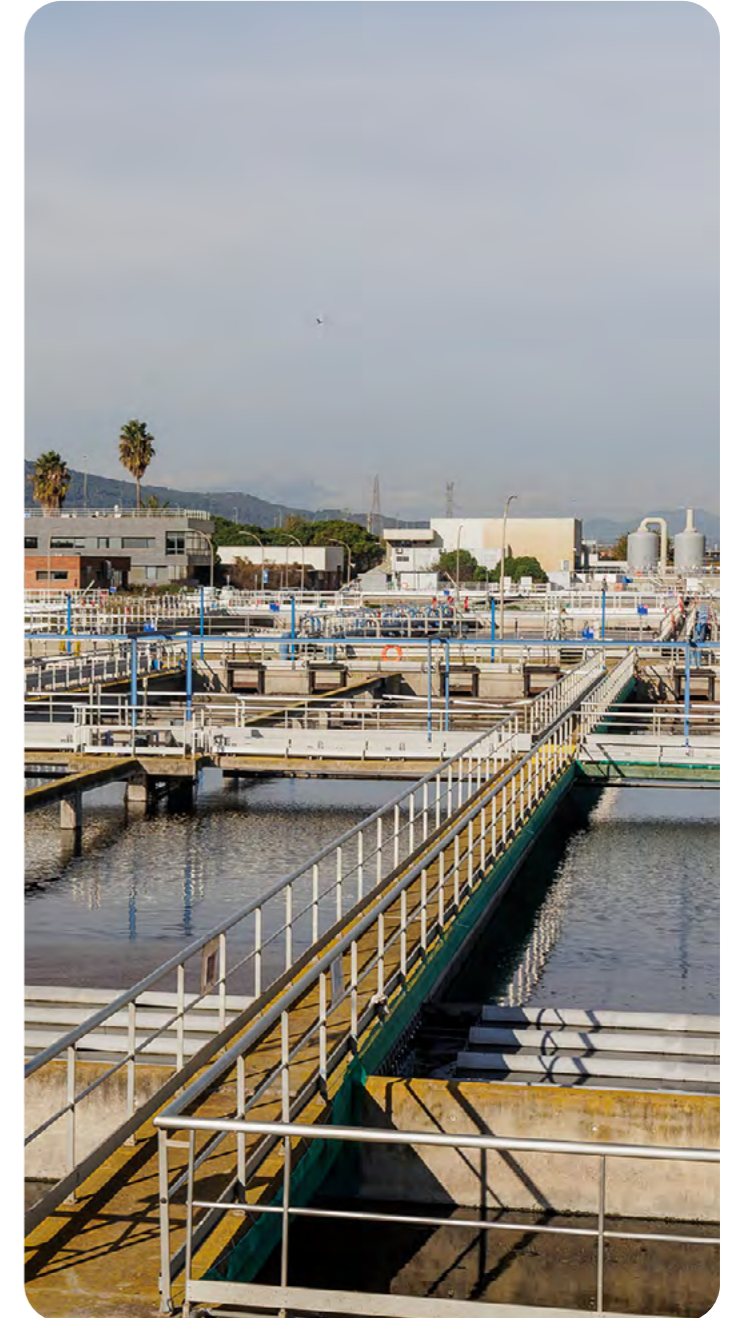
Aigües de Barcelona vetlla pel **compliment de la normativa en matèria de contaminació acústica**, d'acord amb l'ordenança metropolitana aplicable en cada cas.

Les avaluacions realitzades a les EDARs indiquen que els nivells sonors mesurats es troben **per sota dels límits establerts** per a la seva zonificació acústica.

Pel que fa a les ETAPs, aquestes es troben en entorns allunyats de zones residencials o en àrees no sensibles, i no generen emissions acústiques que puguin afectar la ciutadania.

Cal destacar que durant l'exercici 2025 no s'ha registrat cap queixa d'olors atribuïble a les EDARs, fet que evidencia l'eficàcia de les mesures implantades

Durant el 2025 no s'ha registrat cap queixa relacionada amb emissions acústiques



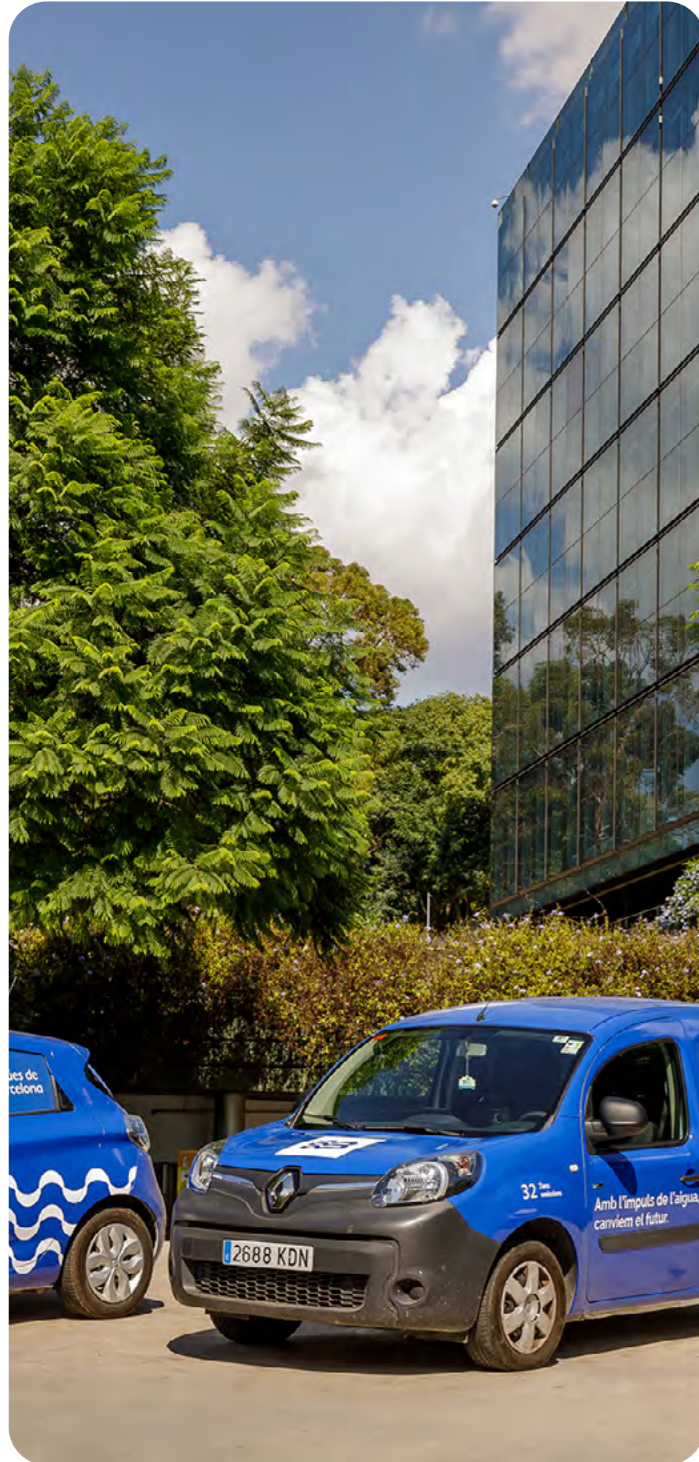
Una mobilitat més neta i eficient

La transició cap a models de mobilitat amb menor impacte ambiental forma part de les decisions operatives que contribueixen a reduir l'empremta associada a l'activitat diària de la companyia. En aquest context, Aigües de Barcelona continua avançant en la **electrificació progressiva de la seva flota corporativa**.

L'any 2025, la companyia disposa de **181 vehicles 100% elèctrics** que representen un 65,1% del total de vehicles de la flota, consolidant l'evolució registrada els darrers exercicis (179 el 2024 i 167 el 2023). Aquesta incorporació sostinguda de vehicles d'última generació reflecteix una aposta continuada per solucions tecnològiques més eficients des del punt de vista energètic i ambiental.

La substitució progressiva de vehicles convencionals per elèctrics contribueix a la **reducció d'emissions contaminants** associades a la mobilitat, especialment en entorns urbans com Barcelona, on la millora de la qualitat de l'aire és un objectiu prioritari en matèria de salut pública. Així mateix, l'electrificació permet disminuir la contaminació acústica derivada dels desplaçaments operatius.

D'aquesta manera, la mobilitat sostenible es consolida com una actuació coherent amb la resta de mesures orientades a minimitzar l'impacte ambiental de l'activitat i a avançar cap a una gestió cada cop més eficient i responsable.



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

Flota de vehicles elèctrics

Nombre de vehicles



Impactes sobre el sòl

La protecció del sòl forma part dels compromisos ambientals d'Aigües de Barcelona en el marc de la gestió responsable del cicle integral de l'aigua. Apliquem mesures preventives i de control orientades a evitar qualsevol impacte negatiu derivat de l'activitat de les instal·lacions.

Minimització dels residus perillosos

En coherència amb el model d'economia circular, **l'organització elabora estudis de minimització de residus orientats a reduir la generació de residus potencialment perillosos i a optimitzar la gestió dels materials.**

Aquesta aproximació preventiva contribueix indirectament a la protecció del sòl, atès que la reducció en origen i la millora dels processos de gestió disminueixen el risc de contaminació associat a l'emmagatzematge, la manipulació o el tractament d'aquests residus.

Control del vessament de productes químics

Les instal·lacions de producció estan sotmeses a revisió periòdica en relació amb la possible contaminació del sòl, d'acord amb el Reial decret 9/2005, mitjançant l'elaboració dels corresponents informes de situació. Addicionalment, les instal·lacions incloses en la normativa d'emmagatzematge de productes químics (APQ), segons el Reial decret 656/2017, disposen de controls específics que inclouen revisions anuals i inspeccions periòdiques cada cinc anys.

En el cas de les EDARs, es duen a terme inspeccions periòdiques de les infraestructures per detectar possibles fuites o vessaments, es manté actualitzat l'inventari de substàncies potencialment contaminants emmagatzemades i es disposa de sistemes de contenció secundària a les zones d'emmagatzematge de productes químics i combustibles.

Aquest conjunt de mesures garanteix una gestió adequada dels productes químics i minimitza el risc d'afecció al sòl associat a l'operació de les instal·lacions.



02

Residus perillosos

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

(*) 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 del Besòs, que han comportat un augment de l'aigua amb cal i de la generació d'hidroxid sòdic.

Substàncies preocupants

La gestió de substàncies amb potencial risc es duu a terme sota criteris estrictes de **prevenció, seguretat i compliment normatiu**, amb l'objectiu de protegir la salut de les persones i el medi ambient.

Gestió d'accidents greus a l'ETAP de Sant Joan Despí

A l'ETAP de Sant Joan Despí, l'ús de clor en el procés de potabilització implica l'aplicació del **Reial decret 840/2015 sobre accidents greus**. Per aquest motiu, la instal·lació disposa de **sistemes específics de seguretat i mitigació** per prevenir i controlar possibles fugites.

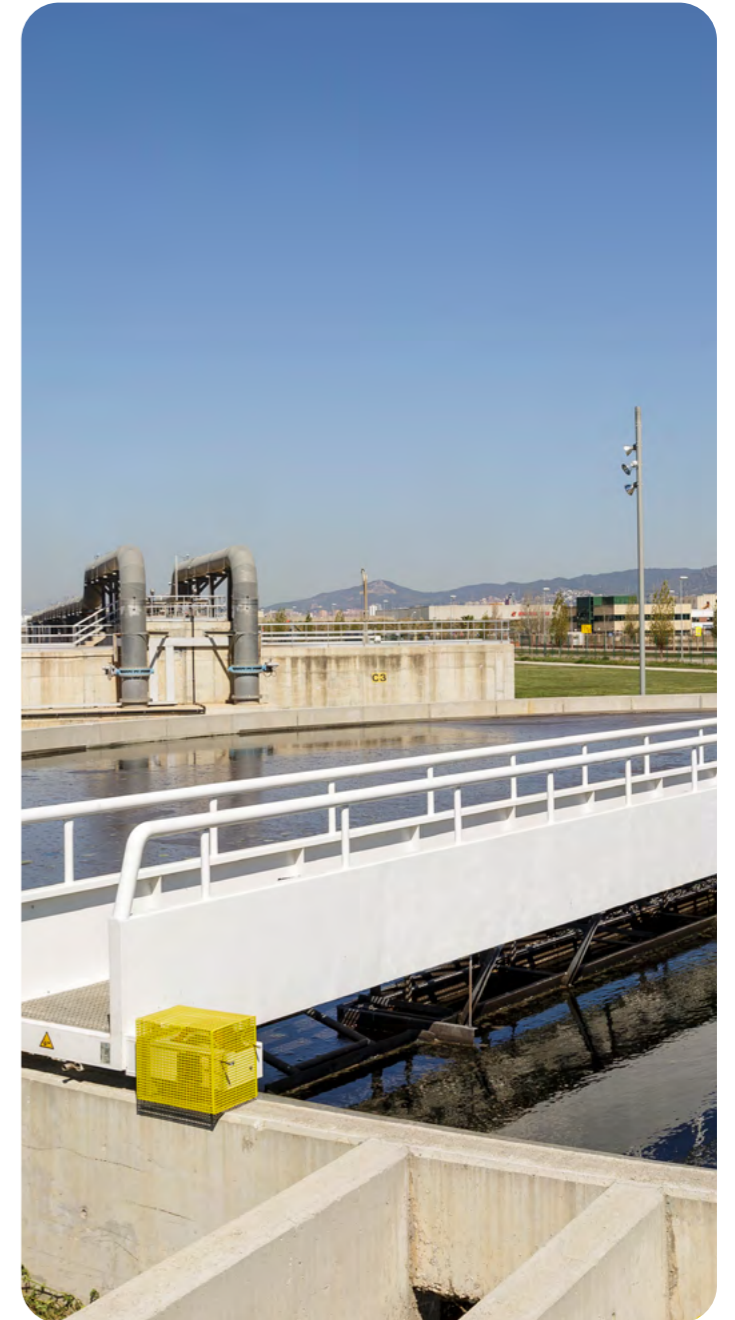
El sistema principal consisteix en una **torre d'absorció amb sosa càustica en circuit tancat**, que s'activa automàticament en cas de detecció de clor i compta amb **subministrament elèctric d'emergència**. Addicionalment, es disposa de **sistemes de detecció i tancament automàtic, cortines d'aigua de contenció, equips de protecció i protocols de manteniment preventiu**.

La gestió del risc es reforça mitjançant **auditories anuals, l'actualització periòdica de l'Informe de Seguretat** i la realització de **simulacres**.

Compliment del reglament REACH

Aigües de Barcelona compleix el **reglament (CE) 1907/2006 (REACH)**, garantint que els productes químics utilitzats disposin de la **informació de seguretat requerida** i compleixin els requisits de **registre, autorització o restricció** aplicables.

Així mateix, es promou la **formació de les persones treballadores** per assegurar una manipulació segura i responsable de les substàncies químiques al llarg de tot el seu cicle de vida.



Economia circular

Eficiència en el consum de matèries primeres

En l'àmbit de l'eficiència en l'ús de reactius, Aigües de Barcelona impulsa iniciatives orientades a la millora operativa i la digitalització dels processos, amb l'objectiu d'optimitzar el consum de matèries primeres.



En aquest sentit, s'està treballant en les línies d'actuació següents:

Control en continu dels processos

S'ha avançat en la digitalització dels processos, que permet ajustar en temps real la dosificació de reactius en funció de les característiques de l'aigua:

- **Àmbit de Producció:** es corregeix la dosificació dels principals reactius en funció de paràmetres clau com el pH o la terbolesa, millorant l'eficiència de cada etapa del tractament.
- **Àmbit de Depuració:** la dosificació es realitza a partir de lectures en línia en temps real o resultats de laboratori. Addicionalment, s'estan desenvolupant sistemes innovadors, com la detecció autònoma per imatge en processos on no existeixen en el mercat sondes específiques.

Anàlisi de nous processos de tractament, reactius i tecnologies

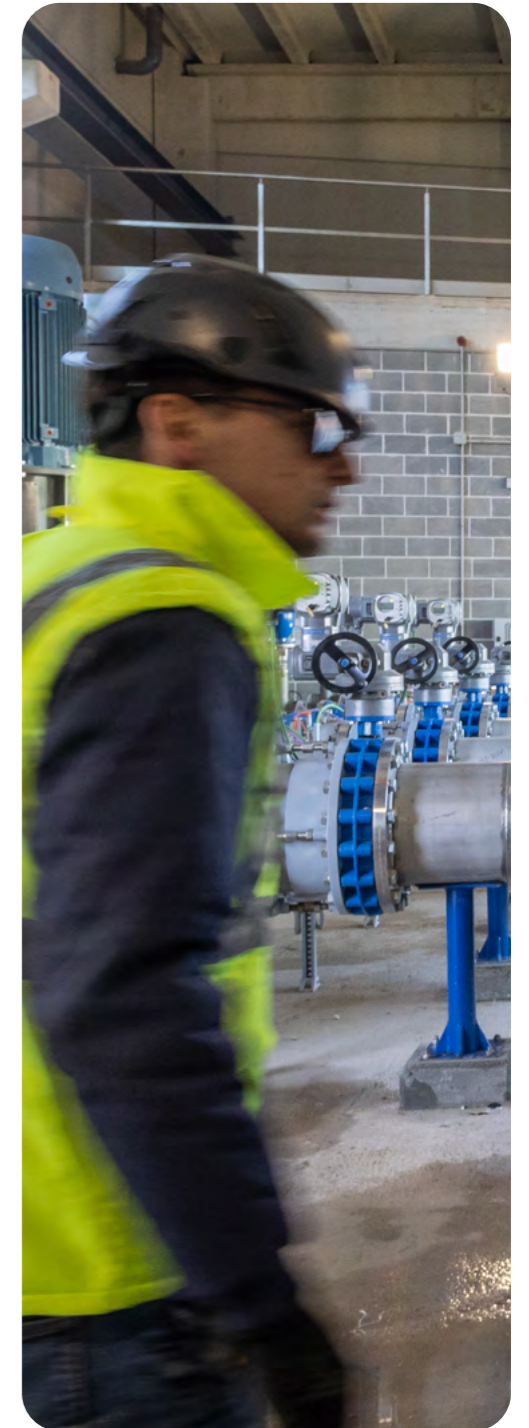
S'estudien i implementen noves solucions per avançar cap a un ús més eficient dels reactius en la potabilització i el tractament d'aigües residuals:

- **Àmbit de Producció:** a l'ETAP de Sant Joan Despí, la incorporació de permanganat potàssic com a preoxidant permet optimitzar el procés i reduir el consum de diòxid de clor. Addicionalment, la nova instal·lació d'electrocloració garanteix l'autoabastament d'hipoclorit sòdic, reduint l'ús de clor gas i el risc associat.
- **Àmbit de Depuració:** s'impulsen canvis tecnològics per substituir processos químics per processos biològics, especialment en les desodoracions. En aquest marc, a l'EDAR del Baix Llobregat s'ha iniciat la construcció d'una nova desodoració biològica a la línia de fangs, amb previsió d'entrada en servei el 2026. Així mateix, a les EDARs de Montcada i Sant Feliu s'ha substituït el metanol com a font de carboni en el procés de desnitrificació pel producte Brenntaplus VP1, considerat no perillós, mantenint els mateixos resultats en la qualitat de l'aigua tractada i reduint els riscos associats al seu ús.

Consum de reactius de producció	2025
Reactius producció línia d'aigua. Tractament convencional (kg)	7.473.624
Reactius producció línia d'aigua. Tecnologies avançades (kg)	7.915.117
Reactius producció línia d'aigua. Desinfecció final (kg)	292.548
Reactius producció línia de fangs (kg)	559.058
Reactius totals en ETAP (kg)	16.240.347

Consum de reactius de depuració	2025
Reactius depuració línia d'aigua (kg)	10.027.970
Reactius depuració línia de fangs (kg)	3.097.100
Reactius depuració línia de desodorització (kg) **	1.376.102
Reactius totals en EDAR (kg)	14.501.172

Cal remarcar que el volum de reactius utilitzat té una fluctuació inherent, derivada de la necessitat d'adaptar la dosificació en funció de la variabilitat de les característiques de l'aigua d'entrada a les nostres instal·lacions.



Gestió de residus basada en l'economia circular



Pedro Rosino.
Responsable de
Gestió Residus
Ecofactories

"

En línia amb la nostra política de sostenibilitat i economia circular, s'ha aconseguit avançar en un dels nostres reptes històrics: la gestió dels residus de procés d'Ecofactories, que fins ara es destinaven a abocador per falta d'alternatives viables. El 2025, després d'un projecte iniciat en l'exercici anterior, hem assolit percentatges de valorització superiors al 70% en les sorres de depuració, i es projecta com una solució estructural per al futur.

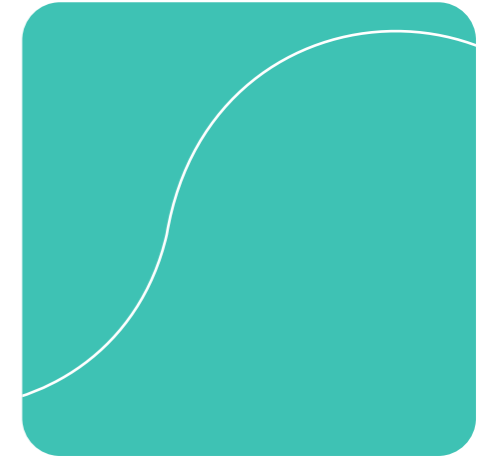
Aquesta iniciativa ha permès transformar un flux de residu complex en un recurs aprofitable, mitjançant la valorització de la seva fracció inorgànica per a la producció d'àrids. Aquests materials es destinen a la fabricació de formigons per a soleres, lloses i altres aplicacions en obra civil. Gràcies a aquesta alternativa, el percentatge de valorització de tots els residus a l'àrea d'Ecofactories ha superat el 98% en aquest últim exercici.

Seguim desenvolupant solucions de condicionament, tant físiques com químiques, que dotin les sorres de característiques més òptimes, ampliant i diversificant els seus possibles

usos finals. Al mateix temps, mantenim actives diverses línies de treball per explorar alternatives a l'abocador en els residus de desbast, reduint la seva humitat en origen amb l'objectiu de facilitar-ne l'aprofitament material o energètic.

En conjunt, aquests avenços reflecteixen la nostra aposta ferma per la innovació aplicada i la millora contínua, i consoliden un model de gestió que converteix els reptes operatius en oportunitats tangibles de generació de valor ambiental.

"



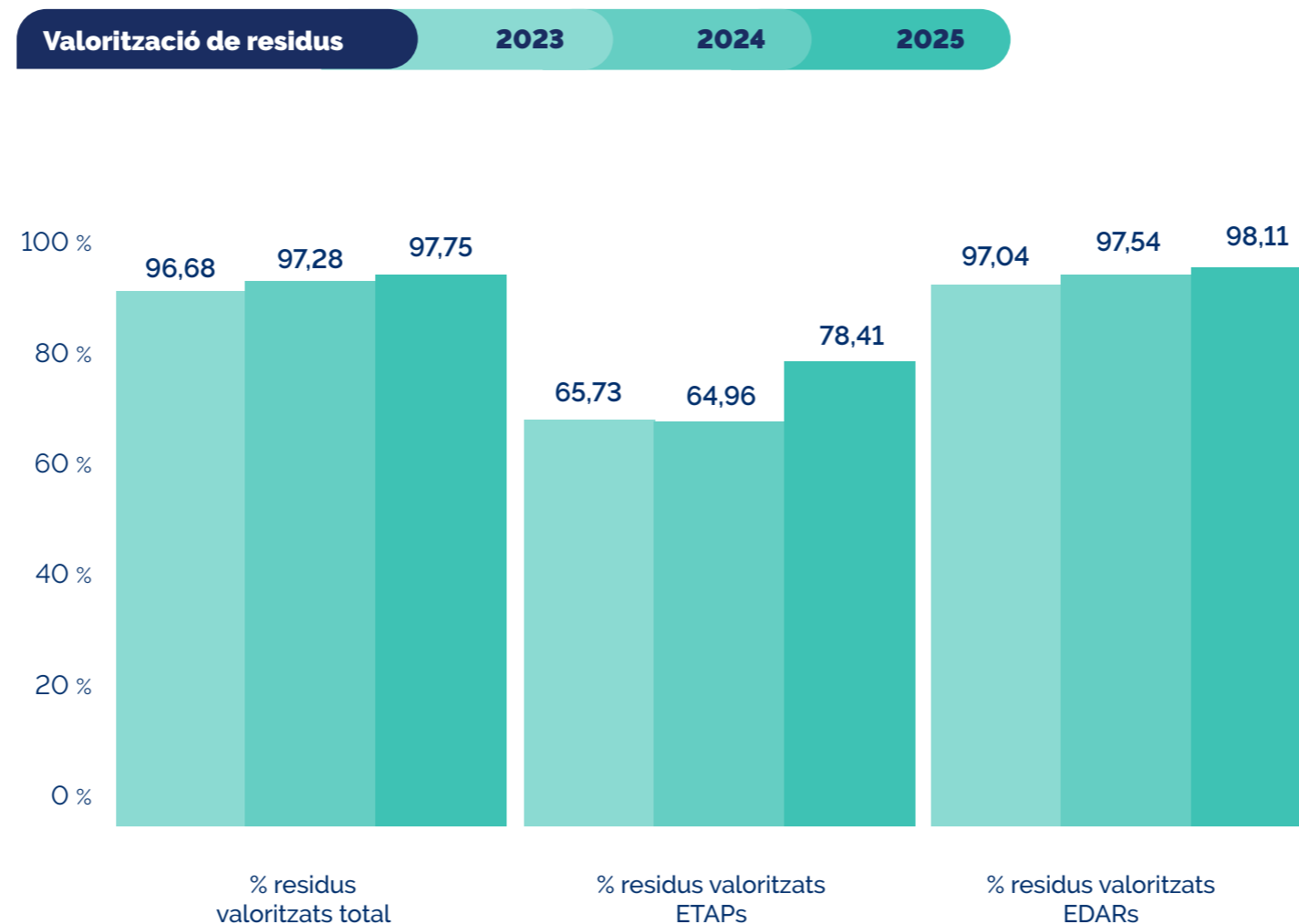
02



Prioritzem l'optimització dels recursos mitjançant **estratègies d'economia circular** que minimitzen els impactes ambientals. Entenem els **residus com a recursos** i apliquem una jerarquia de gestió basada en la **reducció en origen, la reutilització i la valorització**, incorporant criteris de petjada de carboni i hídrica i abandonant progressivament vies no sostenibles. Impulsem la valorització energètica i material, la simbiosi industrial, la reducció de residus destinats a abocador i la integració de criteris d'ecodisseny i compra verda.

El 2025 hem sistematitzat el procés de gestió de residus mitjançant l'**estandardització de procediments operatius**, amb dos objectius principals: **assegurar el compliment normatiu i reforçar la cultura organitzativa en economia circular**. Entre les fites assolides destaquen la creació d'un inventari únic de residus (perillosos, no perillosos i ADR-Agreement Dangerous Goods by Road), l'adaptació al nou etiquetatge segons la Llei 7/2022, amb la incorporació de bones pràctiques, el compliment normatiu en matèria ADR i la formació específica a les persones treballadores. Aquesta iniciativa s'alineja amb el sistema de gestió ambiental **ISO 14001**.

Durant el 2025, la companyia ha **valoritzat el 97,75% dels residus generats: el 98,11% a les EDARs i el 78,41% a les ETAPs**, consolidant l'avenç cap a un model operatiu més circular i eficient.



Valorització dels residus de garbellament i desarenatge

02

El 2024 es va iniciar la **valorització de les sorres de desarenatge** per a l'obtenció d'àrids, substituint progressivament la destinació a abocador. Durant el 2025, aquesta via s'ha consolidat com a majoritària, amb **més del 70% de les sorres valoritzades**, contribuint a la reducció de residus destinats a dipòsit controlat i a la preservació de recursos naturals. L'objectiu és assolir **més del 95% de valorització material l'any 2026**.

Paral·lelament, s'estudien alternatives de **valorització energètica dels residus de garbellament**, per a la producció de **CSR (Combustible Sòlid Recuperable) per a cimenteres** o mitjançant la seva gestió directa en instal·lacions de proximitat ja existents.



Valorització del 100% dels fangs produïts a les EDARs

El 2025, el **100% dels fangs deshidratats generats** a les EDARs de l'àrea metropolitana s'han destinat a processos de valorització. Els fangs digerits s'apliquen directament en agricultura en els períodes autoritzats, mentre que la resta es gestionen mitjançant **compostatge i biometanització**.

Aigües de Barcelona impulsa **solucions innovadores orientades a impulsar la circularitat dels recursos i la descarbonització del territori**, a través de projectes innovadors centrats en la gestió sostenible dels residus, la generació d'energia i la reutilització de materials.



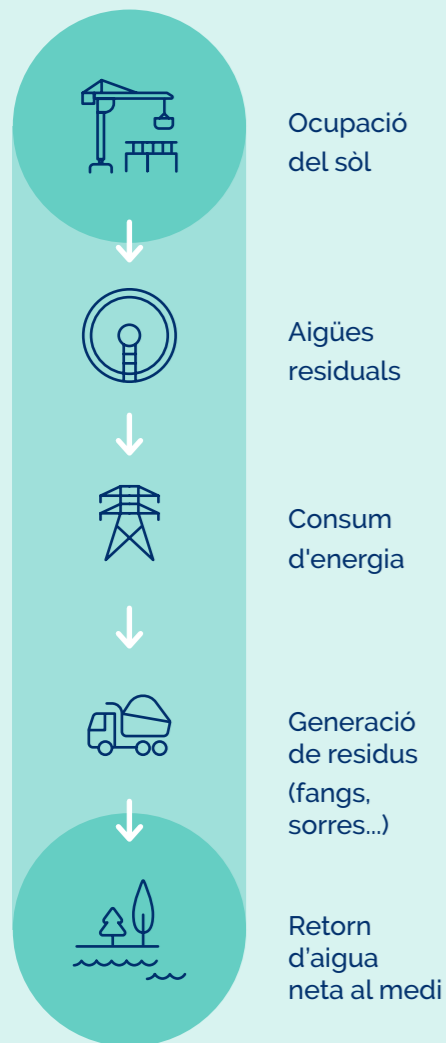
Es destaquen les actuacions següents en l'àmbit del sanejament:

- **Projecte SEMPRE-BIO:** en el marc del projecte europeu Horizon, a l'EDAR del Baix Llobregat està incorporant una tecnologia innovadora de biometanació biològica del CO₂ present al biogàs, que el combina amb hidrogen renovable. Aquesta solució permetrà valoritzar encara més el biogàs existent i contribuir a la descarbonització del transport metropolità. El model desenvolupat al Baix Llobregat és replicable en més de 20 estacions depuradores urbanes del sud d'Europa, reforçant el paper de l'Ecofactoria com a referent en innovació i transició energètica dins del cicle de l'aigua.
- **Plataforma de fangs a l'EDAR del Baix Llobregat:** s'hi desenvolupa una infraestructura per recepcionar i rehidratar fangs no digerits procedents de l'EDAR del Besòs, amb l'objectiu d'augmentar la generació de biogàs i reduir els fangs enviats a compostatge fora de Catalunya, i disminuir així les emissions associades al transport. Es preveu que la plataforma de fangs entri en funcionament el juny del 2026.
- **Codigestió a l'EDAR de Sant Feliu de Llobregat:** es preveu la incorporació de residus líquids de la indústria agroalimentària com a cosubstrats, fet que permetrà incrementar la producció de biogàs i millorar l'eficiència energètica de la instal·lació.
- **Sistema inDENSE a l'EDAR del Baix Llobregat:** s'impulsa la implantació d'un sistema de biomassa densificada per augmentar la capacitat de tractament de nitrogen, que permet optimitzar els sistemes de fangs activats i reforça el rendiment i fiabilitat del procés sense necessitat d'ampliar les infraestructures existents. Aquest sistema es troba en fase d'instal·lació i es preveu que entri en funcionament a l'estiu del 2026.

La circularitat dels residus és possible: ecofactories

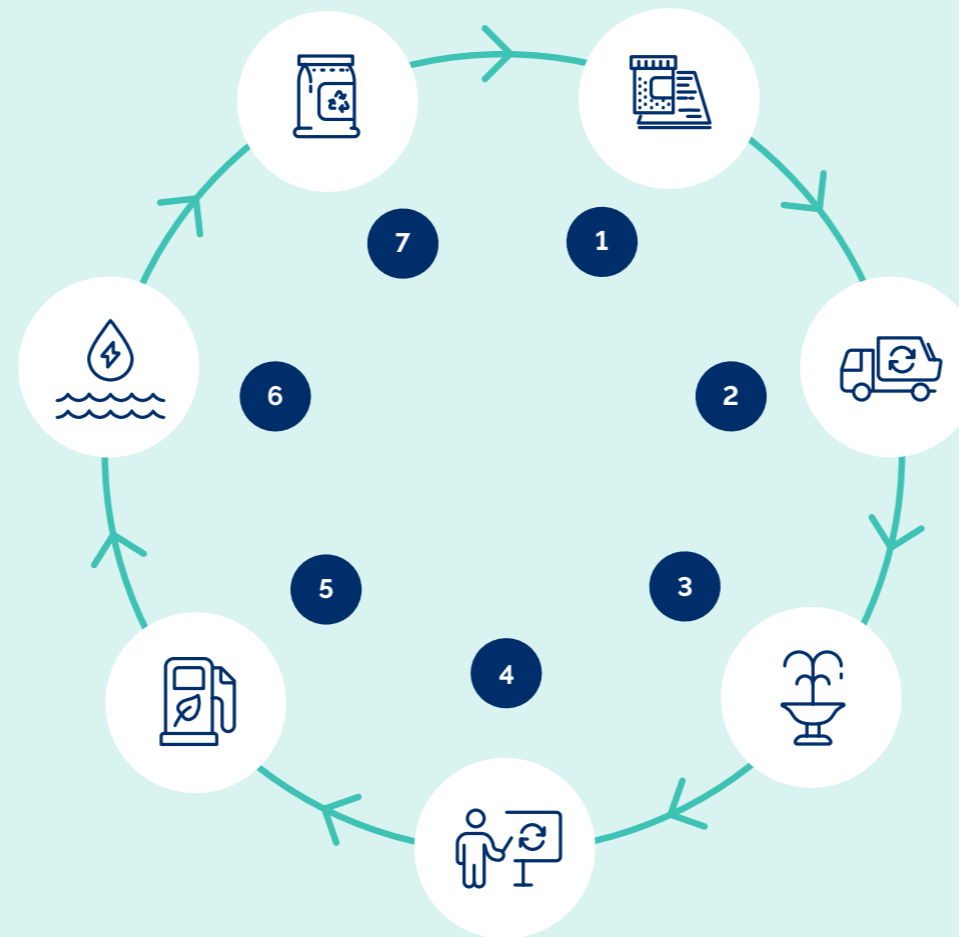
Les ecofactories representen un pas endavant en la **transició cap a un model circular** del cicle de l'aigua. Aquestes instal·lacions no només depuren les aigües residuals, sinó que també recuperen recursos, generen energia i minimitzen l'impacte ambiental. Aigües de Barcelona ha convertit diverses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

Model lineal. Depuradores



Model circular. Ecofactories

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

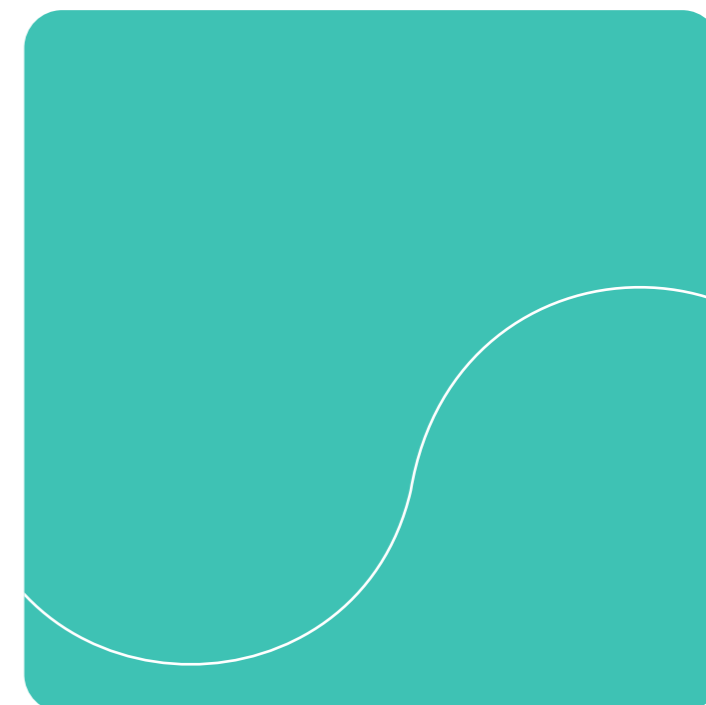


Què és una ecofactoria?

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

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

Conservació del medi natural i la biodiversitat



L'equilibri dels ecosistemes depèn, en gran part, d'una gestió sostenible dels recursos naturals. En aquest context, Aigües de Barcelona integra la **preservació del patrimoni natural i la biodiversitat** en la seva estratègia ambiental, amb l'objectiu de minimitzar l'impacte de l'activitat i generar un impacte positiu en l'entorn.

Pla de biodiversitat i capital natural

Des de fa anys, la companyia impulsa actuacions per afavorir la biodiversitat a les seves instal·lacions, com ara l'ús d'**espècies vegetals autòctones**, la **gestió ecològica de les zones verdes**, l'**eliminació de fitosanitaris químics**, el **control d'espècies invasores** i la instal·lació de **refugis de fauna**.

El setembre del 2025, el Comitè Executiu de la companyia, va aprovar el **Pla de biodiversitat i capital natural**, que estableix criteris i prioritats per orientar les actuacions de la companyia en aquest àmbit. El pla situa la biodiversitat com a element transversal de l'estratègia corporativa i defineix línies d'acció concretes per avançar en el binomi **aigua i biodiversitat**, incorporant la visió dels grups de relació i el context ambiental del territori.

El desembre es va celebrar la sessió de llançament del pla, en què es van alinear objectius, responsabilitats, indicadors de seguiment i calendari d'execució per al 2026.



Projecte pilot RegeneraVerd

El 2025 s'ha finalitzat el projecte d'innovació **RegeneraVerd a l'EDAR de Gavà-Viladecans**, orientat a quantificar l'impacte positiu de la naturalització d'espais verds en una instal·lació industrial sobre la biodiversitat i els serveis ecosistèmics.

Les actuacions principals han estat:

- **Plantació de 500 m² de prats florits**, substituint gespa convencional per flora autòctona de baix requeriment hídric per afavorir pol·linitzadors i fauna local.
- **Regeneració de 500 m² de bosc de ribera** dins l'espai protegit del delta del Llobregat (Xarxa Natura 2000), amb eliminació d'espècies invasores i restauració d'hàbitats per a fauna silvestre autòctona.

El projecte ha permès avançar en la mesura de l'increment de capital natural i en l'avaluació dels beneficis ambientals associats a la naturalització.



Monitorització bioacústica i estudis de biodiversitat

Durant el 2025 s'ha desplegat un sistema de **sensorització bioacústica** a les EDARs de Montcada i Reixac i Gavà-Viladecans per millorar la monitorització d'aus en temps real i reforçar les activitats de ciència ciutadana.

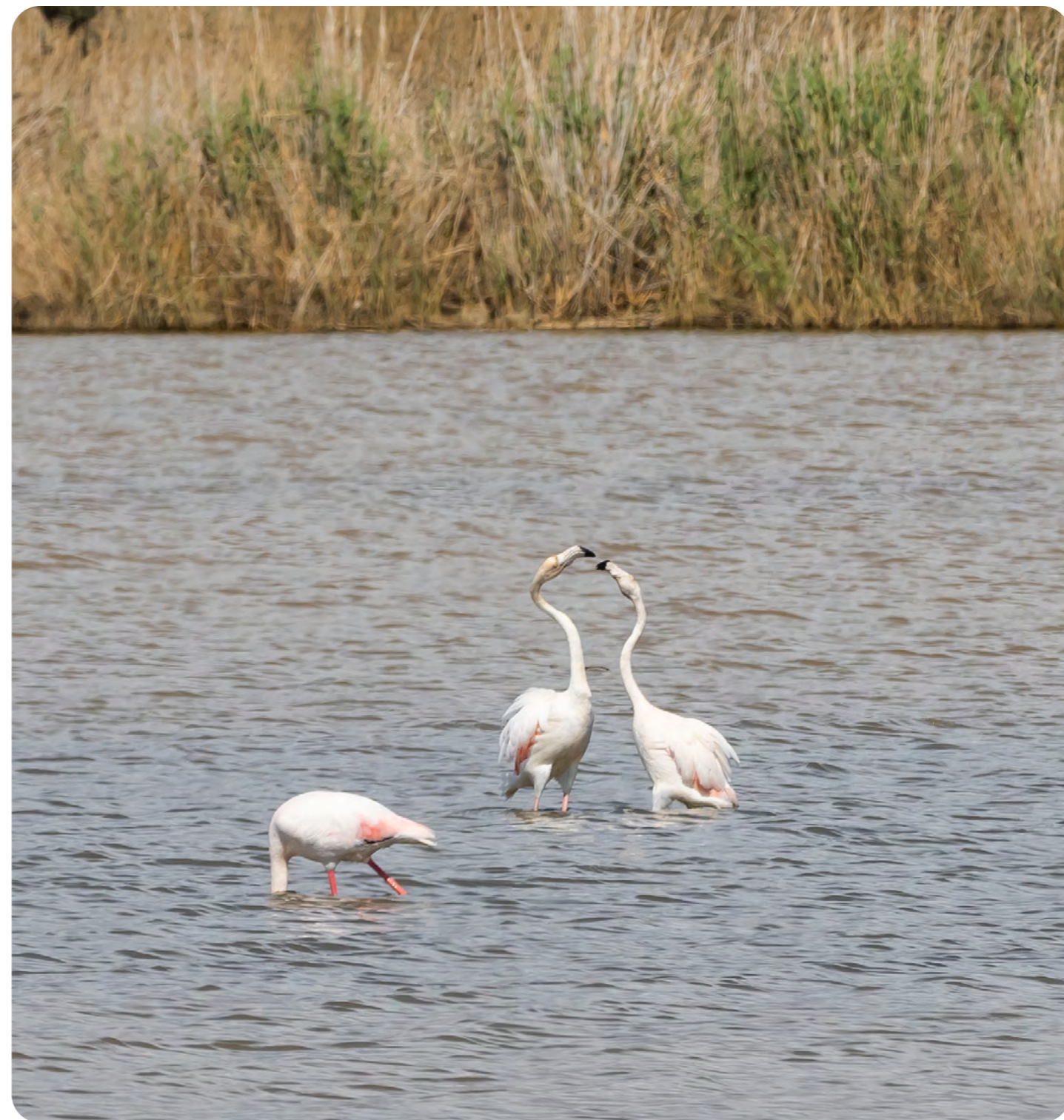
L'anàlisi de les dades obtingudes permet elaborar **estudis de biodiversitat Alpha**, que inclouen inventaris d'espècies, anàlisi de riquesa i abundància relativa, càlcul d'índexs de diversitat i avaluació de l'estat de conservació dels ecosistemes.

Refugis de fauna i biodiversitat urbana

Amb l'objectiu de compensar la pèrdua d'hàbitats en entorns urbans, la companyia ha instal·lat **més de 70 caixes niu**, així com hotels d'insectes, jardins de papallones, biotrons i altres estructures de suport a la fauna.

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>



Capacitació i sensibilització

La biodiversitat també s'integra en les iniciatives de formació i divulgació. Durant el 2025 s'han dut a terme:

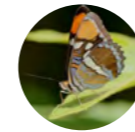
- **Webinars especialitzats**, com 'Aigua i biodiversitat, un binomi vital' i 'Reconnectar: la biodiversitat com a font de vida i benestar'
- **Jornades BiObserva voluntariat**, amb censos de biodiversitat i tallers sobre pollinitzadors a l'EDAR de Montcada i Reixac.
- **Cafès Biobserva**, incloent el monogràfic sobre el Clot de Galvany i la presentació de la Guia tècnica per al disseny de jardins de papallones.
- Participació en la **jornada tècnica 'Aigua i sòls'** del Fòrum Professional de Jardineria.

Mitjançant aquest conjunt d'actuacions, Aigües de Barcelona consolida un model de gestió que integra biodiversitat, capital natural i serveis ecosistèmics com a eixos estructurals de la seva estratègia ambiental.

ETAP SANT JOAN DESPÍ

15 espècies diferents hi fan vida

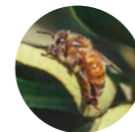
63 parelles de pardal comú i xarrec nidificant



2 ha jardí de papallones



Puput (nidificació)



Abella solitària a l'hotel d'insectes



22 peus d'orquídia abellera (*ophrys apífera*)



Tudó



Gafarró



Merla



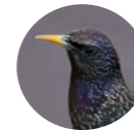
Garsa



Falcot



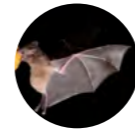
Tórtora turca



Estornell vulgar



Eriçó



Ratpenat

CENTRAL DE FINESTRELLES

8 espècies diferents hi fan vida

ESQUIROL

La instal·lació d'una càmera de fototrampaig ens ha permès observar com l'esquirol vermell (*sciurus vulgaris*) gaudeix de la zona d'esbarjo i de la menjadora que tenim a la central.



Mallerenga petita



Cotxa fumada



Mallerenga emplomada



Tórtora turca



Tudó



Pardal comú (nidificació)



Borinot

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

La seu d'Aigües de Barcelona, construïda entre els anys 2004 i 2006, disposa d'àmplies cobertes verdes i comptava amb un llac ornamental sobre una d'elles. En el context de la necessitat de renovar la impermeabilització d'aquesta coberta, un cop assolida la seva vida útil, es va optar per substituir el llac per una nova **coberta verda**.

Aquesta actuació respon a criteris de sostenibilitat i d'optimització ambiental de l'espai.

La nova zona enjardinada contribueix a incrementar la biodiversitat urbana i aporta diversos serveis ecosistèmics, com la millora de la qualitat de l'aire, la reducció de la petjada d'aigua, la mitigació de l'efecte illa de calor, la retenció de CO₂ i el foment de la pol·linització.

Aquesta actuació s'alineja amb les estratègies locals i metropolitanes d'impuls de la infraestructura verda urbana i amb l'aposta per les **solucions basades en la natura**, que contribueixen tant a la preservació de la biodiversitat com a la mitigació i adaptació al canvi climàtic. Alhora, permet generar nous espais exteriors per a les persones treballadores.

Pel que fa als materials, s'han aplicat criteris de sostenibilitat i circularitat. La nova impermeabilització es basa en una membrana ecològica lliure de plastificants i metalls pesants. Les llambordes existents s'han reutilitzat majoritàriament in situ, substituint només aquelles necessàries, i les noves peces incorporen tecnologia fotocatalítica que contribueix a reduir la contaminació atmosfèrica. Així mateix, el substrat utilitzat en les zones verdes és d'origen reciclat, incloent restes de ceràmica triturada.

A més, l'antic dipòsit de recirculació del llac s'ha reaprofitat per a la **retenció i reutilització d'aigua de pluja** destinada al reg, donant-li un nou ús dins del sistema.

L'enjardinament s'ha dissenyat amb espècies autòctones de baix requeriment hídric, amb capacitat pol·linitzadora i funció de refugi per a diferents espècies, afavorint així la biodiversitat i la creació de nous hàbitats, especialment per a la fauna insectívora.

Finalment, s'està treballant en la quantificació dels beneficis associats a l'actuació, especialment en termes d'increment de capital natural i reducció de la petjada d'aigua.





03

Compromís amb la societat



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



03

"

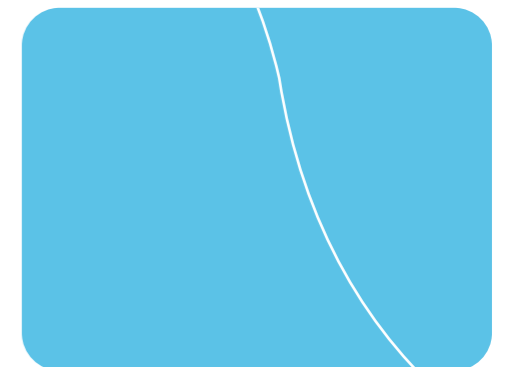
Aquest any 2025 hem impulsat nombroses iniciatives dins del bloc Social, però voldria destacar especialment el projecte de migració cap a un nou CRM, que ens permet fer un salt qualitatiu en l'atenció al client, mitjançant una omnicanalitat real, una visió 360° del client i més agilitat en les gestions relatives a l'experiència del client.

Tenint en compte que abastem d'aigua una població superior als tres milions d'habitants, aquest era un canvi inajornable, ja que el sistema ens permetrà oferir un servei més personalitzat a tots els nostres clients i habilitar un mecanisme d'avís en temps real.

Més enllà del nou CRM, hem continuat escoltant els nostres clients. El model d'Escolta Activa ens ha permès fer més de 435.000 enquestes, mantenint una satisfacció ciutadana molt elevada: de 7,72 sobre 10. Volem, a més de l'aposta digital, assegurar una atenció inclusiva, renovant el certificat AENOR per a l'atenció a la gent gran i a les persones amb discapacitat, amb oficines 100% accessibles i atenent en idiomes com l'anglès, el mandarí, l'àrab, l'urdú i la llengua de signes.

Però més enllà dels nostres clients, volem ser tractadors de la transformació social dels nostres barris. El context ens interpel·la: l'increment de les desigualtats, la cronificació de la pobresa o l'abandonament escolar a l'àrea metropolitana són senyals d'alarma que ens obliguen a tots els agents socials a actuar en defensa del benestar de la població.

Per això, hem donat suport a **68.043 famílies** a través de la tarifa social, assumint un import bonificat de 13,1 milions d'euros. A través del programa **Llars a Punt** hem fet un pas més enllà i hem reparat 19 fuites en llars vulnerables (fent-ho a través d'empreses d'inserció social) i els



hem bonificat més de 28.000 euros de deute. Paral·lelament, hem promogut l'autonomia i la inserció laboral de les persones en situació de vulnerabilitat amb iniciatives com el **programa ONA** (amb prop de 200 participants) i el programa **Green Jobs**, el qual ha assolit un 60% d'inserció laboral. Aquestes accions, juntament amb altres iniciatives, ens han permès arribar als col·lectius més vulnerables.

Per nosaltres, el compromís amb les persones també significa **educar i conscienciar** sobre el valor de l'aigua. Aquest any, el **Museu de les Aigües** ha atès 41.855 infants i joves en activitats educatives, alhora que hem aprofitat l'**Espai Aigua** a 32 districtes i municipis. Amb el programa SISME hem arribat a prop de 9.000 alumnes de 24 escoles per promoure hàbits saludables i el consum d'aigua de l'aixeta.

Però les persones treballadores també són un dels grups de relació més rellevants per a Aigües de Barcelona. Per això, al llarg del darrer any hem seguit promovent el programa de Cultura Justa i la formació en seguretat i salut laboral, amb l'objectiu d'arribar a zero accidents, i hem desplegat el portal de Benestar, el qual ha contribuït molt positivament a la millora de la qualitat de vida de les persones que hi han participat.

L'equitat, la diversitat i la igualtat continuen sent pilars fonamentals de la gestió del talent. Aquest any ha destacat per les importants incorporacions de nou talent jove i s'han seguit implantant les més de 80 mesures de conciliació laboral. A més, la bretxa salarial es manté en nivells molt baixos.

La ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona ha mantingut, un any més, un consum responsable de l'aigua, que es troba per sota dels 100 l hab./dia. Això demostra la conscienciació ciutadana en la preservació d'un recurs tan escàs com l'aigua.

En definitiva, tot l'esforç i transformació que hem viscut aquest 2025 serveix per refermar allò que ens fa únics i que ens guia dia a dia: ser una organització de persones que treballa per a les persones.

"





L'activitat d'Aigües de Barcelona s'inscriu en un àmbit d'alt impacte social, atesa la naturalesa essencial del servei que presta i la seva incidència directa en la vida quotidiana de les persones i en el desenvolupament del territori metropolità. Per això, la companyia també entén la sostenibilitat com un compromís amb **les persones, les comunitats i els entorns** amb els quals es relaciona, i integra aquesta dimensió social de manera transversal en la seva activitat i en la presa de decisions.

Des d'aquesta visió, impulsa una actuació basada en **la proximitat, l'escolta activa i la col·laboració amb els grups de relació**, promovent iniciatives orientades a contribuir al benestar col·lectiu, al desenvolupament social i comunitari i a una transició hídrica i ambiental amb criteris d'equitat. Aquest compromís es concreta tant en la igualtat en l'accés al servei com en projectes que fomenten la inclusió, la innovació social, l'educació ambiental i la millora de la qualitat de vida, amb una atenció especial a **les persones i col·lectius en situació de vulnerabilitat**.

Aquesta manera d'entendre el servei s'articula també a través del diàleg i la cooperació amb administracions, entitats socials, centres educatius, empreses i altres agents del territori, amb la voluntat de generar **valor compartit** i contribuir a una metròpolis més resiliència, inclusiva i sostenible.

Aquesta responsabilitat s'estén igualment a **les persones treballadores**, un pilar essencial per avançar en el propòsit de la companyia. Per això, Aigües de Barcelona treballa per promoure **entorns segurs, saludables i equitatius**, impulsar el desenvolupament del talent i consolidar una cultura organitzativa basada en el benestar, la participació i la corresponsabilitat. Una cultura que vol seguir aprofundint en la integració de l'impacte social en els comportaments, les decisions i les actuacions que es duen a terme en el dia a dia de l'organització.



Els clients, al centre del servei



En un context marcat per l'emergència hídrica i la transformació digital dels serveis públics, Aigües de Barcelona reforça un **model de relació amb els clients basat en la proximitat, la transparència i l'anticipació**. Situar-los al centre no és només un principi declaratiu, sinó un criteri operatiu que orienta la presa de decisions, la configuració dels canals d'atenció i la protecció dels col·lectius en situació de vulnerabilitat.

03

En un entorn cada vegada més digitalitzat, **hem avançat en la transformació dels canals d'atenció, incorporant solucions tecnològiques que ens permeten simplificar gestions, agilitzar processos i reforçar la proximitat amb les persones usuàries.** Aquesta evolució s'articula a través del programa **Amb Tu**, que estructura el nostre model d'atenció entorn de tres pilars:

- **Els clients, al centre**, com a eix de totes les decisions i processos.
- **Digitals i sempre accessibles**, garantint una relació àgil, segura i disponible en qualsevol moment.
- **Atenció inclusiva i diversa**, amb un compromís específic amb les situacions de vulnerabilitat.

L'increment sostingut del nombre de clients reflecteix l'evolució demogràfica del territori, que genera un increment del consum proporcional.



ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 SBM-2

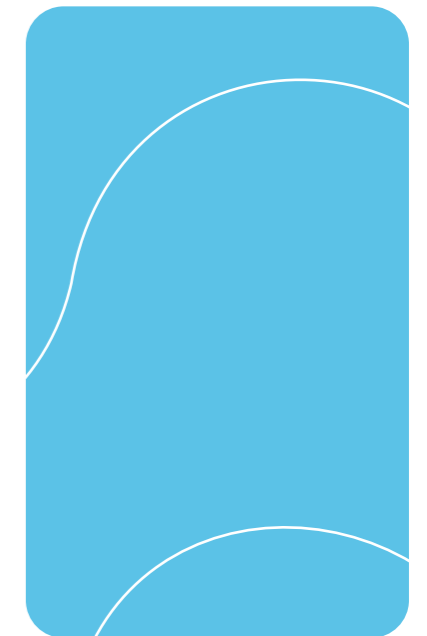
La diversitat de tipologies de subministrament posa de manifest la responsabilitat de la companyia envers diferents perfils d'usuaris —des de llars fins a activitats econòmiques i serveis públics— i reforça la necessitat d'un model d'atenció adaptat a realitats diverses.

Evolució del nombre de clients



Nombre de subministraments

	1.283.271 llars
	8.466 indústries
	51.554 comunitats de veïns
	147.596 comerços
	10.930 serveis municipals

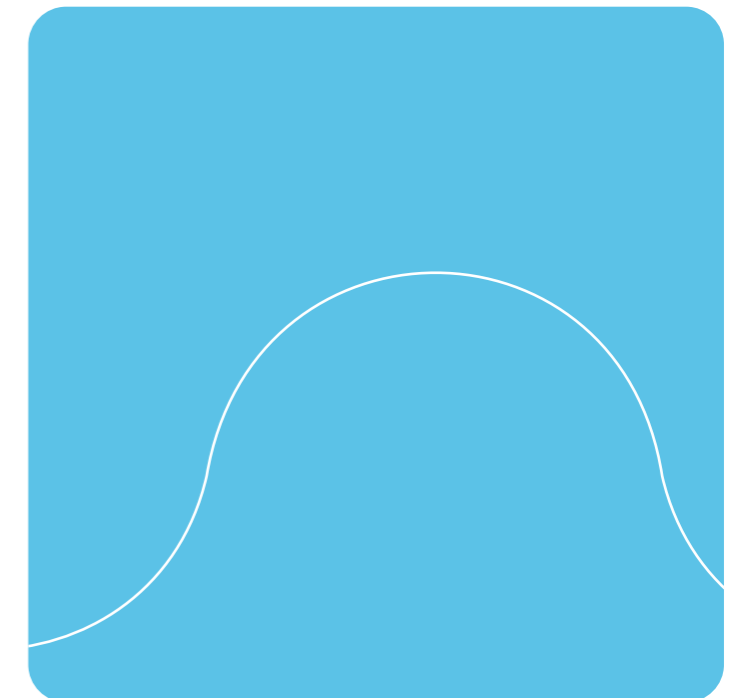


Un model d'atenció omnicanal i accessible

Reafirmem el nostre compromís amb els clients garantint una experiència homogènia i de qualitat a través de tots els canals disponibles. L'**omnicanalitat** és un element distintiu del nostre servei i ens permet adaptar-nos a les preferències i necessitats de cada persona usuària.

Actualment, el model d'atenció inclou:

- **Centre d'atenció telefònica gratuït 24/7** per a la gestió d'averies.
- **Centre d'atenció telefònica per a gestions comercials**, operatiu de dilluns a divendres de 8 a 20 hores,, amb opció gratuïta.
- **Quatre oficines d'atenció presencial**, que ofereixen assessorament personalitzat.
- **Una oficina mòbil itinerant**, que dona servei a 19 municipis on no es disposa d'oficina fixa.
- **Àrea de Clients al web**, que permet realitzar tràmits i consultes en línia de manera àgil i segura.
- **Web corporativa amb continguts d'autogestió**, incloent-hi un xatbot intel·ligent que facilita respostes immediates a consultes freqüents.
- **Aplicació mòbil de l'Àrea de Clients**, que permet gestionar el contracte i els principals tràmits des del dispositiu mòbil.



Aquest ecosistema de canals garanteix accessibilitat permanent, redueix desplaçaments innecessaris i afavoreix una relació més eficient amb la ciutadania, sense renunciar a l'atenció personalitzada quan aquesta és necessària.

Proximitat i confiança



Julià Tortajada.
Responsable de projectes Clients

"

Els clients, al centre del servei: proximitat, confiança i el salt cap a Salesforce

A la Direcció de Clients tenim un objectiu estratègic clar: la satisfacció dels nostres clients. Per assolir-la, és fonamental situar les persones al centre del nostre servei, fomentant la proximitat i la confiança en cada decisió que prenem. Amb aquesta premissa, la implantació de Salesforce Service Cloud s'alineja plenament amb la nostra visió i representa un veritable salt qualitatiu en els processos d'atenció al client.

L'eix vertebrador d'aquest projecte ha estat pensar, des del primer moment, en l'experiència del client, amb l'objectiu de millorar tant el servei que oferim com la relació quotidiana que manté amb la companyia. Per fer-ho, hem consolidat una omnicanalitat real que ens proporciona una visió de 360 graus del client i el seu contracte. Això es tradueix en una atenció més àgil, coherent i fluida, evitant que l'usuari hagi de repetir la mateixa informació en diferents canals o a diferents agents, i facilitant la continuïtat de les gestions exactament al punt on s'havien deixat.

Aquest nou ecosistema no només modernitza la nostra tecnologia, sinó que és també el resultat d'haver escoltat les necessitats reals dels nostres clients. Gràcies a aquesta transformació, hem incorporat nous canals de relació com WhatsApp, hem reforçat l'Àrea de Clients i hem dissenyat processos més propers i inclusius, com l'atenció especialitzada i la cita prèvia preferent per a persones majors de 65 anys. En definitiva, amb Salesforce reforçem el nostre compromís d'oferir un servei eficient, accessible i centrat en les necessitats de cada client.

A més, aquesta plataforma ens prepara per avançar de manera àgil en la incorporació de noves capacitats d'intel·ligència artificial, com Agentforce, les quals ens han de permetre automatitzar gestions de baix valor afegit, agilitzar respostes i resoldre de manera més eficient aquelles interaccions més senzilles o recurrents. D'aquesta manera, els nostres equips podran dedicar més temps i més qualitat als moments en què l'atenció personal aporta un valor diferencial, especialment quan el client necessita escolta, acompanyament i empatia.

"





Situar el client al centre implica integrar de manera estructural la seva veu en la presa de decisions i en la millora contínua del servei. A Aigües de Barcelona, l'avaluació sistemàtica de l'experiència de client constitueix una eina clau per identificar oportunitats de millora i prioritzar aquells atributs que generen més valor per a les persones usuàries.

El 2025 es consolida el model d'**Escolta Activa**, iniciat el 2022, amb la seva implantació a tots els canals d'atenció: telefònic, web, oficines presencials, videotrucades i oficina mòbil. El sistema també incorpora les valoracions associades a trucades sortints realitzades per la companyia per resoldre casos concrets. Aquesta cobertura integral permet disposar d'una visió completa i en temps real de la qualitat percebuda en cada punt de contacte.

Durant el 2025 s'han dut a terme **435.882 enquestes d'Escolta Activa**, amb un percentatge de resposta del 32,74%. Les valoracions es registren en una plataforma que facilita l'anàlisi immediata dels resultats i la detecció àgil de possibles incidències.

Aquest sistema es complementa amb l'**Enquesta anual sobre el servei**, que analitza la percepció global dels clients en relació amb el servei prestat, els hàbits de consum, la percepció sobre l'aigua i la prioritització dels atributs més rellevants. El 2025, l'índex global de satisfacció s'ha situat en **7,72 sobre 10**, situant la companyia entre les empreses de serveis més ben valorades per la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona.

Enquestes d'escolta activa (2025)

Canal Global	Valor NSS acumulat*	65,54%
	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)	4,54
Canal Trucada	Valor NSS acumulat*	66,76%
	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)	4,55
Canal Visita	Valor NSS acumulat*	57,63%
	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)	4,58
Canal Web	Valor NSS acumulat*	32,51%
	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)	4,19

03

Evolució satisfacció clients



(*) L'índex Net Satisfaction Score (NSS) es calcula com la diferència, en percentatge sobre el total de respostes, entre el nombre de persones molt satisfetes amb l'experiència (puntuacions de 9 i 10) i el nombre de persones insatisfetes o molt insatisfetes (puntuacions de 0 a 6). El resultat correspon al valor acumulat de tot l'any.

Diàleg sectorial i canals específics

L'escolta quantitativa es reforça amb espais de diàleg estructurat amb col·lectius vinculats al servei, amb l'objectiu d'adaptar els canals i simplificar la relació operativa:

- Trobades amb organismes oficials, juntes arbitrals, organismes de consum i Oficines Municipals d'Informació als Consumidors (OMICs).
- Sessions de treball amb els principals gremis d'instal·ladors, inclòs el Gremi de Barcelona, que han permès habilitar un canal específic per a aquest col·lectiu.
- Taules de treball amb el Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona, amb la creació d'un canal dedicat.
- Sessions amb grans consumidors i grans clients, amb l'establiment d'un canal exclusiu per millorar l'eficiència en la gestió dels seus tràmits.



Actuació proactiva i simplificació de processos

L'anàlisi continuada de la satisfacció permet activar mecanismes de resposta ràpida davant situacions de disconformitat. A través d'un equip específic, es contacten els clients en aquells casos detectats com a insatisfactoris o amb múltiples interaccions no resoltes, amb l'objectiu de reconduir la situació.

Així mateix, es desenvolupen accions preventives, com el contacte proactiu davant increments significatius de consum que podrien derivar en una reclamació per fuga, oferint assessorament i alternatives de gestió.

En paral·lel, el 2025 s'han implantat millores en els processos de contractació —altes, baixes i canvis de nom— orientades a simplificar els tràmits, reduir la documentació requerida i agilitzar els terminis de resolució.





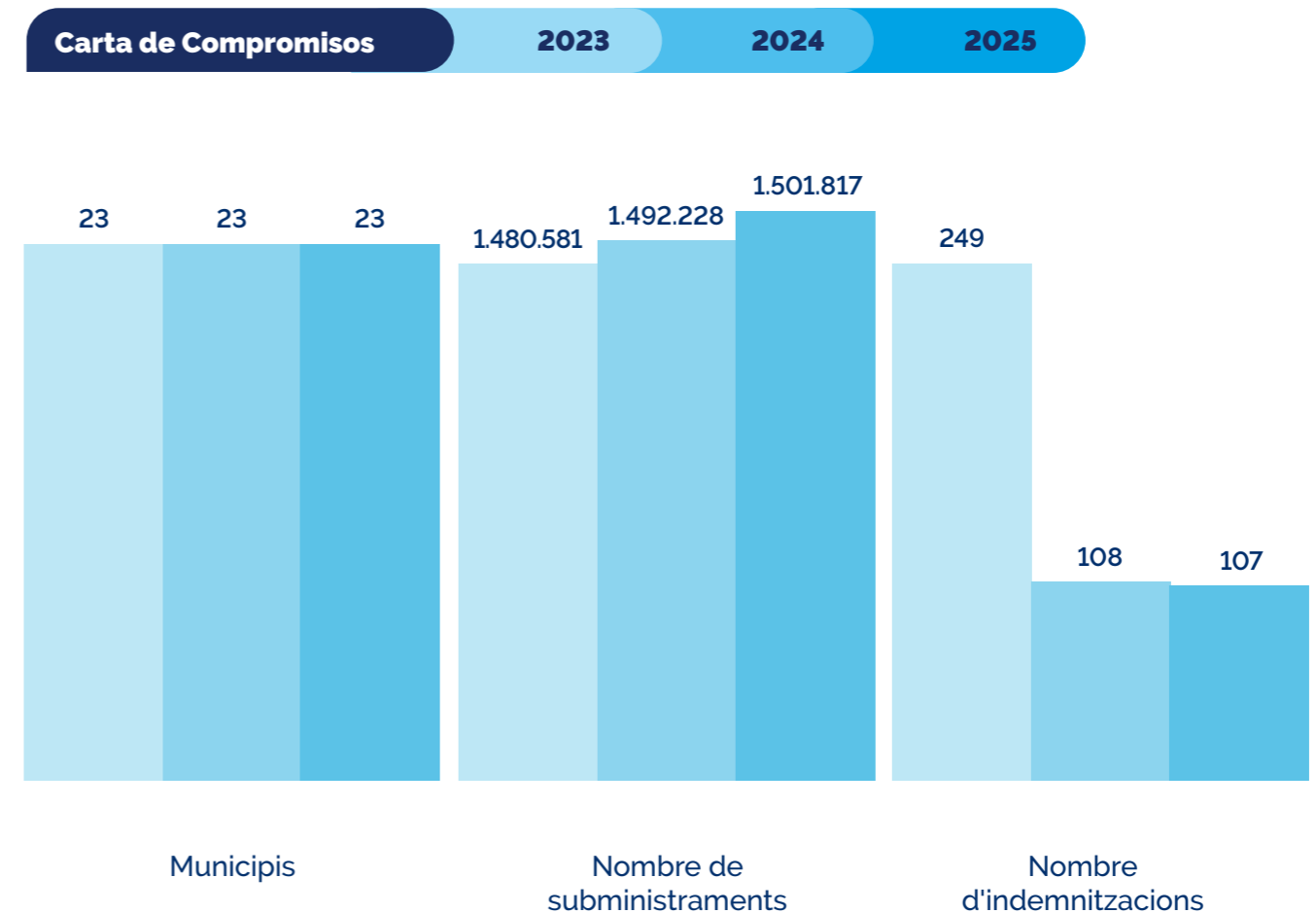
La Carta de Compromisos

Els nivells d'eficiència del servei prestat per Aigües de Barcelona no només constitueixen indicadors interns orientats a la millora contínua, sinó que es fan públics en un exercici de transparència a través de la **Carta de Compromisos**.

Aquest document estableix estàndards concrets de qualitat i terminis de resposta que la companyia assumeix explícitament davant dels clients. Entre els principals compromisos destaquen:

- **Resposta a reclamacions sobre la qualitat de l'aigua** en un termini màxim de 24 hores.
- **Compliment de les cites concertades.**
- **Instal·lació de l'equip de mesura** en un màxim de quatre dies laborables.
- **Resposta a reclamacions comercials** en un màxim de deu dies.
- **Garantia de lectura correcta del comptador.**
- **Avis immediat en cas d'excés de consum detectat.**
- **Resolució immediata de les gestions comercials més habituals**, com ara canvis de titularitat, emissió de duplicats de factures o actualització de dades.

Amb aquesta Carta de Compromisos, la companyia va més enllà del compliment estricte del reglament del servei i assumeix una responsabilitat explícita sobre els estàndards de qualitat anunciats. En cas d'incompliment, es preveuen compensacions econòmiques per als clients, que en determinades situacions s'apliquen de manera proactiva, sense necessitat que aquests les sol·licitin.



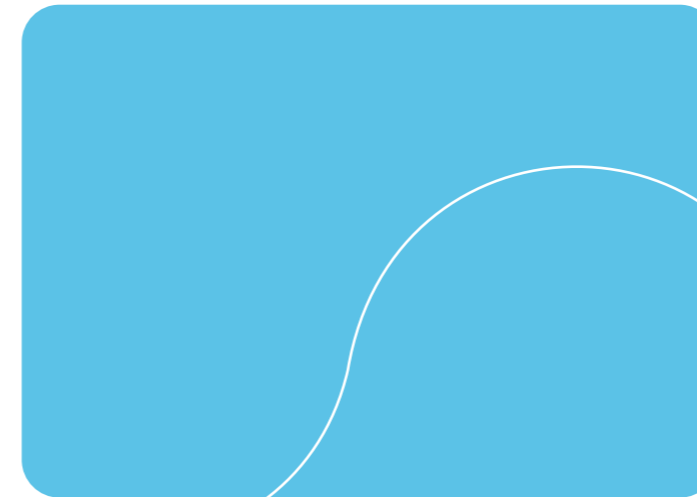
(*) El 2025 s'ha estabilitzat la disminució observada el 2024, any en què es va produir una reducció significativa de les indemnitzacions segons la Carta de Compromisos, com a resultat de les actuacions implementades per millorar els temps de resposta en les comprovacions i ampliar l'horari d'atenció per a cites.

Compromís amb la inclusió i l'accessibilitat

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. L'objectiu és assegurar que totes les persones puguin accedir al servei en condicions d'equitat, sense excepció.

Per evitar qualsevol barrera en la relació amb el servei, disposem de mesures específiques adreçades especialment als col·lectius més vulnerables, incloses les persones i famílies amb dificultats severes per mantenir l'habitatge o en risc de perdre'l:

- **Atenció específica a persones amb bretxa digital**, garantint un tracte personalitzat i prioritari.
- **Agents facilitadors de l'experiència de client** a les oficines presencials.
- **Atenció prioritària per a persones grans**, reforçada amb formació específica a tota la plantilla.
- **Atenció multilingüe**, incorporant, a més del català i el castellà, l'anglès, el mandarí, l'àrab i l'urdú per superar barreres idiomàtiques.
- **Servei de videointerpretació en llengua de signes catalana** i oficines 100% accessibles per a persones amb discapacitat.



- **Oficina mòbil itinerant**, ubicada al centre de determinats municipis per facilitar gestions sense cita prèvia ni desplaçaments llargs.
- **Aplicació de criteris de comunicació clara** en totes les comunicacions escrites i orals.
- **Coordinació amb serveis socials municipals**, per donar suport a persones i famílies en situació de vulnerabilitat econòmica severa o en risc d'exclusió residencial, amb informació transparent sobre ajuts, mesures de protecció i procediments per evitar situacions de desconnexió del servei.

Aquest compromís amb l'accés universal als canals d'atenció s'ha traduït el 2025 en diverses actuacions de millora:

- **Renovació del certificat d'AENOR** que acredita la companyia com a organització compromesa amb l'atenció a les persones grans.
- **Consolidació del model d'atenció telefònica multilingüe**, ampliant l'horari complet d'atenció en anglès dins la franja de telefonia comercial.
- **Renovació de l'acreditació d'accessibilitat** de les quatre oficines fixes, l'oficina mòbil i el web corporatiu.
- **Desplegament del manual de comunicacions clares i orals**, amb adaptació d'itineraris telefònics, argumentaris i manuals d'atenció, reforçant especialment la comunicació orientada a persones en situació de vulnerabilitat.



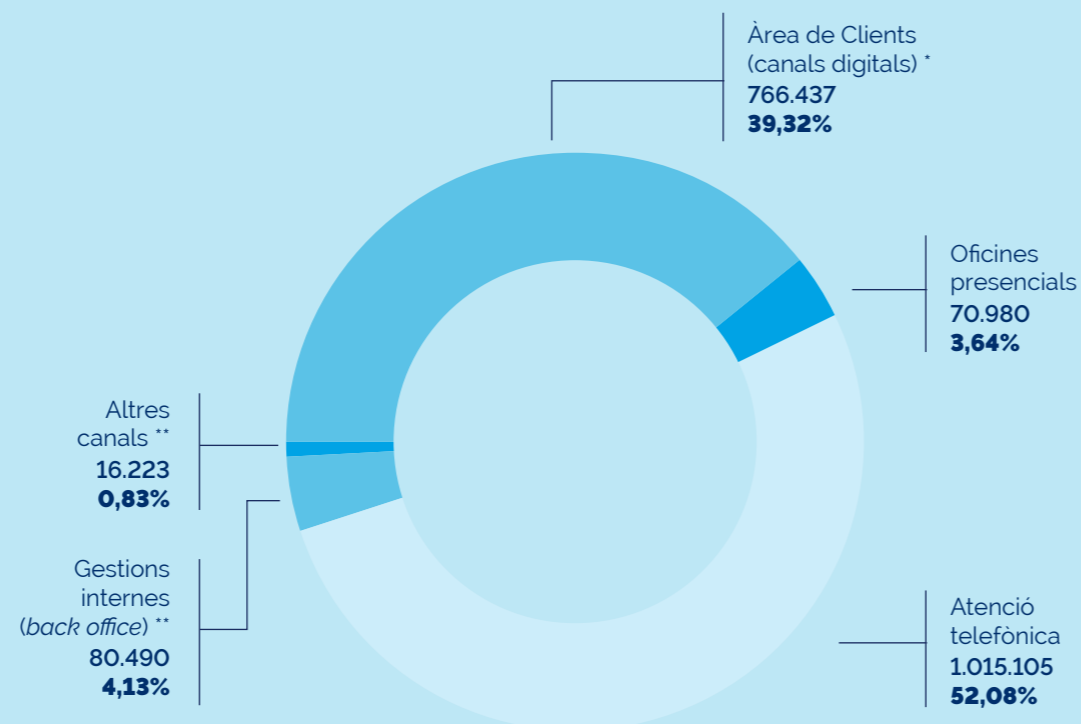
Gestions i reclamacions

Gestions* realitzades mitjançant els diferents canals de comunicació (OFEX, oficines, atenció telefònica, etc.)

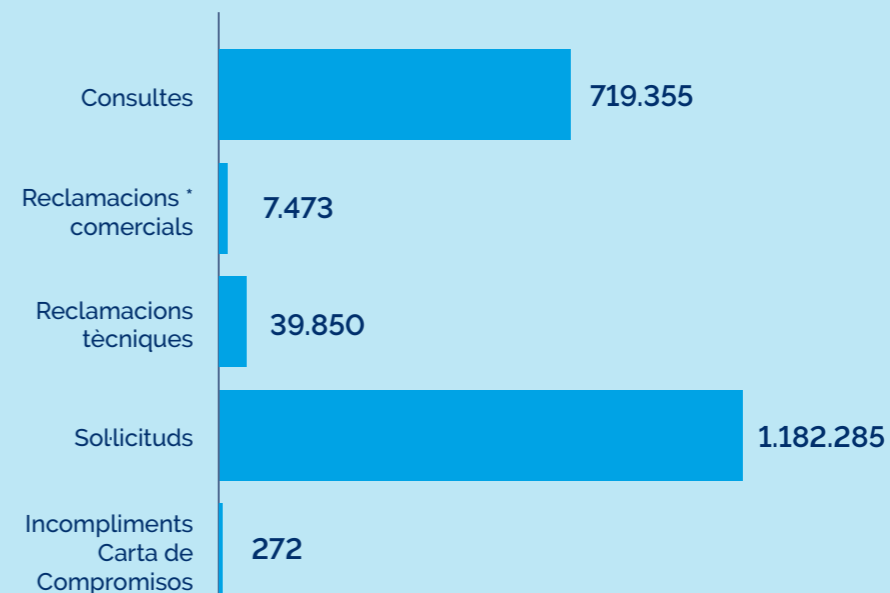


2025

Nombre de gestions* per canal (2025)



Nombre de gestions* per tipologia (2025)

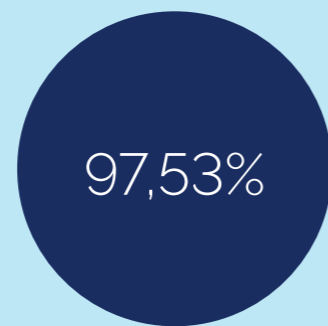


Reclamacions tècniques tancades**



2025

Reclamacions ateses en menys de 9 dies*****



2025

(*) S'entén per gestió el registre de qualsevol contacte que una persona clienta estableix amb Aigües de Barcelona, i que es tipifiquen com a sollicituds o consultes.

(**) Reclamació és una demanda que fa un client a Aigües de Barcelona perquè no està d'acord amb algun servei prestat, factura, etc.

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

Assessor del client, mediació per aconseguir solucions justes

La figura de l'assessor del client té com a finalitat atendre i resoldre, de manera gratuïta, les reclamacions dels clients mitjançant un procés d'anàlisi individualitzada i amb plena imparcialitat. Aquesta funció es basa en la mediació entre el client i la companyia, promovent solucions equilibrades i ajustades a cada situació.

L'assessor del client manté un diàleg fluid amb les persones usuàries i estableix aliances amb organismes públics i privats de defensa dels drets de les persones consumidores. Aquesta interlocució permet identificar les principals preocupacions relacionades amb la prestació del servei d'aigua i reforçar l'adaptació d'Aigües de Barcelona a les expectatives de la ciutadania.

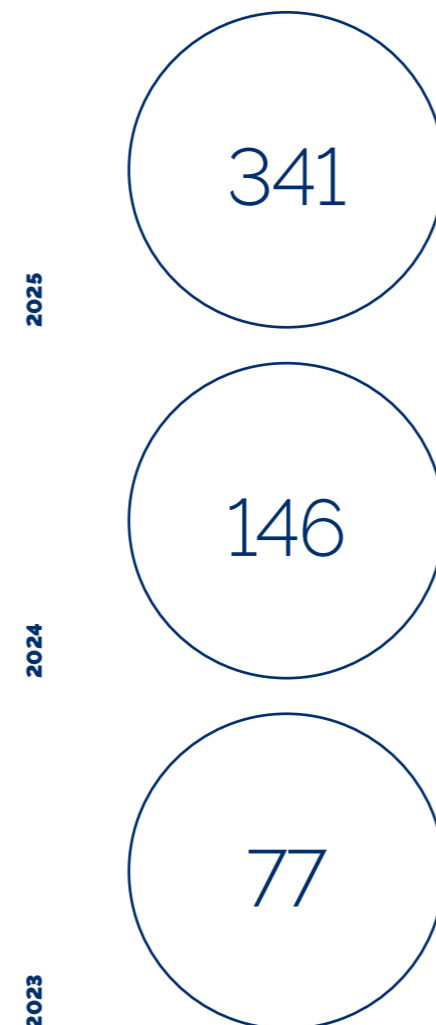
A més de la resolució de casos concrets, aquesta figura formula propostes de millora i recomanacions sobre procediments interns amb l'objectiu d'incrementar la qualitat del servei i la satisfacció dels clients.

La informació detallada sobre el seu funcionament es pot consultar a la web:

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

Assessor del client

Reclamacions totals rebudes



L'increment de les reclamacions rebudes en els darrers dos anys es deu, principalment, a una major visibilitat de la funció de l'assessor del client, tant a l'espai de reclamacions del web com en la informació facilitada a les oficines d'atenció presencial i en el servei telefònic.

Paral·lelament, també s'ha produït un augment significatiu de reclamacions vinculades a la incorporació de les taxes de residus a la factura de l'aigua (TMTR i TRR). En aquests conceptes, Aigües de Barcelona actua únicament com a entitat recaptadora, mentre que la competència directa en la seva gestió correspon als ajuntaments.



Digitals i sempre accessibles

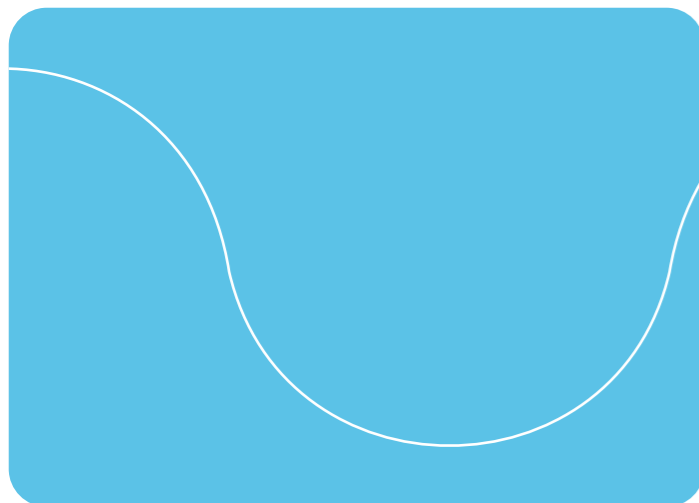
L'evolució dels hàbits dels clients evidencia una aposta creixent pels canals digitals. Aquesta tendència es reflecteix en l'increment sostingut dels tràmits efectuats en línia i ens impulsa a reforçar contínuament els nostres entorns digitals per garantir solucions més àgils, flexibles i eficients.

En aquest context, un dels objectius prioritaris és incrementar el nombre d'usuaris registrats a l'**Àrea de Clients** i fomentar l'adhesió a la **factura digital**, com a alternativa a la factura en paper. Durant el 2025 s'ha desplegat una campanya específica adreçada a clients ja registrats que encara no havien activat la factura digital, amb l'objectiu d'impulsar-ne l'ús i avançar en la digitalització del servei.

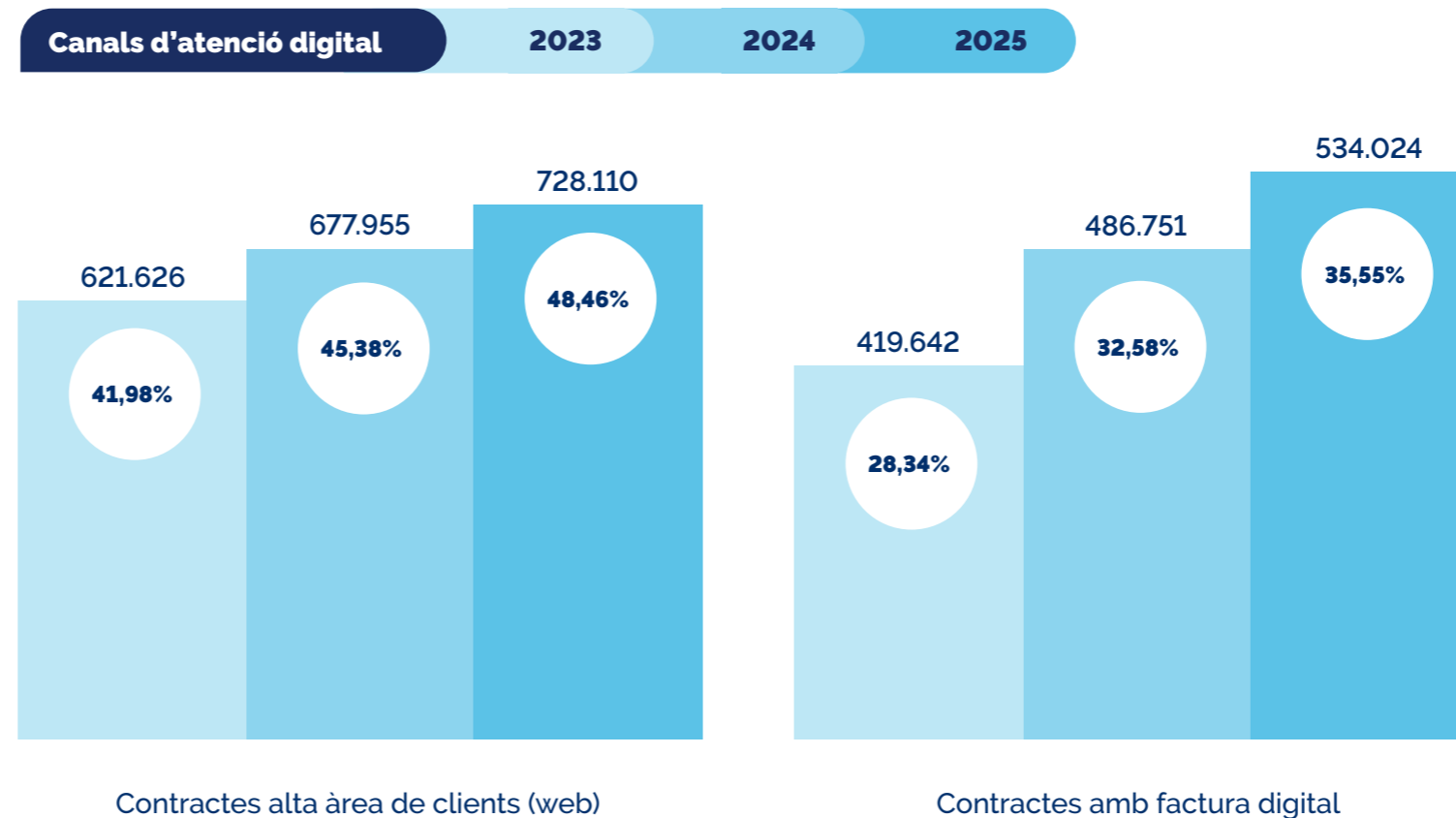
Per reforçar aquesta estratègia, Aigües de Barcelona disposa d'una **aplicació mòbil** alineada amb l'experiència d'usuari de l'Àrea de clients, que permet la gestió integral del contracte i garanteix l'actualització contínua de continguts i tràmits.

A més, el 2025 s'ha consolidat l'ús de **WhatsApp Business** per a determinades gestions, facilitant recorreguts d'experiència més senzills i avançant cap a una omnicanalitat madura i integrada.

03



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



Transformació del model de relació amb el client

Un dels projectes clau del 2025 ha estat la implantació d'un nou sistema de **CRM (Customer Relationship Management)**. L'obsolescència tecnològica de l'entorn anterior (SIEBEL) comportava riscos operatius i limitacions en la capacitat d'evolució. Per aquest motiu, s'ha dut a terme la migració a **Salesforce Service Cloud**, eina corporativa Blueprint VEOLIA en entorn SaaS (Software as a Service) i referent internacional en solucions de gestió de la relació amb clients.

Aquesta transformació ha suposat un salt qualitatiu en els processos d'atenció, amb l'establiment d'una omnicanalitat real i una visió 360° del client i el contracte. Igualment, s'ha implementat una centralita pròpia, reduint la dependència d'infraestructures externes en un procés crític per a la continuïtat del servei.



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

Entre les principals millores operatives posades en marxa destaquen:

- **Identificació automàtica del client** en contactar telefònicament i accés immediat a la seva fitxa integral, amb possibilitat de reprendre gestions en curs.
- **Registre i transcripció de les trucades**, que permeten anàlisis de qualitat mitjançant bots i eines d'intel·ligència artificial per verificar el compliment dels procediments d'atenció.
- **Automatització d'informació sobre incidències de distribució**, mitjançant reconeixement del número de telèfon, sense necessitat d'intervenció d'un agent.
- **Simplificació dels processos de contractació**, integrant la gestió directament al CRM i eliminant la necessitat d'accedir a sistemes base externs, amb la consegüent reducció del temps d'atenció.
- **Descàrrega de factures**, incloses les corresponents a contractes de baixa, i accés directe des de la notificació de factura sense necessitat d'entrar a l'Àrea de Clients.
- **Autogestió transaccional de la correspondència** a través de l'Àrea de Clients.
- **Cita prèvia preferent per a persones majors de 65 anys**.
- **Nous canals digitals**, com notificacions *push* i WhatsApp.
- **Enviament d'avisos a clients no registrats** a l'Àrea de Clients.
- **Nous perfils d'accés**, incloent-hi tercers autoritzats i administradors de finques.
- **Millora del seguiment de la contractació d'escomeses**.

L'aigua com a dret essencial



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

L'aigua és un recurs essencial per garantir una vida digna i ha de ser accessible per a tota la ciutadania. A Aigües de Barcelona treballem per **garantir l'accés universal al servei**, especialment en aquelles situacions en què factors econòmics o socials poden dificultar-ne l'accés.

Per donar resposta a aquestes realitats, impulem **mecanismes de suport i programes socials** orientats a facilitar el pagament del rebut, reduir situacions de vulnerabilitat i promoure un ús responsable i sostenible de l'aigua.

La coordinació amb els **serveis socials municipals** i els **punts d'assessorament energètic** és un element clau en aquest àmbit. Aquesta col·laboració permet agilitzar i simplificar els tràmits per a les persones en situació de vulnerabilitat econòmica, així com detectar i abordar amb celeritat possibles casos de dificultat.

Mitjançant aquests instruments, reforcem la cohesió social i assegurem que **totes les persones puguin accedir al servei en condicions justes i equitatives**, sense deixar ningú enrere.



03

Bonificacions i ajudes	2023	2024	2025
Famílies amb tarifa social	60.987	64.637	68.043
Tarifa social (M€) *	8,6	11,1	13,1

(*) L'increment significatiu de l'import bonificat per la tarifa social respon, d'una banda, a l'actualització de les tarifes aprovades des del 2023 — derivada de l'augment del cost de compra d'aigua, de la gestió de la sequera i d'altres costos operatius— i, d'altra banda, a l'increment del nombre de famílies en situació de vulnerabilitat.

Tarifa social

La **tarifa social** és un mecanisme estructural orientat a facilitar que les llars en situació de vulnerabilitat puguin fer front al pagament del rebut de l'aigua.

Aquesta mesura comporta una **bonificació del 100% de la quota de servei i dels trams 1 i 2 del concepte de subministrament d'aigua**, corresponents al volum de consum considerat sostenible i responsable segons els criteris de l'Organització Mundial de la Salut (OMS). D'aquesta manera, es garanteix una factura assequible per a les necessitats bàsiques de la llar.

Poden acollir-s'hi:

- Famílies amb tots els membres en situació d'atur.
- Persones que perceben una pensió mínima.
- Persones o unitats familiars en situació de vulnerabilitat econòmica segons la normativa vigent o amb informe dels serveis socials municipals que acrediti risc d'exclusió residencial.



Bonificació per a més de tres persones

Les llars amb més de tres persones empadronades poden ampliar el volum d'aigua inclòs en els trams bonificats. El consum es divideix en cinc trams progressius, de manera que l'ampliació permet consumir més litres a preus més reduïts.

Aquesta mesura suposa un estalvi directe en els conceptes de **subministrament i cànon**, i comporta una reducció del 5% per cada persona addicional en el concepte de recollida de residus (TMTR i TRR). També es preveu un tractament específic per a habitatges on conviuen persones amb un grau de discapacitat superior al 75%.

Flexibilitat en els pagaments

S'ofereixen mecanismes de flexibilització oberts al conjunt de clients, com ara la modificació del dia de cobrament, adaptant-lo a les necessitats de cada cas per facilitar el pagament de les factures.

Altes sense dret d'ús

D'acord amb el reglament del servei, es pot formalitzar l'alta del subministrament a persones o unitats familiars en risc d'exclusió residencial encara que no puguin acreditar el dret d'ús de l'habitatge, sempre que:

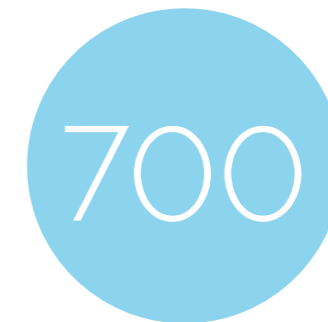
- Estiguin empadronades al domicili.
- Disposin d'un informe dels serveis socials municipals que acrediti la situació de risc i la urgència social.

Altes sense dret d'ús

2025



2024



2023



Protocols contra la pobresa energètica

Actualment hi ha **21 protocols vigents** i dos en procés de renovació amb diferents ajuntaments per actuar de manera coordinada contra la pobresa energètica.

Suport davant excés de consum i fuites

En algunes llars en situació de vulnerabilitat, s'han detectat consums excessius derivats de fuites o deficiències a les instal·lacions internes, que poden provocar un augment sobtat i injustificat de la factura, sovint inassumible per a les famílies afectades.

Per aquests casos, s'aplica una política específica de suport: 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.

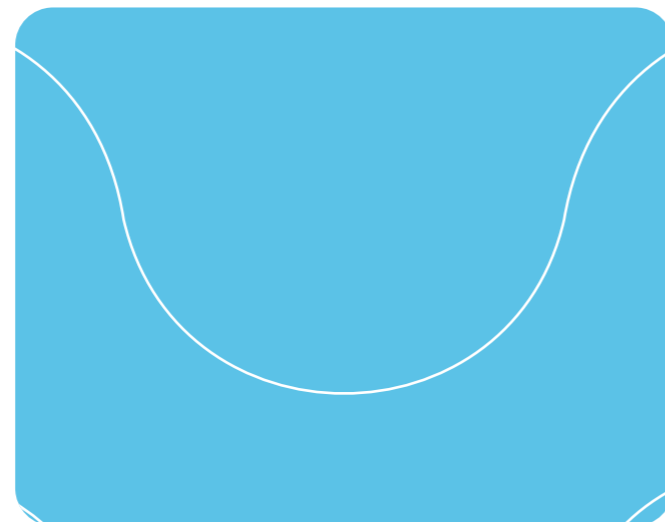
Així es garanteix que les persones en situació de vulnerabilitat no pateixin conseqüències econòmiques per problemes tècnics sobrevinguts i es fomenta l'eficiència i el manteniment responsable de les instal·lacions domèstiques.

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.

El projecte ofereix suport econòmic i tècnic a famílies titulars de la tarifa social afectades per pèrdues d'aigua derivades del mal estat de les instal·lacions domèstiques. Les sol·licituds es tramiten a través dels serveis socials municipals o dels Punts d'Assessorament Energètic (PAE).

Actualment està actiu als municipis de Barcelona, Sant Adrià de Besòs i Badalona, amb previsió d'ampliació progressiva a altres localitats metropolitanes.

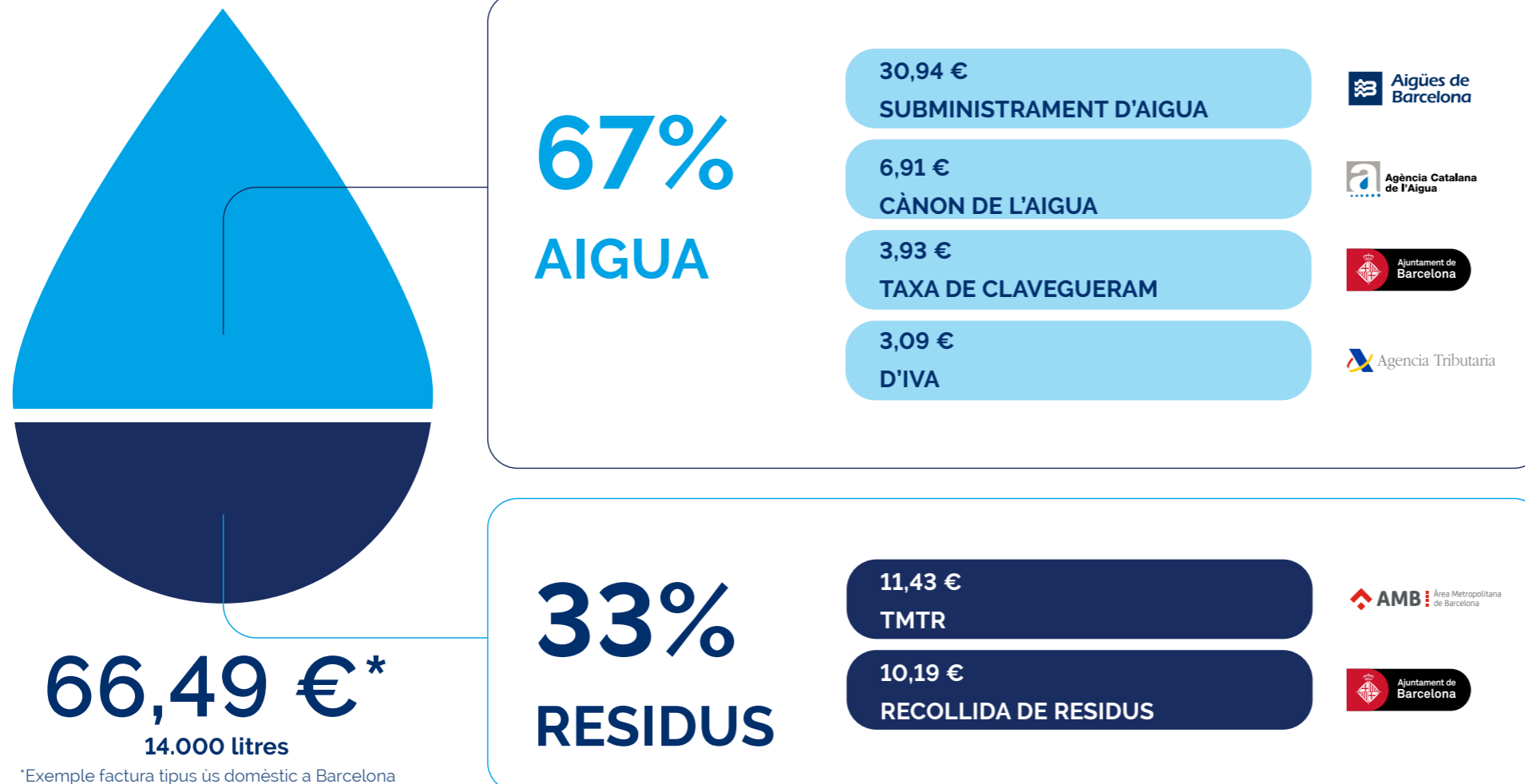


Una factura clara i transparent per a tothom

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

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

Fer visible aquesta composició contribueix a reforçar **la transparència, la confiança i la comprensió del servei** per part de la ciutadania.



Evolució del deute

El 2025 es tanca amb un import de deute vençut de **42.146.464 €**, fet que representa un increment del **7,15%** respecte el desembre del 2024. Aquesta evolució s'ha produït malgrat les cancel·lacions extraordinàries efectuades durant l'exercici: a l'abril es van cancel·lar **2.508.536 €** i el novembre **1.243.187 €** addicionals.

Pel que fa a la tipologia de subministrament, el deute vençut en l'àmbit **domèstic** ha augmentat un **5%**, mentre que en els **subministraments comercials i industrials** l'increment ha estat del **33,6%**, evidenciant una pressió més accentuada en aquest segment.

Pel que fa al nombre de contractes amb deute vençut, aquest ha disminuït un **3%** respecte a l'any anterior, situant-se en **92.459 contractes** al tancament del 2025.

Aquesta evolució indica una concentració més elevada de l'import pendent en determinats contractes, alhora que posa de manifest la necessitat de continuar reforçant els mecanismes de seguiment i gestió preventiva.

Les persones, al centre de l'organització



En un sector essencial com el de l'aigua, la gestió del talent té una dimensió estratègica i social. **Garantir la continuïtat operativa, anticipar la transició generacional i reforçar les competències digitals i ambientals de la plantilla són elements clau** per assegurar un servei públic resilient i de qualitat per al territori metropolità.

03

La nostra plantilla

La gestió de les persones es basa en una **aproximació transversal** que integra la formació contínua, la cultura de l'equitat, la seguretat i la salut laboral, així com la promoció d'un clima de confiança i col·laboració. Aquest enfocament es concreta en polítiques i processos orientats a garantir entorns segurs i saludables, la igualtat d'oportunitats, la conciliació de la vida personal, familiar i laboral, la participació activa i el diàleg social, així com la no-discriminació.

L'exercici 2025 va estar marcat, en el seu inici, per una situació de sequera rellevant a l'àrea metropolitana de Barcelona. La posterior evolució favorable del règim pluviomètric va permetre recuperar la normalitat hidrològica i reorientar esforços cap a la planificació i execució de **noves infraestructures destinades a reforçar la resiliència hídrica** del territori. En aquest context, les persones treballadores han continuat exercint un paper clau en la gestió operativa i en l'impuls de projectes orientats a la innovació i la millora contínua.

Així mateix, l'organització continua treballant per consolidar una **cultura corporativa** que integri l'impacte social en la presa de decisions i en les actuacions quotidianes, incorporant criteris de sostenibilitat en els processos interns i en la relació amb els diferents grups de relació.

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



94,24%
del personal amb contracte fix



38.879 h
de formació

31,20 h
de formació per persona/any**



1.249
treballadors/es*



100%
de la plantilla ha rebut formació***

71,74%
896 homes

28,26%
353 dones



94
professionals promociats



211
incorporacions

11,85%
Menys de 30 anys

56,45%
Entre 30 i 50 anys

31,71%
Més de 50 anys

8,15% homes

5,95% dones

142 homes

69 dones

(*) Persones treballadores a 31/12/2025.

(**) L'indicador d'hores de formació per persona/any es calcula dividint el total d'hores de formació del 2025 per la plantilla mitjana.

(***) L'indicador del percentatge d'empleats que han rebut formació es calcula dividint el nombre total d'empleats que han treballat a l'organització durant l'any 2025 i que han participat en programes de formació respecte del nombre total d'empleats de l'organització a 31 de desembre del 2025. En aquest cas, el resultat obtingut reflecteix que més del 100% de la plantilla ha estat formada.

Atracció i gestió del talent



Mireia de la Torre.
Responsable d'Organització i Relacions Laborals

"

A Aigües de Barcelona, l'atracció i gestió del talent s'articula com un pilar estratègic fonamental. Amb una plantilla de més de 1.200 persones treballadores, la companyia ha desenvolupat una estratègia integral basada en tres eixos: sostenibilitat alineada amb els ODS, la creació d'un entorn divers i inclusiu, i la promoció d'ocupació de qualitat. Aquesta estratègia es materialitza en línies d'actuació concretes que inclouen el posicionament i l'atracció de talent i programes de desenvolupament professional i de coneixement i cohesió interna.

L'atracció de talent s'ha convertit en una prioritat estratègica mitjançant un posicionament actiu en fires universitàries de referència, així com en jornades i fires d'ocupació d'àmbit municipal. Parallelament, s'ha impulsat significativament la formació professional dual de gestió de l'aigua amb sis edicions completades que han format 96 estudiants en col·laboració amb diversos centres educatius de l'àrea metropolitana. El programa ha demostrat la seva eficàcia amb 76.800 hores de formació i una taxa de contractació del 88% dels participants de la primera edició, fet que ha valgut a l'empresa l'acreditació d'excel·lència i el segell Làbora amb distinció especial a l'empresa 2025.

Els programes de desenvolupament constitueixen el segon pilar de l'estratègia de gestió del talent. El programa Blau ha format persones de referència en competències de lideratge i innovació mitjançant el primer postgrau propi desenvolupat en col·laboració amb la UPC. El programa Horitzó Blau ha realitzat 123 entrevistes de desenvolupament que han generat 30 moviments organitzatius i formacions específiques amb la Direcció. En tercer lloc, el programa de transformació digital ha capacitat 27 persones en noves tecnologies com SQL, Knime i Python, creant una comunitat de la dada que impulsa l'ús de la informació com a eina de suport, creixement i predicció, promovent bones pràctiques i una perspectiva compartida. Aquests programes es complementen amb iniciatives de desenvolupament continu que enforteixen les capacitats tècniques i de lideratge de tota la plantilla.

La cohesió interna i la transferència de coneixement s'enforteixen mitjançant diversos programes estratègics. Destaca especialment el programa Buddy, que facilita la integració de noves incorporacions mitjançant l'assignació de persones referents que milloren l'adaptació, transfereixen coneixement i promouen la integració cultural.

"

03



La gestió del talent constitueix un eix estratègic per garantir la continuïtat, l'excel·lència operativa i la capacitat de transformació d'Aigües de Barcelona en un context marcat per la digitalització, la innovació i la transició ecològica. L'organització impulsa un model que combina atracció, desenvolupament i mobilitat interna, amb l'objectiu d'assegurar la preparació de les persones treballadores davant els reptes presents i futurs del cicle integral de l'aigua.



Desenvolupament i plans de carrera

La **gestió del talent** és un dels pilars per avançar en els objectius d'Aigües de Barcelona i reforçar la capacitat de l'organització per innovar, anticipar-se i generar valor. Des d'aquesta visió, la companyia impulsa **polítiques orientades tant a l'atracció com al desenvolupament del talent**, promovent itineraris de creixement professional i prioritant el talent intern com a via preferent de cobertura de determinades posicions.

En aquest marc, es desenvolupen **iniciatives per captar nou talent** a través de col·laboracions amb universitats i centres de formació professional, alhora que es despleguen **eines per acompanyar el desenvolupament professional** de les persones treballadores al llarg de la seva trajectòria a l'organització.

Un element clau d'aquest model és **l'avaluació anual de l'acompliment**, que es realitza per a tota la plantilla mitjançant l'eina **Talent Hub**. Aquest procés permet valorar de manera objectiva comportaments i contribucions, identificar oportunitats de millora, explorar perspectives professionals i definir accions de desenvolupament. L'avaluació s'articula a partir de tres dimensions: el *feedback* sobre l'acompliment, les possibilitats de carrera i les eines per al desenvolupament competencial i de coneixement.

En paral·lel, la companyia impulsa **plans de desenvolupament i successió** per a col·lectius d'alt potencial, orientats a preparar les persones per assumir noves responsabilitats i afavorir processos de promoció o mobilitat interna. Aquesta aposta es concreta en iniciatives com **Programa Blau**, enfocat al lideratge i la transformació; **Desenvolupament Dada**, orientat a reforçar capacitats vinculades a la digitalització i l'anàlisi de dades; **Impuls Blau**, per afavorir la incorporació de talent jove a través de pràctiques; i **la rotació interdepartamental**, que fomenta el coneixement transversal i l'enriquiment professional.

Durant el 2025, s'han desplegat diverses iniciatives orientades a reforçar aquest model:

PROGRAMA BLAU

Programa formatiu adreçat a professionals d'alt potencial, orientat al desenvolupament del lideratge i a l'adquisició de coneixements en àmbits estratègics com la digitalització, la innovació i la gestió d'equips. El programa contribueix a consolidar una base de lideratge alineada amb l'Estratègia 2030 de la companyia.

DESENVOLUPAMENT DADA

Iniciativa que impulsa la digitalització i l'anàlisi de dades com a eines estratègiques de suport a la presa de decisions, el creixement i la predicció. El projecte actua en dues línies complementàries:

- **Una línia formativa**, amb programes especialitzats per reforçar les competències tècniques en gestió i explotació de dades.
- **Una línia organitzativa**, amb la creació d'una comunitat interna d'expertesa que comparteix coneixement, bones pràctiques i genera sinergies entre àrees vinculades a la dada.

Aquest enfocament permet avançar cap a una organització més analítica, anticipativa i orientada a la millora contínua.

ATRACCIÓ DE TALENT JOVE I CONNEXIÓ AMB L'ENTORN ACADÈMIC

La incorporació de talent jove es canalitza, principalment, a través del programa **Impuls Blau**, una iniciativa que facilita l'accés d'estudiants en pràctiques a diferents àmbits de l'organització. Aquestes estades ofereixen una primera experiència professional alineada amb els estudis cursats i contribueixen a reforçar el vincle amb el món acadèmic, alhora que permeten identificar potencial futur per a la companyia.

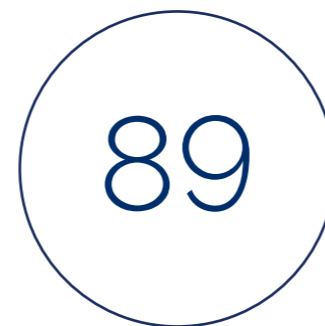
Aquesta aposta s'emmarca en una visió de llarg termini orientada a assegurar el relleu generacional i la transferència de coneixement.

Incorporació de joves estudiants en pràctiques el 2025

	Estudis universitaris	FP	FP modalitat dual	Certificats professionalitat
Dones	7	3	11	4
Homes	15	7	49	18
Total	22	10	60	22



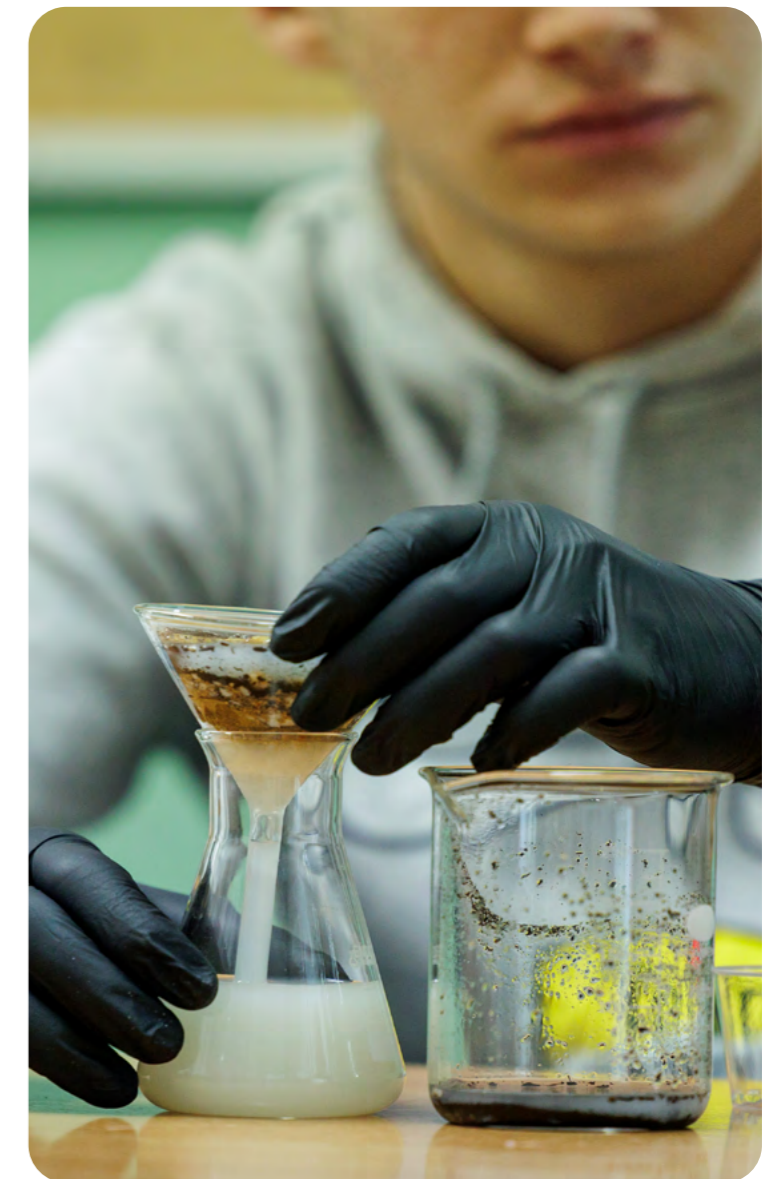
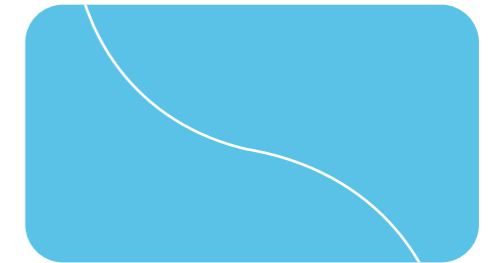
Total dones



Total homes



Total



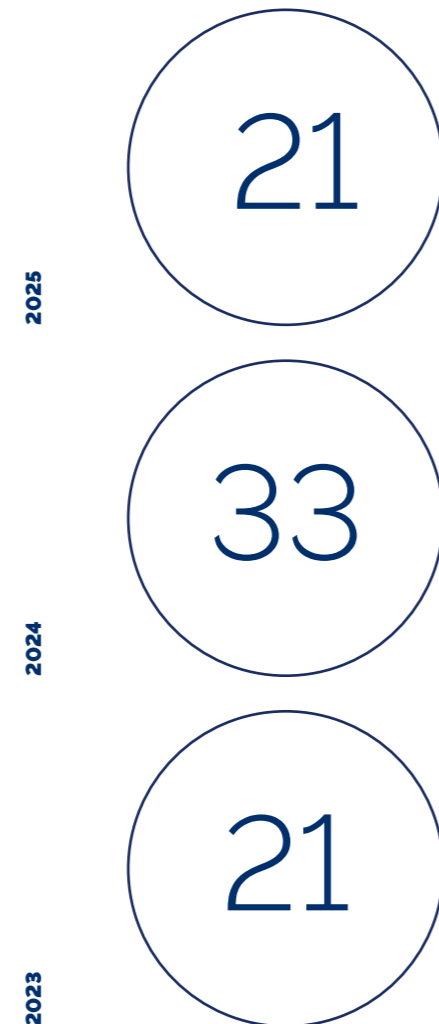
MOBILITAT I CONEIXEMENT TRANSVERSAL

La rotació interdepartamental constitueix un altre instrument clau per a la gestió del talent. El programa permet a professionals amb trajectòria a l'organització ampliar la seva visió global mitjançant estades pràctiques en diferents àrees operatives. Aquestes experiències fomenten el coneixement transversal del cicle de l'aigua, reforcen la col·laboració interna i contribueixen a l'enriquiment professional de les persones participants.

En aquesta mateixa línia, durant el 2025 s'han desenvolupat les estades previstes en el marc del programa **Líders del futur**. Les persones participants han completat el seu itinerari i s'han incorporat a la plantilla en oportunitats sorgides dins l'organització, consolidant així un model que combina formació, experiència pràctica i integració efectiva en l'estructura corporativa.

Promoció interna *

Dones promocionades internament



Homes promocionats internament



(*) El percentatge de promoció és del 5,95% en el cas de les dones i del 8,15% en el dels homes.

Persones treballadores no assalariades en el personal propi

L'organització complementa el seu equip humà amb la **col·laboració puntual de professionals externs** quan es requereixen coneixements o habilitats especialitzades no disponibles internament. Durant el període 2024-2025, **Aigües de Barcelona ha comptat amb 50 persones treballadores per compte propi** per al desenvolupament de tasques o projectes específics em àmbits com el transport i la logística, els serveis tècnics especialitzats, les tecnologies de la informació, la consultoria, la gestió d'instal·lacions o el màrqueting.

La companyia no manté contractes amb empreses de treball temporal, ja que prioritza un model basat en personal propi i col·laboracions especialitzades de caràcter puntual.





Formació i desenvolupament professional

La formació és un **instrument clau per impulsar el creixement professional** de les persones treballadores. El sistema formatiu s'articula al voltant de tres eixos: **detectar 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 diversa i accessible, combinant **formats presencials, digitals, blended, webinars en directe, microlearning i tallers pràctics**, facilitant itineraris adaptats a les necessitats de cada professional.

Destaquem el programa **Forma't en Blau | Operacions Abastament**, amb 21 formadors interns, 11 participants i 33 hores lectives sobre 18 temes d'operacions d'abastament. El programa promou el desenvolupament del talent intern, la millora de l'excel·lència operativa, la transferència de coneixement i el reforç del sentiment de pertinença.

Paral·lelament, es mantenen **itineraris de desenvolupament professional intern** i cursos especialitzats en àmbits tècnics i competències transversals.

Durant el 2025 s'han impartit **38.879,31 hores de formació**, amb una mitjana de **31,20 hores per persona treballadora**, consolidant l'aposta per l'aprenentatge continu a tots els nivells professionals.



Actuacions destacades del 2025

IMPLANTACIÓ DEL CFGS DE L'AIGUA (MODALITAT DUAL)

Aigües de Barcelona col·labora amb l'Institut Esteve Terradas de Cornellà de Llobregat i l'Institut de Medi Ambient i Sostenibilitat en el desenvolupament del Cicle Formatiu de Grau Superior de l'Aigua en modalitat dual.

A l'Institut Esteve Terradas, en la cinquena promoció s'han incorporat 13 dels 18 alumnes matriculats. En el conjunt de quatre edicions, 78 alumnes hauran realitzat pràctiques a la companyia, amb un total de 68.288 hores en modalitat dual.

A l'Institut de Medi Ambient i Sostenibilitat, en la segona edició s'han incorporat 11 dels 19 alumnes matriculats, amb un total de 15.236 hores en modalitat dual.

PLA DE DOCTORATS INDUSTRIALS

Des del 2014, la companyia participa en el Pla de doctorats industrials impulsat per la Generalitat de Catalunya, en col·laboració amb universitats públiques i privades. El model combina recerca aplicada i activitat empresarial, amb projectes de tres anys orientats a la resolució de reptes reals del sector.

Actualment, set estudiants ja s'han doctorat a Aigües de Barcelona i, durant el 2025, quatre doctorands han continuat desenvolupant la seva tesi en aquest marc, contribuint a reforçar la capacitat d'innovació i el talent altament qualificat dins l'organització.

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

El 19 de desembre de 2023 es va formalitzar un conveni de col·laboració per promoure i millorar la formació dels cicles vinculats al sector de l'abastament d'aigua i del medi ambient als instituts dependents del CEB. Aquest acord reforça l'aposta per la formació i l'ocupació de qualitat en un àmbit estratègic com és la gestió del cicle integral de l'aigua.

CERTIFICAT D'EXCEL·LÈNCIA DE L'FP DUAL

La companyia ha obtingut aquest reconeixement atorgat per la Generalitat de Catalunya, que avala la qualitat del model de formació dual i la contribució al desenvolupament professional de joves en el sector de l'aigua.

PARTICIPACIÓ A LA FIRA DE FORMACIÓ PROFESSIONAL DEL BAIX LLOBREGAT

Aigües de Barcelona va participar a la primera edició d'aquesta fira per donar a conèixer l'oferta formativa i les oportunitats professionals vinculades al cicle integral de l'aigua, així com per participar en espais de debat amb la comunitat educativa.

Salut, seguretat i benestar laboral



Laura Cid.
Responsable de
Salut i Benestar

"

Des del 2024, Aigües de Barcelona ha reforçat la seva aposta per un benestar sostenible i integrat amb la posada en marxa d'una nova plataforma de salut digital. Aquesta eina complementa la plataforma corporativa d'hàbits saludables ja existent i facilita l'empoderament i l'autogestió de la salut en un context de transformació tecnològica, digitalització i ús creixent de la intel·ligència artificial.

Durant el primer semestre del 2025, s'han intensificat les accions de desplegament i comunicació a la plantilla, amb especial focus en dos àmbits: l'empoderament emocional i l'acompanyament al canvi tecnològic i a la introducció de la intel·ligència artificial. En l'àmbit emocional, s'han incorporat tests d'autodiagnosi en resiliència i gestió de l'estrès, així com en lideratge saludable, i s'han ofert recursos pràctics aplicables tant a l'entorn laboral com al personal.

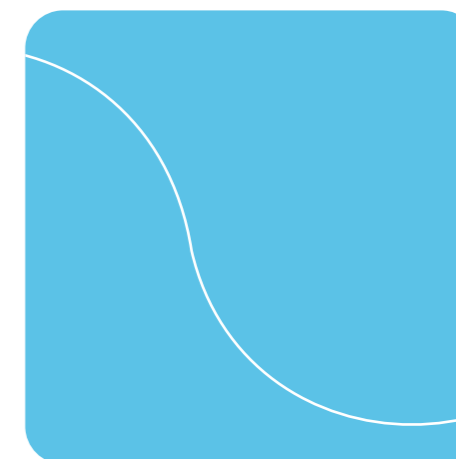
Paral·lelament, s'han dut a terme formacions en gestió de l'estrès. Els resultats preliminars de la primera fase han avalat la continuïtat del projecte i la seva ampliació per incloure competències en lideratge saludable. Actualment, s'estan recollint indicadors a mitjà i llarg termini dels primers grups participants per avaluar-ne l'impacte.

El projecte s'ha desenvolupat de manera transversal amb diverses àrees de la companyia, com Persones i Voluntariat, incorporant una visió integrada de la salut de les persones, l'entorn i el planeta, en línia amb l'estratègia de sostenibilitat.



03

"



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

Els objectius principals d'aquest compromís són:

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

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

La **Política de gestió integrada d'Aigües de Barcelona**, així com de SSL del Grup Veolia, estableix la millora **continua en matèria de seguretat i salut laboral**, basada, entre d'altres, en la participació i la implicació activa de totes les parts. Així mateix, estableix la **implantació de la cultura justa a l'organització**, basada en un enfocament positiu de la SSL per incentivar l'escalat espontani d'esdeveniments en un clima de confiança i aprenentatge. Durant el 2025, aquest enfocament s'ha reforçat amb el seguiment d'esdeveniments d'alt potencial de gravetat (HIPO) i la comunicació de bones pràctiques.

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



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

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

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

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

CONSULTA, PARTICIPACIÓ I COMUNICACIÓ

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

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

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

COMITÈS DE SSL

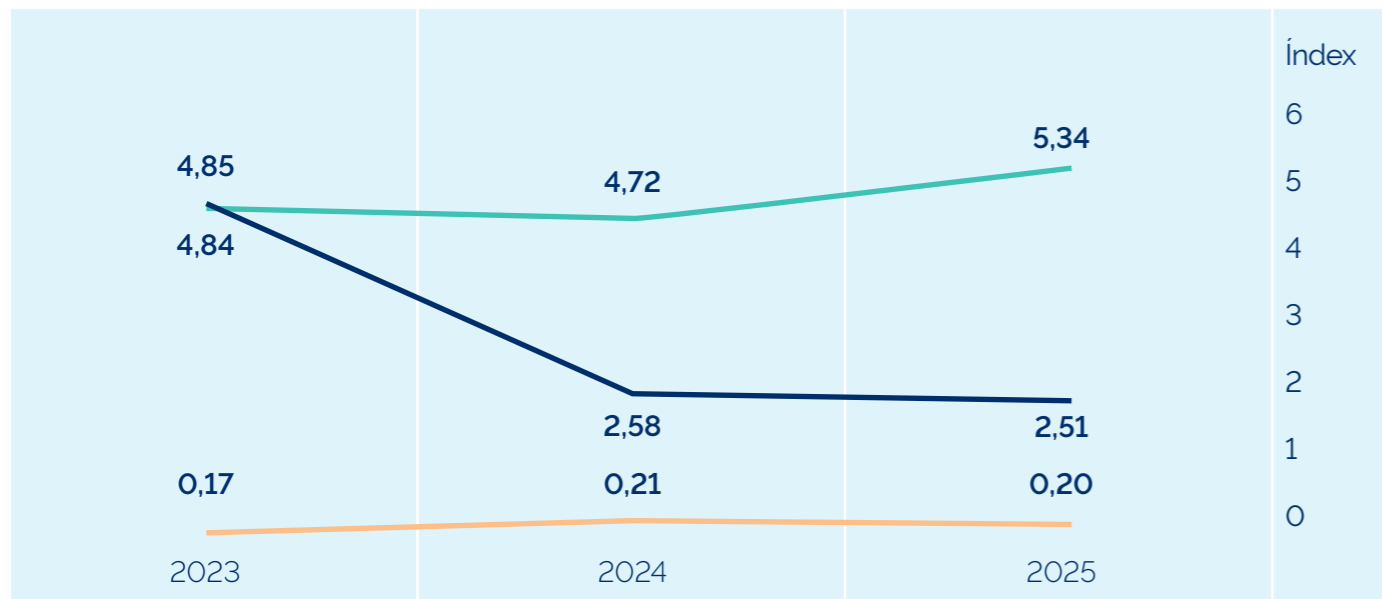
Els comitès de SSL estan dotats de **diferents funcions i competències**, entre les quals destaquen:

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

Els diferents comitès es reuneixen de manera ordinària amb periodicitat trimestral i poden mantenir reunions extraordinàries sempre que ho sol·liciti alguna de les parts representades. Complementàriament, s'impulsen grups de treball específics per abordar temes concrets en matèria de SSL.



Seguretat i salut laboral



— Índex de freqüència * — Índex d'absentisme ** — Índex de gravetat ***



Formació

Les accions formatives, impartides majoritàriament en modalitat presencial i dins de la jornada laboral, aborden els riscos associats als llocs de treball i les mesures preventives corresponents. El Servei de Prevenció dissenya els continguts a partir de l'avaluació de riscos, la Política i el Pla de prevenció de SSL i el marc normatiu vigent.

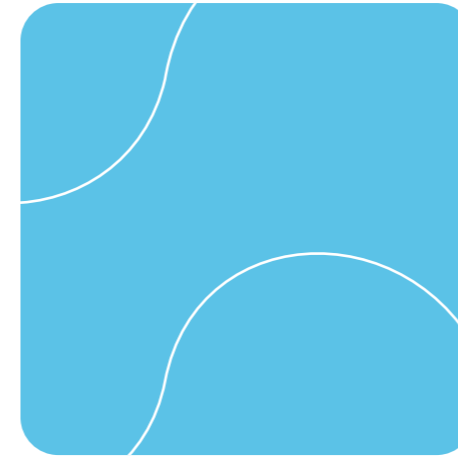
L'eficàcia de la formació s'avalua mitjançant proves de coneixement i mecanismes complementaris, com ara les visites de seguretat.

Durant el 2025 s'han impartit **12.589 hores de formació en SSL**. En aquest període s'ha treballat en la unificació de criteris i en l'actualització dels continguts per adaptar-los als nous requisits, inclosa la implantació dels **EGTAR**.

Entre les accions amb millor valoració destaquen les sessions de conducció eficient i segura, gestió de conflictes, conscienciació amb la Guàrdia Urbana, competències en resiliència i afrontament de l'estrès, primers auxilis psicològics i corredors del cor (reanimació cardíaca).



Vigilància de la salut



Aigües de Barcelona promou la salut integral de les persones treballadores mitjançant actuacions preventives i seguiment mèdic específic vinculat als riscos laborals.

El Servei de Vigilància de la Salut ha realitzat **1.195 reconeixements mèdics durant el 2025**, amb l'objectiu de prevenir malalties professionals i detectar precoçment possibles alteracions derivades de l'activitat laboral.

Adicionalment, el Servei de Medicina del Treball ofereix:

- Consultes mèdiques generals
- Revisions ginecològiques anuals (85 el 2025)
- Revisions oftalmològiques biennals (133 el 2025)
- Proves de sang oculta en femta (33)
- Campanya de control de dislipèmia (108 participants)
- Campanya de vacunació antigripal (100 participants)

Tota la informació mèdica es gestiona amb estricta confidencialitat.

Indicadors i projectes destacats 2025

- **Visites de seguretat i salut laboral (VSSL):** les VSSL constitueixen un instrument estratègic de seguiment preventiu que permet detectar situacions de risc, verificar l'aplicació correcta de les pràctiques operatives i identificar bones pràctiques transferibles. El 2025 s'ha implantat un nou model de registre alineat amb la Teoria del Compromís, que incorpora la identificació de les 12 Regles que salven vides (RQSV) vinculades a cada tasca observada i el registre explícit dels compromisos adoptats tant pel *manager* com pel personal visitat. Durant l'exercici s'han registrat 885 visites.
- **Formació en lideratge de seguretat i salut laboral:** aquest indicador reflecteix l'impuls del lideratge preventiu com a palanca de canvi cultural. Les formacions, dirigides a Direcció i comandaments intermedis, reforcen el coneixement de l'estratègia de SSL i incideixen en el factor humà i en els comportaments segurs. El 2025 han completat aquesta capaciació 24 persones, amb un total de 384 hores lectives, consolidant el compromís de la línia gerencial amb la seguretat.
- **Formació Coach de seguretat i salut laboral:** la formació Coach té com a objectiu capacitar el personal tècnic de SSL per acompanyar directores i comandaments en les VSSL i reforçar l'enfocament preventiu des de la proximitat i el diàleg. El 2025 han completat aquesta formació dues persones, amb un total de 64 hores lectives.
- **Cultura justa:** la Cultura justa s'ha consolidat com a eix central del model preventiu, promovent un entorn basat en la confiança, l'aprenentatge i la responsabilitat compartida. Durant el 2025 s'han comunicat 45 situacions de risc, de les quals vuit han estat analitzades sota aquest enfocament. Paral·lelament, s'ha reforçat l'anàlisi d'esdeveniments d'alt potencial de gravetat (HIPO) i s'han compartit tres bones pràctiques amb el grup empresarial, afavorint l'aprenentatge organitzatiu.
- **Estàndards de gestió de treballs d'alt risc (EGTAR):** durant el 2025 s'ha avançat en la implantació dels 10 estàndards aplicables a activitats catalogades d'alt risc, com ara espais confinats, treballs en alçada, electricitat o control d'energies perilloses. Per facilitar-ne el desplegament s'han definit 12 Regles que salven vides (RQSV) com a síntesi de les mesures crítiques de seguretat. S'han realitzat 23 sessions amb 307 assistents per reforçar-ne el compliment. A finals d'any s'ha incorporat un nou EGTAR específic per a màquines amb alt risc d'atrapament.
- **Digitalització de la gestió preventiva (Prodivy):** la plataforma Prodivy ha evolucionat per integrar les funcionalitats específiques d'Aigües de Barcelona dins l'eina corporativa. El 2025 s'ha millorat especialment el mòdul de VSSL i s'han dissenyat nous mòduls per a la gestió d'autoritzacions de treballs d'alt risc, informes CSS i lliurament de zona segura, que entraran en funcionament el 2026. Aquest avanç representa un pas rellevant en la digitalització del sistema de gestió de la SSL.
- **App BatecZS:** l'eina BatecZS, destinada a treballs en situació d'aïllament, s'ha consolidat a les direccions d'Ecofactories i Producció. Durant el 2025 s'han desplegat 252 polseres i 156 balises, reforçant la protecció en entorns operatius crítics. Així mateix, s'han iniciat els tràmits per estendre aquesta solució a altres empreses del Grup.
- **Difusió de coneixement i reconeixement extern:** durant el 2025 s'han presentat bones pràctiques en gestió de l'estrès en congressos especialitzats en prevenció, ergonomia i psicociologia. A més, la candidatura en la categoria de promoció de la salut al treball als Premis Atlante 2025 ha estat reconeguda com a projecte finalista, reforçant el posicionament de la companyia en l'àmbit preventiu.
- **Certificació ISO 45001 i auditoria reglamentària:** durant l'exercici s'ha dut a terme l'auditoria reglamentària segons el RD 39/1997 i l'auditoria del sistema de gestió conforme a la norma ISO 45001, assegurant el manteniment dels estàndards exigibles en matèria de seguretat i salut laboral.

03





ESRS S1-1, S1-3, S1-14

- **Setmana de la seguretat i salut laboral:** del 15 al 19 de setembre s'ha celebrat la Setmana de la SSL sota el lema 'Para, pensa, actua, tens el poder', reforçant el dret i la responsabilitat de totes les persones (personal propi i extern) d'aturar qualsevol activitat que impliqui risc. S'han realitzat 27 tallers amb 620 participants.
- **Coordinació d'activitats empresarials (CAE):** el 2025 s'ha celebrat una jornada específica amb 17 contractistes habituals per reforçar la coordinació preventiva. Paral·lelament, s'han realitzat 13 sessions d'inducció de les RQSV per al personal extern, afavorint la integració de la cultura preventiva en la cadena de valor.
- **Gestió d'emergències:** en el marc del programa de simulacres 2022-2025, s'han realitzat 44 simulacres amb la col·laboració dels cossos de seguretat i emergències. Aquesta planificació integrada permet optimitzar recursos i reforçar la capacitat de resposta davant situacions crítiques.
- **Ergonomia amb perspectiva de gènere:** el 2025 s'ha iniciat un projecte d'ergonomia amb perspectiva de gènere per adaptar els llocs de treball a la diversitat real de la plantilla i corregir els biaixos derivats de patrons antropomètrics tradicionals. El projecte, amb una durada prevista de cinc anys, reforça el compromís amb la igualtat i amb la creació d'entorns laborals inclusius, segurs i saludables.

- **Benestar de les persones:** Aigües de Barcelona ha reforçat la seva **estratègia integral de benestar i salut**, ampliant la plataforma **Hàbits Saludables** amb un nou portal estructurat en 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.

D'acord amb les recomanacions europees, s'ha incorporat un espai d'**acompanyament al canvi** (transformació digital i intel·ligència artificial) i continguts actualitzats en salut digital. L'àmbit de **salut emocional** inclou consulta psicològica especialitzada, recursos pràctics i eines d'autodiagnòstic en gestió de l'estrès i lideratge saludable.

Durant el 2025 s'ha completat la primera fase de **formació en primers auxilis psicològics** per al personal tècnic de prevenció i s'han desplegat tallers departamentals en **gestió de l'estrès**, amb metodologies innovadores basades en la gamificació i la música. Els resultats mostren un **increment del 33,9% en el benestar percebut**, una **reducció del 20,5% en la sensació d'angoixa** i una **millora del 28,4% en la capacitat de desconexió**. El model es considera una bona pràctica replicable en la gestió integral del benestar laboral.



Diàleg social i marc de relacions laborals

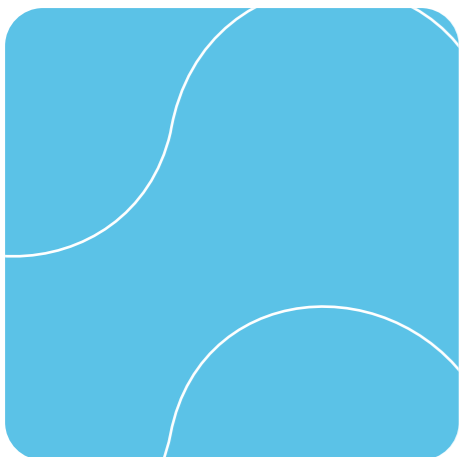
Aigües de Barcelona disposa d'un **conveni col·lectiu propi que cobreix el 100% de la plantilla** i estableix un sistema estructurat d'informació, consulta i negociació amb la representació legal de les persones treballadores.

Aquest acord, vigent fins al 31 de desembre del 2023 i prorrogat per als anys 2024 i 2025, articula el diàleg social mitjançant diversos òrgans paritaris i regula aspectes essencials de les relacions laborals, contribuint a un entorn de treball estable, participatiu i orientat al benestar de les persones.

Entre els àmbits regulats pel conveni destaquen: la classificació professional, la promoció i la formació; la seguretat i salut laboral, a través del Comitè intercentres de seguretat i salut; els mecanismes d'informació, consulta i seguiment de la marxa de l'organització; la distribució d'ajuts i beneficis socials per a la plantilla; i les mesures per garantir la igualtat de tracte i d'oportunitats, prevenir la discriminació i l'assetjament.

En una organització que presta un servei essencial les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, el diàleg permanent entre la Direcció i les persones treballadores és un element estructural per garantir unes condicions de treball adequades i una gestió responsable del servei.

A Aigües de Barcelona promovem una cultura basada en l'escolta activa, l'anàlisi rigorosa i la resposta responsable a les necessitats i expectatives de la plantilla i dels seus representants. Aquest enfocament es concreta en marcs formals i estables de comunicació que reforcen la confiança mútua i afavoreixen un diàleg social constructiu.



Canals de diàleg amb la plantilla

Aigües de Barcelona articula el diàleg amb les persones treballadores a través de dos canals diferenciats i complementaris:

Representació legal de les persones treballadores

La comunicació formal amb la plantilla es canalitza a través de les seccions sindicals, els delegats i delegades de personal i els comitès d'empresa, com a òrgans legítims de representació. Amb aquests interlocutors s'estableix un diàleg estructurat i periòdic en què es comparteix informació rellevant sobre qüestions que poden afectar l'organització i les persones treballadores.

A més de participar en la negociació col·lectiva i en la definició de les condicions de treball, la representació social forma part activa de diverses comissions, entre les quals destaquen les de seguiment de la marxa de l'empresa, seguretat i salut laboral, afers socials, igualtat i formació, així com altres espais que es puguin constituir en funció del context i les necessitats organitzatives.

Canal Ambaixadors

Complementàriament, des de l'any 2019 la companyia impulsa el projecte Ambaixadors, un espai integrat per 30 persones treballadores que facilita una comunicació de proximitat amb la Direcció. Aquest canal bidireccional permet compartir informació rellevant sobre l'activitat de l'organització i, alhora, traslladar inquietuds, propostes i necessitats de la plantilla, reforçant així la cultura de participació i corresponsabilitat.

Mitjançant aquests mecanismes, Aigües de Barcelona consolida un model de relacions laborals basat en el diàleg estructurat, la transparència i la recerca d'acords que contribueixin a la sostenibilitat social de l'organització i a la qualitat del servei prestat al territori.

Actuacions destacades amb la representació legal de les persones treballadores

Durant l'exercici 2025 s'han formalitzat diversos acords i espais de treball amb el Comitè intercentres, com a òrgan de representació de les persones treballadores de la companyia, reforçant el model de diàleg social estructurat.

OBERTURA DE LA TAULA NEGOCIADORA DEL SEGON CONVENI COL·LECTIU

El 2025 s'ha constituït formalment la taula negociadora del segon conveni col·lectiu d'Aigües de Barcelona. Al llarg de l'exercici s'han celebrat 14 reunions de negociació, en les quals s'han abordat les diferents matèries objecte de regulació, amb l'objectiu d'actualitzar el marc laboral i adaptar-lo als nous reptes organitzatius i socials.

PRÒRROGA DEL II ACORD DE TREBALL A DISTÀNCIA

El mes de novembre del 2025 s'ha acordat la pròrroga del II Acord de Treball a distància, en coherència amb la Llei 10/2021, de 9 de juliol. Aquest acord contribueix a l'evolució del model de treball de les àrees transversals cap a un esquema més sostenible i conciliador amb la vida personal, familiar i laboral.

Les mesures de flexibilitat espacial han impactat, de mitjana, 619 persones, el 49,7% de la plantilla, en les modalitats següents:

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

Es mantenen actives diverses **comissions paritàries amb la representació legal de les persones treballadores**, regulades pel conveni col·lectiu, com a espais estables de participació i seguiment:

- **Comissió de seguiment de la marxa de l'empresa:** es reuneix trimestralment per fer el seguiment del desenvolupament organitzatiu i de l'evolució de l'activitat.
- **Comissió d'igualtat:** avalua i supervisa la implementació del Pla d'igualtat.
- **Comissió paritària de classificació professional:** gestiona la classificació dels llocs de treball i participa en els processos de selecció i cobertura de vacants de les categories AO a P1.
- **Comissió paritària de formació professional:** defineix i desenvolupa el Pla de formació professional d'acord amb les necessitats identificades.
- **Comitè intercentres de seguretat i salut laboral:** integrat per representants de la plantilla, vetlla per la seguretat i salut laboral amb reunions trimestrals ordinàries.



Actuacions destacades amb les persones treballadores

Paral·lelament als canals de representació formal, la companyia impulsa iniciatives orientades a reforçar el compromís, l'acompanyament i el desenvolupament professional de la plantilla.

HORIZÓ BLAU

Programa orientat a conèixer de manera individualitzada les expectatives i inquietuds de les persones treballadores mitjançant entrevistes entre l'equip de Persones i Organització i cada professional. Aquesta iniciativa permet identificar oportunitats de millora i reforçar l'acompanyament al llarg de la trajectòria professional.

ONBOARDING

El programa de benvinguda a les noves incorporacions inclou estades rotatives per diferents àrees de l'organització, amb l'objectiu de facilitar una inducció pràctica a l'operativa del cycle integral de l'aigua. Aquest itinerari, de diverses setmanes de durada, permet conèixer diferents posicions operatives i comprendre de manera transversal el funcionament de la companyia.

PROGRAMA BUDDY

Les noves incorporacions compten des del primer moment amb una persona de referència que actua com a guia en el procés d'integració professional i social. Aquest acompanyament facilita l'adaptació a l'entorn de treball i reforça el sentiment de pertinença.



VOICE OF RESOURCES

L'enquesta de clima laboral, adreçada a tota la plantilla, mesura el grau de compromís amb la companyia i el seu propòsit. A partir dels resultats obtinguts, s'han impulsat accions específiques per millorar la comunicació interna:

- **Coneix AB**, iniciativa orientada a fomentar la cohesió interna i el coneixement transversal entre equips mitjançant sessions de presentació, espais d'interacció i visites operatives. L'objectiu és generar sinergies, reforçar la comunicació interdepartamental i consolidar una cultura corporativa compartida.
- **Newsletter Ones**, canal periòdic d'informació de l'àrea de Persones i Organització que inclou continguts relatius a l'organigrama, projectes destacats, canvis organitzatius i oportunitats professionals.



Conciliació i flexibilitat

La conciliació s'integra de manera estructural en el model de gestió d'Aigües de Barcelona com a **palanca clau per al benestar de les persones treballadores i la sostenibilitat de l'organització.**

La política de conciliació estableix el marc d'actuació per harmonitzar els requeriments del servei amb les necessitats personals i familiars de la plantilla, assegurant un equilibri real i sostenible en el temps.

Aquest compromís es concreta en un conjunt estructurat de mesures i en un model de millora contínua que situa les persones al centre de l'organització, afavorint entorns de treball innovadors, inclusius i saludables.



Marc d'actuació i inversió

La companyia destina anualment un **percentatge superior al 15% de la massa salarial a mesures vinculades a la conciliació**, reflectint així la rellevància estratègica d'aquest àmbit.

El catàleg vigent inclou **89 mesures** agrupades en cinc blocs:

44

mesures orientades a la qualitat del treball, enfocades a millorar l'organització, els entorns i les condicions de desenvolupament professional.

21

mesures de flexibilitat temporal i espacial, que faciliten l'adaptació de la jornada i el lloc de treball.

9

mesures de suport a la família, adreçades a donar resposta a situacions personals i familiars específiques.

10

mesures de desenvolupament personal i professional, vinculades a la formació, el creixement i l'ocupabilitat.

5

mesures en l'àmbit de la igualtat d'oportunitats, orientades a garantir un entorn equitatiu i inclusiu.

Actuacions destacades

CERTIFICACIÓ EFR (EMPRESA FAMILIARMENT RESPONSABLE)

Aigües de Barcelona disposa de la certificació EFR des de l'any 2017, atorgada per la Fundació Másfamilia, com a reconeixement al seu model de gestió en conciliació. En la renovació de l'any 2023, la companyia va assolir la categoria A d'empresa Excel·lent, millorant la qualificació anterior (B+), amb una vigència de tres anys. Aquest reconeixement acredita un sistema consolidat de millora continua i el compromís explícit de la Direcció amb la conciliació laboral, familiar i personal.

ADHESIÓ AL CHARTER DEL TELETRABAJO Y LA FLEXIBILIDAD LABORAL (DES DE L'ANY 2020)

La companyia està adherida a aquesta iniciativa impulsada per la Fundació Másfamilia, que promou la cultura de la flexibilitat laboral i el teletreball, així com el respecte pel medi ambient, la diversitat i la inclusió. Aquesta adhesió reforça el posicionament d'Aigües de Barcelona com a organització flexible i responsable.

IMPULS DEL TELETRABALL I LA FLEXIBILITAT HORÀRIA

Des del 2018 s'ha desplegat progressivament un model de treball flexible, iniciat amb una prova pilot i consolidat mitjançant acords anuals amb la representació legal de les persones treballadores. El model actual estableix un esquema híbrid amb dos dies de teletreball i tres dies de presencialitat, així com l'ampliació de la franja d'entrada fins a les 10 del matí. Aquest sistema es basa en la confiança, la corresponsabilitat i l'orientació a resultats.

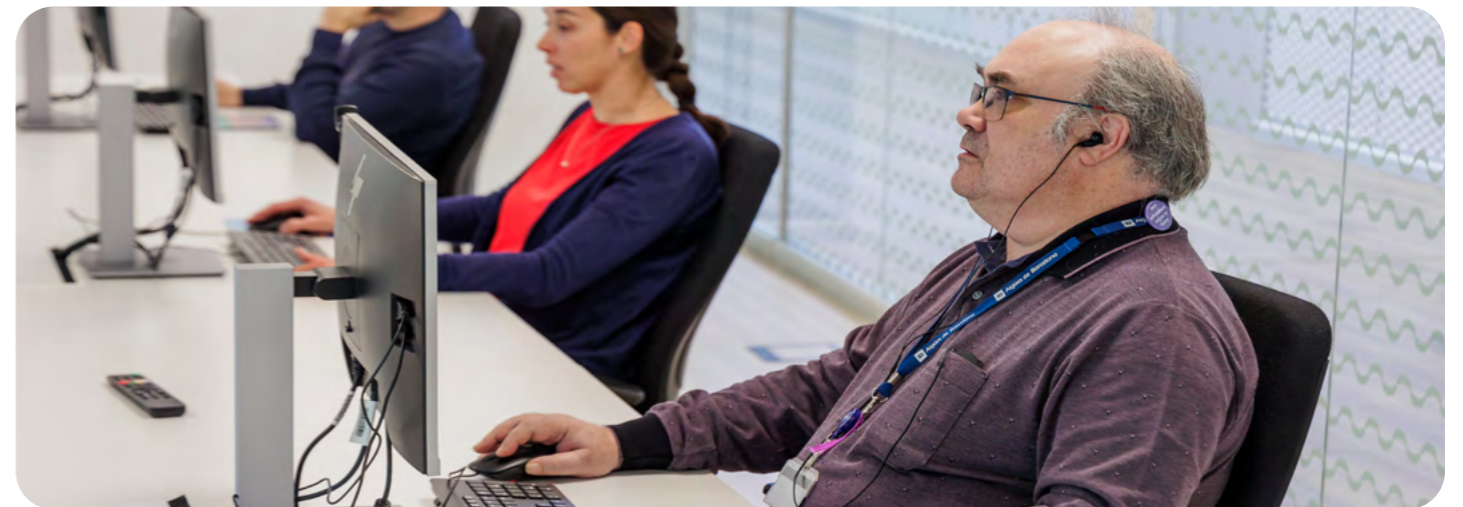
ENQUESTES PERIÒDIQUES DE SEGUIMENT

Amb l'objectiu d'avaluar el grau de coneixement, ús i satisfacció amb les mesures disponibles, la companyia realitza enquestes periòdiques sobre conciliació. Aquest mecanisme permet identificar necessitats emergents i adaptar el model a l'evolució del context social i organitzatiu.

03

FORMACIÓ ALINEADA AMB EL MODEL FLEXIBLE

Les accions formatives incorporen continguts vinculats a la salut i el benestar, el lideratge en entorns híbrids i el treball en remot, amb l'objectiu de dotar les persones treballadores i els equips directius de les competències necessàries per consolidar un model sostenible en el temps.



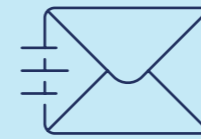
Cultura organitzativa orientada a la conciliació i al benestar

A Aigües de Barcelona promovem un model de treball basat en la responsabilitat, el respecte pel temps de les persones i l'equilibri entre la vida professional, personal i familiar. En aquest marc, la companyia posa a disposició de totes les persones treballadores un conjunt de guies i protocols de bones pràctiques, accessibles a través de la intranet corporativa, que contribueixen a consolidar una cultura organitzativa saludable, eficient i alineada amb els nostres valors.



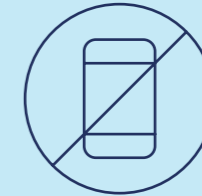
Política de reunions

Amb l'objectiu d'afavorir la conciliació i millorar l'eficiència en la gestió del temps, la companyia ha definit una política específica que estableix criteris i recomanacions per a la convocatòria i el desenvolupament de reunions de treball. El manual de bones pràctiques inclou orientacions sobre la planificació prèvia, la definició d'objectius, la durada i la dinàmica de les sessions, així com pautes de comportament durant la reunió. Aquesta política es troba disponible a la intranet i es recorda de manera visible a les sales de reunions.



Política de bon ús del correu electrònic

En coherència amb el compromís amb la conciliació i l'ús responsable de les eines digitals, Aigües de Barcelona disposa d'una política específica per a la gestió del correu electrònic corporatiu. Aquest document estableix criteris per fomentar una comunicació clara, eficient i respectuosa amb els temps de descans, alhora que promou la racionalització de l'ús dels recursos tecnològics que l'organització posa a disposició de les persones treballadores.



Protocol de desconnexió digital

Aquest document garanteix el dret de les persones treballadores a no atendre comunicacions professionals fora de la jornada laboral, així com durant els períodes de vacances, dies de descans, permisos, incapacitat temporal o excedències. El protocol reforça el compromís de la companyia amb el benestar emocional i la salut laboral, i consolida una cultura basada en el respecte als temps personals.

Diversitat, equitat i inclusió

Aigües de Barcelona impulsa un entorn de treball basat en l'equitat, el respecte i la valoració de la diversitat com a principis estructurals del seu model de gestió. La igualtat d'oportunitats entre dones i homes no es concep únicament com una obligació normativa, sinó com un element clau per garantir la cohesió interna, la competitivitat i la creació de valor sostenible.

L'any 2025 la companyia ha signat el **III Pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes**, consolidant així una trajectòria sostinguda de millora contínua en aquesta matèria. Aquest nou pla reforça el compromís de l'organització amb la promoció de la igualtat real i efectiva, amb l'objectiu d'evitar qualsevol forma de discriminació i d'integrar la perspectiva d'equitat en tots els àmbits de gestió.

La diversitat és entesa com una font d'innovació, d'enriquiment dels equips i de generació de valor compartit. En un context social en transformació constant, promoure equips diversos permet a l'organització adaptar-se millor als reptes del territori i respondre amb més eficàcia a les necessitats d'una societat plural.

Per establir i regular els principis que garanteixen la igualtat d'oportunitats i el respecte a la diversitat, la companyia es regeix per una política específica d'igualtat i diversitat. El principi d'equitat —entès com a criteri ètic i de justícia— s'integra de manera transversal en els processos de treball, en la presa de decisions, en les polítiques de gestió de persones i en la comunicació corporativa, contribuint a consolidar una cultura organitzativa inclusiva.

Aquest compromís ha estat reconegut amb el **Distintiu d'Igualtat en l'Empresa (DIE)**, atorgat pel Ministeri d'Igualtat, que acredita les organitzacions que destaquen en el desenvolupament de polítiques efectives d'igualtat entre dones i homes.





Pla d'igualtat

El III Pla d'igualtat estableix un conjunt d'objectius prioritaris orientats a consolidar els avenços assolits i continuar progressant en àmbits clau:

- Consolidar, en la cultura interna, el valor de la igualtat entre dones i homes.
- Avançar cap a una presència equilibrada en aquells llocs de treball on encara es detecta segregació horitzontal.
- Garantir l'accés igualitari a la formació interna en totes les categories professionals.
- Promoure la igualtat retributiva.
- Reforçar el valor de l'equilibri entre les diferents esferes de la vida en la cultura organitzativa.
- Consolidar transversalment criteris de comunicació inclusiva i no sexista.

Aquests objectius s'acompanyen d'indicadors de seguiment i mecanismes d'avaluació que permeten mesurar l'impacte de les accions implementades i garantir-ne l'eficàcia.

CONVENI AMB EL MINISTERI D'IGUALTAT

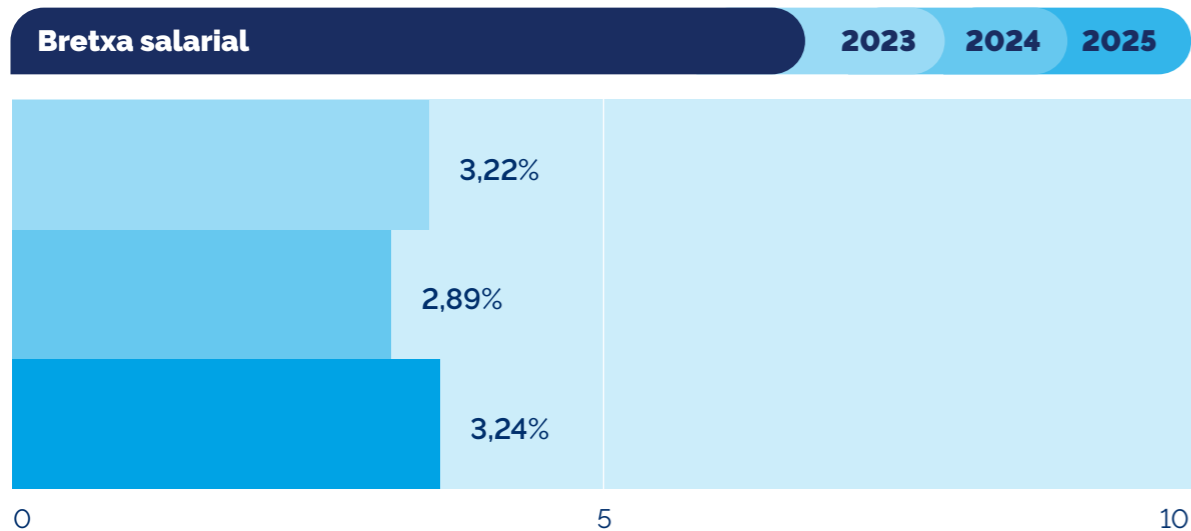
En el marc del conveni signat el 2017 amb el Ministeri d'Igualtat per fomentar la participació equilibrada de dones i homes en el Consell d'Administració, la companyia va assolir el 2021 l'objectiu establert de superar el 30% de presència femenina en aquest òrgan de govern.

Un cop finalitzat el conveni, Aigües de Barcelona ha mantingut internament el compromís adquirit, assegurant la continuïtat d'aquest principi en la composició dels seus òrgans de govern i reforçant la seva voluntat d'avançar cap a models de lideratge més diversos i representatius.

Bretxa salarial

Durant el 2025, Aigües de Barcelona ha calculat la bretxa salarial entre dones i homes, situant-se la dada global en el **3,24%**.

Aquest resultat confirma el compromís sostingut de la companyia amb la igualtat retributiva i valida les polítiques salarials implementades en els darrers anys.



Cal tenir en compte que el sector de l'aigua ha estat històricament masculinitzat, amb trajectòries professionals de llarga durada i elevats nivells d'antiguitat en determinats col·lectius. Aquest context pot influir en les diferències en les retribucions mitjanes anuals, especialment en determinades categories professionals. No obstant això, la companyia continua treballant per garantir que aquestes circumstàncies estructurals no generin situacions de desigualtat injustificada.

El càlcul de la bretxa salarial s'ha dut a terme seguint la metodologia establerta pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya, prenent com a referència la remuneració mitjana de les persones treballadores en actiu a 31 de desembre del 2025.

Per al càlcul s'han considerat els conceptes següents:

- Salari base brut anual
- Complements obligatoris
- Complements voluntaris
- Retribució per hores extraordinàries

En determinats casos, les dades han estat ajustades per garantir una comparativa homogènia segons la situació contractual i el temps efectivament treballat durant l'exercici

La fórmula aplicada és la següent:

bretxa salarial = (salari mitjà homes – salari mitjà dones) / (salari mitjà homes).

Retribucions dels òrgans de govern

La remuneració de la Direcció inclou la retribució variable, les dietes, les indemnitzacions i les aportacions a sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini, així com qualsevol altra percepció associada al càrrec.

Pel que fa al Consell d'Administració, els seus membres no han meritat cap import en concepte de retribució com a membres del Consell, ni dietes ni atencions estatutàries.

03



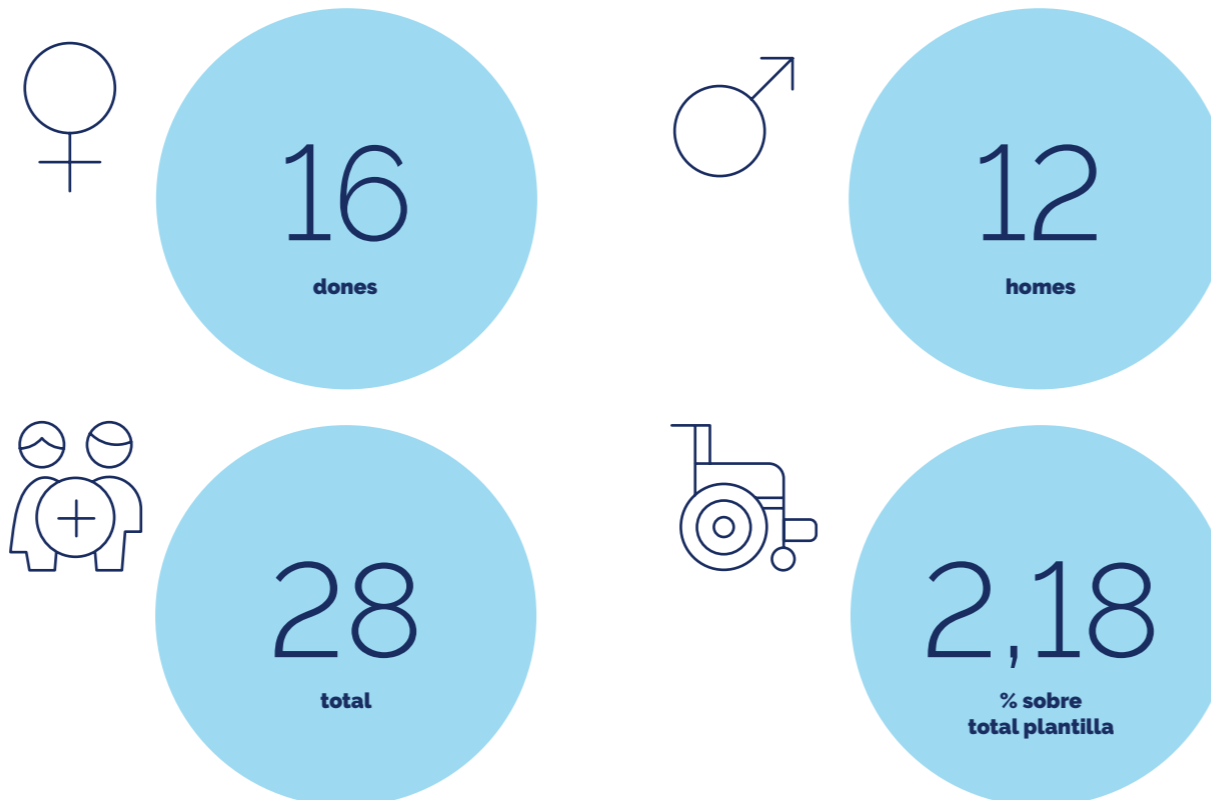
Inclusió de persones amb discapacitat

La integració de persones amb discapacitat constitueix una de les línies prioritàries d'actuació d'Aigües de Barcelona en matèria d'igualtat d'oportunitats i diversitat. La companyia entén la inclusió com un element estructural del seu model de gestió de persones i com una font de valor afegit per a l'organització.

En aquest sentit, s'impulsen programes específics i es mantenen col·laboracions amb administracions públiques, entitats socials i institucions educatives, amb el convenciment que la diversitat funcional aporta capital humà, enriquiment dels equips i una millor connexió amb la realitat social del territori.



Persones amb discapacitat segons el sexe



Tot i les oscil·lacions anuals, la presència de persones amb discapacitat a la plantilla es manté estable en el temps, consolidant el compromís de la companyia amb una ocupació inclusiva.

Sensibilització i formació

Al llarg dels darrers anys es realitza el curs de "Diversitat funcional" adreçat a tota la plantilla, amb l'objectiu de fomentar el coneixement i la sensibilització en aquesta matèria. En concret l'any 2025 s'han llançat dues formacions.

Durant l'exercici 2025 s'han impulsat dues noves accions formatives:

Discapacitat i inclusió

Formació orientada a combatre la discriminació, promoure la igualtat de drets i oportunitats i contribuir a transformar les percepcions sobre la discapacitat. El programa reforça el paper actiu de totes les persones treballadores en la construcció d'un entorn inclusiu, especialment pel que fa al suport als equips amb persones amb discapacitat.

Diversitat i inclusió

Acció formativa destinada a sensibilitzar sobre la importància de generar entorns laborals equitatius i respectuosos. S'hi aborden aspectes com els biaixos inconscients, la igualtat d'oportunitats i la gestió de la diversitat com a palanca estratègica per a la innovació i la cohesió interna.



03

Actuacions destacades

Adhesió a la Red Acoge

Aigües de Barcelona està adherida a la iniciativa impulsada per Red Acoge, un projecte avalat pel Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions i finançat amb fons de la Unió Europea. Aquesta adhesió reforça el compromís de la companyia amb la inclusió sociolaboral i la gestió responsable de la diversitat.

Renovació del segell Bequal

La companyia ha renovat el segell atorgat per Fundació Bequal, que distingeix les organitzacions socialment responsables amb la discapacitat. Aquesta certificació avala el compromís en tres àmbits clau:

- Estratègia i lideratge, amb implicació de l'alta Direcció.
- Gestió dels recursos humans, incorporant polítiques actives de no-discriminació i igualtat d'oportunitats en selecció, promoció i formació.
- Accessibilitat universal, tant en instal·lacions com en comunicació interna.

Seguiment i adaptació individualitzada

Durant l'exercici 2025, tot i no haver-hi programades accions formatives específiques per al col·lectiu amb discapacitat, s'ha reforçat el seguiment individualitzat. S'han dut a terme reunions periòdiques amb les persones treballadores i amb els seus responsables per revisar i, si escau, adaptar els llocs de treball, garantint entorns segurs, accessibles i ajustats a les necessitats específiques.

Prevenió de l'assetjament

A Aigües de Barcelona, qualsevol forma d'assetjament o violència és considerada un **atemptat contra la dignitat de les persones** i una vulneració dels drets fonamentals. La companyia manté una política de **tolerància zero** davant conductes d'assetjament sexual, per raó de sexe, psicològic o moral (*mobbing*), així com davant qualsevol abús d'autoritat o comportament discriminatori, inclosos els produïts per mitjans telemàtics.

Des del 2014 disposem d'un **Protocol d'actuació en cas d'assetjament**, actualitzat el 15 de setembre del 2023. Parallelament, s'ha aprovat un **protocol específic d'assetjament sexual i/o per raó de sexe**, reforçant els mecanismes de prevenció i intervenció.

La companyia compta amb una **bústia específica de denúncies** (bustiadenunciaassetjament@aiguesdebarcelona.cat), gestionada per la Comissió de Seguiment del Protocol, amb garantia de **confidencialitat i protecció de les parts implicades**.

Durant els darrers cinc anys, el protocol s'ha activat en una ocasió, i la denúncia va ser desestimada després del procés d'investigació corresponent.

Protecció de víctimes de violència de gènere

La protecció de les persones treballadores víctimes de violència de gènere forma part del compromís d'Aigües de Barcelona amb la **igualtat, la seguretat i el respecte**.

La companyia disposa d'un **Protocol de protecció de víctimes de violència de gènere**, signat el 25 de novembre del 2022, que estableix mesures de suport i acompanyament garantint la confidencialitat i la continuïtat professional, així com un **conveni amb la Delegació del Govern contra la violència de gènere**, en el marc de la iniciativa '**Empreses per una societat lliure de violència de gènere**', per reforçar la sensibilització i la conscienciació en l'àmbit empresarial.

S'han dut a terme **accions de comunicació i sensibilització interna**, amb motiu del **Dia internacional de l'eliminació de la violència contra la dona**, incloent la difusió d'un comunicat corporatiu i la invitació a la conferència sobre el suport empresarial a víctimes de violència intrafamiliar.

Pla LGTBI

El 2025 ha entrat en vigor el **pla LGTBI** d'Aigües de Barcelona, que, amb 18 mesures, promou la igualtat real i efectiva, així com la prevenció de qualsevol forma de discriminació per orientació o identitat sexual, expressió de gènere o característiques sexuals.

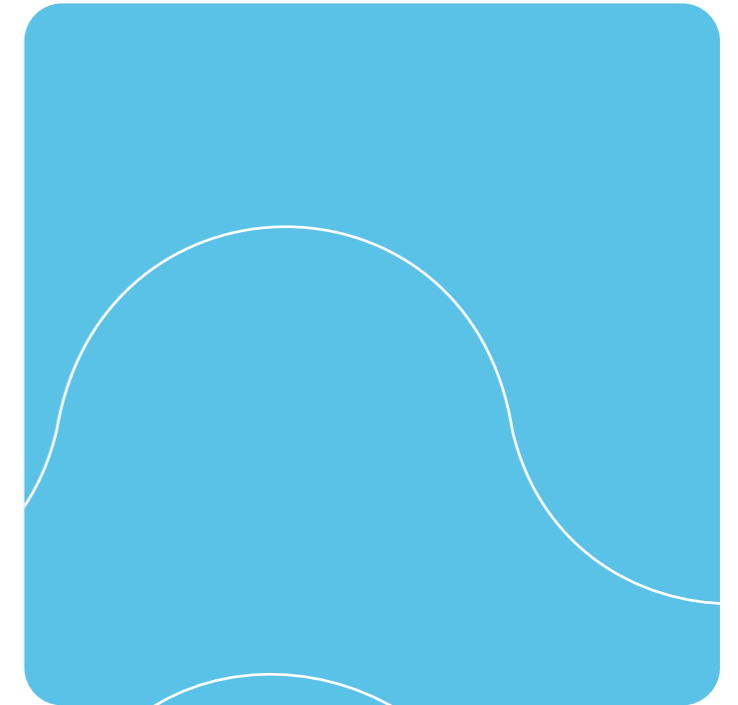
Durant l'any, s'han impulsat accions de sensibilització i difusió per consolidar en la cultura interna els valors de diversitat, equitat i inclusió i continuar promovent entorns laborals respectuosos i segurs per a totes les persones.

Així mateix, la companyia s'ha adherit a la **xarxa REDI**, avançant en el treball col·laboratiu per fomentar entorns laborals inclusius i lliures de discriminació.

03



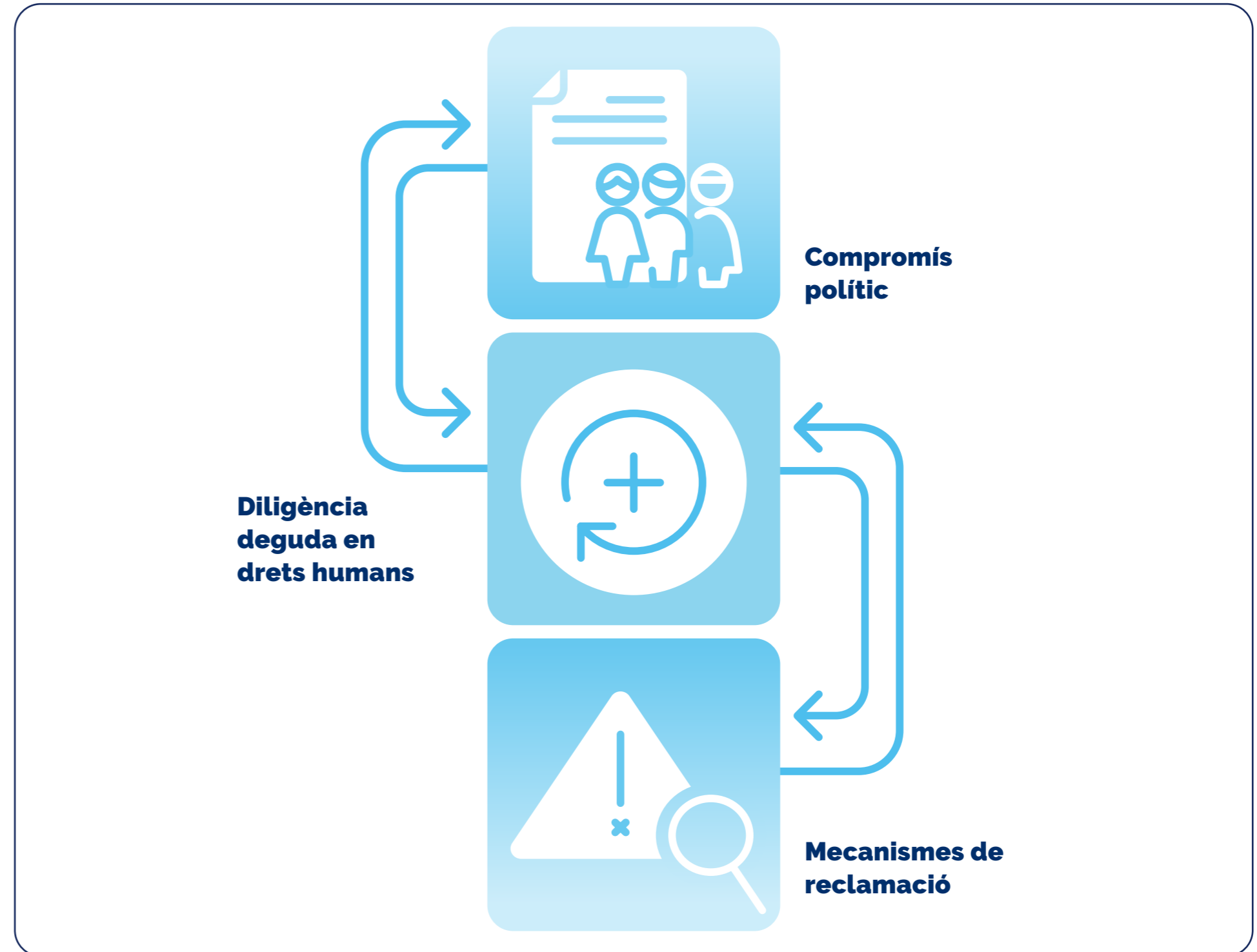
Respecte i protecció dels drets humans



El respecte i la protecció dels drets humans formen part dels principis que orienten l'activitat d'Aigües de Barcelona. Aquest compromís s'estén a tots els àmbits d'actuació de la companyia i al llarg de la seva cadena de valor, incloent-hi les persones treballadores, proveïdors, col·laboradors, socis i la societat en general.

La companyia integra des de fa anys els **ODS** en la seva estratègia, amb una atenció específica als drets fonamentals. Des del 2016, forma part de la **Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides** i renova anualment l'adhesió als seus 10 principis.

Anticipant-se als nous marcs normatius europeus en matèria de diligència deguda, Aigües de Barcelona aplica un model de gestió alineat amb els **Principis Rectors de Nacions Unides sobre les Empreses i els Drets Humans**.



Compromís polític

L'any 2022 el Consell d'Administració va aprovar la **Política de drets humans**, que estableix el marc d'actuació de la companyia en aquesta matèria. Aquesta política s'articula al voltant de quatre àmbits principals:



Pràctiques laborals, que inclouen el respecte a la diversitat i la no discriminació, la llibertat d'associació i negociació col·lectiva, la seguretat i salut laboral i unes condicions de treball justes i favorables. La companyia rebutja qualsevol forma d'explotació infantil o treball forçós.



Pràctiques ambientals amb impacte social, orientades a promoure un entorn saludable i sostenible, amb una gestió responsable basada en els principis de l'economia circular.



Accés a l'aigua i al sanejament, amb l'objectiu de garantir aquest dret, especialment a les persones i col·lectius en situació de vulnerabilitat. La gestió es fa de manera sostenible i es promou el consum responsable.



Pràctiques ètiques, fonamentades en la integritat, la tolerància zero amb la corrupció i el respecte al dret a la protecció de dades.

Diligència deguda

La companyia desenvolupa un **procés de diligència deguda** per identificar, prevenir i mitigar els possibles impactes en els drets humans derivats de la seva activitat.

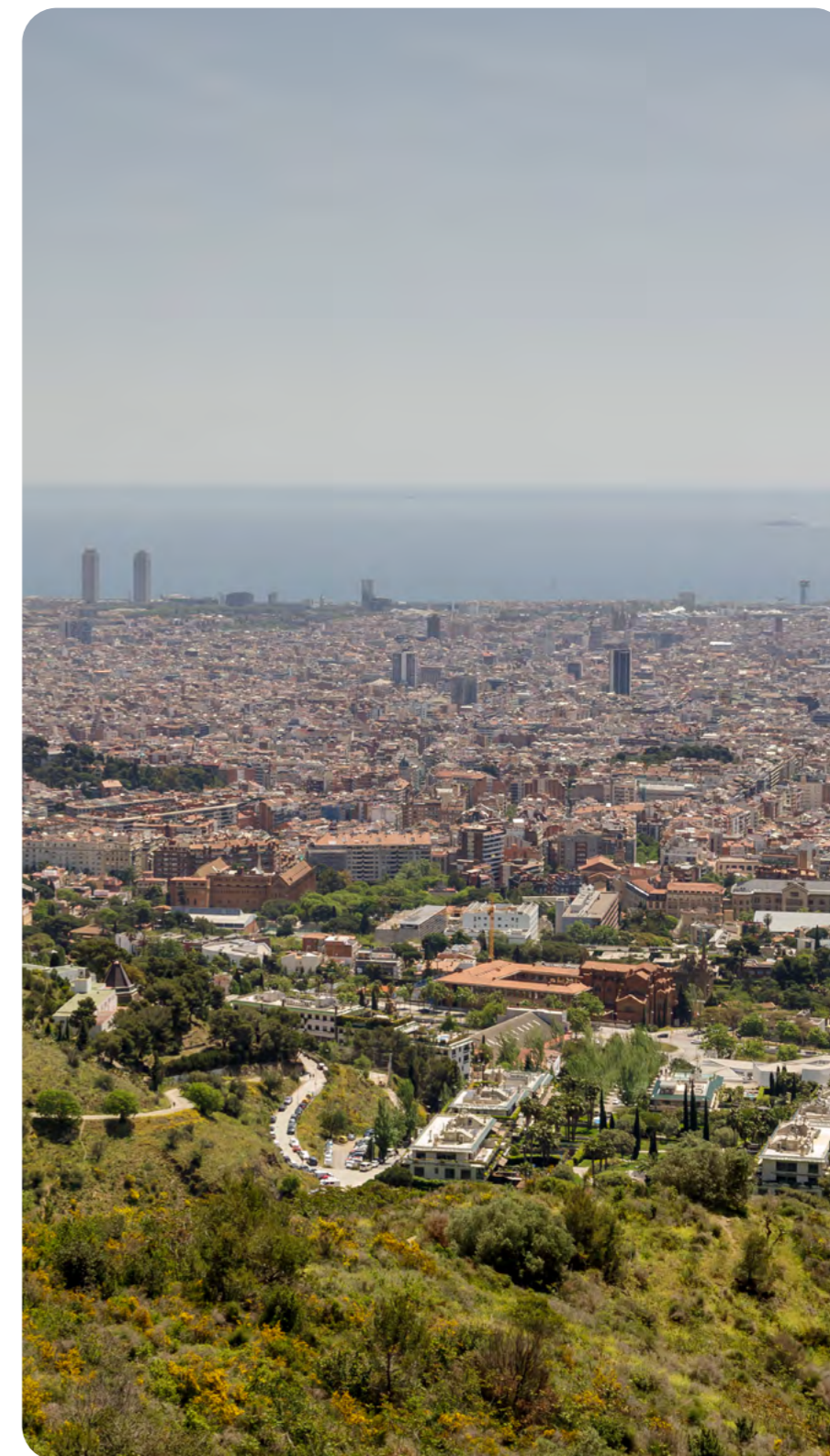
L'any 2022 es va constituir el **Comitè de drets humans**, integrat per 15 membres de diferents àrees corporatives. Aquest òrgan vetlla per la correcta aplicació del procés i per la coordinació interna en aquesta matèria. Aquest any, el 100% dels membres del comitè han rebut formació especialitzada en drets humans a través del Pacte Mundial.

Durant el 2025 s'han impulsat iniciatives específiques del **Pla d'acció de drets humans**, entre les quals destaquen la definició del mapa de la cadena de valor i l'adhesió al programa de proveïdors sostenibles del Pacte Mundial 2025-2026.

Mecanismes de reclamació

Aigües de Barcelona posa a disposició de les persones professionals i proveïdores el **canal ètic**, una eina confidencial i, si escau, anònima per comunicar possibles incompliments normatius o 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**.

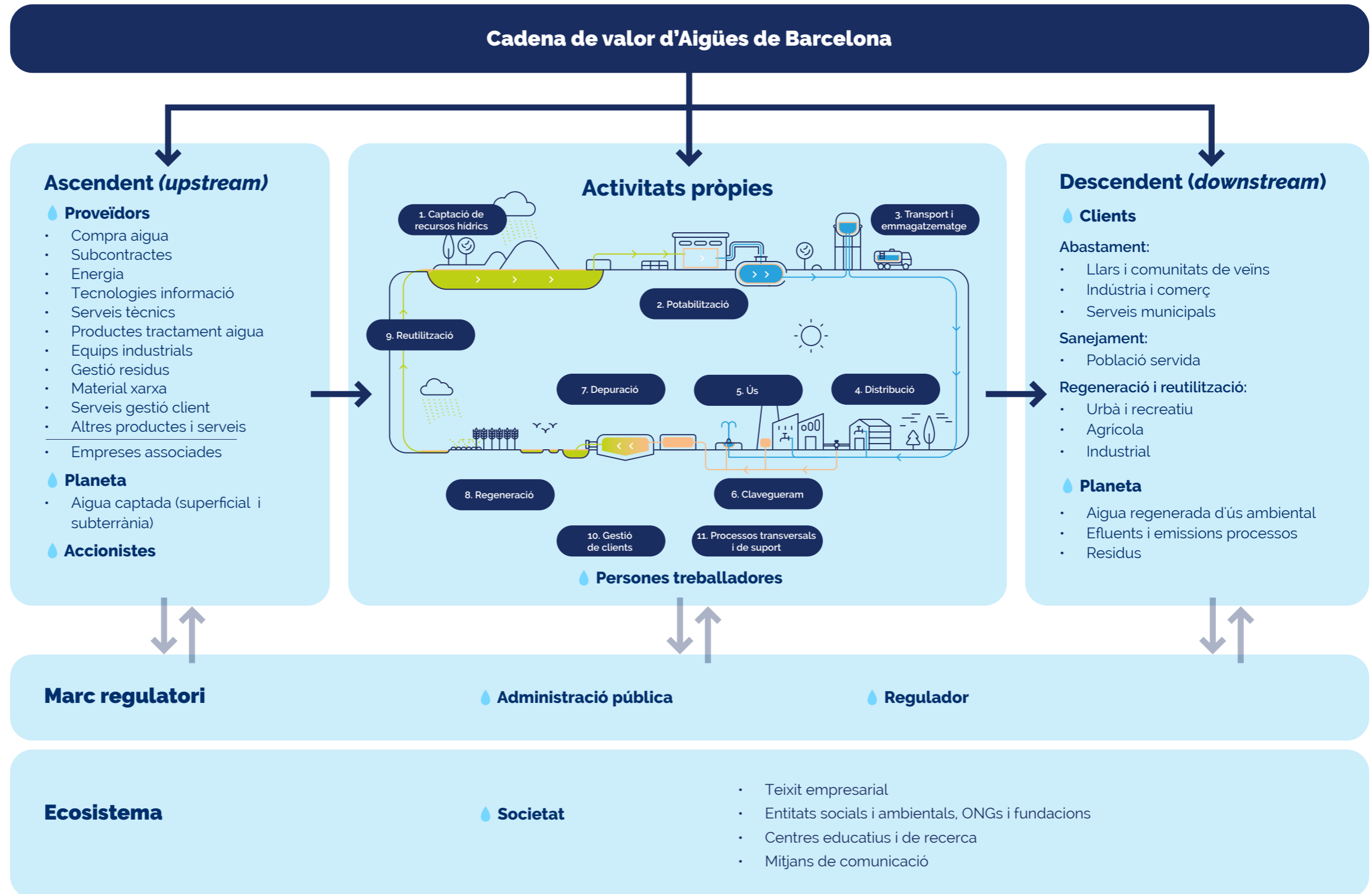


Cadena de valor

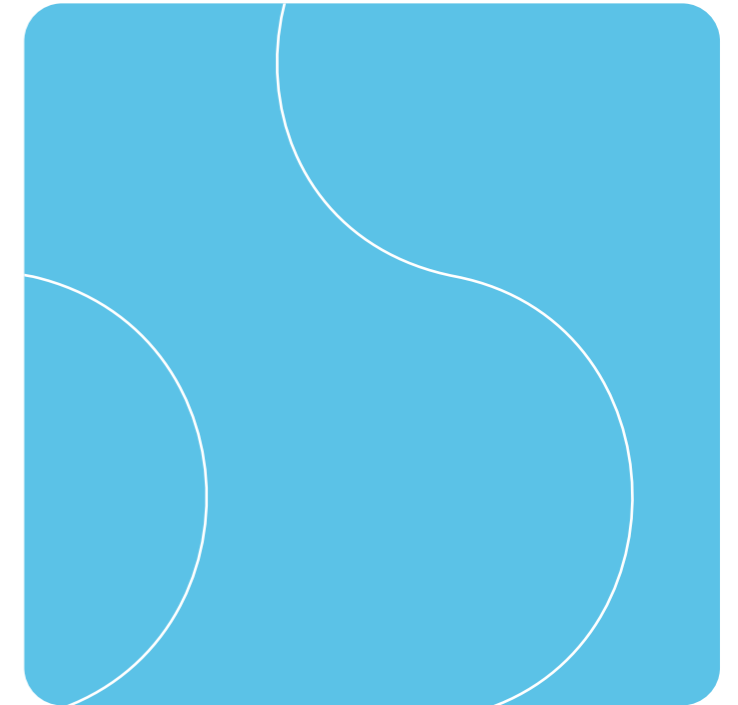
Durant el 2025 hem dut a terme el **mapeig de la cadena de valor** amb una visió integral dels impactes socials i ambientals al llarg del cicle de l'aigua.

Aquest exercici reforça el nostre compromís amb la **diligència deguda** i la gestió responsable en totes les relacions de la companyia.

A continuació, es mostra la nostra cadena de valor actual, que ens serveix com a base per identificar els impactes, riscos i oportunitats al llarg de les diferents etapes:



Acció social i contribució al territori



Aigües de Barcelona orienta la seva activitat a generar valor compartit, contribuint al benestar de la societat a través de la prestació d'un servei essencial. Aquest compromís no es limita a la protecció i preservació de l'entorn natural, sinó que incorpora una mirada integral sobre les persones i les comunitats a les quals serveix.

Aquest enfocament es concreta en una relació pròxima i col·laborativa amb l'entorn metropolità, mitjançant 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.

Per assolir aquests objectius, Aigües de Barcelona treballa 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.



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

Per la companyia, **'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**. Aquesta dada reflecteix una **cultura d'estalvi consolidada** i una responsabilitat compartida en la preservació d'un recurs essencial i limitat.

En coherència amb el nostre **propòsit**, la companyia actua amb responsabilitat i voluntat de contribució al **desenvolupament sostenible i al progrés del territori**.

Consum d'aigua per persona i dia

03





Contribució social al territori

En un entorn metropolità amb desigualtats socials i pressió econòmica creixent, l'acció social d'Aigües de Barcelona s'orienta a garantir el dret efectiu a l'aigua i a generar oportunitats d'ocupació i inclusió vinculades a la transició ecològica.

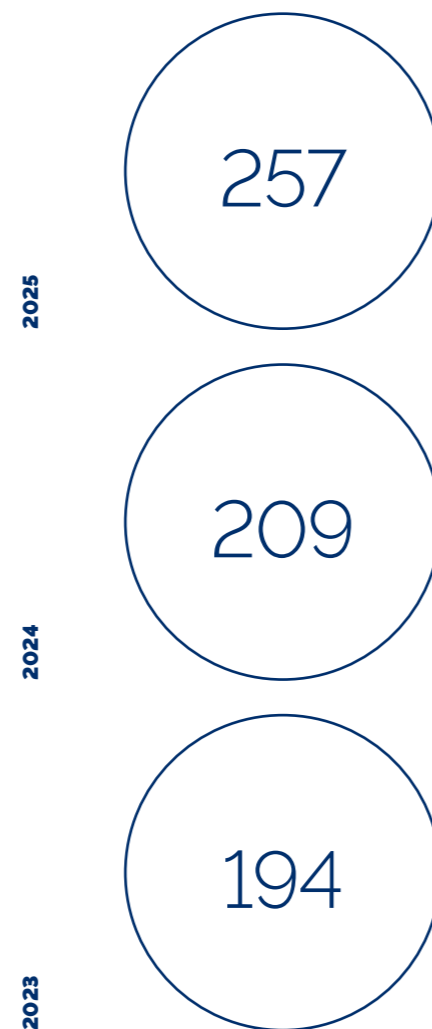
En aquest marc, la companyia es compromet a contribuir activament a:

- **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 que afavoreixi l'autonomia i un projecte de vida digne.
- **L'educació i la sensibilització ambiental**, per fomentar la consciència sobre la cura del medi ambient i la preservació dels recursos naturals.
- **Les iniciatives ciutadanes i de promoció del territori**, per impulsar el desenvolupament dels municipis i l'enfortiment comunitari a través d'una relació de proximitat amb el teixit social i institucional metropolità.

Aquesta visió es concreta en un programa ampli de contribució social, en què l'acompanyament a persones en situació de vulnerabilitat, l'educació i sensibilització ambiental i el suport a entitats de la societat civil ocupen un lloc destacat.

Contribució social

Nombre de convenis, projectes, aliances i col·laboracions vigents (LBG)



La companyia també promou el voluntariat corporatiu, facilitant la implicació de les persones treballadores en iniciatives socials i ambientals.

Durant el 2025, el compromís social d'Aigües de Barcelona s'ha traduït en 257 iniciatives, amb un abast superior a 500.000 ciutadans i ciutadanes. A més, 201 organitzacions s'han beneficiat de la contribució social de la companyia 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.

Durant el 2025, Aigües de Barcelona ha destinat **3,2 milions d'euros** a la societat, en iniciatives emmarcades dins la metodologia LBG, orientades a l'educació, la sensibilització, el desenvolupament

local i la promoció de la salut i el benestar de la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona. D'aquest import, **1,6 milions d'euros** s'han aportat a entitats sense ànim de lucre i fundacions.

La companyia utilitza l'estàndard internacional **LBG** per mesurar i sistematitzar la seva contribució social, aplicant una metodologia contrastada i rigorosa que permet quantificar i avaluar l'impacte dels projectes desenvolupats a favor de la comunitat.

03

Contribució social (M€) *

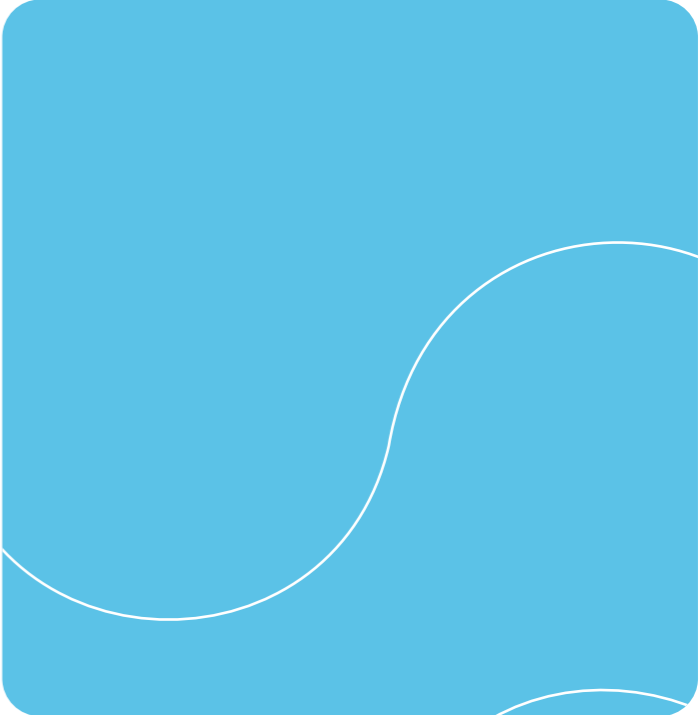
	2023	2024	2025
Contribució social segons LBG	2,50	2,70	3,26
Patrocinis	0,65	0,56	0,64
Projectes propis i altres	1,85	2,14	2,62

(*) Imports comptabilitzats en diners, temps de treball, aportacions en espècie i costos de gestió. L'increment dels projectes propis i de la categoria d'altres iniciatives respon a la incorporació de nous projectes en el marc del nou Pla d'acció social.

Aportació per ODS

ODS	%
1. Fi de la pobresa	3,1
3. Salut i benestar	8,2
4. Educació de qualitat	7,8
5. Igualtat de gènere	1,4
6. Aigua neta i sanejament	1,0
8. Treball decent i creixement econòmic	10,5
9. Indústria, innovació i infraestructura	0,3
10. Reducció de desigualtats	4,3
11. Ciutats i comunitats sostenibles	9,2
12. Producció i consum responsable	0,5
15. Vida d'ecosistemes terrestres	1,7
17. Aliances per assolir els objectius	52,0
TOTAL	100

3,26
milions d'euros
de contribució
social durant el
2025



03



Acció social per fer front a les desigualtats

La persistència de l'atur, la pobresa, l'abandonament escolar i les desigualtats de gènere a l'àrea metropolitana de Barcelona constitueixen un repte estructural que interpella el conjunt d'agents socials. Alhora, en els darrers anys han emergit noves problemàtiques socials, com la pobresa en el treball i la pobresa infantil i juvenil, així com noves oportunitats vinculades al desenvolupament de l'economia verda.

En aquest context, **Aigües de Barcelona manté el seu compromís amb les persones en situació de vulnerabilitat**, actuant des de la proximitat i a través d'aliances per contribuir a millorar-ne la situació.

Durant el 2025 s'ha continuat desplegant el **Pla d'acció social 2024-2026**, orientat a millorar la qualitat de vida i el benestar de les persones en situació de vulnerabilitat de l'àrea metropolitana de Barcelona mitjançant la millora de l'ocupabilitat i l'ús sostenible de l'aigua. Aquest pla consolida el compromís de la companyia de promoure una transformació social que contribueixi a assegurar salut, benestar i accés a una ocupació de qualitat.

En el marc del **Pla d'acció social 2024-2026**, Aigües de Barcelona desplega un conjunt de programes orientats a reduir desigualtats, millorar l'ocupabilitat i promoure el benestar de les persones en situació de vulnerabilitat a l'àrea metropolitana de Barcelona. Aquests programes combinen actuacions pròpies i aliances amb entitats socials, administracions públiques i agents del territori, amb una orientació clara a la generació d'impacte social mesurable.



03

1. PROGRAMA ONA (OCUPACIÓ, NECESSITATS BÀSIQUES, APODERAMENT)

Desenvolupat amb Creu Roja Catalunya, el programa combina cobertura de necessitats bàsiques amb accions de millora de l'ocupabilitat i desenvolupament competencial per afavorir la inserció laboral. El 2025 s'ha desplegat en cinc municipis, amb prop de 200 participants i un grau d'inserció superior al 65%.

Aquest any també s'ha donat continuïtat, conjuntament amb Cetaqua, al desenvolupament de la metodologia d'anàlisi d'impacte econòmic del programa, que estima un retorn positiu d'**1,29 € per cada euro invertit**.

2. PROGRAMA BEQUES JOVES TALENTS

El 2025 s'ha iniciat la desena edició amb sis noves beques i **ja són 45 els i les joves participants des de l'inici del programa**. Les beques inclouen suport econòmic, acompanyament pedagògic i mentoria. Aquest curs s'ha graduat la cinquena promoció i ja són un total de 17 les persones graduades al llarg de totes les promocions. També s'ha mantingut el programa Alumni.



3. PROGRAMA BEQUES TALENT PROFESSIONAL

En el marc del foment de les vocacions verdes, aquest programa ha becat **11 persones en situació de vulnerabilitat** per cursar estudis de Formació Professional vinculats a ocupacions verdes. El 2025 s'ha celebrat la primera graduació i s'han incorporat sis noves persones becades.

4. PROJECTE A-PORTA

Desplegat a Gavà i Badalona, en col·laboració amb la CONFAVC, aquest projecte de proximitat ha combinat informació, empoderament veïnal i lluita contra la pobresa energètica i la soledat no desitjada. El 2025 ha generat **12 contractacions de picaportes i ha permès assessorar gairebé 500 llars.**

5. PROGRAMA TERRITORI SOCIAL

Aquest 2025 s'ha iniciat la segona edició d'**Inclou-Indústria a Montcada i Reixac**, adreçada a persones amb diversitat intel·lectual, i també la col·laboració en el projecte **Som Sant Boi Jove**. Paral·lelament, s'ha renovat el treball conjunt amb la Diputació de Barcelona i s'han dissenyat nous projectes amb Gavà i Cornellà de Llobregat per desplegar durant el 2026.

6. PROGRAMA GREEN JOBS

Programa de capacitació i ocupació en sectors verds que combina formació i experiència pràctica. El 2025 s'han tancat dues edicions amb **30 participants, el 80% ha completat el curs i més de la meitat han trobat feina**, i s'ha iniciat una nova edició a Barcelona amb 15 joves.

7. COL·LABORACIONS AMB ENTITATS DEL TERCER SECTOR

El 2025 s'ha col·laborat en 25 projectes socials vinculats a l'ocupabilitat i la igualtat d'oportunitats, arribant a **més de 1.100 persones beneficiàries**, la xifra més alta assolida des del 2021.

8. PROGRAMA LLARS A PUNT

Aquest nou programa ha permès reparar **23 casos** de fuites en llars amb tarifa social i la bonificació de més de **35.000 € de deute.**

9. UNADA

En la primera edició d'aquesta acceleradora social s'han presentat nou iniciatives, de les quals **se n'han seleccionat dues per a la fase d'acceleració**, amb pilots previstos per al 2026.

10. PROGRAMA SISME

En el marc de l'aliança amb la Gasol Foundation, i amb l'objectiu de promoure els hàbits de vida saludable a les escoles, el 2025 s'ha arribat a prop de **9.000 alumnes de 24 escoles**, superant els 10.300 alumnes acumulats des de l'inici de la col·laboració el 2023.

Pla d'acció social 2025. Impacte 2025

+11.000
PARTICIPANTS

60
INICIATIVES
SOCIALS

12 ADMINISTRACIONS
ALIADES

46 ENTITATS SOCIALS
EN COL·LABORACIÓ

13 MUNICIPIS
IMPLICATS

1,4 CONTRIBUTIÓ
ECONÒMICA
M€

Eixos estratègics

Ocupació

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

+1.300

PARTICIPANTS

30%

INSERCIÓ

25%

CONTINUÏTAT EDUCATIVA

Aigua, salut i benestar

Promoció dels hàbits saludables i responsables en el consum de l'aigua i millora de la resiliència de les llars de persones en situació de vulnerabilitat.

+9.500

FAMÍLIES BENEFICIÀRIES

10

MUNICIPIS

Voluntariat

Foment de la conscienciació i la participació dels treballadors i treballadores en els programes d'acció social.

139

PARTICIPACIONS

454

HORES DEDICADES

16

INICIATIVES

84

PERSONES BENEFICIADES

Ocupació



ONA

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

+200

PARTICIPANTS

94%

FINALITZACIÓ

+67%

INSERCIÓ

5

MUNICIPIS

Ocupació



GREEN JOBS

Formació professionalitzadora i acompanyament individualitzat per a la inserció en l'àmbit de l'ocupació verda.

30

PARTICIPANTS

50%

INSERCIÓ

2

MUNICIPIS

Ocupació



Beques educatives

Impuls del talent de joves amb recursos econòmics limitats en estudis universitaris de l'àmbit STEAM o de cicles formatius d'aigua, energia i oficis "verds".

34

BEQUES EN ACTIU

3

GRADUACIONS

Ocupació

Projectes del TERCER SECTOR SOCIAL

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

25

ENTITATS

+1.100

PARTICIPANTS

23%

INSERCIÓ

31%

RETORN SISTEMA EDUCATIU

Ocupació + Aigua, salut i benestar

unada

Acceleradora social per crear aliances estratègiques entre entitats socials amb l'objectiu d'impulsar projectes transformadors i innovadors.

2

INICIATIVES
ACCELERADES

4

ENTITATS SOCIALS
PARTICIPANTS

Ocupació + Aigua, salut i benestar

TERRITORI SOCIAL

Programa d'innovació que impulsa intervencions socials transformadores per donar resposta als reptes locals.

5

MUNICIPIS
PARTICIPANTS

77

PARTICIPANTS
ESPERATS

Ocupació

VOCACIONS VERDES

Foment de les vocacions, l'orientació i la definició d'itineraris formatius en l'àmbit de les ocupacions verdes.

NOU PROGRAMA
D'INSPIRACIÓ
BRIGADA FUTUR

Aigua, salut i benestar



SISME

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

24

ESCOLES

9.000

ALUMNES PARTICIPANTS

10

MUNICIPIS

Aigua, salut i benestar



A-PORTA

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

496

LLARS ASSESSORADES

2

MUNICIPIS

Aigua, salut i benestar

LLARS A PUNT

Promoció del consum responsable i reparació de fuites d'aigua de llars en situació de vulnerabilitat.

23

REPARACIONS

+35.000€ = 8.000m³
DEUTE BONIFICAT = 3 PISCINES OLÍMPIQUES

Educació i sensibilització ambiental



Marta Soler.
Responsable del Museu

"

L'educació ambiental és una eina clau per entendre i afrontar els grans reptes del nostre temps, i el Museu de les Aigües n'és un exemple referent. Com a instrument vertebrador del compromís d'Aigües de Barcelona amb la cultura i l'educació, el Museu treballa per apropar el coneixement de l'aigua a la ciutadania d'una manera rigorosa, accessible i amb voluntat transformadora.

Aquest 2025, la reobertura al públic general sense reserva prèvia i amb experiències immersives com 'Aigües sonores' han reforçat el seu paper com a espai d'aprenentatge obert, participatiu i atractiu per a tota la ciutadania. Més enllà de les xifres, que evidencien un ampli abast, destaca especialment la capacitat d'interessar públics diversos a través d'una proposta que combina activitats presencials i digitals, connectant coneixement, emoció i sensibilitat pel medi ambient.

En l'àmbit educatiu, el Museu continua ampliant i actualitzant propostes per a totes les etapes formatives a partir de les avaluacions realitzades. Destaco la incorporació d'iniciatives per a joves com 'El futur a cada gota' i l'impuls de projectes d'accessibilitat, com la col·laboració amb Apropa Cultura, que reforcen el compromís del Museu amb una educació inclusiva i alineada amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible.

El Museu de les Aigües és, en definitiva, molt més que un espai expositiu: és una eina pedagògica al servei del territori que contribueix a formar una ciutadania més conscient, coneixedora i compromesa amb el futur de l'aigua i el planeta.

"

03





La promoció de la cultura de l'aigua i de l'ús responsable del recurs és una palanca essencial per avançar cap a una societat més resilient i sostenible. En aquest àmbit, Aigües de Barcelona impulsa iniciatives educatives i de sensibilització adreçades a diferents públics, amb una combinació de formats presencials i digitals.

L'any 2025 aquesta activitat s'ha articulat principalment a través del Museu de les Aigües, l'Espai Aigua i la participació en esdeveniments esportius i ciutadans, reforçant la transmissió de coneixement sobre el cicle integral de l'aigua i els reptes associats al canvi climàtic.



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

EL MUSEU DE LES AIGÜES

El Museu de les Aigües és l'**instrument vertebrador del compromís d'Aigües de Barcelona amb la cultura de l'aigua i l'educació ambiental**. Actua com a espai de referència en la difusió del coneixement sobre el cicle integral de l'aigua, la sostenibilitat i els reptes associats al canvi climàtic, amb una programació dinàmica i en evolució contínua.

Parteix de la convicció que el coneixement és una palanca essencial per avançar cap a una societat més resilient. En coherència amb el compromís amb els ODS, totes les activitats educatives s'articulen al voltant de quatre eixos temàtics: **aigua i ús sostenible, aigua i ciència, aigua i reptes de futur, i aigua i salut**, amb especial atenció a l'emergència climàtica.

CONSOLIDACIÓ DEL MODEL HÍBRID

Durant el 2025 s'ha consolidat una oferta híbrida, presencial i digital, que ha permès ampliar l'abast territorial i diversificar els públics.

Públic familiar i general:

- 78.423 participants en activitats digitals
- 12.500 visites presencials, arran de la reobertura del Museu sense reserva prèvia

Programa educatiu escolar:

- 41.855 infants i joves participants
 - 26.829 en format presencial
 - 15.026 en format digital

Impacte digital:

- 3.696.478 visualitzacions de continguts a YouTube, Facebook, Instagram i, per primera vegada, TikTok.

PROGRAMACIÓ CULTURAL I EDUCACIÓ PER AL PÚBLIC GENERAL

L'any 2025 s'ha ampliat la programació presencial i s'ha reforçat l'oferta experiencial, amb propostes com:

- L'estrena de la videoprojecció artística immersiva **'Aigües Sonores'**, projectada a l'espai Àgora (antic dipòsit).
 - Activitats especials en el marc de la **Nit dels Museus, la Setmana de la Ciència i les Jornades Europees del Patrimoni.**
 - **Jocs digitals** com 'Bel: les peces de la revolució' (en col·laboració amb la XATIC-Xarxa de Turisme Industrial de Catalunya) i 'Crims al Museu: La desaparició del llibre centenari de les aigües de Dosrius'.
 - Exposició virtual **'La màquina Alexander'**.
 - Activitat educativa digital per a secundària sobre consum d'aigua virtual: **'El futur a cada gota'**.
 - Renovació del programa educatiu per a **casals d'estiu**.
- A més, s'ha incorporat el projecte **Apropa Cultura**, amb l'objectiu de reforçar l'accessibilitat i facilitar la participació de col·lectius en situació de vulnerabilitat.

PROGRAMA EDUCATIU ESCOLAR

El catàleg educatiu del Museu **cobreix totes les etapes formatives**, amb propostes adaptades curricularment i metodològicament:

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

El Museu articula també **programes específics** com:

- **Programa Coneix la potabilitzadora**, amb activitats orientades a comprendre el procés de tractament i garantia sanitària de l'aigua.
- Participació en el **programa metropolità Compartim un futur (AMB)**, amb activitats vinculades a depuració, aqüífers i reutilització.

PROGRAMA EDUCATIU D'ESTIU

Durant el mes de juliol, el Museu ha ofert **activitats educatives i lúdiques relacionades amb l'aigua i la sostenibilitat per a casals d'estiu**, amb una participació total de **1.887 infants** de dues franges d'edat, de 3 a 7 anys i de 8 a 14 anys.



ESPAI AIGUA

L'Espai Aigua és un esdeveniment itinerant adreçat al públic infantil que explica el cicle antròpic de l'aigua i la necessitat de reinventar-lo davant l'escassetat i l'augment de la demanda en entorns urbans.

El 2025, l'Espai Aigua ha visitat **32 districtes i municipis** de l'àrea metropolitana de Barcelona, apropant el coneixement sobre el cicle integral de l'aigua i fomentant actituds responsables envers el recurs.

CURSES I ESDEVENIMENTS ESPORTIUS

Amb l'objectiu de promoure el consum d'aigua de l'aixeta i reduir la generació de residus, el 2025 la companyia ha participat en **més de deu esdeveniments esportius**, instal·lant punts d'avituallament amb aigua de boca, gots compostables i opcions de recàrrega de cantimplors.

Entre els esdeveniments amb participació destaquen la Marató i la Mitja Marató de Barcelona, la Cursa de la Mercè, la Cursa Bombers o el Triatló de Barcelona, entre d'altres. Aquesta actuació contribueix a reforçar la confiança en la qualitat de l'aigua de l'aixeta i a millorar la sostenibilitat dels esdeveniments massius.

Arrelament territorial

La relació de proximitat amb el teixit associatiu i comunitari de l'àrea metropolitana de Barcelona és un element clau per **reforçar la cohesió social i millorar la qualitat del servei**. Aigües de Barcelona manté una **col·laboració activa amb associacions de veïns, casals de barri, cases regionals i comunitats d'origen divers**, amb l'objectiu d'establir canals de comunicació directes, escoltar les necessitats del territori i donar-hi resposta.

Aquest vincle permet incorporar la diversitat cultural, lingüística i social en la prestació del servei, fomentar la participació ciutadana en l'avaluació de projectes i reforçar la sensibilització sobre l'ús responsable de l'aigua. Alhora, facilita el coneixement d'iniciatives locals que promouen el desenvolupament econòmic, social i cultural del territori.

Xerrades en entitats ciutadanes locals

Durant el 2025 s'han realitzat **deu xerrades** adreçades a entitats ciutadanes, centrades en el consum responsable d'aigua, l'impacte del canvi climàtic, la factura de l'aigua i les bonificacions i ajudes disponibles.

Aquestes sessions constitueixen un espai de diàleg directe que permet recollir inquietuds i expectatives, i ajustar tant els serveis com les estratègies comunicatives de la companyia.

Patrocinis i mecenatges

Les accions de patrocini i mecenatge estan alineades amb l'àmbit d'activitat de la companyia i amb el seu propòsit. Donen suport a iniciatives vinculades al cicle integral de l'aigua, la sostenibilitat, el desenvolupament social i cultural del territori i la millora de la qualitat de vida de les persones en situació de vulnerabilitat.

Aquestes actuacions contribueixen, bàsicament, a:

- Promoure el consum d'aigua de l'aixeta i hàbits saludables en esdeveniments i activitats públiques.
- Impulsar el talent jove, les disciplines STEM i l'empoderament de la dona.
- Fomentar la cultura, l'educació i l'esport inclusiu com a elements de cohesió social.

La gestió es regeix per la Política de patrocini i mecenatge, aprovada pel Consell d'Administració, integrada en el Model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals i supervisada pel Comitè de patrocinis, amb participació del *compliance officer*. La informació detallada es publica al Portal de Transparència.

03



Patrocinis

Patrocinis*	2023	2024	2025
Euros	653.483	564.549	642.783
Nombre d'accions	134	150	158

(*) Imports comptabilitzats en efectiu, espècie i costos de gestió.

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 corporatiu**, amb la participació de gairebé **140 persones voluntàries** i més de **450 hores** dedicades. Entre les iniciatives desenvolupades destaquen:

PROJECTE COACH AMB LA FUNDACIÓ ÈXIT

Aquesta iniciativa de voluntariat corporatiu busca orientar i motivar joves en situació de vulnerabilitat social mitjançant el *coaching*. Aigües de Barcelona hi ha participat per sisena vegada, amb **17 persones voluntàries** que han acompanyat els joves durant sis sessions, afavorint el desenvolupament de competències i l'aproximació al món professional.

FORMACIONS PER AL PROGRAMA ONA

Durant el 2025 s'han impartit formacions en aigua sostenible i educació financera adreçades a les persones beneficiàries del programa ONA. Aquestes sessions, impartides per persones treballadores voluntàries, han comptat amb la participació de **cinc voluntaris** i han arribat a **48 participants**.

MENTORIA A PERSONES AMB DIVERSITAT INTEL·LECTUAL

En col·laboració amb entitats socials, **13 persones voluntàries** han realitzat acompanyaments individualitzats orientats a potenciar l'ocupabilitat de persones amb diversitat intel·lectual.

GRAN RECAPTE DEL BANC DELS ALIMENTS

Un total de **14 persones voluntàries** han participat en tasques de recollida i triatge d'aliments, contribuint a donar suport a famílies en situació de vulnerabilitat.

VOLUNTARIAT AMBIENTAL

S'han dut a terme diverses accions ambientals, com activitats del projecte **BiObserva** i una actuació de recuperació de dunes a Castelldefels. En aquestes iniciatives hi han participat **40 persones voluntàries**, contribuint a la conservació i millora de la biodiversitat local.





04

Governança responsable, ètica i transparent



Enrique Garcia.
Director de
Serveis Generals
d'Aigües de
Barcelona

"

L'emergència climàtica i la incertesa econòmica, accentuada pels conflictes geopolítics, fan més necessari que mai mantenir un seguiment continu dels riscos de la companyia. Només amb una visió permanent, anticipativa i basada en dades, podem reforçar la capacitat de resposta davant escenaris canviants i garantir la continuïtat d'un servei essencial per a la ciutadania i per a l'activitat econòmica del territori.

En aquest context de major escrutini per part de la societat i de les administracions, la transparència i el retiment de comptes són avui una eina de lideratge i reputació. A Aigües de Barcelona entenem que explicar amb rigor què fem, com ho fem i amb quins resultats és part inseparable d'una gestió responsable, i també la millor manera d'enfortir la confiança dels nostres grups d'interès.

Assegurar la resiliència hídrica del territori on operem és una prioritat estratègica. Però aquesta resiliència no serà possible sense preservar l'equilibri econòmic-financer que és l'element essencial que ens permet sostenir les inversions, la innovació i la robustesa operativa que exigeix el nou marc climàtic.



Ha estat precisament aquest equilibri el que ha permès realitzar totes les actuacions plantejades el 2023 per enfortir la resiliència hídrica del territori Metropolità. Es tracta de projectes que ja s'han acabat o estan a punt de finalitzar, com l'actualització de la planta Estrella, una instal·lació clau per reforçar el sistema en situacions de sequera i garantir el màxim aprofitament de l'aigua amb elevats estàndards de qualitat. També en l'àmbit del Llobregat s'ha projectat una nova línia de tractament d'osmosi inversa que permetrà millorar notablement la resiliència del sistema.

Igualment, continuem treballant en coordinació amb l'administració per assegurar la viabilitat econòmica de les actuacions projectades en l'àmbit del Besòs, on està previst estendre el model d'aprofitament de l'aigua regenerada amb una nova ERA i la seva futura potabilització.

Mantenir aquest equilibri econòmic requereix una governança sòlida i sistemes de gestió madurs, que garanteixin la millora contínua a tota l'organització. En aquest sentit, la relació amb la cadena de valor és cada cop més estratègica: assegurar subministraments estables i contenir els costos de les matèries primeres és avui una condició indispensable per preservar la viabilitat de les inversions que el nou marc climàtic requereix. Els proveïdors són, sens dubte, un dels nostres grups de relació més rellevants.

"

Bon govern corporatiu



Les bones pràctiques de governança aporten solidesa, generen confiança i reforcen la credibilitat de l'organització davant dels seus grups de relació. Alhora, impulsen el rendiment, milloren la presa de decisions i garanteixen la sostenibilitat i la continuïtat de la companyia en un entorn cada vegada més exigent i canviant.

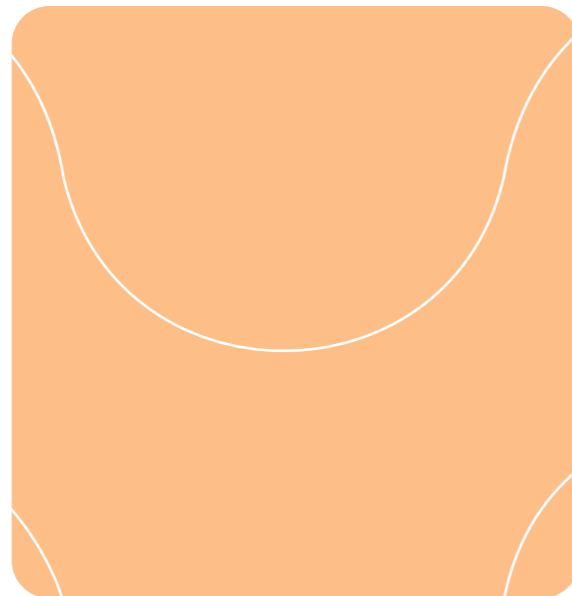
04

Una governança ètica, oberta i participativa contribueix a una gestió més eficient i efectiva, assegura el **compliment normatiu** i amplia l'**impacte positiu** sobre el territori i la societat. També fomenta una **cultura interna** basada en la integritat, la corresponsabilitat i la implicació de les persones treballadores, com a base d'un model empresarial resilient i orientat al llarg termini.



04

L'accionariat d'Aigües de Barcelona és el següent:



Composició accionarial

Àrea Metropolitana de Barcelona

Societat General d'Aigües de Barcelona, SAU

CriteriaCaixa, SAU

15
%

70
%

15
%

Aquesta composició és una mostra més de l'aposta de la companyia per la col·laboració publicoprivada, base de la nostra governança.

Consell d'Administració

El Consell d'Administració d'Aigües de Barcelona està integrat per 16 membres nomenats per la Junta General d'Accionistes, a proposta dels seus accionistes: tres a proposta de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, onze a proposta de la Societat General d'Aigües de Barcelona, S.A.U., i dos a proposta de Critería Caixa, S.A.U.

Al llarg del 2025, el Consell ha continuat avançant en la diversificació de perfils dels seus membres, en coherència amb les noves orientacions estratègiques de la companyia i amb la voluntat de reforçar una governança plural, sòlida i alineada amb els reptes ambientals, socials i econòmics del context actual.

Consellers i conselleres

President
Miquel Roca i Junyent

Vicepresidenta
Marta Colet Gonzalo

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

Secretari no conseller
Alejandro Jiménez Marconi

Geoffroy Carlier

Estefanía Collados López de María

Montserrat Colldeforns i Sol

Carlos Cruz Corpas

Antoni Fogué i Moya

Therese Jamaa

Clara Navarro Colomer

Marta Palacio Canal

Esther Real Saladrigas

Cosme Sagnier Guimón

Isidre Sierra Fusté

Daniel Tugues Andrés

Rafael Villaseca Marco

En aquest marc, la Junta General d'Accionistes de l'11 de juny del 2025 **va acordar la reelecció i el nomenament de diversos membres del Consell**, a proposta dels respectius accionistes. A proposta de la Societat General d'Aigües de Barcelona, S.A.U., es va acordar la reelecció de la consellera –persona jurídica– Societat General d'Aigües de Barcelona, S.A.U., així com el nomenament dels senyors Daniel Tugues Andrés, Rafael Villaseca Marco i Carlos Cruz Corpas. A proposta de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, es va aprovar la reelecció de la senyora Montserrat Colldeforns i Sol. Finalment, a proposta de Critería Caixa, S.A.U., es va acordar el nomenament de la senyora Estefanía Collados López de María.

Durant l'exercici 2025, i fins a la data de comunicació de la seva dimissió, van formar part del Consell la senyora Carmen Marull (fins al 5 de març del 2025), el senyor Jordi Ros Faura (fins al 10 d'abril del 2025) i la senyora Eva Ferruz (fins al 10 de juny del 2025).

En la reunió del Consell d'Administració posterior a la Junta General de l'11 de juny del 2025, es va acordar la continuïtat en el càrrec de consellera delegada de la consellera –persona jurídica– Societat General d'Aigües de Barcelona, S.A.U., representada pel senyor Felipe Campos i Rubio. Així mateix, es va nomenar la senyora Marta Colet Gonzalo com a vicepresidenta del Consell d'Administració i la senyora Estefanía Collados López de María com a membre de la Comissió Executiva.



04

Aquests acords reforcen l'estabilitat institucional, la continuïtat en la direcció executiva i l'adequació del màxim òrgan de govern als objectius estratègics de la companyia

Comissions del Consell d'Administració

El model de govern d'Aigües de Barcelona es fonamenta en una **estructura de comissions** que reforça la capacitat d'anàlisi, supervisió i seguiment dels àmbits estratègics de la companyia. A 31 de desembre del 2025, el Consell d'Administració disposa de **cinc comissions delegades**.

D'una banda, la **Comissió Executiva** exerceix les facultats delegades pel Consell, amb l'excepció d'aquelles que són legalment o estatutàriament indelegables, garantint l'agilitat en la presa de decisions. D'altra banda, quatre comissions de caràcter no executiu que treballen sobre diferents eixos —la **Comissió de Participació Social, Ètica i Govern Corporatiu; la Comissió de Recursos Hidràulics, Sostenibilitat i Innovació; la Comissió de Comptes** i la **Comissió d'Acció Social**—.

Aquestes comissions constitueixen **espais de treball especialitzat** que contribueixen a reforçar el rigor, la transparència i la qualitat de la supervisió.

Cada any defineixen un **pla d'acció alineat amb les prioritats estratègiques** de la companyia i en fan seguiment mitjançant una memòria anual d'activitat, que és elevada al Consell d'Administració.

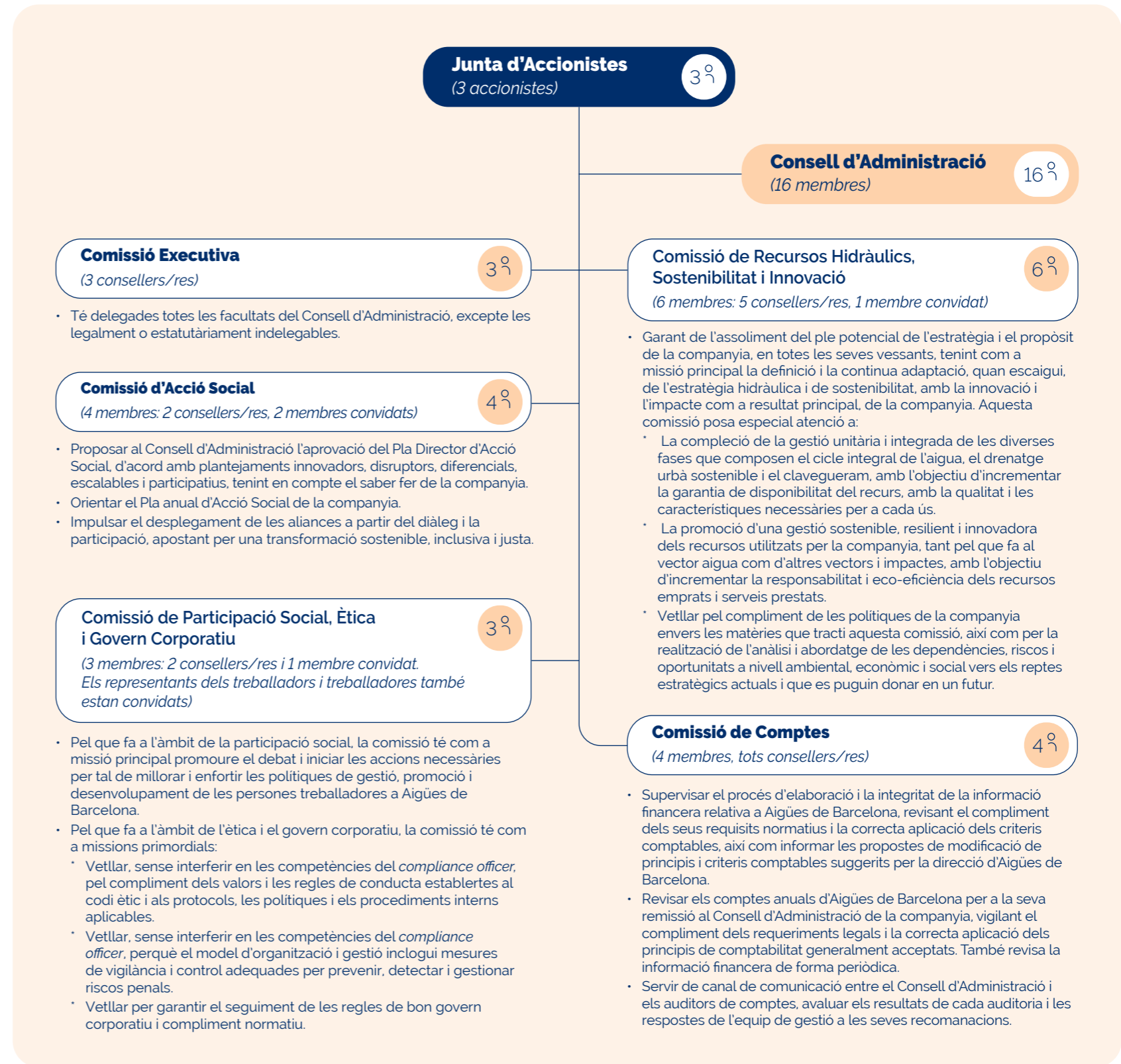
El director general participa en les reunions de totes les comissions, fet que afavoreix la coherència entre l'execució operativa i la funció de supervisió. Així mateix, els mecanismes de retorn establerts asseguren una **informació periòdica i estructurada al Consell**, reforçant la traçabilitat de les decisions i el retiment de comptes.

En el marc de la incorporació de nous consellers i conselleres, la Comissió de Participació Social, Ètica i Govern Corporatiu impulsa un **procés d'acollida i formació** que facilita una visió integral de la companyia, del seu model societari i organitzatiu, del marc normatiu aplicable i de les polítiques internes en matèria d'ètica i compliment. Aquest procés contribueix a garantir l'exercici responsable de les funcions d'administració i a consolidar una **cultura de governança basada en la integritat**.

Amb l'objectiu de facilitar l'exercici de les seves responsabilitats, els membres del Consell disposen d'un **espai documental específic** amb accés a les actes i documentació rellevant de les reunions del Consell i de les seves comissions. Aquest sistema reforça la transparència interna i assegura la disponibilitat d'informació actualitzada per a una presa de decisions informada.

La composició de les comissions combina membres del Consell amb vocals externs, fet que permet incorporar **expertesa específica**, enriquint la deliberació i reforçant la qualitat tècnica de l'òrgan de govern.

A través d'aquesta estructura, Aigües de Barcelona consolida un **model de governança sòlid, especialitzat i alineat amb els compromisos ASG**, orientat a la creació de valor compartit i a la generació de confiança.



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 la companyia. La seva funció principal és garantir la **viabilitat econòmica, l'excel·lència operativa** i la **qualitat del servei**, així com preservar els estàndards més exigents en la gestió del cicle integral de l'aigua.

En aquest marc, la Direcció defineix les línies estratègiques a llarg termini i impulsa les actuacions necessàries en cada àmbit de responsabilitat per assolir els objectius fixats. El director general ret comptes al Consell d'Administració, que al seu torn eleva a la Junta d'Accionistes, per a la seva aprovació, els comptes anuals, l'informe de gestió i l'estat d'informació no financera, garantint així el **retiment de comptes i la transparència**.

L'estructura organitzativa d'Aigües de Barcelona està dissenyada per donar resposta als reptes ambientals, socials i econòmics vinculats a la gestió del cicle de l'aigua, amb una clara orientació a **millorar la qualitat de vida de les persones i la protecció del medi ambient**. Aquesta estructura reforça la capacitat de la companyia per contribuir a un ecosistema urbà més sostenible, resilient i pròsper.

Composició de l'estructura organitzativa

Ignacio Escudero García Direcció General

A 31 de desembre del 2025, l'organització s'estructura en les àrees de Direcció General, Operacions, Comunicació i Màrqueting, Sostenibilitat, Clients, Serveis generals, Participació i Acció social, Jurídic, i Persones i Organització, que gestionen de manera coordinada l'activitat diària de la companyia.

En coherència amb aquesta visió, el model organitzatiu s'articula al voltant de **tres pilars estratègics**:



Compromís social, amb les persones al centre de l'activitat.



Excel·lència operacional i posicionament com a hub de referència en canvi climàtic, reforçant la resiliència hídrica i la innovació.



Transformació del model d'empresa, situant la funció Clients com a prioritat estratègica.



Polítiques i sistemes de gestió

Polítiques actives a Aigües de Barcelona

La **Política de gestió integrada**, aprovada per l'alta direcció, constitueix el marc de referència del Sistema de Gestió Integrada i estableix el compromís amb el compliment normatiu i la millora contínua. Aquesta política orienta la definició i revisió dels objectius del sistema i va ser actualitzada l'abril del 2025, reforçant-ne l'alineament amb els reptes actuals de la companyia.

El Consell d'Administració aprova les principals polítiques corporatives que articulen el model de governança i consoliden una cultura basada en la **integritat, la transparència i la sostenibilitat**.

Polítiques de gestió

Polítiques aprovades pel Consell d'Administració

- 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 inclouen:
 - Relacions amb autoritats i funcionaris públics
 - Actuació en el sector privat i conflictes d'interès
 - Patrocini i mecenatge
 - Seguretat de la informació i ús de les TIC
 - Compliment fiscal
 - Compliment ambiental i qualitat d'aigües
 - Compliment penal
 - Gestió dels conflictes d'interès

Polítiques aprovades per la Direcció General

- Política de cultura justa
- Política de compres sostenibles

A nivell general, les nostres polítiques estan a **disposició de tots els grups de relació a través de la pàgina web** i es troben exposades a les nostres dependències d'accés al públic i centres de treball. Pel col·lectiu de persones treballadores, es fa difusió mitjançant el gestor documental i a través de reunions de divulgació.

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

Les nostres polítiques es troben accessibles a la nostra pàgina web/Portal de Transparència:

<https://www.aiguesdebarcelona.cat/ca/web/ab-corporativa/transparents-com-aigua>



Les nostres polítiques **són revisades periòdicament a fi d'adequar el seu nivell de compromís**, basant-se en l'experiència, la identificació de nous riscos, noves tecnologies, canvis legislatius i nous reptes. Aquesta revisió ha de garantir la coherència entre totes les polítiques de l'organització. Els aspectes de Seguretat i Salut Laboral reflectits a la Política de gestió integrada es consulten als representants dels treballadors i treballadores.

Sistemes de gestió

Aigües de Barcelona desenvolupa la seva activitat en un entorn exigent, en què l'excel·lència operativa, el compliment normatiu i la confiança dels grups de relació són elements clau. En aquest context, l'organització ha consolidat un **Sistema de Gestió Integrada** que articula en un marc únic els diferents sistemes certificats, basats en la planificació, el control i la millora contínua.

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. Assegura el compliment legal aplicable i reforça l'alineament entre l'estratègia corporativa i els compromisos ambientals, socials i de governança. Alhora, contribueix a optimitzar recursos, millorar l'eficiència dels processos i consolida una cultura orientada a la qualitat, la seguretat i la sostenibilitat.

L'abast del sistema cobreix els àmbits que incideixen directament en la qualitat del servei i de l'aigua subministrada, la seguretat i salut de les persones treballadores, la protecció del medi ambient, la seguretat de la informació i la continuïtat del servei.

Iniciat l'any 1996 i ampliat progressivament, el Sistema de Gestió Integrada incorpora els principals estàndards internacionals en matèria de qualitat, medi ambient, energia, seguretat i salut laboral, risc sanitari de l'aigua, continuïtat de negoci, seguretat de la informació, accessibilitat i responsabilitat social, entre d'altres. Aquest marc certifica la solidesa del model operatiu i la seva actualització permanent d'acord amb l'evolució normativa i sectorial.



Sistema d'auditories internes i externes

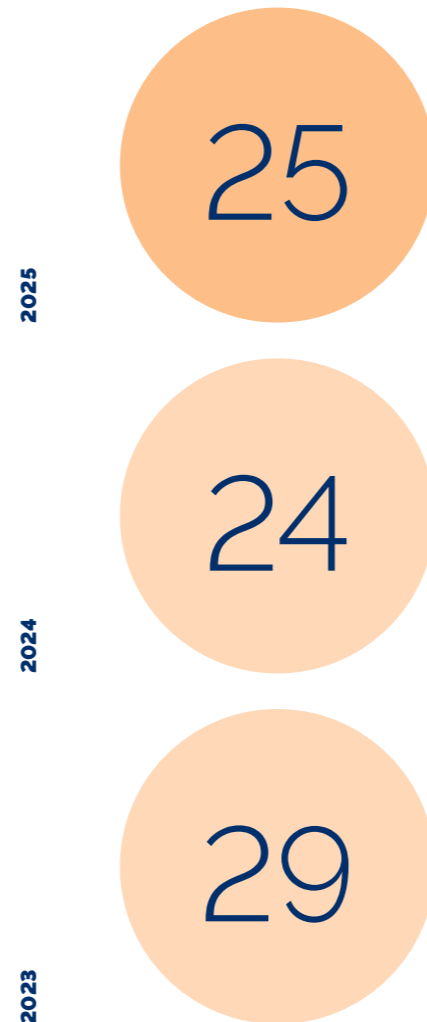
El sistema d'auditories constitueix un **instrument essencial de governança** del Sistema de Gestió Integrada. Mitjançant un procés sistemàtic, independent i documentat, permet verificar la conformitat dels sistemes implantats, avaluar-ne l'eficàcia i reforçar la integritat dels processos, contribuint així a una presa de decisions fonamentada en les dades.

Les auditories internes i externes es planifiquen anualment i es duen a terme amb una periodicitat regular, assegurant la revisió progressiva de tots els centres i activitats. L'organització disposa d'un equip d'auditors interns qualificats, amb el coneixement tècnic i l'experiència necessaris per garantir el rigor de les avaluacions.

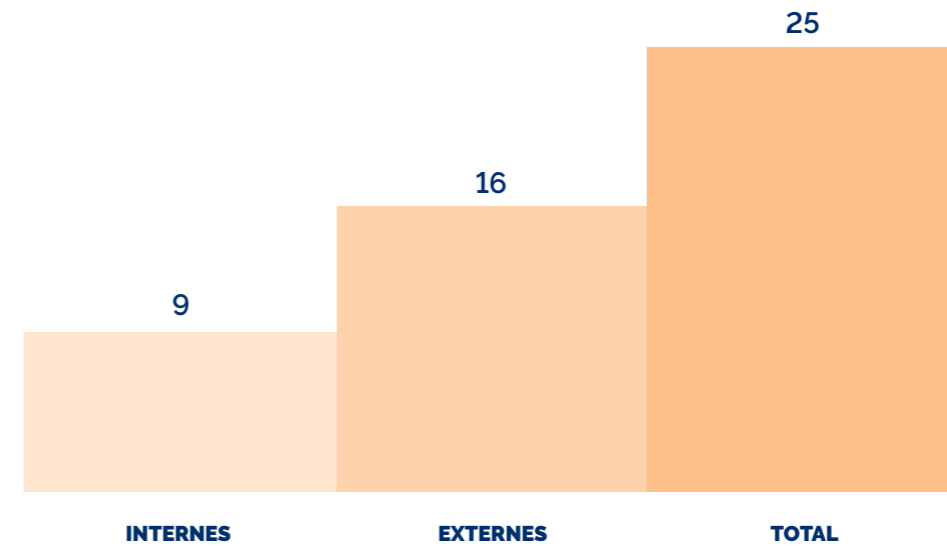
Les desviacions identificades es gestionen de manera individualitzada, mitjançant la definició de correccions i accions correctives orientades a evitar-ne la recurrència i a consolidar la **millora continua** del sistema.

Durant el 2025 s'han dut a terme **25 processos d'auditoria** (9 interns i 16 externs) de seguiment i renovació, tots ells superats satisfactòriament. Alguns d'aquests processos s'han realitzat de manera integrada, reforçant la coherència del model de gestió.

Auditories realitzades



Auditories realitzades el 2025



04



Cal destacar, així mateix, l'obtenció de la **declaració de conformitat de la petjada de carboni de producte segons la norma ISO 14067-1 per a l'aigua potable, l'aigua depurada i l'aigua regenerada**, fet que reforça el compromís de la companyia amb la transparència ambiental i la descarbonització.

Eines de gestió

El **Sistema de Gestió Integrada** es recolza en un conjunt d'eines corporatives que garanteixen la planificació, el seguiment, el control normatiu i la millora continua dels processos.

Les principals eines de gestió són:

MIDENET

Eina de seguiment estratègic que permet gestionar de manera integral els plans de gestió, objectius, indicadors i projectes de la companyia. Facilita l'alineament entre l'estratègia corporativa i l'execució operativa, assegurant el control i l'avaluació dels resultats.

SALEM

Servei de gestió de requisits legals i reglamentaris que identifica, actualitza i avalua la normativa aplicable a les activitats de l'organització. Permet garantir el compliment normatiu i disposar d'informació permanentment actualitzada.

NEODOC

Gestor documental del Sistema de Gestió Integrada, que assegura el control de la informació documentada mitjançant processos d'elaboració, revisió, aprovació, distribució i accés traçables. Durant el 2025 s'ha continuat treballant en la seva millora funcional i actualització.

PRODITY

Eina per a la gestió de no conformitats, accions correctives i oportunitats de millora. Permet registrar i fer seguiment de les incidències derivades de l'operativa diària, auditories, avaluacions de riscos, aspectes ambientals o gestió del canvi, reforçant la integritat dels processos.

En el marc del **Sistema de Gestió Integrada**, Aigües de Barcelona estableix **objectius per a les diferents funcions i nivells de l'organització**, d'acord amb el model **SMART** (específics, mesurables, assolibles, rellevants i temporals). Aquests objectius orienten la millora continua en els àmbits de qualitat, medi ambient, seguretat i salut laboral i risc industrial.



Durant el 2025, les **principals línies d'actuació** han estat:

Revisió i sistematització de la gestió d'esdeveniments ambientals i industrials, amb l'objectiu d'estandarditzar criteris, reforçar l'eficiència, identificar patrons recurrents i millorar la reportabilitat dels incidents.

Actualització de la metodologia de gestió de residus, inclosos els residus ADR, per garantir un procés homogeni, documentat i comprensible per a totes les àrees.

Enfortiment del seguiment de les no conformitats, impulsant l'anàlisi de causes arrel i el compliment dels terminis per assegurar l'eficàcia del sistema.

Millora de la gestió documental i de les eines informàtiques, amb l'objectiu d'augmentar la fiabilitat i disponibilitat de les dades, la traçabilitat de la informació i el suport a una presa de decisions basada en informació documentada.

Reforç de la preparació davant emergències, mitjançant la revisió de documentació específica, la realització de simulacres i la coordinació amb serveis externs, per garantir una resposta eficaç i controlada.

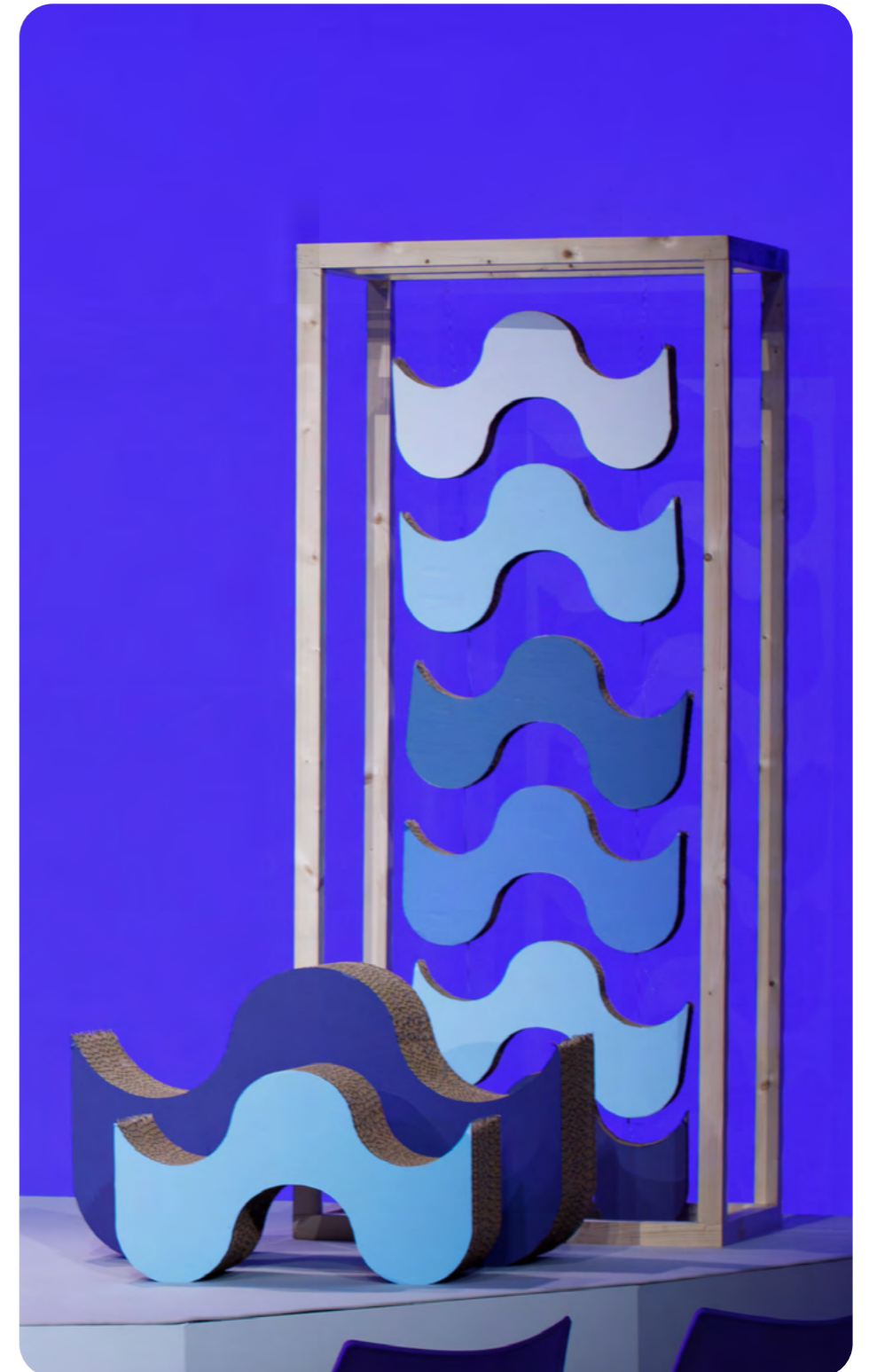
L'assegurament de la competència adequada de les persones treballadores amb impacte en els sistemes de gestió, en funció dels nivells de responsabilitat.



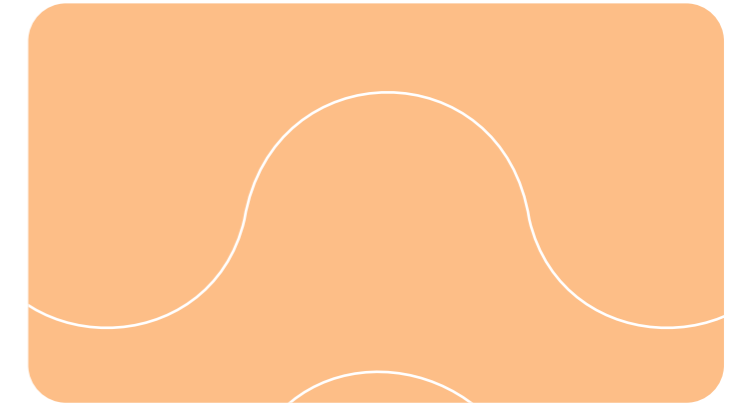
En matèria de **seguretat i salut laboral**, s'ha consolidat el compromís preventiu de l'organització a través de:

- La realització de visites de seguretat amb enfocament de diàleg obert amb persones treballadores i col·laboradores.
- La implantació dels estàndards de gestió de treballs d'alt risc i de les Regles que salven vides.
- La millora de dispositius de seguretat en processos productius, com l'alarma d'immobilitat.
- El reforç de la coordinació amb proveïdors externs en matèria preventiva, a través de l'elaboració de guies didàctiques.

Aquestes actuacions consoliden un **model operatiu orientat a l'anticipació, la prevenció i la millora contínua**, alineat amb els compromisos ambientals, socials i de governança de la companyia.



Gestió
responsable
dels riscos i
ciberseguretat





Javier Montoya.
Director de
Ciberseguretat,
Continuitat i
Riscos

//**Enfocament estratègic i ètic de la gestió de riscos**

La gestió responsable de riscos a Aigües de Barcelona s'estableix com un pilar estratègic fonamental. Aquest enfocament va més enllà de la mera identificació, avaluació i mitigació d'incerteses; integra criteris ètics i de sostenibilitat en la presa de decisions. L'objectiu central no és només evitar impactes financers, reputacionals o de servei, sinó també assegurar l'estricta compliment legal, així com la protecció dels drets humans i del medi ambient.

Traçabilitat i mitigació: el procés intern

El procés de gestió de riscos de la companyia es caracteritza per la seva traçabilitat integral. Això permet documentar detalladament cada risc, incloent-hi la seva caracterització i ponderació. Així mateix, es documenta com els controls interns implementats aconseguen reduir significativament l'impacte o la probabilitat dels riscos, minimitzant els seus valors residuals. Els riscos que superen l'apetència de risc de la companyia tenen associats plans de mitigació, els quals estan directament vinculats als plans de necessitats d'Aigües de Barcelona. D'aquesta manera, cada risc significatiu impulsa un pla d'acció, i, d'altra banda, cada projecte té associat el risc que contribueix a mitigar.

04**Desafiament: cultura de consciència i visió holística**

El meu principal objectiu és fomentar una consciència transversal sobre la necessitat d'analitzar, ponderar i proposar solucions als riscos. En una organització complexa com Aigües de Barcelona, la comprensió completa i detallada de les amenaces no pot residir en un únic punt; exigeix un esforç col·lectiu, multidisciplinari i holístic. El desafiament resideix a convertir aquesta filosofia en una pràctica diària, integrant-la en el racional de cada decisió.

//

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

El model posa el focus en una **mitigació eficient, integral i transversal**, amb la finalitat que la gestió del risc esdevingui un pilar estructural de la cultura de l'organització, facilitant la presa de decisions i donant suport a la planificació estratègica. Aquesta aproximació permet gestionar la incertesa i establir estratègies globals orientades a reforçar la resiliència empresarial.

La gestió dels riscos es desenvolupa considerant la **norma ISO 31000 de gestió de riscos com a marc de treball per a la identificació, anàlisi, tractament, mesurament de l'eficàcia, seguiment i report**, i incorpora també els riscos específics de continuïtat a partir del procés d'anàlisi d'impacte en el negoci (BIA).

La Direcció de Ciberseguretat, Continuitat i Riscos actua com a suport tècnic dels responsables i avaluadors dels processos, garantint la coherència metodològica i l'acompanyament en totes les fases de l'apreciació del risc. El procés es recolza en l'eina corporativa **Archer**, que assegura la traçabilitat i el seguiment estructurat de la informació.

El model contempla dos nivells d'avaluació:

NIVELL 1:

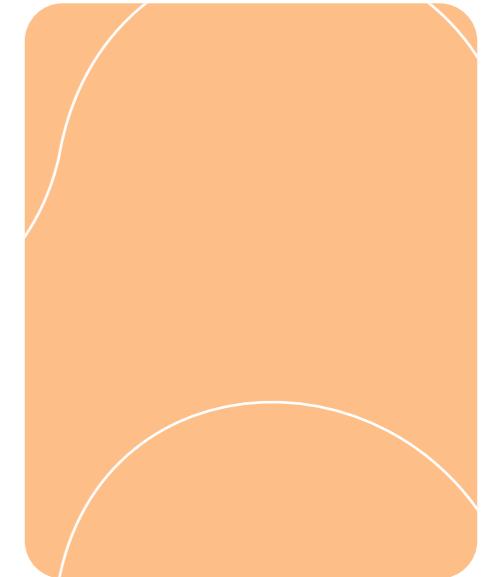
Avaluació per procés de negoci, que permet analitzar el risc de manera desglossada en cada àmbit de gestió.

NIVELL 2:

Avaluació global a nivell estratègic, que consolida els riscos més rellevants en el mapa de riscos corporatiu..

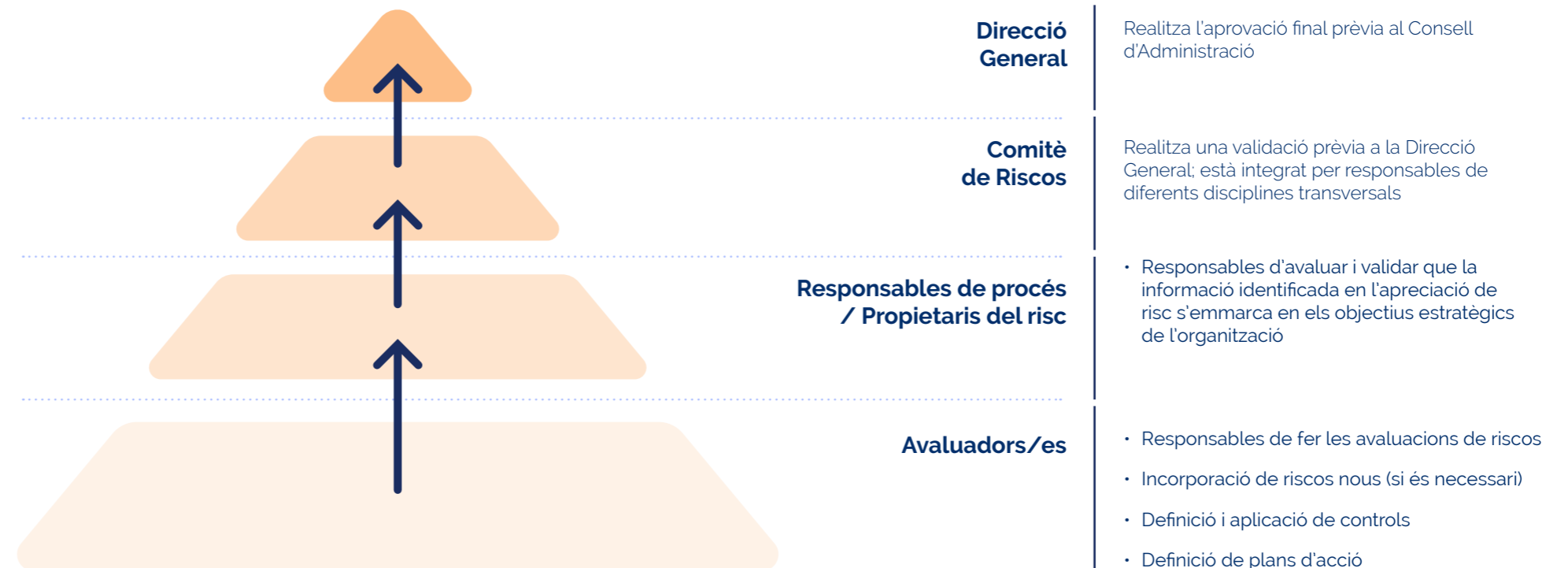
L'avaluació es realitza amb caràcter periòdic, almenys una vegada l'any, o sempre que es produeixen canvis significatius a l'organització. Durant aquest procés es fa un seguiment continu de l'estat dels riscos d'acord amb els resultats obtinguts i els plans de gestió definits.

En el procés d'anàlisi del risc hi intervenen els rols següents:



04

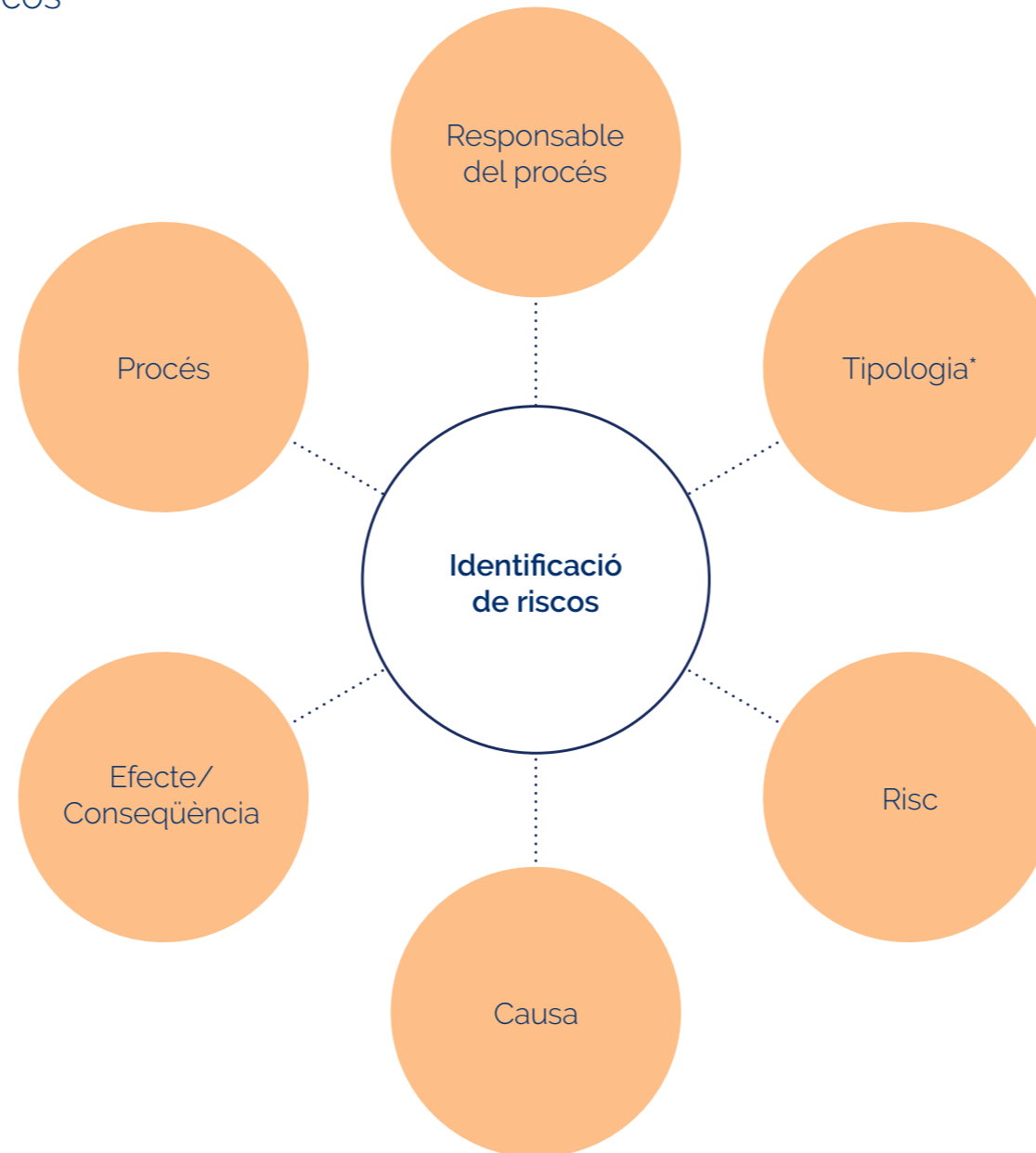
Rols en el procés d'anàlisi del risc



El mapa de riscos és presentat a la Direcció General per a la seva aprovació i, posteriorment, a la Comissió de Recursos Hidràulics, Sostenibilitat i Innovació i al Consell d'Administració per a la seva validació definitiva.

Aigües de Barcelona aplica en tot moment el **principi de precaució** en la gestió dels riscos potencials que puguin afectar les persones o el medi ambient.

Mapa de riscos



La identificació del risc té per objectiu trobar, reconèixer i descriure els riscos que poden ajudar l'organització a assolir els seus objectius o impedir-l'hi. Aquesta identificació es basa en l'anàlisi de causes, esdeveniments, amenaces, oportunitats i possibles canvis de context.

Cada risc identificat incorpora el procés afectat, el responsable, la tipologia (operacional, compliment, reputacional, etc.), la descripció de l'esdeveniment, les causes associades i els efectes o conseqüències potencials.

Els riscos s'avaluen segons els eixos següents:

Legal/regulatori

Reputacional

Financer

Mediambiental

Servei

Persones

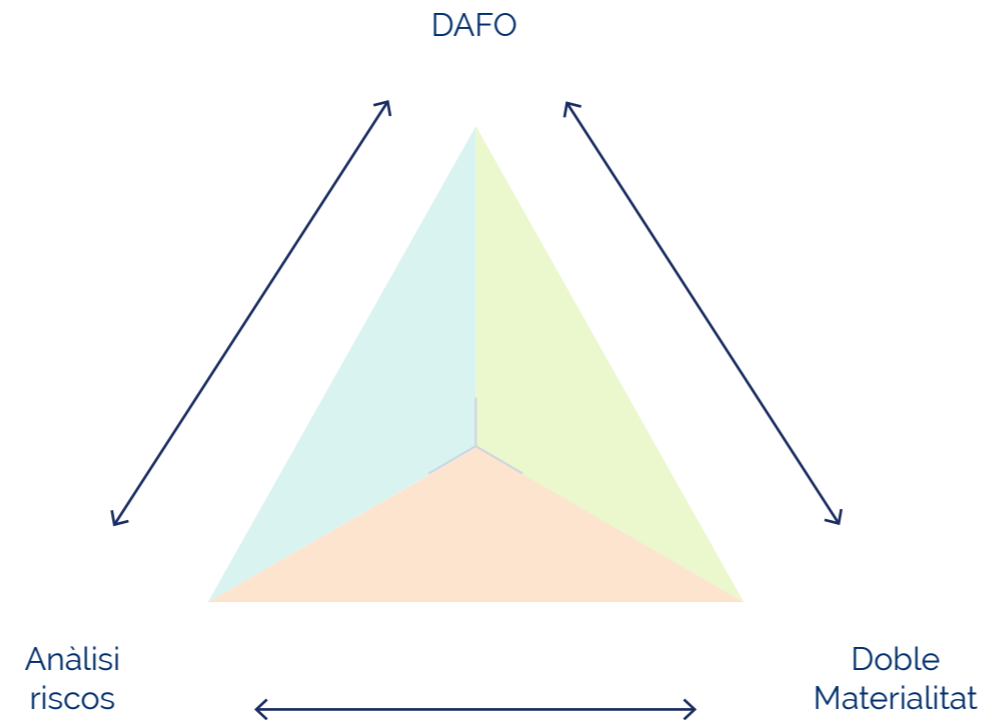
04

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

Per a cada risc es determina el **risc inherent** i el **risc residual**, valorant l'efectivitat dels controls o contramesures existents. Addicionalment, es calcula de manera teòrica el risc futur derivat de l'aplicació dels plans de mitigació.

Des del 2023, tots els riscos disposen de traçabilitat segons criteris **ASG (Ambiental, Social i de Governança)**.

Aquesta anàlisi s'alimenta i es retroalimenta de manera bidireccional amb la **dobla materialitat** i amb l'anàlisi **DAFO**, aportant una visió més completa i estratègica de la gestió del risc.



Els resultats del risc residual es comparen amb l'**apetència al risc** definida pel Comitè de Direcció. Aquells riscos que superen el llindar establert requereixen la definició de plans específics de tractament.

Les estratègies de tractament poden consistir a:

- Evitar o eliminar el risc.
- Transferir-lo a un tercer.
- Mitigar-ne la probabilitat o l'impacte.
- Acceptar-lo o augmentar-lo si es vincula a una oportunitat.

El procés integra de manera transversal els riscos identificats en els diferents sistemes de gestió certificats (ISO 22000, ISO 22301, ISO 45001, ISO 14001, ISO 27001, entre d'altres), garantint una visió agregada i coherent.

04



Resiliència operativa

La **gestió de la continuïtat** a Aigües de Barcelona es basa en una aproximació proactiva davant possibles contingències, amb l'objectiu de garantir la continuïtat dels processos crítics i protegir l'operació i la reputació de la companyia.

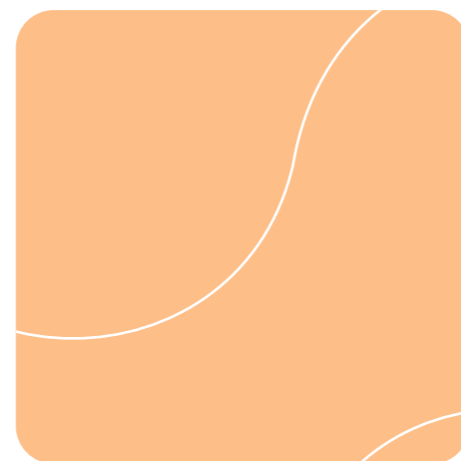
El sistema parteix d'una **anàlisi d'impacte en el negoci (BIA)**, que identifica els processos i actius essencials —infraestructures, sistemes, edificis i persones treballadores, etc—, la indisponibilitat dels quals podria generar una disrupció significativa. A partir d'aquesta anàlisi es determinen les **magnituds de continuïtat** (temps màxim d'interrupció tolerable, temps de recuperació i nivell mínim de servei acceptable), que orienten la definició dels plans corresponents.

Sobre aquests actius es realitza una **avaluació de riscos (AR)** en què el factor determinant és l'impacte de la disrupció, per sobre de la probabilitat de l'amenaça. Aquest enfocament permet prioritzar els riscos amb major afectació potencial i establir mesures específiques de control o plans de continuïtat addicionals quan el nivell residual no és acceptable.

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.

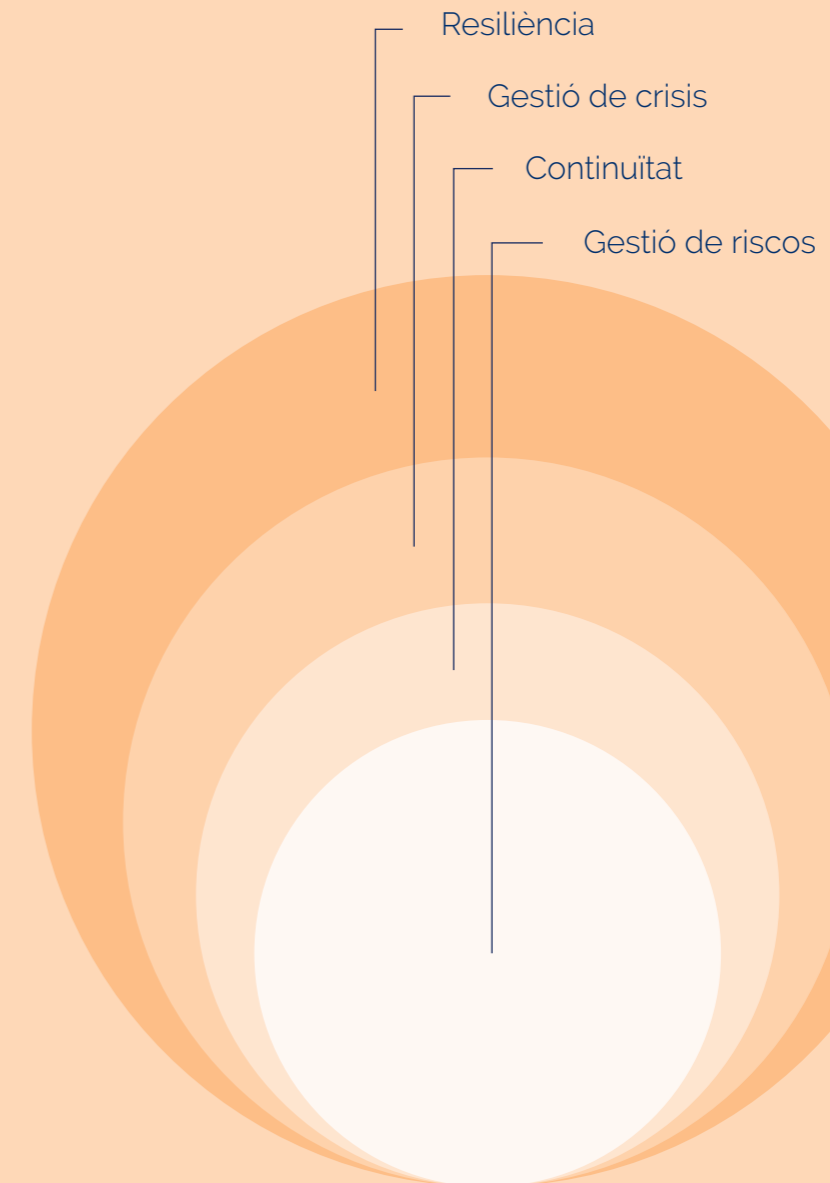
El sistema inclou proves anuals i exercicis de simulació que permeten validar l'eficàcia dels plans i reforçar la capacitat de resposta mitjançant l'activació del **Pla de gestió d'incidents i emergències (PGIE)**.

Aigües de Barcelona manté la certificació conforme a la **norma ISO 22301 de gestió de continuïtat** en els àmbits de Transport, Producció, Distribució, Ecofactories i Atenció al client, amb un abast que cobreix tot el cicle integral de l'aigua i els processos crítics de la companyia.



Durant el 2025 s'ha continuat reforçant la **integració transversal de la gestió de riscos**, la **consolidació de l'abast del sistema** i el **mesurament de la resiliència operativa**.

Resiliència operativa



Ciberseguretat

El 2025 s'ha mantingut l'increment global dels **ciberatacs**, amb més volum i major sofisticació. L'ampliació de les superfícies d'atac i la professionalització dels grups criminals han consolidat el **ransomware** com una de les principals amenaces, amb previsió de continuïtat.

En aquest context, les amenaces més rellevants són:

- **Ransomware i extorsió:** segrest d'informació amb posterior publicació per pressionar econòmicament l'organització.
- **Robatori o manipulació d'informació confidencial:** accés indegut a dades financeres, tècniques o personals.
- **Malware destructiu o disruptiu:** virus que poden danyar sistemes, inutilitzar equips o interrompre operacions.
- **Suplantació d'identitat i frau:** enganys dirigits amb impacte econòmic o reputacional.



El sector de l'aigua està considerat **infraestructura crítica**, fet que incrementa l'exposició tant a riscos cibernètics com físics. Les directives europees **NIS2 i CER** reforcen aquest marc de protecció, amb transposició prevista a l'Estat durant el 2026.

SEGMENTACIÓ AVANÇADA DE XARXES

Ampliació dels dispositius de control del tràfic i creació d'entorns aïllats per limitar la propagació d'atacs.

MILLORA DE LA MONITORITZACIÓ

Increment de la supervisió contínua dels sistemes per anticipar incidents.

Aigües de Barcelona manté la certificació conforme al **nivell mig de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)**, aplicable als sistemes que donen suport al cicle integral de l'aigua i als processos associats.

Davant aquest escenari, el 2025 Aigües de Barcelona ha reforçat les seves capacitats de prevenció, detecció i resposta mitjançant les actuacions següents:

BASTIONAT D'EQUIPS INFORMÀTICS

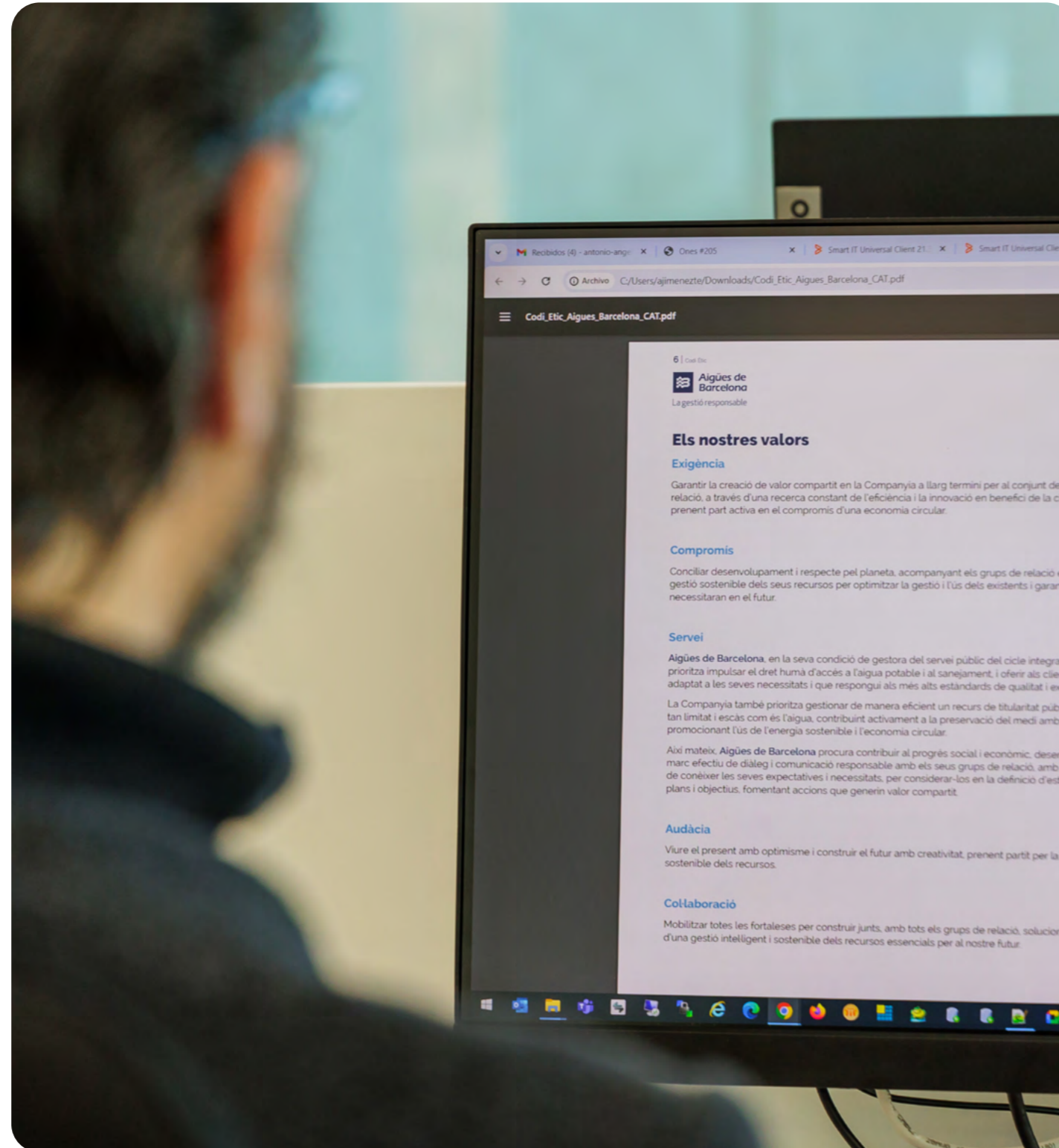
Reforç de les configuracions de seguretat per detectar i bloquejar amenaces.

CONSCIENCIACIÓ DE LES PERSONES TREBALLADORES

Enviament periòdic de comunicacions internes per reforçar la cultura preventiva.

En l'àmbit de la **seguretat física**, s'ha reforçat la vigilància, els sistemes de control i la videovigilància amb analítica avançada per millorar la detecció d'intrusions en instal·lacions crítiques.

Ètica i transparència empresarial



La **governança ètica** constitueix un dels fonaments del model de gestió d'Aigües de Barcelona. La integritat, el compliment normatiu i la responsabilitat corporativa no són únicament principis declaratius, sinó criteris operatius que orienten la presa de decisions i estructuraren el funcionament de l'organització en tots els seus àmbits d'activitat.

04



Més enllà del compliment estricte de la legislació aplicable, **l'organització adopta compromisos que anticipen possibles riscos d'incompliment i reforcen la seva capacitat preventiva.** Aquest marc ètic s'articula a través d'una estructura formal que integra instruments normatius, òrgans de supervisió i mecanismes de control.

El **sistema de compliment d'Aigües de Barcelona** es fonamenta en els elements següents:

Codi ètic

Que recull els valors, principis i pautes de comportament que han de guiar l'actuació de totes les persones treballadores, així com el respecte als drets humans. La seva darrera actualització va ser aprovada pel Consell d'Administració el maig del 2024.

Codi de conducta anticorrupció

que estableix el compromís inequívoc de tolerància zero davant qualsevol forma de corrupció o pràctiques assimilables. Aquest document es desplega de manera coherent amb la resta de polítiques i procediments interns de la companyia, reforçant un marc integral de control.

Compliance officer

figura designada pel Consell d'Administració l'any 2016 i renovada successivament per períodes biennals. Aquesta funció, amb dependència directa de la Direcció General, vetlla per prevenir i minimitzar conductes contràries a l'ètica, així com riscos penals i incompliments normatius.

Model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals

que defineix el marc d'actuació per a la identificació, l'avaluació i el control efectiu dels riscos penals. El model es basa en tres principis:

1. Prevenir la possible comissió d'actes il·lícits.
2. Garantir l'actuació conforme a la legislació vigent i la normativa interna.
3. Consolidar una cultura preventiva basada en el principi de tolerància zero, amb independència del nivell jeràrquic.

Millora contínua del marc ètic

Aigües de Barcelona revisa periòdicament el seu model de prevenció amb l'objectiu d'assegurar-ne l'**adequació i eficàcia.**

L'any 2024 es va dur a terme una actualització completa del mapa de riscos penals, amb la reavaluació dels riscos identificats i la revisió dels controls associats.

Durant el 2025:

- No s'han identificat variacions en els riscos existents.
- S'han incorporat tres nous controls.
- S'ha realitzat la validació anual de la totalitat dels controls implantats, amb registre a l'eina corporativa INNOVA.

Des del 2021, la figura de *compliance officer* / delegada de protecció de dades (DPO) forma part del Comitè de riscos generals, fet que assegura la incorporació de la perspectiva penal en l'anàlisi transversal dels riscos corporatius.

En paral·lel, la companyia disposa d'un **Protocol de diligència deguda amb clients, socis de negoci i subcontractistes rellevants**, actualitzat el 2024. Aquest protocol estableix les verificacions prèvies a la formalització de nous contractes o projectes amb tercers, amb especial atenció al compliment de la normativa aplicable i, en particular, a les disposicions en matèria de lluita contra la corrupció.

Aquest procés inclou l'actualització de polítiques i procediments, la revisió del mapa de riscos penals i la validació dels controls establerts

Formació i sensibilització en ètica i compliment normatiu

La consolidació d'una cultura ètica requereix una tasca continuada de 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 de totes les persones treballadores la documentació que configura el seu marc ètic, en concret el Codi ètic, Codi de conducta anticorrupció, Model de prevenció de riscos penals i les polítiques i procediments degudament actualitzats.

Accions de formació

Durant el 2025 s'han impulsat diverses iniciatives formatives en matèria d'ètica i compliment, adreçades tant al conjunt de la plantilla com a perfils directius i de comandament. Entre les principals actuacions destaquen:

- Formació sobre el Pla de mesures antifrau vinculat al PERTE, en format *webinar* intern, impartida pel *compliance officer*.
- Sessions específiques per a mànagers i directius en matèria de responsabilitat mercantil i penal, dret de la competència i gestió de conflictes d'interès.
- Formació general en *compliance* (conflictes d'interès, anticompetència i prevenció de la corrupció) en format *online*.
- Participació del *compliance officer* en jornades especialitzades del sector per mantenir actualitzat el coneixement normatiu i compartir bones pràctiques.



Difusió i comunicació interna

Al llarg de l'any s'han realitzat vuit comunicacions internes en matèria d'ètica i compliment, amb continguts orientats a reforçar la prevenció i la transparència. Entre d'altres, s'han abordat:

- El qüestionari anual de conflictes d'interès.
- La guia d'actuació d'acord amb el Codi de conducta anticorrupció.
- El recordatori de la disponibilitat del canal ètic.
- L'actualització del Codi ètic i del procediment de diligència deguda.
- La difusió de la revisió del mapa de riscos penals als òrgans de direcció i control.
- Recomanacions específiques sobre la gestió de regals.
- Recordatori dels principis del Codi ètic amb motiu del Dia del *Compliance Officer*.

04

Ètica

Disposem d'un **canal ètic** que constitueix el mecanisme de comunicació formal 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: **celeritat, confidencialitat, presumpció d'innocència, objectivitat i respecte dels drets fonamentals.**

L'any 2023 el canal ètic es va adaptar als requeriments de la Llei 2/2023, de protecció de les persones informants, que transposa la Directiva (UE) 2019/1937. En aquest marc, es va implantar una nova plataforma que permet la presentació de comunicacions anònimes, garantint la protecció de la persona informant. Aquesta eina s'ha difós a través dels canals interns de comunicació i es troba disponible també al web corporatiu, assegurant l'accessibilitat tant interna com externa.

Per a la gestió del sistema intern d'informació, el Consell d'Administració va designar el *compliance officer* com a responsable del sistema i va aprovar la Política del sistema intern d'informació i el Procediment per al tractament de les comunicacions rebudes.



Comunicacions rebudes

Durant l'exercici 2025 s'han rebut **30 comunicacions** a través del **canal ètic**, que han estat gestionades d'acord amb el procediment establert. La major part corresponen a **consultes relatives a la política d'invitacions, regals i atencions (12)** i a **conflictes d'interès (4)**, fet que evidencia l'ús del canal com a eina preventiva i d'assessorament. Així mateix, s'han registrat **vuit comunicacions vinculades a possibles incidències o situacions susceptibles d'anàlisi i sis comunicacions de caràcter divers**, principalment formulades per clients.

De les comunicacions relatives a possibles incidències, dues es trobaven dins l'àmbit competencial del canal —atès que les comunicacions estrictament vinculades al servei de clients disposen del seu propi circuit específic—. Ambdues han estat analitzades, una per part del **compliance officer** i una altra a través de la figura de **conseller/ra d'assetjament**, sense que s'hi hagi identificat cap infracció.

Durant el 2025 **no s'ha registrat cap comunicació qualificada com a incompliment ètic***. Igualment, des de la posada en marxa del canal l'any 2017 i fins al 31 de desembre del 2025, **no s'ha rebut cap comunicació identificada com a incompliment específic atribuïble a Aigües de Barcelona.**

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

(*) S'inclouen els possibles incompliments derivats de conflictes d'interès.

L'evolució de les dades posa de manifest la consolidació del canal com a **mecanisme estable de consulta, assessorament i prevenció**, integrat en la cultura de compliment de la companyia.

Durant el 2025 el **100% de les persones treballadores de nou ingrés** han rebut la documentació d'ètica i compliment mitjançant el pack de benvinguda, reforçant així la integració dels principis ètics des del moment d'incorporació a l'organització.

Transparència



Consuelo Madrid.
Responsable Jurídica i de Transparència

”

A Aigües de Barcelona estem compromesos amb la transparència; està en el nostre ADN i amb visió 360°. La companyia ha assumit la transparència empresarial com un valor fonamental que ajuda a continuar enfortint la confiança amb els nostres grups de relació, en la línia de millora contínua, practicant l'escolta activa transformadora i la retroalimentació, i actuant amb autenticitat i coherència. I tot això amb la finalitat de contribuir al compliment del propòsit i els valors de la companyia, així com a la consecució dels ODS.

El Consell d'Administració va aprovar el 2022 la Política de transparència, i el 2024 el Comitè Executiu va aprovar una Guia d'implementació i seguiment en matèria de transparència, així com la constitució d'un Comitè transversal intern de transparència.

Considero que transparència i diàleg conformen l'ecosistema de confiança per enfortir aliances entre el sector privat, el públic i la societat civil, i amb tots els grups de relació.

No ens quedem en la teoria, sinó que avancem cap a la pràctica amb proactivitat, concretant accions que generen impactes positius i de valor. Entre aquests destaquen el reforç de la confiança i la credibilitat, un major compromís de les persones treballadores, la prevenció de riscos i de la corrupció, i una millora en la presa de decisions. Treballem perquè, en matèria de transparència, els intangibles esdevinguin tangibles, mitjançant indicadors que permetin avaluar els avenços i els impactes.



04

Del nostre compromís en transparència en destacaria: la transversalitat, que ens implica a totes les persones treballadores de la companyia; la veracitat i la claredat; la coherència interna i externa; l'establiment de plans d'acció, seguiment i mesurament; i, alhora, l'equilibri entre ser diàfans amb els nostres grups de relació i salvaguardar i protegir la informació confidencial i sensible de la companyia, que s'ha de protegir i és un actiu essencial per a aquesta. La transparència no és només el que expliquem i mostrem, sinó també com interactuem.

Del 2025 destacaria que, en el si del Comitè transversal intern de transparència, hem aconseguit elaborar i aprovar un pla d'acció en què es concreten accions amb els diferents grups de relació. Així mateix, hem llançat una enquesta entre les persones treballadores per conèixer la seva percepció sobre la transparència a la companyia.

”

Aigües de Barcelona impulsa una **cultura de transparència** integrada en el seu model de governança i en la relació amb els grups de relació. La companyia aplica la normativa vigent que li és d'aplicació i, de manera voluntària, amplia la informació publicada mitjançant el **Portal de Transparència** i les diferents memòries corporatives —Innovació, Sostenibilitat, Explotació, entre d'altres— que s'elaboren anualment.

La transparència constitueix una **eina fonamental per generar confiança en els nostres grups de relació**, i una peça clau en el retiment de comptes. En aquest marc, la Comissió d'Ètica, Compliment i Govern Corporatiu del Consell d'Administració fa seguiment periòdic del Pla d'acció en matèria de transparència i de les seves línies d'implementació, i informa dels aspectes més rellevants al conjunt del Consell.

L'any 2025 ha estat especialment rellevant en el desplegament de la **Guia d'implementació i seguiment de la Política de transparència**, aprovada pel Consell d'Administració el 2022 i validada pel Comitè Executiu l'abril del 2024. En aquest context, es va constituir un **Comitè intern transversal**, integrat per deu membres de diferents àmbits funcionals, amb l'objectiu de coordinar i impulsar les actuacions associades.

Durant l'exercici 2025, aquest Comitè ha treballat en l'elaboració d'un **Pla d'acció**, aprovat el mes de març i presentat al Comitè Executiu, que estructura i prioritza les iniciatives en matèria de transparència.

El Pla d'acció 2025 concreta les línies següents:

- **Priorització estratègica de les iniciatives**, focalitzant els esforços en aquelles actuacions amb major impacte en la generació de confiança.
- **Impuls d'enfocaments innovadors i reforç de l'escolta activa** als grups de relació, per adaptar continguts i canals a les seves necessitats i expectatives.
- **Definició d'iniciatives amb responsables i indicadors associats**, garantint la traçabilitat i el seguiment de les actuacions.
- **Adequació dels canals segons cada grup de relació** —persones treballadores, clients, proveïdors, accionistes, regulador i públic en general—, assegurant una comunicació clara i accessible.
- **Impuls transversal des dels diferents àmbits funcionals**, promovent la implicació de totes les persones treballadores com a element clau per consolidar la cultura de transparència.



Aquest treball intern ha permès, alhora, **identificar diversos reptes estratègics que orienten l'evolució futura del model de transparència:**

Explicar de manera més clara, estructurada i comprensible l'activitat de la companyia i els criteris que orienten la presa de decisions.

04

Adaptar el relat corporatiu a un entorn regulatori i social cada vegada més exigent i canviant.

Tangibilitzar els compromisos mitjançant indicadors mesurables, que permetin avaluar l'evolució dels intangibles associats a la governança i la confiança.

Les actuacions implementades i les previstes per als propers exercicis s'alineen amb **la missió, els valors i l'estratègia** de la companyia, amb l'objectiu de reforçar la confiança dels grups de relació i garantir el compliment dels compromisos assumits. Paral·lelament, s'ha continuat treballant per enfortir la cultura interna de transparència i sensibilitzar les persones treballadores dels diferents àmbits funcionals sobre la seva importància en la generació de valor compartit.

Influència política i lobbying

En coherència amb el seu model de gestió basat en **l'ètica, la integritat i la responsabilitat social**, Aigües de Barcelona regula de manera expressa la seva actuació en matèria d'**influència política i representació d'interessos**, garantint que aquesta es desenvolupi amb ple respecte al marc normatiu i als principis de bona governança.



ESRS G1-3, G1-5

Aquest àmbit es troba regulat a través dels instruments interns següents:

CODI ÈTIC

Estableix els principis generals d'actuació que han de regir la relació de la companyia amb les institucions públiques i amb el seu entorn institucional, sobre la base de la integritat, la legalitat i la transparència.

PROCEDIMENT DE PARTICIPACIÓ EN ORGANITZACIONS PROFESSIONALS

Regula la presència de la companyia en entitats sectorials i associacions empresarials. 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.

CODI DE CONDUCTA ANTICORRUPCIÓ

Prohibeix expressament qualsevol contribució, directa o indirecta, a partits polítics o a candidats en processos electorals d'àmbit nacional, autonòmic o local. Igualment, regula les activitats de representació d'interessos, que s'han de dur a terme d'acord amb l'ètica, la normativa vigent i evitant qualsevol risc de tràfic d'influències.

PROCEDIMENT DE PATROCINIS I MECENATGES

Determina que cap actuació de patrocini pot interpretar-se com una forma directa o indirecta de finançament electoral o polític.

PROCEDIMENT DE RELACIÓ AMB AUTORITATS I FUNCIONARIS PÚBLICS

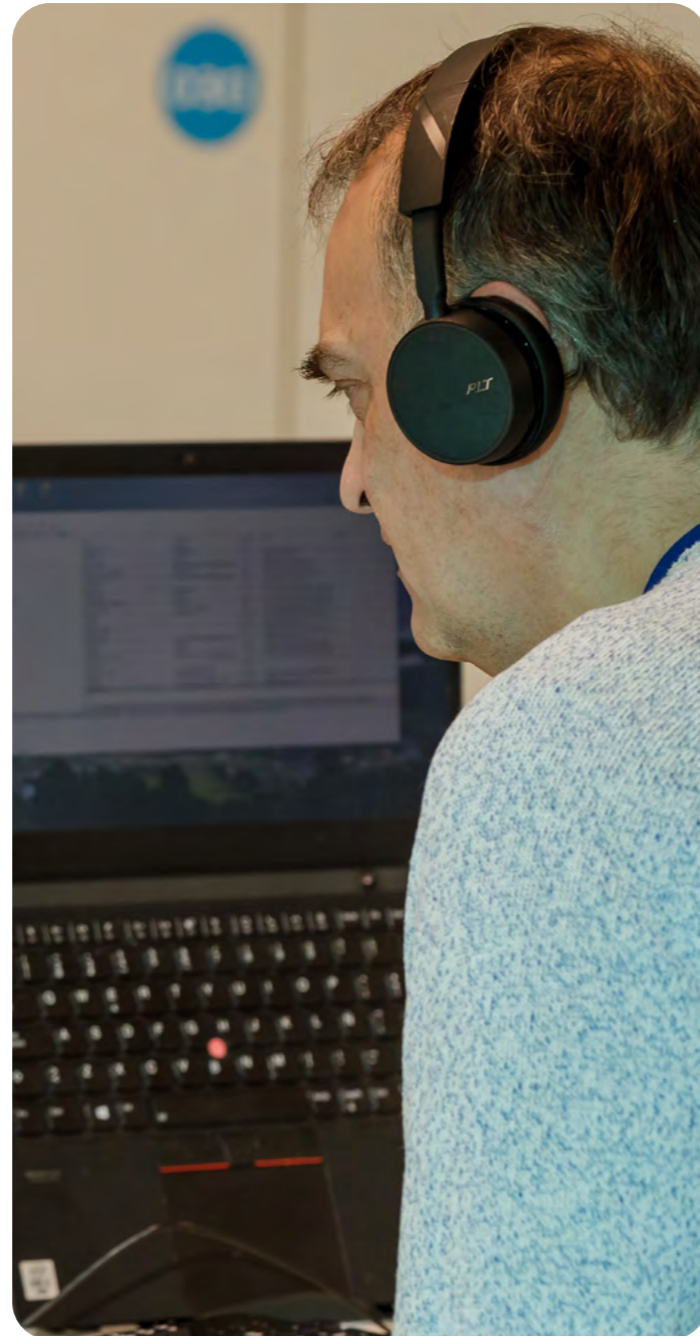
Estableix la prohibició d'exercir qualsevol influència indeguda amb la finalitat d'obtenir resolucions favorables als interessos de la companyia.

En l'exercici de la seva activitat i atesa la seva rellevància com a entitat gestora del **cicle integral de l'aigua a Catalunya**, Aigües de Barcelona participa en espais sectorials de representació empresarial vinculats al sector de l'aigua i als serveis públics.

En aquest marc, la companyia forma part de l'**Agrupació de Serveis d'Aigües de Catalunya (ASAC)**, on ostenta la **Presidència**, així com de l'**Associació Espanyola d'Entitats Gestores d'Abastament i Sanejament (DAQUAS)**, entitats que promouen el diàleg sectorial, l'intercanvi de coneixement i la millora contínua dels serveis vinculats al cicle integral de l'aigua.

Aigües de Barcelona i l'**ASAC** es troben inscrites en el **Registre de grups d'interès de la Generalitat de Catalunya**, d'acord amb la normativa aplicable, garantint així la **transparència** en les seves activitats de representació d'interessos.

La companyia no realitza aportacions econòmiques a partits polítics, ni participa en activitats de finançament electoral. Qualsevol actuació en l'àmbit institucional es desenvolupa amb criteris de **neutralitat política, traçabilitat, transparència i respecte estricte al marc regulador vigent**.



Protecció de dades de caràcter personal

La protecció de dades personals constitueix un element rellevant del model de compliment i governança d'Aigües de Barcelona, especialment en un entorn marcat per l'increment de les exigències reguladores i l'ús creixent de dades en els processos operatius i de relació amb els grups de relació.

Durant el 2025, **s'ha actualitzat el registre d'activitats de tractament, revisat l'anàlisi de riscos i coordinat els plans d'acció associats**. També s'han adaptat metodologies i processos interns als nous requeriments normatius i als criteris emesos per les autoritats de control.

La companyia disposa d'un **Comitè LOPD** integrat per professionals de diferents direccions, que es reuneix periòdicament per fer seguiment dels aspectes vinculats a la protecció de dades personals.

Així mateix, **es manté actiu el canal intern i extern dpo@aiguesdebarcelona.cat** per atendre consultes i peticions relacionades amb aquesta matèria, i es continua assessorant les diferents àrees de la companyia en aquells projectes que impliquen tractament de dades personals.

Durant l'exercici també **s'ha gestionat un expedient sancionador de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT)**, relacionat amb un incompliment del principi de confidencialitat de les dades, que ha comportat una sanció de 6.000 euros. Igualment, s'han gestionat les violacions de dades personals notificades, amb l'aplicació de les mesures correctives corresponents.

En l'àmbit de la sensibilització i la formació, **s'han realitzat 10 comunicacions internes** adreçades a les persones treballadores sobre aspectes com els terminis de conservació de dades, la comunicació de violacions de seguretat o la gestió dels drets de protecció de dades. Paral·lelament, **l'equip DPO ha reforçat la seva formació especialitzada** en àmbits vinculats a la intel·ligència artificial, els drets fonamentals, els criteris sancionadors i el nou marc regulador europeu en matèria de dades.

Escolta activa



En un entorn caracteritzat per la complexitat creixent dels reptes ambientals, socials i de governança, el diàleg amb els grups de relació esdevé un element estructural de la gestió d'Aigües de Barcelona. La transició ecològica, l'emergència climàtica, la protecció dels drets humans o la sostenibilitat de la cadena de valor requereixen **respostes compartides i processos de decisió informats per l'escolta activa.**

04

En paral·lel, la ciutadania i la resta de grups de relació disposen de més informació i exerceixen una demanda creixent de transparència, responsabilitat i coherència en l'actuació de les organitzacions. Aquest context reforça la necessitat d'establir **espais estables de relació** que permetin contrastar expectatives, anticipar riscos i identificar oportunitats de millora.

Per Aigües de Barcelona, el diàleg no és únicament una eina de **generació de valor compartit**, sinó un **mecanisme estratègic per integrar els aprenentatges** derivats de l'escolta en la presa de decisions, en la planificació operativa i en la gestió dels riscos.

La **cocreació amb els grups de relació** contribueix a reforçar la **resiliència** de la companyia i del territori.



Governança de l'estratègia de diàleg

04

L'estratègia de diàleg es gestiona a través de l'**Observatori de diàleg**, un òrgan intern de caràcter multidisciplinari integrat per responsables dels principals grups i subgrups de relació de la companyia. Aquest espai permet coordinar, sistematitzar i fer seguiment dels processos de relació, tant en el marc del diàleg continu com en projectes específics que sorgeixen de les converses mantingudes amb els diferents col·lectius.

La companyia disposa, a més, d'una eina pròpia de monitoratge que facilita la traçabilitat dels compromisos adquirits i l'avaluació dels resultats obtinguts.

Entre les funcions principals de l'Observatori destaquen:

- **Coordinació i seguiment dels processos de diàleg**, mitjançant sessions de treball, fòrums, grups focals i espais de cocreació, amb l'objectiu d'establir línies d'actuació compartides i minimitzar riscos.
- **Anàlisi de necessitats i expectatives** dels diferents grups de relació, assegurant que aquestes es considerin en el desplegament d'iniciatives i projectes.
- **Impuls de la millora contínua**, a través del monitoratge sistemàtic dels espais de diàleg i de la incorporació dels aprenentatges a la gestió del servei.

En el marc de l'evolució del model de relació i en coherència amb l'enfocament adoptat pel grup, l'Observatori analitza la incorporació del Planeta com a grup de relació. Aquesta reflexió s'alinea amb l'anàlisi de la cadena de valor d'Aigües de Barcelona i amb el procés de doble materialitat, reforçant una visió integrada dels impactes, riscos i dependències associats a l'activitat de la companyia.

Com articulem el diàleg?

CANALS DE COMUNICACIÓ OBERTS I ACCESSIBLES

La companyia posa a disposició dels grups de relació diversos canals d'atenció i interacció (telefònics, digitals i presencials) que faciliten la formulació de consultes, suggeriments o reclamacions. Aquests canals permeten una escolta continuada i asseguren una resposta estructurada i traçable.

REUNIONS I ESPAIS DE TROBADA

S'organitzen de manera periòdica reunions, jornades i sessions de treball amb els diferents grups de relació. Aquests espais afavoreixen el diàleg directe, la compartició d'informació rellevant sobre la gestió del servei i la recollida de retorn qualitatiu en temps real.

ENQUESTES I ANÀLISI DE DOBLE MATERIALITAT

Aigües de Barcelona realitza enquestes periòdiques per conèixer el grau de satisfacció i les percepcions dels seus grups de relació. Paral·lelament, l'exercici de doble materialitat permet identificar els impactes, riscos i oportunitats més rellevants des d'una doble perspectiva: la de la companyia cap a l'entorn i la de l'entorn cap a la companyia. Aquests instruments combinen informació quantitativa i qualitativa i orienten la presa de decisions estratègiques.

04

PARTICIPACIÓ EN FÒRUMS I GRUPS DE TREBALL SECTORIALS

La companyia impulsa i participa activament en fòrums de diàleg vinculats al sector de l'aigua, la sostenibilitat i la gestió responsable. Aquests espais permeten contrastar perspectives amb altres actors rellevants, compartir bones pràctiques i avançar en solucions col·laboratives davant reptes comuns.

XERRADES I ACCIONS DE SENSIBILITZACIÓ AL TERRITORI

Aigües de Barcelona organitza sessions informatives i divulgatives en universitats i entitats socials i ciutadanes, entre d'altres. Aquestes iniciatives contribueixen a fomentar el consum responsable d'aigua, a sensibilitzar sobre els impactes del canvi climàtic i a millorar la comprensió de la factura de l'aigua, reforçant així la cultura de transparència i corresponsabilitat.

RETIMENT DE COMPTES I TRANSPARÈNCIA

La publicació periòdica de la memòria de sostenibilitat i d'altres informes corporatius constitueix un instrument clau de retiment de comptes. Aquests documents proporcionen informació detallada sobre l'acompliment ambiental, social, econòmic i de governança, i reforcen la confiança amb els grups de relació mitjançant una comunicació clara, estructurada i verificable.

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 grups de relació i per a la companyia, i així poder treballar plegats per donar resposta a objectius comuns.

Doble materialitat: un enfocament estratègic

En l'actual context regulador i climàtic, la **doble materialitat** es configura com el marc que estructura i ordena la gestió ASG (Ambiental, Social i de Governança) d'Aigües de Barcelona. Aquest exercici permet identificar amb rigor quins assumptes són rellevants tant per a l'organització com per al seu entorn, i integrar-los de manera efectiva en la presa de decisions.

En el context de l'adaptació progressiva a la CSRD i a les ESRS vigents, la doble materialitat actua com a instrument d'anticipació i alineament estratègic, connectant l'impacte de la nostra activitat sobre les persones i el medi ambient amb els factors que poden incidir en la solidesa econòmica i financera de la companyia.

En uns anys marcats per un dèficit hídric estructural, i per una major exigència normativa en matèria de sostenibilitat, aquest exercici ha adquirit una rellevància especial, consolidant-se com un element central del sistema de governança i del model de gestió.



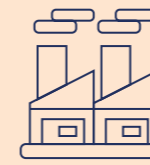
ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 SBM-2, ESRS 2 IRO-1, ESRS 2 SBM-3

Una doble mirada complementària

L'anàlisi es fonamenta en dues perspectives inseparables:

Materialitat d'impacte (OUT)

Consulta amb els grups de relació



Organització

Com impacta l'organització en el seu entorn i la seva cadena de valor



Medi ambient Entorn social



Materialitat financera (IN)

Valoració amb els grups de relació experts



Organització

Com impacta l'entorn en la companyia des d'una perspectiva econòmica i financera



Medi ambient Entorn social



Perspectiva d'impacte (OUT)

Avalua els efectes reals i potencials —positius i negatius— de l'activitat de la companyia sobre les persones i el medi ambient, considerant tota la cadena de valor i diferents horitzons temporals. Aquesta mirada incorpora de manera explícita la veu dels grups de relació i permet identificar els impactes prioritaris associats a la nostra activitat.

Perspectiva financera (IN)

Analitza els assumptes amb potencial afectació al rendiment econòmic, la posició financera, els fluxos de caixa i l'accés al capital de la companyia. Aquesta dimensió reforça la integració dels criteris ASG en el sistema de gestió de riscos i assegura l'anticipació davant escenaris regulatoris, climàtics o socials canviants.

La combinació d'ambdues perspectives configura una visió integral que reforça la coherència entre sostenibilitat, resiliència i viabilitat econòmica.

Metodologia i integració corporativa

L'exercici, iniciat el 2024 i finalitzat a inicis del 2025, s'ha desenvolupat utilitzant com a referència la guia d'implementació IG1 de Doble Materialitat establerta per l'EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group) en el marc de la CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive).

El procés s'ha dut a terme amb una clara vocació transversal i amb la participació activa de la **Direcció de Riscos i Continuïtat**, garantint l'alineació amb el mapa de riscos corporatiu i amb l'anàlisi de doble materialitat desenvolupada pel Grup Veolia.

Les fases principals han estat:

- 1. Identificació i actualització dels assumptes potencialment materials**, a partir de l'anàlisi del context, el marc regulador i la cadena de valor.
- 2. Contrast amb els grups de relació**, mitjançant enquestes, entrevistes i focus groups.
- 3. Avaluació i priorització** des de la doble perspectiva d'impacte i financera.
- 4. Definició de llindars de materialitat i elaboració de la matriu final**, amb retorn dels resultats als grups de relació.

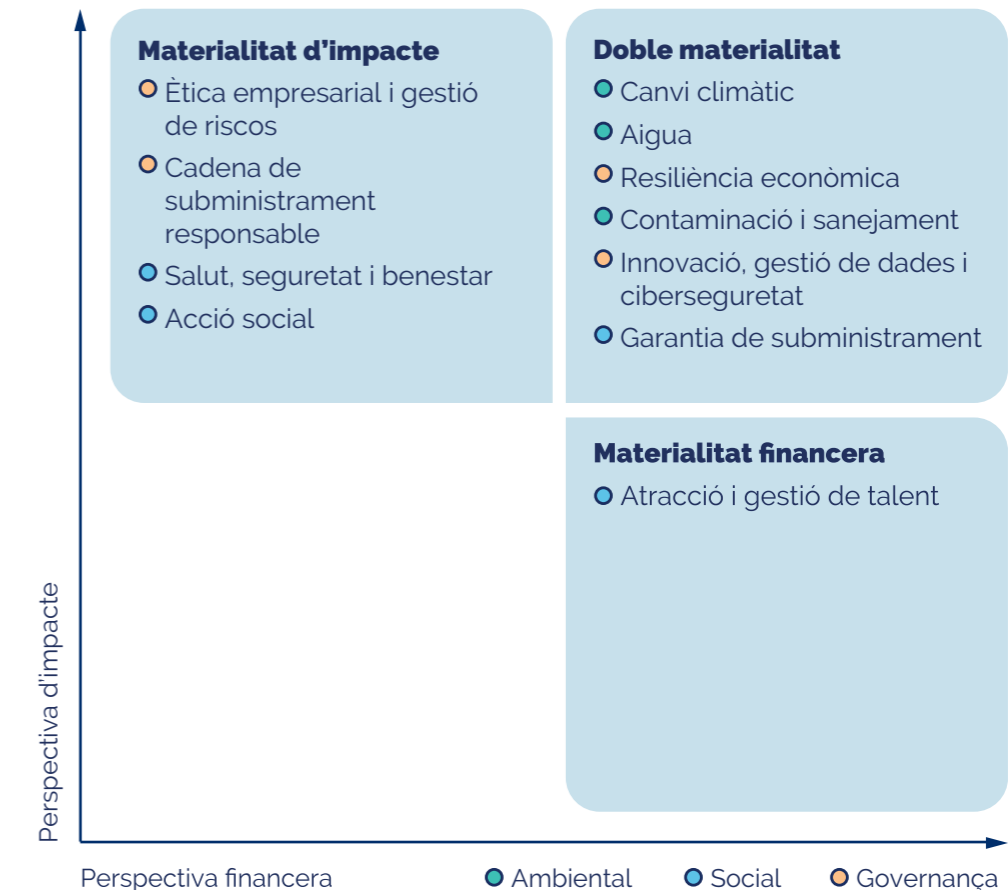
En total, han participat **734 persones**, a través de 612 enquestes, 15 entrevistes i 3 *focus groups*, reforçant el caràcter participatiu i robust de l'exercici.

Així mateix, s'ha incorporat el **Planeta com a grup de relació específic**, reconeixent explícitament que els límits ambientals condicionen l'activitat i la sostenibilitat futura de la companyia.



04

Matriu de doble materialitat 2025



Resultats de l'anàlisi

Com a resultat del procés, s'han identificat **11 temes materials**, alineats amb els estàndards ESRS (European Sustainability Reporting Standards) vigents a dia d'avui i classificats segons la seva naturalesa:

La matriu resultant no és un exercici estàtic, sinó una **eina viva de gestió estratègica per a la presa de decisions**. Els resultats s'integren en:

- La definició d'objectius de l'Estratègia 2030
- La planificació d'inversions
- El sistema de gestió de riscos
- El retiment de comptes sota criteris ASG

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





Processos de diàleg i cocreació

Durant el 2025, Aigües de Barcelona ha mantingut un diàleg continu amb els seus grups de relació:

Durant el 2025 s'han dut a terme 42 processos de cocreació i desenes de sessions de diàleg amb els diferents grups de relació

Amb la societat	<ul style="list-style-type: none"> • Fòrum de diàleg amb el tercer sector. • Fòrum de diàleg amb els serveis socials dels diferents municipis. • Fòrum de diàleg amb la ciutadania.
Amb l'administració pública	<ul style="list-style-type: none"> • 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 de la nova taxa municipal de recollida de residus urbans a la factura de l'aigua. • Sessions de treball amb 22 ajuntaments de l'àmbit d'abastament —tots excepte Barcelona, que no forma part del programa— per definir les actuacions a la xarxa 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. • Sessions de treball amb l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat per definir el projecte desenvolupat en el marc del Laboratori d'Innovació Oberta amb ajuntaments, orientat a donar resposta al repte municipal de gestió de les aigües del llac del parc de Can Mercader.
Amb proveïdors	<ul style="list-style-type: none"> • Organització d'una jornada de diàleg anual amb proveïdors, centrada en l'impacte de l'escenari geopolític en la cadena de subministrament. • Reunions periòdiques de seguiment amb proveïdors estratègics (productes químics, gestió de residus, energia, serveis de l'Àrea de Clients i empreses contractistes, entre d'altres). • Jornades presencials del Hub d'Acció Climàtica, incloent-hi un <i>focus group</i> amb proveïdors de productes químics i una jornada global amb proveïdors multisectorials. • Participació al Business With Social Value amb proveïdors socials (centres especials de treball i empreses d'inserció).
Amb clients	<ul style="list-style-type: none"> • Trobades amb els principals gremis d'instal·ladors de l'àmbit (Barcelona i Baix Llobregat) i posada en marxa d'un canal d'atenció específic per a aquest col·lectiu. • Taules de treball amb el Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona i habilitació d'un canal d'atenció específic. • Sessions amb grans consumidors i grans clients per millorar l'eficiència dels seus tràmits mitjançant un canal de contacte exclusiu. • Trobades amb grans clients per consolidar un espai de comunicació propi i identificar solucions adaptades a les seves necessitats. • Trobades amb entitats veïnals per apropar la informació sobre la factura de l'aigua i el sistema de bonificacions.
Persones treballadores	<ul style="list-style-type: none"> • Sessions de diàleg amb la xarxa d'Ambaixadors. • Més de 120 entrevistes personals a persones treballadores de diferents àmbits en el marc del programa de desenvolupament Horitzó Blau, des de l'inici del projecte. • Sessions 'Coneix AB', espais de trobada per conèixer les diferents direccions de la companyia i reforçar la comunicació interna.
Regulador	<ul style="list-style-type: none"> • Taules de treball per abordar qüestions relatives a la sequera, la tarifa, les inversions i el seguiment operatiu del servei.
Accionistes	<ul style="list-style-type: none"> • Junta General d'Accionistes.

04

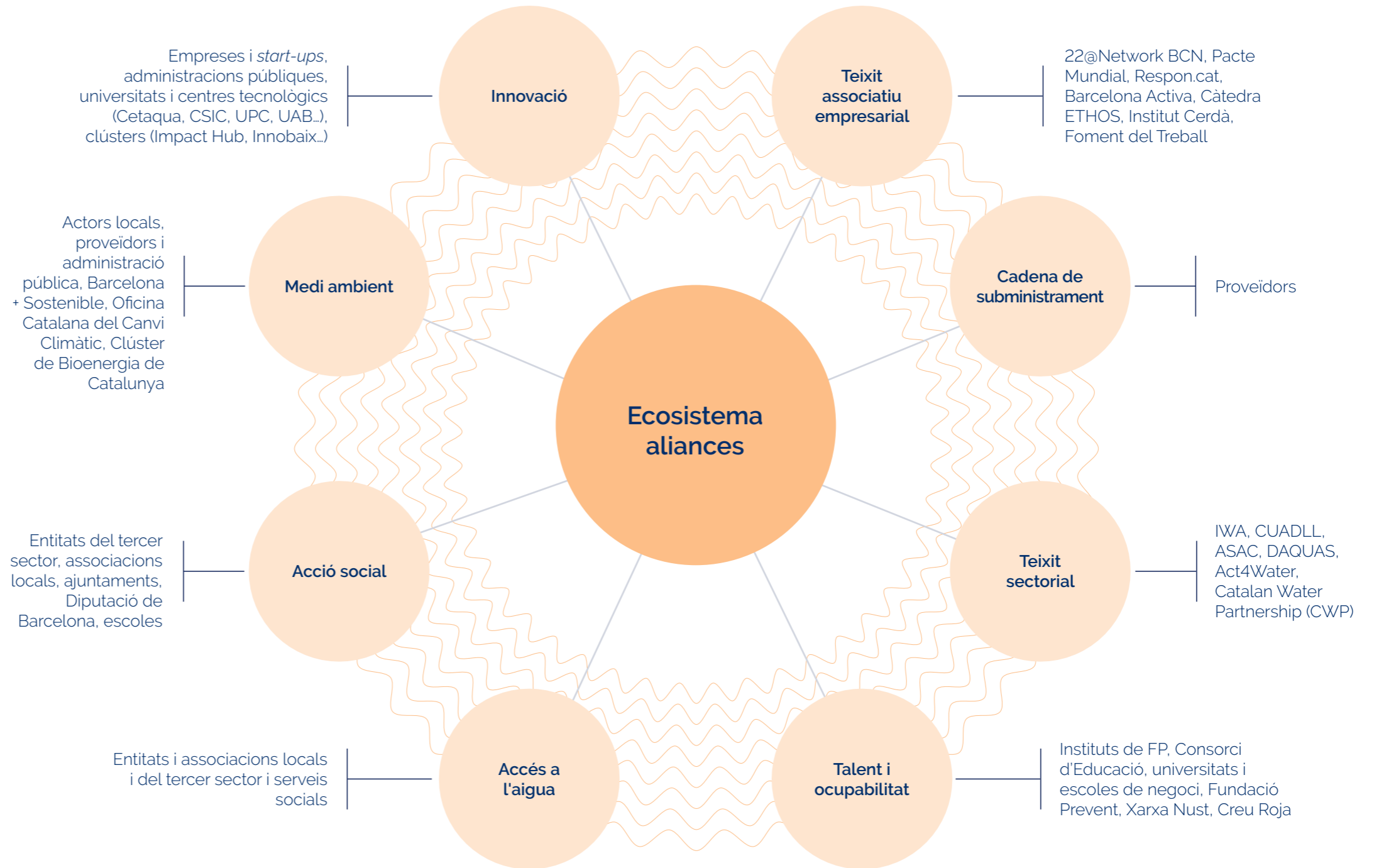
Aliances estratègiques



L'Agenda 2030 de les Nacions Unides estableix un marc d'acció compartida que interpel·la administracions, empreses i societat civil a treballar conjuntament per afrontar els grans reptes globals. La protecció del planeta, la millora de la qualitat de vida i la dignitat de les persones, la prosperitat econòmica i el treball digne, així com el reforç d'institucions sòlides i responsables, requereixen **aliances sòlides i estables**.

En aquest context, **Aigües de Barcelona concep les aliances com una palanca estratègica** per avançar en els seus objectius ASG. La companyia aposta per la **col·laboració publicoprivada** i pel treball conjunt amb les administracions, les entitats socials i ambientals i les organitzacions de l'ecosistema innovador i industrial de l'àrea metropolitana de Barcelona.

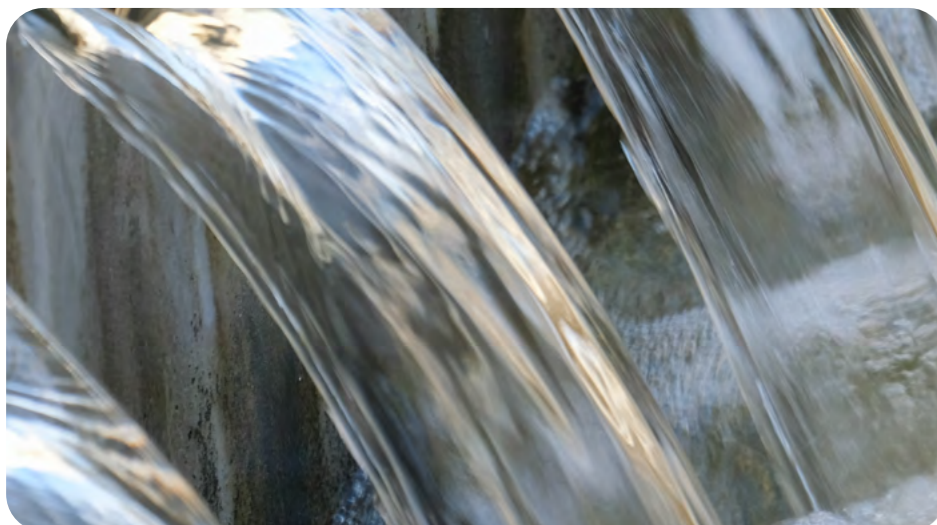
Durant el 2025, s'han impulsat **diversos eixos de diàleg orientats a consolidar aliances** que permetin donar resposta als reptes socials i ambientals del territori i reforçar la resiliència de l'ecosistema metropolità.



Aliances amb les administracions locals

Aigües de Barcelona posa a disposició de les administracions públiques la seva **capacitat tècnica, experiència operativa i coneixement del territori** per desenvolupar iniciatives conjuntes en els àmbits social, ambiental i de bon govern. En un entorn marcat per la complexitat reguladora, l'emergència climàtica i les necessitats socials creixents, la cooperació institucional esdevé un element clau per garantir l'eficàcia de les polítiques públiques vinculades al cicle integral de l'aigua.

Aquestes aliances s'articulen al voltant de **tres eixos principals**:



Eix social

Suport directe per **garantir l'accés a l'aigua** a les persones en situació de vulnerabilitat.

Impuls d'iniciatives que contribueixin a la creació d'ocupació de qualitat i a una **transició justa**, amb especial atenció als drets humans, la igualtat d'oportunitats i la inclusió.



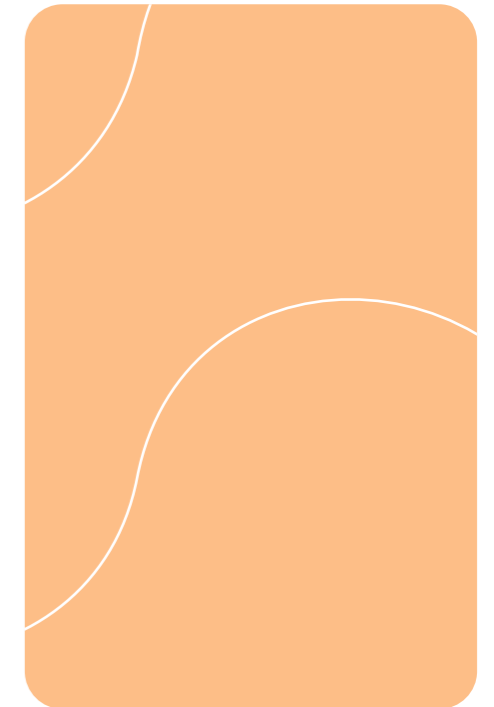
Eix ambiental

Col·laboració en la **transició ecològica** cap a un model de producció i consum més sostenible, local i resilient, contribuint a la descarbonització i a la gestió eficient dels recursos hídrics.



Eix bon govern

Impuls del **diàleg institucional, la transparència i el retiment de comptes** com a principis vertebradors de la relació amb el sector públic.



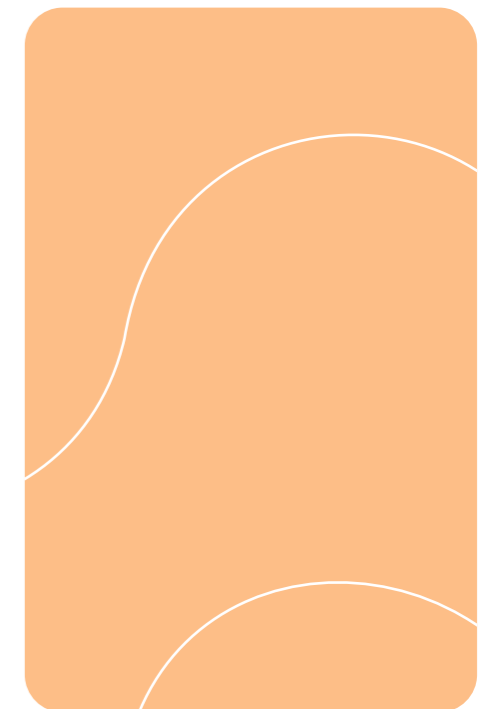
Durant el 2025, s'han mantingut més de 350 trobades amb els ajuntaments de l'àrea metropolitana, reforçant la coordinació i la planificació compartida en aquests tres àmbits

Aliances amb el teixit associatiu

Aigües de Barcelona participa activament en **associacions i plataformes de caràcter públic i privat** que promouen la sostenibilitat, la innovació i el desenvolupament econòmic i social del territori. Aquesta participació permet **compartir coneixement, generar sinergies i impulsar iniciatives col·lectives amb impacte positiu**.

La companyia forma part, entre d'altres, de les organitzacions 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 i Innobaix.

A través d'aquestes aliances, **Aigües de Barcelona reforça el seu compromís amb el desenvolupament sostenible, la innovació responsable i la generació de valor compartit**, contribuint a assolir fites més ambicioses en benefici del conjunt de la societat.



Gestió eficient dels recursos econòmics



Aigües de Barcelona orienta la seva activitat sota un **model de gestió econòmica responsable**, amb l'objectiu de garantir la sostenibilitat del servei a llarg termini, assegurar l'**equilibri economicofinancer** i mantenir la **capacitat d'inversió necessària** per afrontar els reptes estructurals del territori, especialment en matèria de **resiliència hídrica**.

L'any 2025 s'ha aplicat una **actualització de la tarifa amb un increment mitjà del 5,95%** respecte al 2024, en vigor des del 20 de març. Amb la voluntat de protegir el consum essencial, els **trams 1 i 2 d'ús domèstic** —associats al consum vital de **100 litres per habitant i dia**— han limitat l'increment a l'IPC interanual de desembre del 2024 (**+2,9%**). El diferencial s'ha distribuït sobre la resta de conceptes tarifaris, que han augmentat un **6,72%**, el que permet garantir l'equilibri del servei.

L'increment està motivat, principalment, pels recursos necessaris per donar resposta a un **context escassetat hídrica estructural** i la necessitat d'executar infraestructures que assegurin 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.

Tot i el retorn a l'escenari de normalitat hídrica durant el 2025, fruit de la pluviometria, la companyia ha continuat desplegant **actuacions estructurals**, en coordinació amb l'AMB i l'ACA, per reforçar la capacitat de captació i tractament d'aigua, i d'aquesta manera adaptar el sistema a episodis d'escassetat.

En aquest marc, s'han executat actuacions prioritàries vinculades a les mesures extraordinàries per sequera, entre les quals destaquen:

L'ampliació del tractament per osmosi inversa als pous Estrella, a l'ETAP Estrella.

L'ampliació de la planta de tractament d'aigua potable del Besòs i la incorporació de noves captacions subterrànies i superficials.

La construcció de nous pous a l'entorn de l'ETAP de Sant Joan Despí, amb un increment de capacitat de fins a **1,3 m³/s.**



04

Aquestes actuacions permeten **mobilitzar recursos no convencionals** i millorar la qualitat i disponibilitat de l'aigua en contextos d'escassetat. Les **noves fonts de subministrament associades entraran en funcionament el 2026** i reforçaran de manera estructural la resiliència hídrica metropolitana.



Durant el 2025 també s'ha produït una **moderació dels tipus d'interès**, amb impacte en la despesa financera, tot i l'increment de l'esforç inversor derivat de les actuacions d'emergència per sequera.

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 davant 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 ODS.

Conscients de l'impacte que pot tenir l'actualització tarifària en 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	2023	2024	2025
Despesa per impost de societats (€)	951.278	5.010.892	9.831.793
Benefici net (€)	1.694.978	28.581.425	48.618.974
Subvencions públiques rebudes (€)*	345.269	1.985.047	3.561.767

(*) 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 Ressonà).

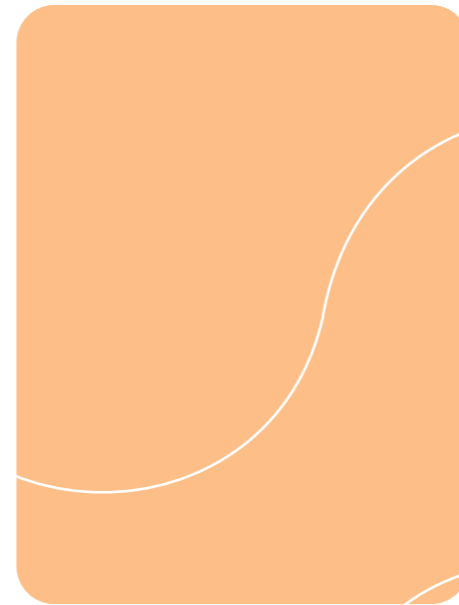
Dades financeres de creació de valor

(M€)	2023	2024	2025
Valor econòmic generat directe	494,7	596,0	645,4
a) Ingressos	494,7	596,0	645,4
Valor econòmic distribuït	(448,4)	(520,2)	(581,9)
b) Despeses operatives	(343,9)	(402,2)	(418,4)
c) Despeses de personal	(92,7)	(99,2)	(103,0)
d) Proveïdors de capital	(3,8)	(6,7)	(30,8)
Accionistes (dividends pagats)	0,0	0,0	(25,7)
Despeses financeres pagades	(3,8)	(6,7)	(5,1)
e) Impostos	(6,4)	(10,1)	(27,6)
Impost de societats (IS)	0,2	(0,7)	(18,8)
Altres impostos	(6,6)	(9,4)	(8,8)
f) Recursos destinats a la societat (donacions, mecenatges i patrocinis)	(1,6)	(2,0)	(2,1)
Valor econòmic retingut	46,3	75,8	63,5

04

Compte de resultats

COMPTE DE RESULTATS (M€)	2023	2024	2025
Ingressos	494,7	596,0	645,4
Despeses d'exploració	(444,7)	(512,7)	(532,2)
Amortitzacions i provisions	(44,7)	(47,2)	(50,9)
Resultat extraordinari	(1,3)	(1,0)	(1,1)
Resultat d'exploració	4,0	35,1	61,2
Resultat financer	(1,3)	(1,5)	(2,8)
Resultat abans d'impostos	2,7	33,6	58,4
Impost de societats	(1,0)	(5,0)	(9,8)
Resultat de l'exercici	1,7	28,6	48,6



Pràctiques de pagament

Aigües de Barcelona manté una política de pagament responsable amb la seva cadena de subministrament, establint **condicions que en cap cas superen els 60 dies des de la data de factura**, independentment de la tipologia de proveïdor.

Aquesta pràctica garanteix el compliment de la normativa aplicable, inclosa la relativa a pimes, i contribueix a reforçar la solidesa i la confiança en la relació amb els proveïdors.

Durant l'exercici 2025, el **període mitjà de pagament a proveïdors** s'ha situat en **41 dies**, millorant lleugerament la tendència dels darrers anys (42 dies el 2024 i 44 dies el 2023). Les ràtios d'operacions pagades i pendents de pagament es mantenen alineades amb aquest indicador, consolidant una evolució estable i per sota del límit legal.

En relació amb el compliment del període legal de pagament, els resultats mostren un nivell molt elevat:

- El **99% de l'import total pagat el 2025** s'ha efectuat dins del termini legal (97% el 2024 i 69% el 2023).
- El **94% del nombre total de factures pagades el 2025** s'ha abonat dins del termini legal (94% el 2024 i 42% el 2023).

Aquestes dades reflecteixen una millora significativa respecte a 2023 i consoliden un comportament alineat amb les bones pràctiques de governança i responsabilitat financera.

A 31 de desembre del 2025, **no hi ha procediments judicials pendents relacionats amb retards en els pagaments**, fet que reforça la solidesa del sistema de control intern i la fiabilitat en la gestió de les obligacions amb tercers.

04





Finançament sostenible

Aigües de Barcelona integra des de fa anys criteris **socials, ambientals i de governança** en la seva política financera, alineant el finançament amb el seu model de gestió responsable. En coherència amb aquest compromís, el 2021 la companyia va formalitzar un **finançament bancari vinculat a objectius de sostenibilitat**, condicionant el tipus d'interès al compliment de determinats indicadors.

Els compromisos associats a aquest finançament són:

- **Social:** manteniment d'un nivell anual determinat d'inversió en acció social.
- **Ambiental:** reducció de la petjada de carboni en la producció d'aigua potable.
- **Governança:** reducció progressiva de la bretxa salarial en les posicions tècniques, actualment inferior a la mitjana catalana.

Què són els CAPs?

Els Crèdits d'Aigua Positiva (CAPs) són un indicador de la contribució a l'adaptació al canvi climàtic. És una mesura de l'impacte positiu sobre una conca hidrogràfica d'un seguit d'actuacions dutes a terme per una entitat i equival a 1.000 m³ de petjada d'aigua estalviada. Els CAPs poden ser intercanviats amb entitats que, havent implantat mesures de reducció de la seva petjada d'aigua, desitgen recolzar-se en projectes de compensació per a contribuir a una gestió més sostenible de l'aigua.

L'any 2023 es va reforçar aquest model amb la signatura d'un **crèdit sindicat també vinculat a objectius de sostenibilitat**, que amplia els compromisos existents:

- **Social:** manteniment del nivell d'inversió en acció social.
- **Ambiental:** generació de CAPs (crèdits d'aigua positiva) per incrementar les masses d'aigua disponibles. Aquest indicador ha estat reemplaçat per l'indicador del Rendiment Tècnic Hidràulic (RTH) de la xarxa d'abastament d'aigua,, un cop aprovat aquest canvi pels 3 bancs i realitzada la Second Part Opinion per un tercer. El canvi d'indicador es deu al nou context hídic (embassaments a més del 90%), i del poc marge de maniobra per part d'Aigües de Barcelona en la generació de CAPs vinculats a la producció d'aigua regenerada, degut als nous protocols d'explotació establerts per les autoritats competents.
- **Governança:** increment anual del volum de compres direccionables sota criteris de sostenibilitat.

Objectius de finançament sostenible any 2021

Objectiu	2023	2024	2025
Passar d'una bretxa salarial de l'11,49% al 10,67% al col·lectiu de tècnics i responsables (categories T1, T2 i T3) en el període 2021-2027 *	6,10%	3,7 %	3,16%
Mantenir una inversió en acció social anual d'1,5 M€ **	2,5 M€	2,7 M€	3,26 M€
Reduir anualment la petjada de carboni d'abast 1 de la producció d'aigua potable ***	9,73 tCO ₂ eq/hm ³	6,63 tCO ₂ eq/hm ³	8,93 tCO ₂ eq/hm ³

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

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

(***) La fórmula de càlcul d'aquest indicador és: emissions de gasos d'efecte hivernacle d'abast 1 / aigua produïda a les ETAPs d'Aigües de Barcelona. L'augment d'aquest indicador ha estat principalment degut a l'augment del consum de gas natural en el procés d'assecatge tèrmic i atomització de la línia de tractament de fangs de l'ETAP de Sant Joan Despí respecte al 2024, quan una aturada tècnica de la instal·lació durant el darrer trimestre de l'any va fer reduir el consum anual habitual.

Objectius de finançament sostenible any 2023

Objectiu	2023	2024	2025
Increment any rere any del volum de compres direccionables sota criteris de sostenibilitat (objectiu 80% el 2030) *	49,4%	55,83%	62,64%
Mantenir una inversió en acció social anual d'1,5 M€ **	2,5 M€	2,7 M€	3,26 M€
Rendiment Tècnic Hidràulic (RTH) de la xarxa d'abastament d'aigua (objectiu anual de superar el 83,1%) ***	83,51	85,26	85,81

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

(**) Igual que en el finançament sota criteris ASG signat el 2021.

(***) L'indicador Ambiental inicialment era la capacitat de generar CAPs i s'ha substituït pel Rendiment Tècnic Hidràulic. Malgrat aquest canvi, Aigües de Barcelona manté el seu compromís en la generació de CAPs.

Els CAPs (crèdits d'aigua positiva) generats el 2025 a partir de la reducció del rendiment tècnic hidràulic i la recàrrega d'aqüífer ascendeixen a 4.559.

Taxonomia de finances sostenibles



"

En el context actual de transició ecològica i lluita contra el canvi climàtic, realitzar l'exercici de taxonomia s'ha convertit en una necessitat estratègica per a les empreses. Aquest procés va més enllà del simple compliment normatiu, representa una oportunitat per transformar el model de negoci cap a la sostenibilitat.

La taxonomia proporciona un llenguatge comú i transparent que permet identificar quines activitats econòmiques contribueixen realment als objectius ambientals, generant confiança entre inversors, clients i reguladors, i eliminant ambigüitats i possible greenwashing.

A nivell financer, l'exercici de taxonomia facilita l'accés al finançament sostenible. Les entitats financeres i els inversors prioritzen cada cop més les empreses amb activitats alineades amb criteris ASG, oferint millors condicions de finançament i accés a capitals verds.

Montse Freixes.
Responsable de
Taxonomia

Des d'una perspectiva estratègica, aquesta anàlisi permet a les empreses identificar riscos i oportunitats, així com detectar àrees de millora i inversions prioritàries.

A Aigües de Barcelona, com a líders de la transformació ecològica del sector de l'aigua, i amb un ferm compromís amb la sostenibilitat, fa anys que hem integrat l'anàlisi de taxonomia als nostres processos de gestió, avaluació i presa de decisions. D'aquesta manera, la companyia avança en el seu procés d'adaptació progressiva als requisits de reporting de la Directiva CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) de la Unió Europea. Això ens permet alinear les nostres operacions amb els estàndards més exigents de sostenibilitat i posicionar-nos com a referents del sector.

Creiem que la sostenibilitat exigeix acció proactiva, responsable, rigorosa i amb visió de futur. Aquesta filosofia guia cada una de les nostres decisions estratègiques i operacionals.

"

La **Unió Europea** ha establert el compromís d'assolir la **neutralitat climàtica l'any 2050**, situant-se com el primer continent que adopta aquest objectiu de manera vinculant. Per avançar cap a aquesta fita, ha desplegat un marc regulador que exigeix a empreses i administracions integrar la sostenibilitat en la seva activitat, amb especial èmfasi en la contribució efectiva a la preservació del medi ambient.

En aquest context, l'entrada en vigor de la **CSRD** (Corporate Sustainability Reporting Directive) comporta també l'aplicació de la **Taxonomia Ambiental europea**, que estableix un marc comú per determinar quines activitats econòmiques poden considerar-se sostenibles. Aquesta es basa en **sis objectius ambientals**:

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. Prevenició i control de la contaminació
6. Protecció i restauració de la biodiversitat i els ecosistemes



Aigües de Barcelona ha dut a terme l'anàlisi dels sis objectius des de la doble perspectiva d'**elegibilitat i alineació**, amb l'objectiu d'identificar el grau de contribució de les seves activitats als criteris establerts per la Taxonomia.

Més enllà del compliment normatiu, aquest exercici ha permès:

- Mesurar el nivell real d'alineació ambiental de les activitats de la companyia.
- Identificar àrees de millora i oportunitats d'inversió.
- Prioritzar actuacions estratègiques per incrementar els ratis d'alineació en els pròxims exercicis.

D'aquesta manera, la Taxonomia es consolida com una eina de planificació i orientació d'inversions, reforçant la coherència entre estratègia, sostenibilitat ambiental i rendiment econòmic.

Una cadena de subministrament responsable i de proximitat



A Aigües de Barcelona integrem **critèris ambientals, socials i de governança (ASG) en els processos de contractació** per avançar cap a una cadena de valor més sostenible i resilient. Aquest compromís es concreta en **procediments de compra responsables**, alineats amb l'Estratègia 2030 i amb els principis d'ètica i transparència.

04

La relació amb els proveïdors es basa en la integritat, la igualtat de tracte, la no-discriminació i la lliure concurrència, dins del marc normatiu vigent. Alhora, fomentem un diàleg continu que afavoreix la **cocreació** i la **innovació compartida**.

Aquest model de proximitat contribueix a generar valor econòmic, social i ambiental al territori, impulsant la circularitat i optimitzant els recursos necessaris per a la prestació del servei de la gestió del cicle integral de l'aigua.

Una cadena de subministrament responsable i de proximitat



Mercedes
Doñate.
Responsable
de Central
Contractació

"

A Aigües de Barcelona, la contractació no és només una funció operativa: és una eina estratègica per construir una cadena de subministrament responsable i resilient.

En el nostre model de contractació, la integració de criteris ASG és un element central. A través dels procediments de contractació, seleccionem els nostres proveïdors no només en termes econòmics, sinó també des de la perspectiva ambiental, social i de governança, garantint que cada empresa que forma part de la nostra cadena de valor comparteix els nostres estàndards de responsabilitat.

Al llarg del 2025, hem avançat en la materialització dels criteris de sostenibilitat que, fruit d'una aposta decidida de la companyia i d'un treball transversal entre àrees, hem desenvolupat internament per incorporar-los de manera efectiva als processos de contractació. Aquests criteris, ja sigui com a requisits obligatoris o com a aspectes puntuables, incentiven que les empreses licitadores aportin mesures concretes en matèria ASG, afavorint així que resultin adjudicatàries aquelles que demostren un major compromís amb la sostenibilitat.

Aquest camí no s'atura aquí. El nostre repte és continuar evolucionant el model de contractació per adaptar-lo a nous requeriments normatius i a les expectatives creixents en matèria de sostenibilitat, consolidant la contractació responsable com un element distintiu i de valor per a Aigües de Barcelona i per al conjunt de la societat.

"





Compres amb valor social

A Aigües de Barcelona orientem la gestió de la nostra cadena de subministrament a partir d'un marc ètic sòlid i alineat amb els estàndards internacionals. Les relacions amb els proveïdors es fonamenten en el respecte als drets humans, els 10 principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, el Codi ètic de la companyia i les polítiques corporatives en matèria de gestió integrada, desenvolupament sostenible i drets humans.

Aquest compromís es concreta, de manera específica, en la Política de compres sostenibles, el Codi de conducta del proveïdor i les condicions generals de contractació. L'acceptació d'aquests principis forma part del procés d'homologació i de formalització contractual, assegurant l'alineament de la cadena de valor amb l'Estratègia 2030 i els objectius ASG de la companyia.

Per garantir la incorporació efectiva de criteris socials i ambientals en la contractació, ens basem en quatre instruments principals:



04

Relació sostenible amb proveïdors

Aigües de Barcelona concep la **gestió de la cadena de subministrament** amb una visió a llarg termini, basada en una selecció equitativa, transparent i traçable dels proveïdors. Aquest enfocament reforça la confiança, minimitza riscos i contribueix a garantir la continuïtat i la qualitat del servei essencial que prestem.

L'homologació de proveïdors té com a finalitat **assegurar la qualitat i continuïtat dels subministraments i serveis contractats**. Per això, és imprescindible comptar amb organitzacions que acreditin la **qualificació tècnica, la capacitat operativa, el compromís i l'estructura necessària** per donar resposta adequada a les especificacions definides en cada procés de compra o contractació.

Disposem d'un procediment d'homologació integrat en el sistema de qualitat, que garanteix que la selecció de proveïdors es realitza d'acord amb criteris objectius de capacitat i compromís, assegurant la coherència amb els principis de bona governança i gestió responsable.

Així mateix, per preservar la continuïtat de l'activitat, classifiquem els proveïdors en funció del seu nivell de risc i del potencial impacte en la prestació del servei:

- **Estratègics:** la seva indisponibilitat afecta directament la prestació del servei essencial a curt termini (inferior a una setmana) i pot comprometre processos identificats com a crítics en l'anàlisi d'impacte en el negoci (BIA).
- **Importants:** la seva indisponibilitat no impacta de manera immediata el servei, però, en combinació amb altres incidències o en escenaris adversos, pot afectar-ne la prestació.
- **Generals:** la resta de proveïdors amb un impacte menor sobre la continuïtat operativa.

Licitacions amb criteris de sostenibilitat

2025

99

2024

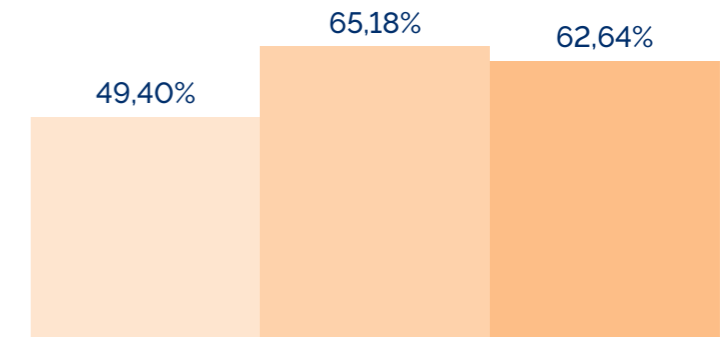
94

2023

52

Compres direccionables sota criteris de sostenibilitat*

2023 2024 2025



(* 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.

Ens hem fixat l'objectiu estratègic d'aconseguir que el 80% de l'import de totes les compres direccionables* de la companyia es faci sota criteris de sostenibilitat l'any 2030. Actualment el percentatge es troba en el 62,64%.

Críteris sostenibles en els procediments de contractació

L'Estratègia 2030 d'Aigües de Barcelona impulsa la incorporació de criteris vinculats a pràctiques que afavoreixen el desenvolupament sostenible en els processos de contractació, integrant-hi aspectes **ambientals, socials i de seguretat i salut laboral**.

Per avançar en aquest àmbit, la companyia disposa de la **Guia d'aplicació de criteris socials i ambientals**, que estableix el marc per incorporar aquests requisits al llarg de les diferents fases del procés de contractació. Complementàriament, es compta amb **fitxes de criteris de sostenibilitat per categoria de compra**, que concreten els criteris a considerar, la seva ponderació en l'adjudicació i les obligacions contractuals associades.

El nombre de procediments en què s'han inclòs **criteris de sostenibilitat** s'obté a partir de la plataforma corporativa de gestió dels processos de contractació. Durant l'any 2025, s'han incorporat criteris socials, ambientals o d'eficiència energètica en **99 procediments**, que representen el **60% del total licitat**.



Compres amb valor social i local

Aigües de Barcelona integra la dimensió social en la seva política de compres, promovent la contractació d'empreses que generen impacte social i ambiental positiu. Aquestes organitzacions contribueixen, entre d'altres, a la inserció sociolaboral de persones en situació de vulnerabilitat, al suport a iniciatives sense ànim de lucre o al foment d'un model econòmic més inclusiu.

Durant l'exercici 2025, la companyia ha mantingut aquest compromís mitjançant la contractació de béns i serveis a empreses amb valor social, entre les quals destaquen:



Plazy

ESCID-Grupo Sifu

Femarec

Taller Auria

Fundació Privada Joia

Salta, empresa d'inserció

E.I. SaóPrat

Formació i Treball, empresa d'inserció

Trinijove, empresa d'inserció

E.I. L'Olivera Can Calopa

Compra local

Aigües de Barcelona promou un model de compra basat en la proximitat, amb l'objectiu de generar valor econòmic, social i ambiental al territori on opera. Aquest enfocament contribueix a reforçar el teixit empresarial local, reduir impactes associats al transport i afavorir una cadena de subministrament més resilient.

Durant l'exercici, el **74,2%** de la facturació correspon a **proveïdors locals (província de Barcelona)**, fet que evidencia el pes rellevant de la compra de proximitat en la compra de materials i la prestació de serveis a la companyia. Pel que fa a la resta, el **25,5%** de la facturació es concentra en proveïdors situats a la resta de Catalunya i Espanya, mentre que únicament el **0,3%** correspon a proveïdors internacionals.

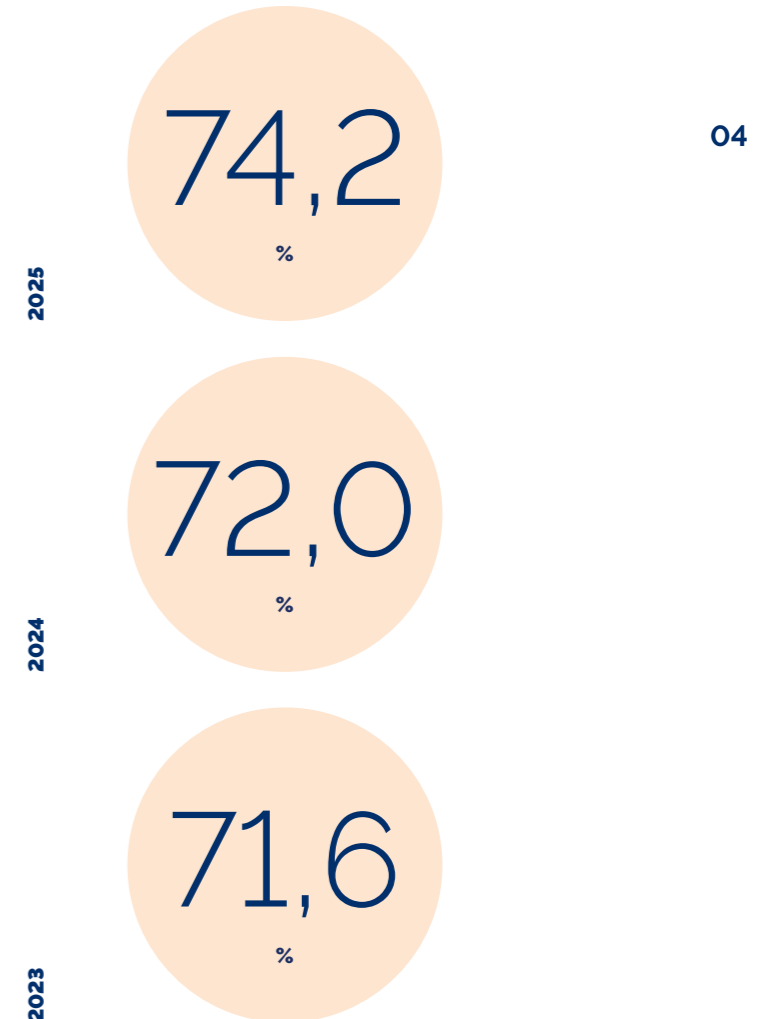


ESRG G1-2, S3-4

Proveïdors	2023	2024	2025
Nombre de proveïdors			
Local (província de Barcelona)	953	967	1.014
Resta Catalunya i Espanya	384	390	402
Internacional	35	36	48

Compra local i no local	2023	2024	2025
M€			
Local (província de Barcelona)	225,89	255,78	289,89
Resta Catalunya i Espanya	88,79	98,48	99,51
Internacional	0,67	0,81	1,16

Compra local *



(*) La normativa d'aplicació en matèria de contractació obliga Aigües de Barcelona al llançament de processos de licitació que garanteixin la concurrència i la igualtat de tracte entre els diferents operadors. Aquest últim any, es verifica una certa recuperació a l'alça de l'indicador respecte al 2023, any en què determinades prestacions de volum elevat es van adjudicar a empreses que no tenien la seu a la província de Barcelona.

Certificació dels proveïdors

La Direcció de Compres i Aprovisionament disposa d'un quadre de comandament propi que permet monitoritzar de manera periòdica un conjunt d'indicadors interns i externs vinculats a la gestió de la cadena de subministrament.

Entre aquests indicadors, destaca el seguiment de la **certificació dels proveïdors en sistemes de gestió**, especialment en matèria d'assegurament de la qualitat, gestió ambiental i seguretat i salut en el treball, d'acord amb els estàndards **ISO 9001, ISO 14001 i ISO 45001**.

Amb caràcter trimestral, coincidint amb el Comitè de seguiment d'indicadors, s'analitza l'evolució d'aquestes certificacions i s'identifiquen aquells proveïdors que, per la seva rellevància i impacte en l'activitat d'Aigües de Barcelona, poden valorar l'obtenció d'aquestes acreditacions com a oportunitat de millora i reforç dels seus sistemes de gestió.



% proveïdors certificats *	2023	2024	2025
M€			
Proveïdors amb ISO 9001	73,4	65,8	77,4
Proveïdors amb ISO 14001	71,7	64,5	76,0
Proveïdors amb ISO 45001	60,2	56,7	78,3

(*) Aquest indicador es calcula en base al volum de facturació.

Aquest darrer any s'ha recuperat la tendència alcista d'aquests indicadors, arran de l'obtenció, per part del contractista principal Aigües de Barcelona Serveis, Canalitzacions i Obres, de les corresponents certificacions ISO.

Avaluació dels proveïdors

Durant la vigència de la relació contractual, Aigües de Barcelona informa els proveïdors que estaran sotmesos a un procés de control i seguiment dels aspectes vinculats al contracte, així com a una avaluació periòdica del seu acompliment.

El model d'avaluació s'estructura en tres nivells:

04

- Avaluació **bàsica** pels proveïdors generals
- Avaluació **estàndard** pels proveïdors importants
- Avaluació **específica** pels proveïdors estratègics

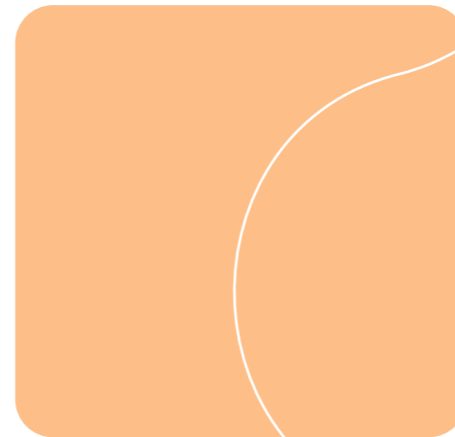
Els criteris d'avaluació que es mesuren són:

- Incompliment de termini
- Reclamacions operatives
- Temps de resposta de reclamacions
- Reclamacions sobre la qualitat del material o servei
- Nivell de servei segons percepció de l'usuari
- Gestió documental de coordinació d'activitats econòmiques (CAE)
- Registre RePro (registre proveïdors)
- Nota del proveïdor a RePro
- Scoring ASG
- Solvència econòmica
- Solvència tècnica segons percepció de l'usuari
- Auditoria efectuada per la companyia

La gestió i validació d'aquesta informació es duu a terme mitjançant la plataforma Achilles (RePro), que facilita la recopilació i contrast de dades, la mitigació de riscos i la traçabilitat de la cadena de valor.

En la darrera avaluació, corresponent a l'exercici 2025, es van analitzar 1.241 proveïdors, dels quals el 87,7% van obtenir una valoració alta (superior a 8 punts) i el 12,3% restant una valoració mitjana (entre 6 i 8 punts).

Pel que fa a l'*scoring* ASG, el càlcul es realitza de manera alineada amb les noves directives en matèria de sostenibilitat. En aquest marc, la companyia s'ha fixat com a objectiu per al 2030 assolir que el 80% del volum de facturació correspongui a proveïdors amb les qualificacions més elevades (A o A+).



Avaluació de proveïdors	2023	2024	2025
Proveïdors avaluats	1.184	1.190	1.241
Valoració alta (8-10)	92,0%	88,2%	87,7%
Valoració mitjana/alta (6-8)	8,0%	11,8%	12,3%
Valoració baixa (menys de 6)	0%	0%	0%



Diàleg i corresponsabilitat en la cadena de valor

Fomentem el diàleg

Aigües de Barcelona promou un model de relació basat en el **diàleg, la participació i la proximitat** amb tots els seus grups de relació, inclosa la cadena de valor. En el marc de l'estratègia de transparència, la companyia disposa de canals de comunicació permanentment oberts, com els espais específics a la pàgina web corporativa i el contacte a través de correu electrònic.

En aquest context, s'elabora anualment l'**enquesta de necessitats i expectatives dels proveïdors**, que permet conèixer el seu grau de satisfacció i orientar la relació amb aquest grup de relació. Així mateix, durant el 2025 s'ha celebrat la jornada de diàleg amb proveïdors sota el títol 'Impacte de l'escenari geopolític actual a la cadena de subministrament', amb l'objectiu de reforçar relacions sòlides, col·laboratives i de confiança.



Enquesta de necessitats i expectatives dels proveïdors

L'enquesta anual constitueix una eina clau per recollir la percepció dels proveïdors i identificar oportunitats de millora. relacions sòlides, col·laboratives i de confiança.

En l'edició corresponent a l'exercici, s'han convidat **1.321 proveïdors**, dels quals **207** han respost (16%), representant el **79% del volum total de facturació**.

04

Les valoracions obtingudes es mantenen consolidades en els diferents àmbits analitzats:

7,32
Informació i eines de relació

7,15
Estratègia i sostenibilitat (ASG)

8,36
Relació i diàleg

9,10
Transparència i confiança

Pel que fa a l'acció social i compromís comunitari, el 53,1% dels proveïdors enquestats manifesta conèixer els programes d'acció social de la companyia.

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.

Innovació



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.

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

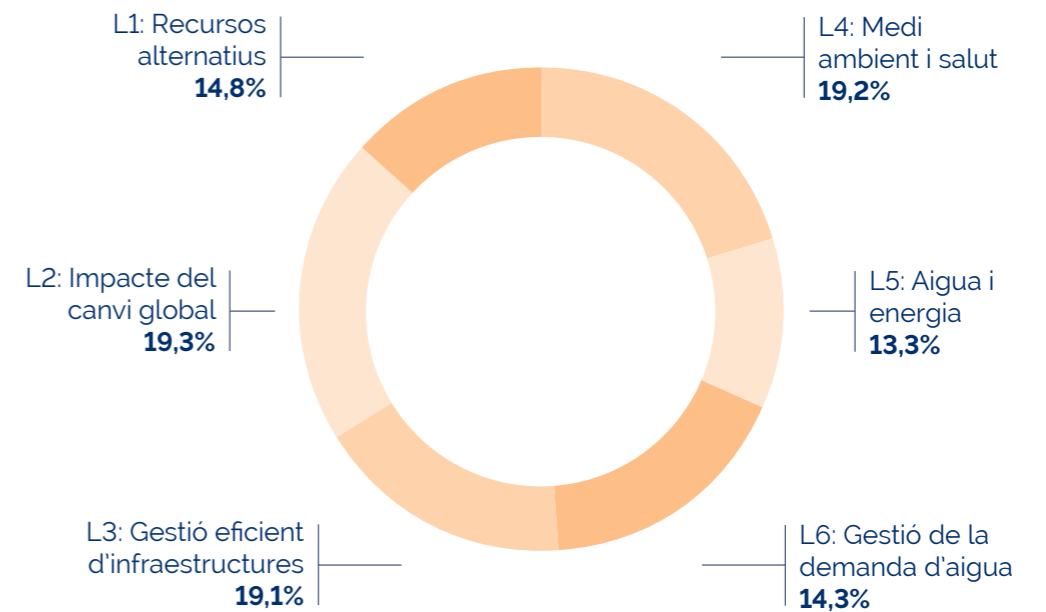


L6. Gestió de la demanda d'aigua



04

Activitat repartida per línies de recerca *



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

L'**esforç total en innovació** ha estat de 5,8 M€, dels quals 2,1 M€ corresponen directament a innovació d'Aigües de Barcelona i 3,7 M€ al centre de recerca 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.

Esforç en R+D+I (euros)

Esforç en innovació d'Aigües de Barcelona	1.108.036 2023	1.686.066 2024	2.079.384 2025
Esforç en centre de recerca de Cetaqua	3.735.662 2023	3.679.050 2024	3.676.871 2025
Total	4.843.698 2023	5.365.116 2024	5.756.255 2025



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

Empreses i start-ups

- **Jungle Ventures (Kamleon) i Hospital del Mar:** continuació del pilot per validar l'**Smart Urinal**, una solució orientada a monitoritzar la hidratació en temps real.
- **INGU i PIPA:** desenvolupament de proves pilot de tecnologies innovadores vinculades a l'eficiència de xarxes i al drenatge urbà.
- **Quantion:** codesenvolupament d'una eina per simular estratègies de gestió dels diferents recursos hídrics en l'àmbit del Llobregat.
- **Impact Hub, Connectio (Barcelona Activa) i Eureka:** col·laboració orientada a identificar start-ups amb alt potencial per donar resposta als reptes de la companyia i dels seus grups de relació.
- **TMB i Naturgy:** participació conjunta en els projectes europeus **LIFE NIMBUS i SEMPRE-BIO**, orientats a validar processos de biometanació per a la producció d'energia aplicada al transport públic.

Universitats i centres tecnològics

- **Cetaqua, Centre Tecnològic de l'Aigua:** desenvolupament conjunt d'iniciatives orientades a aconseguir una gestió del cicle integral de l'aigua cada vegada més eficient, sostenible i resilient.
- **Barcelona Supercomputing Center (BSC):** desenvolupament d'un sistema basat en aprenentatge reforçat per optimitzar les pressions de la xarxa de distribució.
- **IREC, CSIC, UAB i UPC:** participació en projectes de recerca i innovació vinculats a l'adaptació climàtica, l'eficiència operativa i la sostenibilitat dels recursos hídrics.
- **LNEC i SINTEF:** col·laboració en projectes europeus com **MARCLAIMED, ICARIA i SEMPRE-BIO**.

Entitats públiques

- **Ajuntament de Viladecans (Fibersense):** pilot de tecnologies de monitorització i eficiència de xarxa.
- **Ajuntament d'Esplugues de Llobregat (Trigger Systems):** desenvolupament de solucions innovadores vinculades a la gestió urbana de l'aigua.
- **Ajuntament de Sant Joan Despí (Drenatura):** pilot orientat al drenatge urbà sostenible.
- **Ajuntament de Sant Boi de Llobregat (Fibsen):** validació de tecnologies aplicades a la xarxa.
- **Ajuntament de Cornellà de Llobregat:** desenvolupament de pilots d'innovació vinculats a la gestió hídrica urbana.
- **Diputació de Barcelona i Dades Obertes de la Generalitat de Catalunya:** col·laboració en el marc de l'**AB Data Challenge**, iniciativa orientada a potenciar l'ús de les dades com a font d'innovació interdisciplinària.
- **Plataforma Regreen:** impuls d'iniciatives per apropar els beneficis de l'ús de l'aigua regenerada per a ús agrícola a diversos municipis de l'àrea metropolitana.
- **CUADLL i ACA:** participació en el projecte europeu **MARCLAIMED**.

Associacions i ecosistema innovador

- **Talent Factory, MetròpolisFPLab i INNOBUS:** participació en programes orientats al foment del talent jove emprenedor i la innovació.
- **IND+I Club:** participació en aquesta xarxa de reflexió i intercanvi sobre indústria i innovació promoguda per l'Ajuntament de Viladecans.

Fruit d'aquest ecosistema col·laboratiu, durant el 2025 s'han impulsat diferents projectes orientats a donar resposta als principals reptes hidrics, ambientals i operatius de la companyia:

- **AGREEN:** demostració del potencial de l'aigua regenerada en l'àmbit agrícola per reduir la dependència dels recursos convencionals i millorar la sostenibilitat ambiental.
- **AB Data Challenge:** iniciativa impulsada per Aigües de Barcelona per fomentar l'ús de dades com a eina d'innovació interdisciplinària.
- **PERSEO:** desenvolupament d'una aplicació d'optimització de pressions de xarxa basada en intel·ligència artificial per incrementar l'eficiència hidràulica i garantir un servei òptim.
- **AOPs Regenerada:** estudi de processos d'oxidació avançada per millorar la qualitat de l'aigua regenerada i afavorir-ne l'ús prepotable.
- **DOMA:** desenvolupament d'un algoritme per correlacionar la percepció organolèptica amb dades analítiques i ampliar el coneixement sobre la qualitat percebuda de l'aigua.
- **REPIPE:** optimització de models predictius d'avaries i jerarquització de la xarxa per avançar cap a una planificació més resilient.
- **RegeneraVerd:** renaturalització dels espais verds de les ecofàctories per millorar la biodiversitat i els serveis ecosistèmics.

Aquests projectes se sumen a iniciatives europees i estatals com **WATERSOURCE**, orientat a la implementació de solucions basades en la natura per millorar la qualitat de l'aigua i la biodiversitat; **TRANSMITWATER**, enfocat a reduir els efectes dels transitoris de pressió a la xarxa; **METROPOLIS**, orientat a l'explotació analítica de dades de telemesura mitjançant intel·ligència artificial; o **SUPPORT**, destinat al desenvolupament de tecnologies per revalorar el CO₂ i generar productes d'alt valor afegit, com el combustible marítim.



Projecte IA 360: impuls a la transformació digital basada en dades

La intel·ligència artificial (IA) s'ha consolidat com una de les tecnologies amb major capacitat de transformació en l'àmbit empresarial. Per a Aigües de Barcelona, **la IA és una palanca clau per materialitzar la visió d'empresa de liderar la transformació ecològica del cicle de l'aigua.** Aquest lideratge es construeix mitjançant la generació constant 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 IA 360 constitueix el punt de partida d'aquesta evolució, amb una orientació estructurada al voltant de tres objectius principals:

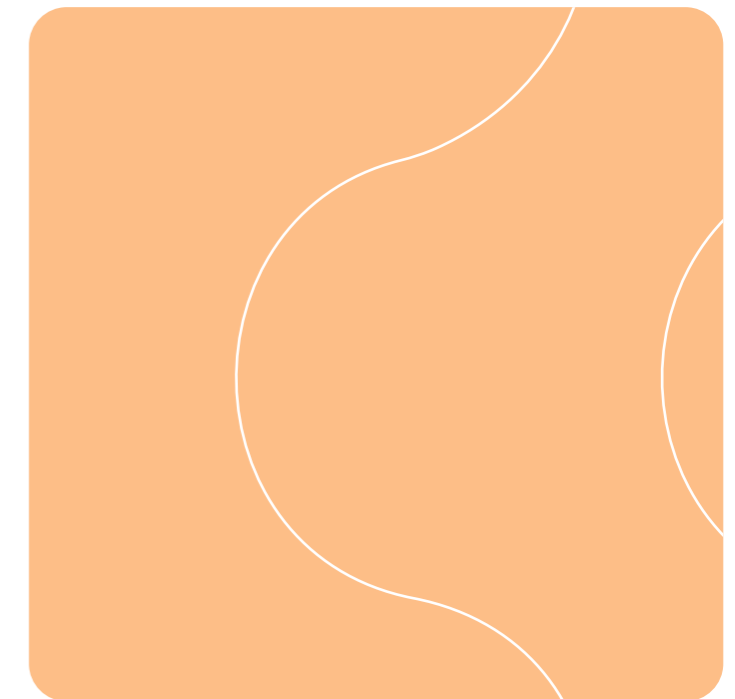
Accelerar l'ús responsable de la intel·ligència artificial en els diferents àmbits d'activitat de la companyia.

Identificar i prioritzar casos d'ús amb potencial de generació de valor, que permetin definir un full de ruta d'implantació a curt i mitjà termini.

Establir un model de governança transversal que articuli les iniciatives d'IA.

La transformació associada a la IA no és únicament tecnològica, sinó també organitzativa i cultural. 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 asseguri 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 priorització per definir el full de ruta.



Governança del retiment de comptes

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)

Tots ells es troben publicats al nostre **Portal de Transparència**, i d'aquesta de manera es fan accessibles a tots els nostres grups de relació.

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, s'ha dut a terme una **avaluació completa del procés de retiment de comptes**. Dins d'aquest procés s'ha identificat com a risc la confecció dels informes de sostenibilitat ASG en temps i forma des de la perspectiva legal/regulatòria.

A més a més, l'auditoria dels informes de sostenibilitat/ASG, realitzada per un agent extern 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 amplia el detall o consolida alguns continguts específics respecte als publicats a l'EINF, que són supervisats pel Comitè Executiu de la companyia i informats al Consell d'Administració. Posteriorment, tant l'EINF com la memòria de sostenibilitat/ASG es posen a disposició dels grups de relació des del Portal de Transparència de la web d'Aigües de Barcelona.

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 aquesta memòria de sostenibilitat 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 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.

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 la companyia comencen sempre amb una introducció 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, així com l'exercici de doble materialitat.





05

Annex



Perfil de la memòria

La present memòria de sostenibilitat té com a objectiu informar de manera transparent, fiable i equilibrada sobre els assumptes identificats com a més rellevants per Aigües de Barcelona i els nostres grups de relació en matèria de criteris ASG (Ambiental, Social i Governança) durant l'exercici 2025.

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

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

En l'elaboració d'aquest document, s'han considerat les directrius sobre la presentació d'informes no financers de la Comissió Europea (2017/C 215/01), derivades de la Directiva 2014/95/UE, i els ja mencionats estàndards GRI, que serveixen de referència per a l'elaboració d'aquesta memòria de sostenibilitat.

Així mateix, en l'elaboració d'aquesta memòria s'ha dut a terme un exercici d'anticipació amb l'objectiu d'anar alineant progressivament els continguts amb els requeriments de les European Sustainability Reporting Standards (ESRS), en el marc del nou context regulador europeu de retiment de comptes en matèria de sostenibilitat.

El període objecte correspon a l'any natural comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre del 2025.

Taules de dades de sostenibilitat

ASG

Gestió del cicle integral de l'aigua

Potabilització

GRI 303-3, 303-5

Aigua gestionada (hm ³)	2023	2024	2025
Producció pròpia d'aigua (total)	113,59	105,87	111,93 *
Producció pròpia d'aigua superficial	64,86	60,32	79,78
Producció pròpia d'aigua subterrània	48,73	45,55	32,15
Compra d'aigua (origen Ter-Llobregat + altres)	72,77	72,20	74,07 **
Quantitat total d'aigua lliurada	186,36	178,07	186,00

(*) Cap de les nostres ETAPs està ubicada en zona d'estrès hídric alt o extremadament alt (Font: World Resources Institute/ Aqueduct Water Risk Atlas 4.0).

(**) Del volum total de compra d'aigua, 36,81 hm³ són d'origen marí. En referència a la producció pròpia no es realitza tractament d'aigua d'origen marí.

Captació d'aigua per producció pròpia (hm ³)	2023	2024	2025
Aigua captada superficial *	73,94	70,21	87,27
Aigua captada subterrània	54,73	50,43	36,75
Volum d'aigua consumida en processos auxiliars de potabilització	15,08	14,77	12,09

(*) A causa de la situació de sequera, a partir de l'any 2023 i fins al març del 2025, el volum d'aigua captat per l'ETAP de Sant Joan Despi 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 Despi, per després ser captada per aquesta planta i novament potabilitzada.

Distribució intel·ligent

GRI 303-3, 303-5

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

Consum

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

Tractament i reutilització de l'aigua residual

GRI 303-2, 303-4

Volum (hm³)	2023	2024	2025
Volum total d'aigua depurada	238,16	245,21	254,00*
Volum d'aigua reutilitzada (regenerada)	57,90	43,33	31,01
Volum d'aigua depurada abocada a mar	145,35	167,33	184,43
Volum d'aigua depurada abocada a llera	31,59	33,28	36,85

(*) Dues de les EDARs gestionades (Gavà-Viladecans i Begues) es troben ubicades en zona d'estrès hídric alt i cap en zona d'estrès hídric extremadament alt (Font: World Resources Institute/Aqueduct Water Risk Atlas 4.0). El cabal d'aigua depurada d'aquestes dues instal·lacions en zona d'estrès hídric alt representa el 6,0% del total depurat.

Hi ha un petit volum de l'aigua depurada que es reutilitza per a ús intern de procés a les diferents EDARs, i és per això que la suma dels volums abocats a mar o llera més els d'aigua regenerada produïda no sumen exactament el total d'aigua depurada.

Depuració

GRI 303-2, 303-4

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

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 pluviometria registrada el 2025 (254,00 hm³ vs. 245,21 hm³ el 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.



Reutilització per a diversos usos o retorn al medi natural

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

(*) 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 del 2024, que era d'un 73%, degut al canvi de les consignes d'exploració fruit de l'increment de la pluviometria.

Un control de qualitat assegurat

GRI 416-1

Grau de compliment de paràmetres amb rellevància sanitària (%)	2023	2024	2025
Compliment de paràmetres amb rellevància sanitària	100	100	100

Grau de compliment de paràmetres indicadors (sense impacte sanitari) (%)	2023	2024	2025
Qualitat fisicoquímica de l'aigua: determinacions fisicoquímiques conformes / total de determinacions fisicoquímiques per al control de la qualitat de l'aigua · (100)	99,94	99,85	99,92
Qualitat microbiològica de l'aigua: determinacions microbiològiques conformes / total de determinacions microbiològiques per al control de la qualitat de l'aigua · (100)	99,77	99,73	99,71

Controls efectuats	2023	2024	2025
Xarxa de distribució i transport (laboratori)	115.304	120.325	127.234
Xarxa de distribució i transport (equips en línia)	266.995	242.845	217.820
Total xarxa de distribució i transport	382.299	363.170	345.054
Depuració (EDAR)	103.120	104.540	107.030
Conca del Llobregat	96.819	92.896	94.835
Nombre d'analitzadors en línia a la xarxa	225	229	233



Energia i mitigació del canvi climàtic

Petjada de carboni

Petjada de carboni (tones CO ₂)	2019 *	2023	2024	2025
Emissions directes abast 1	18.666,75	18.935,79	17.991,86	17.637,55
Emissions indirectes abast 2 **	1.932,61	0,00	0,00	0,00
Altres emissions indirectes abast 3	94.490,62	96.398,59	112.854,72	115.177,94
Emissions directes + indirectes *	115.089,98	115.334,38	130.846,58	132.815,49

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

(**) 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'excés d'energia renovable amb garanties d'origen, compensant-les entre instal·lacions.

El 2025 s'ha implementat per al càlcul de la petjada de carboni una nova eina especialitzada, Watershed, que permet reforçar la traçabilitat de les dades, incrementar la robustesa metodològica i garantir l'alineació amb els estàndards internacionals de càlcul d'emissions (GHG Protocol). La incorporació d'aquesta eina ha comportat una actualització del tractament de les dades d'activitat i dels criteris de càlcul, millorant la qualitat, consistència i granularitat de la informació reportada.

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, CEDA, 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...).

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

El full de ruta cap a les emissions netes zero, validat amb SBTi, marca un objectiu anual de reducció de les emissions del 4,68% als abasts 1 i 2 i del 4,2% a l'abast 3. En el període 2019-2025 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 14,38% 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 21,9% respecte del 2019, amb un petit increment (2,1%) en relació a l'any 2024.

Respecte del darrer any 2024, les emissions totals han patit un increment de l'1,5%. L'abast 1 ha disminuït un 1,97%, principalment gràcies a la reducció del consum de combustible fòssil en fonts fixes del bombament d'aigua regenerada per aigua prepotable, degut a la disminució del requeriment de cabal d'aquest recurs.

	2023	2024	2025
Mix elèctric nacional (t CO ₂ eq/MWh)	0,10	0,08	0,09
<i>Emissions indirectes energia (abast 2) (t CO₂ eq) - location based</i>	22.328,96	17.231,13	18.843,06

	2023	2024	2025
Emissions directes (abast 1) producció (t CO ₂ eq)*	1.104,95	701,49	999,79 **
Cabal total producció (hm ³)	113,59	105,87	111,93
<i>t CO₂ eq abast 1 producció aigua potable/hm³ aigua potable produïda *</i>	9,73	6,63	8,93 **

(*) Càlcul realitzat segons l'abast definit a l'indicador de finançament sostenible 2021.

(**) L'augment ha estat principalment degut a l'augment del consum de gas natural en el procés d'assecatge tèrmic i atomització de la línia de tractament de fangs de l'ETAP de Sant Joan Despí respecte al 2024, quan una aturada tècnica de la instal·lació durant el darrer trimestre de l'any va fer reduir el consum anual habitual.



Inventari d'emissions de gasos d'efecte hivernacle segons GHG Protocol

		2023	2024	2025	
Abast 1	Combustió en fonts fixes	3.070,31	2.865,92	2.024,53	
	Combustió en fonts mòbils (transport propi)	236,59	187,79	211,22	
	De procés	15.336,02	14.682,73	15.346,77	
	Fugitives refrigerants	292,88	255,41	55,03	
Abast 2	Consum electricitat (emissions degudes a energia sense GdO) *	0,00	0,00	0,00	
Abast 3	Cat 1	Compra de reactius	18.086,30	13.388,40	12.962,68
		Compra aigua alta	2.859,92	2.361,81	2.990,05
		Altres béns i serveis	31.638,59	34.613,43	37.313,83
	Cat 2	Altres inversions	11.392,93	27.107,04	27.264,68
		Ampliació i renovació xarxa canonades abastament	6.708,93	10.648,33	9.847,90
	Cat 3	Producció combustibles (aigües amunt)	658,83	625,79	429,97
		Producció electricitat i pèrdues xarxa elèctrica (aigües amunt)	5.582,24	5.815,51	5.652,92
	Cat 4	Transport <i>upstream</i>	1.973,76	1.655,07	2.038,68
	Cat 5	Tractament de residus	16.430,30	15.576,87	15.557,00
	Cat 6	Viatges de negoci	82,03	95,72	153,84
Cat 7	Desplaçaments <i>in itinere</i>	984,75	966,74	966,40	
Total abast 1+2+3 (t CO₂ eq /any)		115.334,38	130.846,58	132.815,49	

(*) Segons el mètode *market-based*.

05

	2023	2024	2025
Emissions opcionals GHG Protocol (transport de residus, emissions dels efluents de les EDARs)	16.726,12	16.846,61	2.608,22
Emissions biogèniques *	15.047,25	17.980,38	18.574,18
Evitades gràcies a la injecció d'energia renovable a la xarxa, reciclatge i valorització de residus (p.e. la disposició de fangs en agricultura)	15.278,94	14.640,61	14.947,83

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

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



Petjada de carboni de producte

		2022	2023	2024
Aigua potable	Aigües amunt	0,057	0,116	0,108
	Core	0,059	0,067	0,047
	Aigües avall	0,073	0,068	0,068
	Petjada total producte (kg CO₂ eq / m³)	0,189	0,251	0,223
Aigua depurada	Aigües amunt	0,029	0,053	0,053
	Core	0,119	0,125	0,129
	Aigües avall	0,000	0,000	0,000
	Petjada total producte (kg CO₂ eq / m³)	0,148	0,178	0,182
Aigua regenerada	Aigües amunt	0,057	0,061	0,070
	Core	0,056	0,048	0,057
	Aigües avall	0,009	0,049	0,068
	Petjada total producte (kg CO₂ eq / m³)	0,122	0,158	0,195

05

Unitat funcional: 1 m³ d'aigua tractada i distribuïda anualment per Aigües de Barcelona.

Abast: cada producte s'analitza començant aigües amunt des del punt de captació, continuant amb els processos de tractament de l'aigua (potabilització, depuració o regeneració) dins de les instal·lacions d'Aigües de Barcelona, fins a arribar aigües avall a la seva distribució fins l'ús -en el cas de l'aigua potable i l'aigua regenerada- o fins l'abocament -en el cas de l'aigua depurada-. En tots els casos, s'exclou l'etapa d'ús.

Verificació: la petjada de producte ha estat verificada externament amb un nivell d'assegurament limitat, seguint els requeriments de la UNE-EN ISO14067_1:2019 de "Gases de efecto invernadero. Parte 1: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero. (ISO 14067-1:2018)". El nivell exactitud del càlcul és d'un ±5%, que és el màxim nivell que estableix la metodologia de referència.

En l'estudi basal del període 2022-2024 s'observa que la petjada de producte pateix variacions substancials al llarg dels anys, degut als canvis en les condicions meteorològiques que comporten variacions en les condicions d'explotació del servei. Per aquest motiu, tenim previst actualitzar el càlcul amb periodicitat biennal, per tal d'ajustar els resultats als canvis del context pluviomètric; per tant, el proper càlcul es realitzarà el 2026.



Energia eficient i renovable

Consum d'energia - Global al cycle integral de l'aigua (MWh)	2023	2024	2025
Consum total d'energia	254.679,8	256.852,2	257.447,1
Proporció de fonts renovables (%)	94,9%	95,5%	96,1%
Proporció de fonts fòssils (%)	5,1%	4,5%	3,9%
Proporció de fonts nuclears (%)	0%	0%	0%
Dades de detall:			
Consum total d'energia renovable	241.738,8	245.167,7	247.438,7
Consum d'electricitat adquirida procedent de fonts renovables	227.679,4	222.940,3	220.761,8
Autoconsum d'electricitat procedent de fonts renovables (cogeneració mitjançant biogàs, fotovoltaica, hidràulica) *	4.995,2	9.963,0	13.540,7
Autoconsum de combustible de font renovable (energia tèrmica procedent de cogeneració amb biogàs)	8.941,5	12.141,7	13.081,1
Autoconsum d'energia tèrmica procedent de fonts renovables (plaques solars tèrmiques)	122,7	122,7	55,2
Consum total d'energia fòssil	12.941,0	11.684,5	10.008,5
Consum de gas natural	6.213,2	3.954,7	5.471,3
Consum de gasoil tipus B i C	6.727,8	7.729,8	3.660,5
Consum de gasoil tipus A i gasolina (automoció)	-	-	876,7
Consum total d'energia procedent de fonts nuclears	0	0	0

(*) S'ha realitzat recàlcul respecte als valors publicats a l'EINF 2025, doncs s'ha obtingut una major traçabilitat de l'excedent d'energia elèctrica venuda.

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.

Consum d'energia - Producció i distribució (MWh)	2023	2024	2025
Consum total d'energia	111.486,1	108.223,5	109.051,6
Proporció de fonts renovables (%)	94,4%	96,2%	94,3%
Proporció de fonts fòssils (%)	5,6%	3,8%	5,7%
Proporció de fonts nuclears (%)	0%	0%	0%
Dades de detall:			
Consum total d'energia renovable	105.278,4	104.150,2	102.869,1
Consum d'electricitat adquirida procedent de fonts renovables	104.962,2	103.399,9	101.576,1
Autoconsum d'electricitat procedent de fonts renovables (fotovoltaica, hidràulica)	316,2	750,3	1.293,0
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	6.207,7	4.073,4	6.182,5
Consum de gas natural **	6.115,7	3.939,8	5.465,9
Consum de gasoil tipus B i C	92,0	133,6	141,1
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 de l'ETAP de Sant Joan Despí. El consum de gas natural ha augmentat respecte a l'any anterior per l'increment de la captació d'aigua superficial.



Energia eficient i renovable

Consum d'energia - Depuració (MWh)	2023	2024	2025
Consum total d'energia	138.246,7	144.166,7	143.850,3
Proporció de fonts renovables (%)	95,2%	94,7%	97,4%
Proporció de fonts fòssils (%)	4,8%	5,3%	2,6%
Proporció de fonts nuclears (%)	0%	0%	0%
Dades de detall:			
Consum total d'energia renovable	131.612,7	136.572,3	140.129,4
Consum d'electricitat adquirida procedent de fonts renovables	118.006,4	115.230,6	114.815,6
Autoconsum d'electricitat procedent de fonts renovables (cogeneració biogàs, fotovoltaica)	4.664,8	9.200,1	12.232,7
Autoconsum de combustible de font renovable (energia tèrmica cogeneració biogàs)	8.941,5	12.141,7	13.081,1
Autoconsum d'energia tèrmica procedent de fonts renovables	0	0	0
Consum total d'energia fòssil	6.634,0	7.594,3	3.720,9
Consum de gas natural *	0,3	2,1	0
Consum de gasoil tipus B i C **	6.633,6	7.592,3	3.515,3
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)	2023	2024	2025
Consum total d'energia	4.947,0	4.462,0	4.545,3
Proporció de fonts renovables (%)	98,0%	99,6%	97,7%
Proporció de fonts fòssils (%)	2,0%	0,4%	2,3%
Proporció de fonts nuclears (%)	0%	0%	0%
Dades de detall:			
Consum total d'energia renovable	4.847,7	4.445,2	4.440,2
Consum d'electricitat adquirida procedent de fonts renovables	4.710,8	4.309,8	4.370,1
Autoconsum d'electricitat procedent de fonts renovables (fotovoltaica)	14,2	12,6	15,0
Autoconsum de combustible de font renovable	0	0	0
Autoconsum d'energia tèrmica procedent de fonts renovables (plaques solars tèrmiques) *	122,7	122,7	55,2
Consum total d'energia fòssil	99,3	16,8	105,1
Consum de gas natural **	97,2	12,8	5,4
Consum de gasoil tipus B i C ***	2,1	4,0	4,0
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 desmuntatge dels tubs solars de l'edifici de Collblanc el gener amb motiu de la substitució de l'equip d'aerotèrmia.

(**) Dins 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.



Energia eficient i renovable

Energia elèctrica produïda fonts renovables (kWh)*	2023	2024	2025
Energia elèctrica produïda per cogeneració mitjançant biogàs	9.639.635	14.123.084	16.596.356**
Energia elèctrica produïda per generació fotovoltaica ***	531.193	1.152.875	1.702.202
Energia elèctrica produïda per generació hidràulica	1.003	867	996
Energia tèrmica procedent de cogeneració mitjançant biogàs	8.941.469	12.141.662	13.081.055**
Energia tèrmica procedent de plaques solars tèrmiques	122.742	122.742	55.151

(*) 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 cycle integral de l'aigua". El diferencial correspon a la venda realitzada a tercers d'una part de l'energia elèctrica produïda. En concret, al 2025 s'han venut 4.516,8 MWh d'energia elèctrica procedent de cogeneració i 204,5 MWh d'energia elèctrica procedent de generació fotovoltaica.

(**) 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.

Mobilitat sostenible

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



Adaptació al canvi climàtic

Petjada d'aigua

Petjada d'aigua en hm ³ eq	2023	2024	2025
Directa consumptiva	106,23	98,46	7,19
Directa degradativa	107,70	95,50	100,46
Indirecta consumptiva	120,20	98,54	53,45
Indirecta degradativa	43,31	40,77	35,56
TOTAL	377,45	333,27	196,66

Petjada d'aigua per àmbits en hm ³ eq	2023	2024	2025
Total consumptiva abastament	341,61	299,10	63,18
Total degradativa abastament	34,96	29,62	32,26
Total consumptiva sanejament	-115,18	-102,10	-2,55
Total degradativa sanejament	116,05	106,65	103,76
TOTAL	377,45	333,27	196,66

Les dades presentades 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.

Economia circular i ús eficient dels recursos

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

El 2025 a l'ETAP de Sant Joan Despi 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 de 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 Despi, 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'aquífer.

Consum de reactius de depuració	2023	2024	2025
Reactius depuració línia d'aigua (kg)	13.611.508	10.868.290	10.027.970
Reactius depuració línia de fangs (kg)	2.543.616	3.446.575	3.097.100
Reactius depuració línia de desodorització (kg)	763.421	1.173.896	1.376.102
Reactius totals en EDAR (kg)	16.918.545	15.488.761	14.501.172

El volum de reactius utilitzat té una fluctuació inherent, derivada de la necessitat d'adaptar la dosificació en funció de la variabilitat de les característiques de l'aigua d'entrada a les nostres instal·lacions.

Residus

Volum de residus (tones)	2023	2024	2025
Volum de residus ETAPs	2.813	1.887	4.669
Volum de residus EDARs	244.739	242.570	249.159
Volum de residus total	247.552	244.457	253.828

Valorització de residus	2023	2024	2025
% residus valoritzats ETAPs	65,73	64,96	78,41
% residus valoritzats EDARs	97,04	97,54	98,11
% residus valoritzats total	96,68	97,28	97,75

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

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

Gestió dels residus

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

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 del 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 del 2025, a causa d'obres. Com a conseqüència, la producció de fangs va passar de ser majoritàriament atomitzada a ser totalment deshidratada.

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 del 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 del Besòs.

Gestió de residus a les ETAPs (tones)		2023	2024	2025
Total residus valoritzats		1.849,06	1.225,75	3.661,37
No perillosos	Preparació per a la reutilització	77,14	68,96	94,48
	Reciclatge	140,60	175,41	132,78
	Altres operacions de valorització *	1.615,82	968,94	3.401,34
Perillosos	Preparació per a reutilització	0	0	0
	Reciclatge	0	0	0
	Altres operacions de valorització	15,50	12,44	32,77
Total residus no valoritzats		964,09	661,25	1.008,03
No perillosos	Incineració (amb recuperació energètica)	0	0	0
	Incineració (sense recuperació energètica)	0	0	0
	Trasllat a abocador	165,06	506,87	677,40
	Altres operacions d'eliminació **	785,21	70,52	62,22
Perillosos	Incineració (amb recuperació energètica)	0	0	0
	Incineració (sense recuperació energètica)	0	0	0
	Trasllat a abocador	0	74	248,78
	Altres operacions d'eliminació	13,82	9,97	19,63

(*) Ús en la fabricació de ciment.

(**) Tractament fisicoquímico i/o biològic.

Gestió dels residus

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

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

Valorització dels residus de garbellament i desarenatge

Històricament els residus de garbellament i desarenatge generats tant a les EDARs com en l'àmbit de collectors 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 cimiteres 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 de fangs no aptes. L'abocador ha deixat de ser una via de gestió per a fangs no aptes per no complir amb la humitat màxima establerta per a la seva admissibilitat.

Gestió de residus a les EDARs (tones)		2023	2024	2025
Total residus valoritzats		237.489,57	236.609,81	244.457,82
No perillosos	Preparació per a la reutilització	75.356,91	59.037,19	70.991,88
	Reciclatge	144,74	227,45	274,54
	Altres operacions de valorització *	161.959,79	177.316,10	173.158,33
Peril·losos	Preparació per a reutilització	12,28	2,18	9,48
	Reciclatge	11,39	18,41	8,75
	Altres operacions de valorització	4,46	8,48	14,84
Total residus no valoritzats		7.249,22	5.959,71	4.701,26
No peril·losos	Incineració (amb recuperació energètica)	0	0	0
	Incineració (sense recuperació energètica)	0	0	0
	Trasllat a abocador	6.442,71	5.845,52	4.505,59
	Altres operacions d'eliminació	791	105,34	183,56
Peril·losos	Incineració (amb recuperació energètica)	0	0	0
	Incineració (sense recuperació energètica)	0	0	0
	Trasllat a abocador	0	0	0
	Altres operacions d'eliminació	15,47	8,85	12,11

(*) Tractament biològic aerobi de residus orgànics (compostatge) i tractament biològic anaerobi (digestió).



Recursos econòmics dedicats al medi ambient

Inversió mediambiental	2023	2024	2025
€	23.577.374	50.599.106 *	59.574.379 *

(*) 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 de l'ETAP del 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.

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

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



Els nostres clients



Nombre de clients	2023	2024	2025
Nre. clients	1.304.777	1.314.997	1.323.648

Nombre de subministraments	2023	2024	2025
Llars	1.267.764	1.276.381	1.283.271
Indústries	8.255	8.445	8.466
Comunitats de veïns	50.222	50.987	51.554
Comerços	143.893	145.607	147.596
Serveis municipals	10.447	10.808	10.930
Total	1.480.581	1.492.228	1.501.817



Enquestes de satisfacció

Enquestes d'escolta activa	2023		2024		2025	
	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	62,96 %	4,59	64,08 %	4,60	65,54 %	4,54
Trucada	63,49 %	4,59	65,81 %	4,61	66,76 %	4,55
Visita	58,11 %	4,49	62,32 %	4,58	57,63 %	4,58
Web	34,97 %	4,22	37,03 %	4,24	32,51 %	4,19

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

Evolució satisfacció dels clients	2023	2024	2025
Índex de satisfacció	7,55	7,72	7,72

Compromisos amb el client

Carta de Compromisos	2023	2024	2025
Municipis	23	23	23
Nombre de subministraments amb Carta de Compromisos	1.480.581	1.492.228	1.501.817
Nombre d'indemnitzacions segons la Carta de Compromisos	249	108	107

Gestions i reclamacions

Gestions amb els clients	2023	2024	2025
Gestions realitzades mitjançant els diferents canals de comunicació (OFEX, oficines, atenció telefònica, etc.) *	1.875.920	1.909.589	1.949.235

(*) Gestió és el registre de qualsevol contacte que fa el client amb Aigües de Barcelona, i que es tipifica com a sollicituds o consultes.

Nombre de gestions per canal	2023		2024		2025	
	Total	%	Total	%	Total	%
Àrea de Clients (canals digitals) (*)	712.796	38,00	709.890	37,18	766.437	39,32
Oficines presencials	59.152	3,15	63.032	3,30	70.980	3,64
Atenció telefònica	1.021.924	54,48	1.048.056	54,88	1.015.105	52,08
Gestions internes (Back Office) (*)	81.289	4,33	84.786	4,44	80.490	4,13
Altres canals (*)	759	0,04	3.825	0,20	16.223	0,83
Total	1.875.920	100	1.909.589	100	1.949.235	100

(*) S'ha reestructurat la classificació respecte al 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 del 2023 i 2024 d'aquestes tres categories.

Nombre de gestions per tipologia	2023	2024	2025
Consultes	695.714	747.544	719.355
Reclamacions comercials	11.884	8.988	7.473
Reclamacions tècniques	41.924	40.159	39.850
Sollicituds	1.126.002	1.112.583	1.182.285
Incompliments Carta de Compromisos	396	315	272
Total	1.875.920	1.909.589	1.949.235

Reclamacions* comercials tancades	2023	2024	2025
Nombre de reclamacions	11.501	8.575	7.478
Favorables al client	4.015	3.333	1.610
Desfavorables al client	4.328	4.216	4.025
Altres	3.158	1.026	1.843

(*) 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	2023	2024	2025
Nombre de reclamacions	40.788	38.870	40.697

Reclamacions ateses en menys de nou dies *	2023	2024	2025
%	99,77	99,03	97,53

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

Assessor del client

Assessor del client	2023	2024	2025
Reclamacions totals rebudes	77	146	341

Estat de les reclamacions a 31 de desembre del 2025	2023	2024	2025
Tancades	77	146	341
En curs	0	0	0

Reclamacions segons tipus (% sobre el total registrat)	2023	2024	2025
Consum d'aigua o fuita	55,84	47,26	45,75
Procés de contractació o canvi de nom	14,29	10,27	6,45
Conceptes facturats	7,79	10,27	6,20
Altres	20,78	28,09	36,00
Atenció al client	1,30	4,11	5,60

Reclamacions segons tipus de gestió realitzada (%)	2023	2024	2025
Mediació	82	70,5	40,2
Assessorament	5	11,0	27,6
No acceptades	8	13,0	6,2
Transferides a l'empresa	4	3,4	25,8
Resolució assessor del client	1	2,1	0,2

Reclamacions segons resultat obtingut (%)	2023	2024	2025
Favorables o parcialment favorables	79	71,9	38,7
Neutres: assessoria	13	20,6	60,1
Desfavorables	4	4,1	0,2
Client no accepta proposta	4	3,4	1,0
Empresa no pot aplicar proposta	0	0	0

L'increment de reclamacions rebudes dels darrers dos anys es deu principalment al fet que hem donat una major visibilitat a la funció de l'assessor del client, tant a nivell 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. Alhora, també es deu al fet que hi ha hagut un increment remarcable de reclamacions derivades de 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 un augment de les reclamacions classificades en les categories "Assessorament" i "Transferides a l'empresa", així com de les classificades amb el resultat "Neutres: assessoria", en relació amb les altres tipologies.



Digitals i sempre accessibles

Canals d'atenció digital	2023		2024		2025	
	Total	%	Total	%	Total	%
Contractes alta Àrea de Clients (web)	621.626	41,98	677.955	45,38 %	728.110	48,46 %
Contractes amb factura digital	419.642	28,34	486.751	32,58 %	534.024	35,55 %

05

Bonificacions i ajudes per a situacions de vulnerabilitat

GRI 2-6

Bonificacions i ajudes	2023	2024	2025
Famílies amb tarifa social	60.987	64.637	68.043
Tarifa social (M€) (*)	8,6	11,1	13,1

(*) 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 d'altres costos operatius), i d'altra banda, a l'increment natural del nombre de famílies en situació de vulnerabilitat.

Altes sense dret d'ús	2023	2024	2025
Nombre	647	700	622



La nostra plantilla

La nostra plantilla

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

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

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

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



La nostra plantilla

Plantilla a temps parcial (31/12)	2023	2024	2025
Dones	4	6	5
Homes	2	4	7
Total	6	10	12

Estudiants en pràctiques	2023			2024			2025		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Estudis universitaris	5	1	6	4	4	8	7	15	22
FP	4	7	11	4	8	12	3	7	10
FP modalitat dual	7	24	31	15	38	53	11	49	60
Certificats Professionalitat	3	9	12	1	13	14	4	18	22
Total	19	41	60	24	63	87	25	89	114

Ocupació

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

Creació neta d'ocupació i rotació segons l'edat	2023			2024			2025		
	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	85	104	12	103	100	21	121	74	16
Baixes durant el període	58	78	53	60	66	41	78	51	40
%*	2023			2024			2025		
	Menys de 30 anys	Entre 30 i 50 anys	Més de 50 anys	Menys de 30 anys	Entre 30 i 50 anys	Més de 50 anys	Menys de 30 anys	Entre 30 i 50 anys	Més de 50 anys
Taxa de creació d'ocupació	7,97	6,01	2,82	18,23	6,60	4,09	5,92	4,10	2,84
Taxa de rotació	1,99	1,26	9,88	0,00	0,84	7,36	3,95	1,27	7,76

(*) Dades calculades amb plantilla mitjana.



Contractació

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

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

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

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

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

L'augment del 2025 és degut principalment a un lleuger increment de la contractació de temporals d'estiu.

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

Nota: no es disposen de persones treballadores per hores no garantitzades. És a dir, totes les persones treballadores tenen assegurat un nombre mínim o fix d'hores de treball.

Acomiadaments

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

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

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

Benestar, conciliació i condicions laborals
Seguretat i salut laboral

GRI 403-9, 403-10

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

 (*) 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 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, valor similar al registrat durant l'exercici 2024 (0,21). 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

GRI 2-7

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

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

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

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

Dades d'accidentalitat empleats externs ubicats a les nostres instal·lacions

GRI 2-8, 403-7, 403-9, 403-10

Dades significatives sobre empleats externs ubicats a les nostres instal·lacions	2023	2024	2025
Hores treballades	684.957	736.913	795.345
Accidents de treball amb baixa (no <i>in itinere</i>)	62	44	36
Dies perduts	2.550	1.942	1.950
Índex de freqüència *	90,52	59,71	45,26
Índex de gravetat **	3,72	2,64	2,45
Accidents de treball mortals	0	0	1
Accidents de treball greus	0	0	1
Dies perduts - Accidents de treball greus	0	0	191
Índex de freqüència * - Accidents de treball greus	0	0	1,26
Índex de gravetat ** - Accidents de treball greus	0	0	0,24

(*) Índex de freqüència = nombre d'accidents laborals amb baixa/total hores treballades) x 1.000.000.

(**) Índex de gravetat = (dies perduts deguts a accidents laborals no *in itinere*/total d'hores treballades) x 1.000.

Es realitza un seguiment de l'activitat de totes les persones treballadores externes que treballen a les nostres instal·lacions o a la via pública i, a nivell documental, es té un control digital exhaustiu del nombre d'hores treballades.

Les tasques que es realitzen, principalment, per part d'aquest personal extern són manteniments especialitzats i instal·lacions de nova maquinària i canalitzacions.

Les 795.345 hores treballades el 2025 equivalen a 475,7 treballadors equivalents a temps complet (vs. 440,7 persones treballadores el 2024).

Nota: S'agafen per als càlculs les 20 empreses més rellevants que presten serveis a les nostres instal·lacions d'acord als següents criteris:

- Només aquelles que tenen treballadors a les nostres instal·lacions.
- Aquelles que facturen més o de forma més recurrent.
- Aquelles que realitzen tasques més perilloses (espais confinats, treball en alçada, químics, maneig de maquinària pesada..).
- Subcontractes que han tingut més accidents a l'any.



Atracció i fidelització del talent

Formació

GRI 404-1

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

El 2025 s'ha realitzat una mitjana de 31,20 hores de formació per persona treballador/a.

Conciliació personal, familiar i laboral

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

Promoció

GRI 2-7, 405-1

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

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

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



Diversitat, equitat i inclusió

Entorn de treball igualitari i divers

GRI 405-1

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

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

Bretxa salarial global

GRI 405-2

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

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



Bretxa salarial segons l'edat

GRI 405-2

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



Bretxa salarial segons la classificació professional

GRI 405-2

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

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

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%



Una aigua més social per a un món més social

Acció social	2023	2024	2025
Nombre de convenis, projectes, aliances i col·laboracions vigents (London Benchmarking Group, LBG)	194	209	257

Contribució social (M€) *	2023	2024	2025
Contribució social segons LBG	2,50	2,70	3,26
Patrocinis	0,65	0,56	0,64
Projectes propis i altres	1,85	2,14	2,62

(*) 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.

Contribució a ONG i fundacions (M€) *	2023	2024	2025
ONGs i fundacions	1,5	2,3	1,6

(*) Fracció de la contribució social destinada a entitats sense ànim de lucre i fundacions.

Patrocinis *	2023	2024	2025
Euros	653.483	564.549	642.783
Nombre d'accions	134	150	158

(*) Imports comptabilitzats en diners, espècie i costos de gestió.



Cadena de subministrament responsable



Cadena de subministrament responsable

GRI 414-1

Licitacions	2023	2024	2025
Nombre de licitacions amb criteris de sostenibilitat	52	94	99

GRI 204-1, 413-1

Compra local	2023	2024	2025
%	71,6	72,0	74,2

GRI 204-1, 413-1

Compra local i no local (nombre de proveïdors)	2023	2024	2025
Local (província de Barcelona)	953	967	1.014
Resta Catalunya i Espanya	384	390	402
Internacional	35	36	48

GRI 204-1, 413-1

Compra local i no local (M€)	2023	2024	2025
Local (província de Barcelona)	225,89	255,78	289,89
Resta Catalunya i Espanya	88,79	98,48	99,51
Internacional	0,67	0,81	1,16



% proveïdors certificats *	2023	2024	2025
Proveïdors amb ISO 9001	73,4	65,8	77,4
Proveïdors amb ISO 14001	71,7	64,5	76,0
Proveïdors amb ISO 45001	60,2	56,7	78,3

(*) 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.

Avaluació de proveïdors	2023	2024	2025
Proveïdors avaluats	1184	1190	1241
Valoració alta (8-10)	92,0%	88,2%	87,7%
Valoració mitja/alta (6-8)	8,0%	11,8%	12,3%
Valoració baixa (menys de 6)	0%	0%	0%

GRI 414-1

Volum de compra certificada ASG	2023	2024	2025
%	58,1	57,8	52,9*

(*) La baixada en l'indicador ESG 2025 respecte al 2024 és a conseqüència de l'impacte de la facturació de l'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.

Compres direccionables* sota criteris de sostenibilitat	2023	2024	2025
%	49,40	55,83	62,64

(*) 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.



Pràctiques de pagament

Pràctiques de pagament

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

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

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

(*) 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 al 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.



Innovació

Innovació

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

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

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

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



Índex de continguts GRI



A través del Servei "Content Index - Essentials", els serveis de GRI han revisat que l'índex de continguts GRI s'ha presentat de manera coherent amb els requisits d'elaboració d'informes d'acord amb els estàndards GRI, i que la informació de l'índex es presenta clarament i és accessible a les parts interessades.

El servei s'ha realitzat sobre la versió catalana de l'informe.

Declaració d'us	Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua S.A., ha reportat de conformitat amb els estàndards GRI per al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre del 2025.
GRI 1 utilitzat	GRI 1: Fonaments 2021

Estàndards GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
GRI 2: Continguts Generals 2021						
2-1	Detalls organitzacionals	Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. C/ General Batet, 1-7 08028 Barcelona, Espanya		✓		
2-2	Entitats incloses a la presentació d'informes de sostenibilitat	-Totes les activitats estan localitzades dins de l'àrea metropolitana de Barcelona. -No hi ha diferències respecte el llistat d'entitats incloses dins de l'Estat d'Informació no Financera (EINF) i els Comptes Anuals (CCA)		✓		
2-3	Període objecte de l'informe, freqüència i punt de contacte	De l'01/01/2025 al 31/12/2025 (mateix període que els Estats Financers) 282		✓		
2-4	Actualització de la informació	No hi ha hagut reformulacions de la informació facilitada en memòries anteriors		✓		
2-5	Verificació externa	280-281		✓		
2-6	Activitats, cadena de valor i altres relacions comercials	41-44, 46-63, 65-70, 87-88, 90, 94-104, 106-107, 119-120, 122-133, 163, 218, 222, 224-230, 241-243, 251-259, 270-271		✓		ODS 6, ODS 12, ODS 17
2-7	Empleats/es	134-140, 142-159, 260-268		✓		ODS 8, ODS 12, ODS 17
2-8	Treballadors que no són empleats	139, 264		✓		ODS 8
2-9	Estructura de governança i composició	179-183		✓		
2-10	Designació i selecció del màxim òrgan de govern	180-183		✓		
2-11	President del màxim òrgan de govern	180		✓		
2-12	Funció del màxim òrgan de govern en la supervisió de la gestió dels impactes	181-183		✓		
2-13	Delegació de la responsabilitat de gestió dels impactes	181-183		✓		
2-14	Funció del màxim òrgan de govern a la presentació d'informes de sostenibilitat	238		✓		
2-15	Conflictes d'interès	199, 238		✓	Principi 10	



Estàndards GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
2-16	Comunicació d'inquietuds crítiques	181-182, 199		✓	Principi 10	
2-17	Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern	181-182		✓		
2-18	Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern		Restriccions de confidencialitat. Les dades sol·licitades posen en risc els acords de confidencialitat laboral de les persones treballadores. Tanmateix a inicis del 2026 hem signat un nou conveni laboral en el que s'estableixen les categories professionals i els nivells salarials, i hem iniciat un pla de millora per adaptar els nostres processos interns al màxim estàndards de transparència. Estem treballant per disposar dels procediments i les dades requerides tan aviat com sigui possible.			
2-19	Polítiques de remuneració					
2-20	Procés per determinar la remuneració					
2-21	Ràtio de compensació total anual					
2-22	Declaració sobre l'estratègia de desenvolupament sostenible	3-7, 16-30			✓	
2-23	Compromisos i polítiques	65, 161-162, 184-185, 191, 194		✓	Principis 1 i 2	ODS 8, ODS 12
2-24	Incorporació dels compromisos i polítiques	197-199		✓		ODS 12
2-25	Processos per posar remei als impactes negatius	199		✓	Principis 1 i 2	
2-26	Mecanismes per sol·licitar assessorament i plantejar inquietuds	199		✓	Principi 10	
2-27	Compliment de la legislació i les normatives	L'any 2025 no hi ha hagut multes ni sancions no monetàries per incompliment de la legislació o la normativa ambiental que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 100.000 €, ni tampoc multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb l'àmbit social o econòmic que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 100.000 €.		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 12
2-28	Afiliació a associacions	202, 212		✓		ODS 17
2-29	Enfocament per a la participació dels grups d'interès	204-208, 210, 212-213		✓		ODS 17
2-30	Convenis de negociació col·lectiva	El 100% dels treballadors/es d'Aigües de Barcelona estan coberts per convenis col·lectius. 148-149		✓	Principi 3	ODS 8, ODS 17



Estàndards GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
----------------	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

GRI 3: Temes materials 2021						
3-1	Procés de determinació dels temes materials	207-209		✓		
3-2	Llista de temes materials	207-209		✓		
Aigua						
GRI 3: Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	41-70, 87-88, 90, 94-98, 185, 241-243		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 6, ODS 12, ODS 17
GRI 303: Aigua i efluents 2018						
303-1	Interacció amb l'aigua com a recurs compartit	41-44, 46-63, 65-70, 87-88, 90, 94-98, 241-243		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 6
303-2	Gestió dels impactes relacionats amb l'abocament d'aigua	97, 242		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 6, ODS 12
303-3	Extracció d'aigua	53, 241-242		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 6
303-4	Abocament d'aigua	97, 242		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 6, ODS 12
303-5	Consum d'aigua	55, 91, 241-242		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 6
GRI 416: Salut i seguretat dels clients 2016						
416-1	Avaluació dels impactes en la salut i la seguretat de les categories de productes o serveis	65-68, 185, 243		✓		ODS 6
416-2	Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i la seguretat de les categories de productes i serveis	L'any 2025 no hi ha hagut incidents derivats de l'incompliment de la legislació o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 100.000 €.		✓		ODS 6

Estàndards GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
----------------	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

Canvi climàtic						
GRI 3: Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	71-93, 244-250		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 7, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
GRI 302: Energia 2016						
302-1	Consum energètic dins de l'organització	84-86, 247-249		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 7, ODS 12, ODS 13
GRI 305: Emissions 2016						
305-1	Emissions directes de GEH (abast 1)	75-76, 244-245		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-2	Emissions indirectes de GEH (abast 2)	75-76, 244-245		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-3	Altres emissions indirectes de GEH (abast 3)	75-76, 244-245		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-4	Intensitat de les emissions de GEI	244		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-5	Reducció dels GEH	73, 76, 78, 81, 244-246		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
Contaminació i sanejament						
GRI 3: Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	94-102		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15



Estàndards GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
----------------	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

Garantia de subministrament						
GRI 3: Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	31-38, 124, 126-127, 130-132, 166, 269		✓		ODS 1, ODS 8, ODS 12
GRI 203: Impactes econòmics indirectes 2016						
203-2	Impactes econòmics indirectes significatius	31-38, 130-132, 166, 269		✓		ODS 1, ODS 8, ODS 12
Salut, seguretat i benestar						
GRI 3: Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	142-147, 185, 263-264		✓	Principis 1, 2, 3, 4, 5 i 6	ODS 3, ODS 8
GRI 401: Ocupació 2016						
401-1	Contractació de nous empleats/es i rotació de personal	261		✓	Principi 6	ODS 8
GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2018						
403-1	Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	142-144, 146-147, 185		✓	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-2	Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents	142, 146-147		✓	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-3	Serveis de salut en el treball	142		✓	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-4	Participació dels treballadors/es, consultes i comunicació sobre salut i seguretat en el treball	143		✓	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-5	Formació dels treballadors/es sobre salut i seguretat en el treball	145-147		✓	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-6	Foment de la salut dels treballadors/es	142, 145-147		✓	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-7	Prevenió i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors/es directament vinculats mitjançant relacions comercials	142, 146-147, 264		✓	Principi 6	ODS 3, ODS 8

Estàndards GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
----------------	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

403-8	Cobertura del sistema de gestió de salut i seguretat laboral	142		✓	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-9	Lesions per accident laboral	144, 263-264		✓	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-10	Mals i malalties laborals	263-264		✓	Principi 6	ODS 3, ODS 8
Atracció i gestió del talent						
GRI 3: Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	134-140, 264		✓		ODS 8
GRI 404: Formació i educació 2016						
404-1	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	135, 264		✓		ODS 8
404-3	Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques d'acompliment i desenvolupament professionals	100%		✓		ODS 8
Acció social						
GRI 3: Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	38, 165-174		✓		ODS 1, ODS 4, ODS 6, ODS 8, ODS 10, ODS 11, ODS 17
GRI 413: Comunitats locals 2016						
413-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	165-174		✓		ODS 1, ODS 4, ODS 6, ODS 8, ODS 10, ODS 11, ODS 17
Resiliència econòmica						
GRI 3: Temes materials 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	31, 37, 215-219		✓		ODS 12
GRI 201: Acompliment econòmic 2016						
201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	31, 217		✓		ODS 12



Estàndards GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
----------------	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

Innovació, gestió de dades i ciberseguretat

GRI 3: Temes materials 2021

3-3	Gestió dels temes materials	195, 203, 231-236, 273		✓		ODS 9
-----	-----------------------------	------------------------	--	---	--	-------

Ètica empresarial i gestió de riscos

GRI 3: Temes materials 2021

3-3	Gestió dels temes materials	133, 135, 157, 189-194, 196-203, 260-261, 265-266		✓	Tots els principis	ODS 5, ODS 10, ODS 12
-----	-----------------------------	---	--	---	--------------------	-----------------------

GRI 417: Màrqueting i etiquetatge 2016

417-1	Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	133		✓		ODS 12
417-2	Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	L'any 2025 no hi ha hagut casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis.		✓		ODS 12

GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016

405-1	Diversitat en òrgans de govern i treballadors/es	135, 157, 260-261, 265-266		✓	Principi 6	ODS 5, ODS 10, ODS 12
405-2	Ràtio entre el salari base i la remuneració de les dones i els homes	156, 266-268		✓	Principi 6	ODS 5, ODS 10, ODS 12

Cadena de subministrament responsable

GRI 3: Temes materials 2021

3-3	Gestió dels temes materials	222-230, 270-272		✓		ODS 8, ODS 11, ODS 12
-----	-----------------------------	------------------	--	---	--	-----------------------

GRI 204: Pràctiques d'adquisició 2016

204-1	Proporció de despesa en proveïdors locals	227, 270		✓		ODS 8, ODS 11, ODS 12
-------	---	----------	--	---	--	-----------------------

GRI 414: Avaluació social dels proveïdors 2016

414-1	Nous proveïdors que han passat filtres de selecció d'acord amb criteris socials	225, 270-271		✓		ODS 8, ODS 11, ODS 12
-------	---	--------------	--	---	--	-----------------------

Nota: es reporten certs continguts addicionals no vinculats a temes materials amb l'objectiu de donar resposta a les expectatives de determinats grups de relació.



Taula de cobertura d'aspectes materials

Taula de cobertura d'aspectes materials

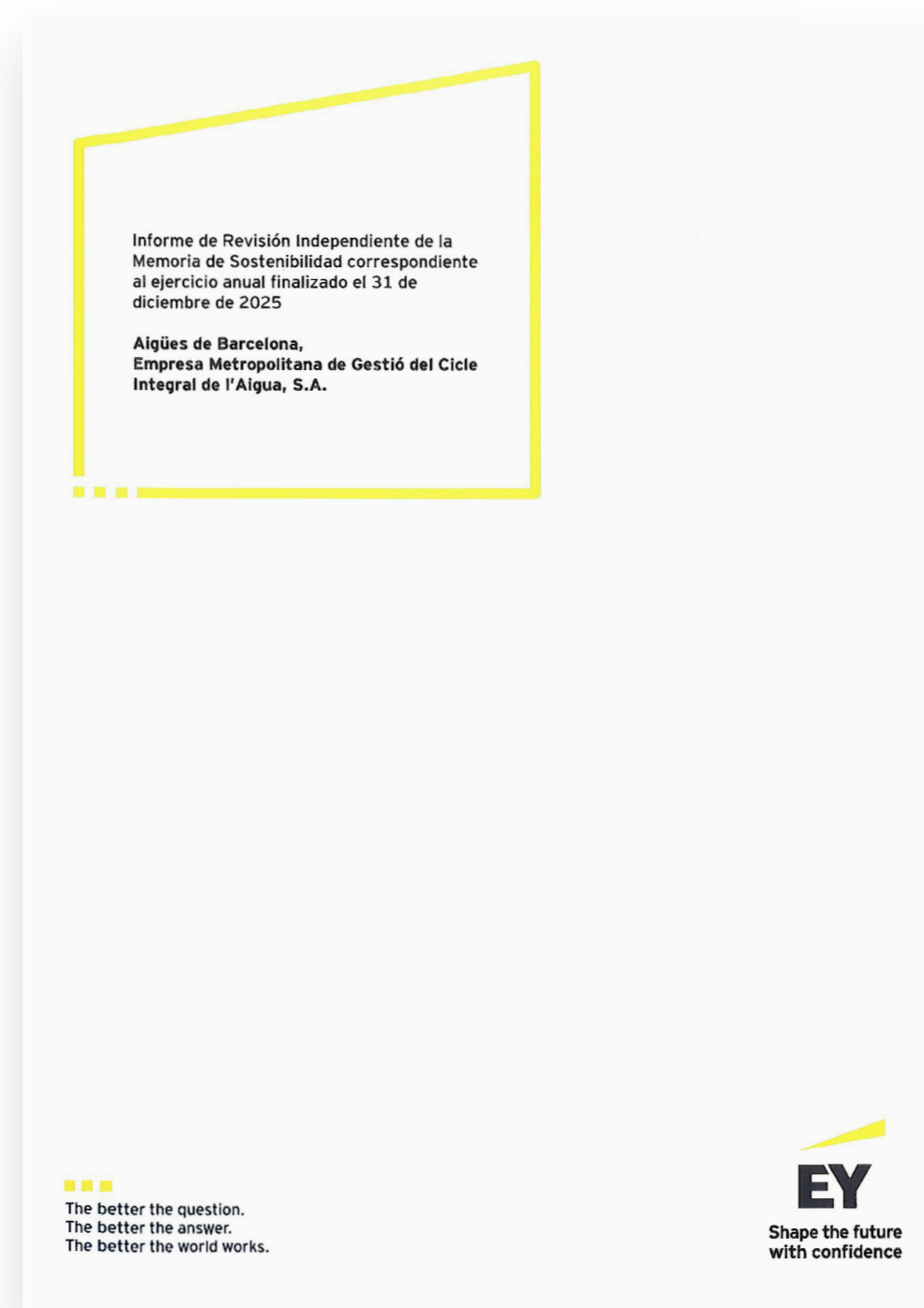
Tema material	Cobertura *	Implicació **
Aigua	Interna i externa	Directa i indirecta
Canvi climàtic	Interna i externa	Directa i indirecta
Contaminació i sanejament	Interna i externa	Directa
Garantia de subministrament	Interna i externa	Directa i indirecta
Salut, seguretat i benestar laboral	Interna i externa	Directa i indirecta
Atracció i gestió del talent	Interna i externa	Directa i indirecta
Acció social	Interna i externa	Directa i indirecta
Resiliència econòmica	Interna i externa	Directa
Innovació, gestió de dades i ciberseguretat	Interna i externa	Directa i indirecta
Ètica empresarial i gestió de riscos	Interna i externa	Directa i indirecta
Cadena de subministrament responsable	Interna i externa	Directa i indirecta

(*) Indica on es produeix l'impacte: dins de l'organització o fora de l'organització.

(**) Indica la implicació de l'organització respecte l'impacte: directa (l'organització ha causat directament l'impacte) o indirecta (l'organització està vinculada a l'impacte a través de les relacions de negoci).



Verificació externa





Ernst & Young, S.L.
Torres Sarrià A
Avda. Sarrià, 102-106
08017 Barcelona
España

Tel: 933 663 700
Fax: 934 053 784
ey.com

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2025

A la Dirección de Estrategia 2030 y Rendición de Cuentas de Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.:

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo, por encargo de la Dirección de Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. (en adelante, Aigües de Barcelona), la revisión de la información de sostenibilidad contenida en la "Memoria de Sostenibilidad 2025" (en adelante, la Memoria) de Aigües de Barcelona adjunta y en su "Índice de contenidos GRI". Dicha Memoria ha sido elaborada de acuerdo con lo señalado en los Estándares GRI.

El perímetro considerado por Aigües de Barcelona para la elaboración de la Memoria está definido en el apartado "Perfil de la Memoria" de la Memoria adjunta.

La preparación de la Memoria adjunta, así como el contenido de la misma, es responsabilidad de la Dirección de Aigües de Barcelona, quien también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- La Norma ISAE 3000 (Revised) Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un alcance de aseguramiento razonable.

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Estrategia 2030 y Rendición de Cuentas y a las diversas áreas de la compañía que han participado en la elaboración de la Memoria adjunta, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los responsables de la elaboración de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Aigües de Barcelona.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar la información de sostenibilidad contenida en la Memoria adjunta.
- Comprobación de los procesos de que dispone Aigües de Barcelona para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de relación en los mismos.
- Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos de la información de sostenibilidad conforme a los Estándares GRI.

Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Vialverde, 65. 28003 Madrid - inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, B.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª. C. I. F. B-78970506.
A member firm of Ernst & Young Global Limited.



Shape the future
with confidence

2

- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa y cualitativa de los contenidos incluidos en el "Índice de contenidos GRI" de la Memoria adjunta y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las distintas fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar el nivel de aseguramiento indicado.
- Respecto a la información cuantitativa del "Índice de contenidos GRI" de la Memoria adjunta, se han llevado a cabo entrevistas con el personal responsable de la gestión, así como de los sistemas de reporte de dicha información. Se ha incluido la comprensión del sistema de control interno sobre dicha información, la evaluación del riesgo de que puedan existir errores materiales en la misma, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre su contenido, y la realización de aquellos otros procedimientos que hemos considerado necesarios.
- Contraste de que la información financiera reflejada en la Memoria ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información de sostenibilidad contenida en la Memoria adjunta y en el "Índice de contenidos GRI", con el perímetro y alcance indicados anteriormente.

El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Conclusión

En nuestra opinión, los contenidos referenciados en el "Índice de contenidos GRI" de la Memoria de Sostenibilidad 2025 adjunta revisados con un nivel de aseguramiento razonable, han sido preparados y presentados, en todos los aspectos significativos, conforme a los Estándares GRI, que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Aigües de Barcelona de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.

Antonio Capella Elizalde

15 de junio de 2026

A member firm of Ernst & Young Global Limited.



Contacte

L'elaboració de la memòria de sostenibilitat és responsabilitat del Departament d'Estratègia de Sostenibilitat de la companyia. Per a més informació, poseu-vos en contacte amb aquest departament a través dels canals següents:

Adreça postal:

C/ General Batet, 1-7

08028 Barcelona

Adreça electrònica:

desenvolupamentsostenible@aiguesdebarcelona.cat

MEMÒRIA SOSTENIBILITAT ASG 2025

2026 © Aigües de Barcelona

Data de publicació: 17 de juny de 2026