

1

Presentació

2

2017 en un cop d'ull

3

Aigües De Barcelona,  
150 anys amb tu

4

Al costat de les persones

5

Cuídem l'aigua

6

Fem ciutat

7

Sobre l'informe

8

Annexos

# Informe de Sostenibilitat 2017



1  
Presentació

2  
2017 en un cop d'ull

3  
Aigües De Barcelona,  
150 anys amb tu

4  
Al costat de les persones

5  
Cuïdem l'aigua

6  
Fem ciutat

7  
Sobre l'informe

8  
Annexos

# Presentació



L'informe de sostenibilitat pretén oferir informació transparent, fiable i equilibrada sobre els assumptes més rellevants per a Aigües de Barcelona i els grups de relació en matèria de sostenibilitat durant l'exercici 2017. L'informe s'ha elaborat seguint els estàndards de la GRI per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat. Per comprovar la fiabilitat de la informació, s'ha sotmès a verificació externa amb un nivell d'assegurament raonable. De la mateixa manera, posa de manifest el compliment i progrés de la companyia en la implantació dels 10 principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, així la contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible.

# Carta del President del Consell d'Administració

(102-14)

Durant els més de 150 anys d'història d'Aigües de Barcelona hem acompanyat el desenvolupament de Barcelona i l'àrea metropolitana, i hem estat participants en els moments clau de la ciutat. Amb l'esforç de tots hem situat la Ciutat Comtal com a referència mundial en la gestió dels recursos hídrics, i seguim treballant per a un creixement sostenible al servei de les persones.

La voluntat de servei, el compromís social, la innovació i l'excel·lència han estat els motors de la companyia al llarg de la seva història.

Ens trobem, però, davant del gran repte de garantir el subministrament de l'aigua. Les conseqüències del canvi climàtic, com ara els intensos períodes de sequera, ens repton a actuar amb encara més prevenció i a optimitzar els processos per tal d'avançar en un model autosuficient de gestió de l'aigua.

L'Acord de París suposa un darrer intent de la comunitat internacional per frenar les conseqüències del canvi climàtic, i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), definits per les Nacions Unides, marquen unes metes comunes per afrontar els grans reptes econòmics, socials i ambientals. De fet, l'aigua té un gran protagonisme en els ODS, ja que aquests defineixen l'accés a l'aigua potable i al sanejament com a elements clau per millorar altres aspectes de desenvolupament humà, com la salut o l'educació.

Davant d'aquesta situació, les empreses hem d'actuar amb coherència, cercant solucions efectives per als problemes que vivim. Així ho entén Aigües de Barcelona. Per això, des de fa anys apostem per la transició cap a un model d'economia circular que inclogui el tractament i la reutilització d'aigües residuals. Tècnicament estem preparats per afrontar la transició amb garanties d'èxit, però és important que tots els agents implicats en siguin conscients per activar les solucions ara.

La reutilització de l'aigua ha de ser una prioritat si volem ser conseqüents amb el compliment dels ODS i actuar davant un món amb una població cada vegada més gran, la qual cosa comporta una demanda creixent de productes i aliments.

Per això cal la implicació de tothom. És responsabilitat de l'empresa i les administracions reguladores treballar

de manera coordinada per garantir l'accés a l'aigua. Els ciutadans de Barcelona estan donant exemple d'ús responsable.

En aquest sentit, som conscients també del nostre paper en l'àmbit de la sensibilització per afrontar aquest moment. La nostra obligació com a empresa i com a experts en el cicle urbà de l'aigua és treballar en la conscienciació ciutadana i dels diferents agents, per evitar un futur afectat per l'impacte del canvi climàtic. Per aquest motiu, les iniciatives educatives també ocupen un espai primordial en l'estratègia empresarial, ja que són una eina de canvi i transformació de la societat.

Així mateix, les sinergies creades amb les associacions, entitats i organitzacions sectorials ajuden a avançar d'una manera més sòlida cap a solucions creatives i innovadores que permetin una transformació del món en positiu.

Aigües de Barcelona ha incorporat els ODS a la seva estratègia i ha definit 10 compromisos lligats a les persones, l'aigua i la ciutat, que es concreten en 24 objectius que ens plantejarem assolir l'any 2020. Estic convençut que serem capaços de donar resposta als desafiaments que es plantegen en el sector de l'aigua i que això tindrà una repercussió positiva en la resta d'àmbits.



**ÀNGEL SIMON**  
President del Consell d'Administració  
d'Aigües de Barcelona

## Missatge del director general



Voluntat de servei, compromís social, innovació i excel·lència han estat els motors de la companyia al llarg de 150 anys. Ens trobem, però, davant del gran repte de garantir el subministrament de l'aigua. Les conseqüències del canvi climàtic —com els intensos períodes de sequera— ens repton a actuar amb més prevenció i a optimitzar els processos per tal d'avançar en un model de gestió de l'aigua autosuficient.

Davant d'aquesta situació, Aigües de Barcelona aposta per la transició cap a un model d'economia circular que inclogui el tractament i la reutilització de les aigües residuals. Tècnicament estem preparats per afrontar-ho amb garanties d'èxit, però és important que tots els agents implicats en siguin conscients per activar les solucions.

**IGNACIO ESCUDERO**  
Director d'Aigües de Barcelona

## Missatge del president de la Comissió de Sostenibilitat



L'element clau de la filosofia sostenibilista d'Aigües de Barcelona, que impregna en silenci el considerable recull de dades aportades en aquest informe, és la voluntat resolta i sincera de ser sostenibles. És una cultura d'empresa cada dia més compromesa amb l'equitat, l'economia circular i la internalització de processos. El principal repte en aquest sentit és, avui, la compleció del cicle antròpic de l'aigua, tal com fa des de sempre la natura, que reutilitza una i mil vegades el mateix estoc hídric. Quan l'autoritat hidrològica i els òrgans reguladors ens instin a fer-ho, abordarem a fons aquesta tasca. Fa temps que ens hi estem preparant. Mentrestant, continuarem garantint el servei públic de què som concessionaris i en mantindrem la qualitat sanitària. És la nostra obligació. Ens enorgullem d'honorar-la.

**DR. RAMON FOLCH**  
Membre del Consell d'Administració i president de la Comissió de Sostenibilitat d'Aigües de Barcelona





1

Presentació

2

2017 en un cop d'ull

3

Aigües De Barcelona,  
150 anys amb tu

4

Al costat de les persones

5

Cuidem l'aigua

6

Fem ciutat

7

Sobre l'informe

8

Annexos

## 2017 en un cop d'ull



Durant aquest any 2017 hem seguit treballant per donar resposta als grans reptes globals, com ara el canvi climàtic i l'escassetat de recursos hídrics. Així, doncs, estem en una cerca constant de solucions innovadores per assegurar que oferim un abastament continu d'aigua potable de qualitat a tots els municipis on donem servei. Els resultats anuals són un reflex del nostre avanç en la bona gestió de l'organització en diversos àmbits: la relació amb la plantilla, el tracte amb els clients i la comunitat local —per garantir que tothom tingui accés a l'aigua, en especial els col·lectius més vulnerables—, el compromís amb el medi ambient, i la gestió ètica i transparent, entre d'altres.





# Ens adaptem al context i les necessitats de l'entorn

(102-15, 103-2 Acompliment econòmic)

## TENDÈNCIES GLOBALES



**Increment i envelliment poblacional**

9.600 milions de persones el 2050\*  
**+37%**  
**64 mil milions m<sup>3</sup>**  
Increment anual de la demanda



**Escassetat de recursos hídrics**

**2017**  
Any en prealerta de sequera: reserva d'aigua als embassaments de la Conca Ter-Llobregat del 46 % de la seva capacitat



**Vulnerabilitat econòmica**

**22,5 %**  
Taxa de risc de pobresa a Catalunya (AROPE)  
**7,3 %**  
Llars en risc de vulnerabilitat a Catalunya



**Pèrdua de confiança de la societat**

Índex de confiança Edelman 2018  
Governos **43 %**    Empreses **52 %**    ONG **53 %**    Mitjans de comunicació **43 %**



**Canvi climàtic**

Catalunya concentra el **13 %** de les emissions de CO<sub>2</sub> de l'Estat  
La província de Barcelona concentra el **57 %** de les emissions de CO<sub>2</sub> de Catalunya



**Innovació oberta**

Noves solucions tecnològiques    Noves formes de col·laboració



**Transformació digital**

**69 %** de la població espanyola fa servir Internet  
**67 %** de la població espanyola utilitza les xarxes socials

## REPTES D'UN MÓN CANVIANT

Gestió més eficient dels recursos hídrics i diversificació de les fonts d'aigua

Protecció de les masses d'aigua i avanç en la gestió global dels recursos hídrics

Detecció i diagnosi avançada dels casos de pobresa energètica i hidrovulnerabilitat, i propostes d'actuació

Comunicació eficaç, eficient i transparent. Establiment d'aliances publicoprivades

Aplicació del model d'economia circular

Recerca aplicada, desenvolupament tecnològic i smartització en la gestió de l'aigua

Noves formes de col·laboració i participació. Combinació del coneixement intern i extern per adaptar-se als nous requeriments dels clients

## DONEM RESPOSTA ALS REPTES GLOBAIS



**Gestió dels recursos hídrics**

**195,5 hm<sup>3</sup>** d'aigua subministrada a la xarxa/any  
**265,4 hm<sup>3</sup>** d'aigua depurada/any  
**4,3 hm<sup>3</sup>** d'aigua reutilitzada/any  
**85 %** de rendiment tècnic de la xarxa (+0,7 % respecte de 2016)



**Accés a l'aigua**

**19.290** famílies acollides al Fons de Solidaritat  
**11.869** famílies acollides a la tarifa social  
**7.969** famílies beneficiàries de mesures de flexibilitat en el pagament  
**21** protocols de pobresa energètica signats amb ajuntaments de l'àrea metropolitana de Barcelona  
**7.497 €/dia** destinats al pagament de factures de les famílies acollides al Fons de Solidaritat



**Satisfacció del client**

**7,3/10** index de satisfacció del client  
**179** reclamacions ateses pel *customer counsel*  
**209.608** subministraments facturats d'acord amb la telelectura



**Impacte socioeconòmic**

**30,6 M€** de contribució tributària  
**35 M€** invertits en millores de la infraestructura d'abastament d'aigua  
**94,3 %** del personal amb contracte fix  
**71,2 %** de proveïdors locals  
**3,2 M€** en contribució social



**Canvi climàtic**

**83.236,7 t CO<sub>2</sub>eq** petjada de carboni  
**100 %** de l'energia consumida al cicle de l'aigua prové de fonts renovables  
**19.163.993 kWh** produïts de fonts renovables (un 10 % del nostre consum elèctric)  
**120** vehicles 100% elèctrics



**Innovació i coneixement**

**5,2 M€** en inversió en R+D+i el 2017  
**19,5 %** de la plantilla participa en projectes d'innovació i coneixement  
**+20** equips participants en la HackatH<sub>2</sub>O<sub>n</sub> 2017

Anàlisi de context basada en diverses fonts: Oficina Catalana del Canvi Climàtic, Edelman Trust Barometer, Idescat, ACA. \*Estimació de l'ONU.

- 1 Presentació
- 2 2017 en un cop d'ull
- 3 Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu
- 4 Al costat de les persones
- 5 Cuïdem l'aigua
- 6 Fem ciutat
- 7 Sobre l'informe
- 8 Annexos



## 2017 en un cop d'ull

1

Presentació

2

2017 en un cop d'ull

3

Aigües De Barcelona,  
150 anys amb tu

4

Al costat de les persones

5

Cuïdem l'aigua

6

Fem ciutat

7

Sobre l'informe

8

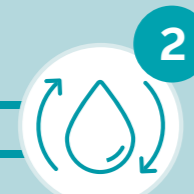
Annexos



• Més de **1.100** controls diaris de qualitat de l'aigua que arriba a les llars i de l'aigua depurada que es retorna al medi. La qual cosa supera amb escreix les exigències normatives nacionals i europees.

• Equip d'experts tastadors d'aigua de consum, únic a l'Estat, per vetllar per la qualitat organolèptica de l'aigua.

• Laboratori líder en publicacions científiques a revistes de referència. **20** publicacions, **8** conferències.



• Eficiència hidràulica del **85 %**, amb una pèrdua per fuites a la xarxa inferior al **6 %**.

• Pressió directa fins a un setè pis a tots els edificis.

• **99,9 %** de disponibilitat del servei.

• Empresa de serveis més ben valorada per les intervencions al carrer (dades d'ACEFAT, coordinadora d'obres de serveis a la via pública).

• Apostem per la reutilització de l'aigua. **4.3hm<sup>3</sup>** d'aigua reutilitzada.



• Des de 2012, més de **19.000** famílies beneficiàries del Fons de Solidaritat per assegurar el subministrament d'aigua a tothom qui no la pugui pagar.

• Més de **8 milions d'euros** destinats al Fons de Solidaritat des de 2012. **7.497 €/dia** durant el 2017.

• Projecte Aporta (amb la CONFAVC): **1.823 famílies** assessorades per combatre la pobresa energètica a Ciutat Meridiana, Torrebaró i Vallbona.

• Protocols de cooperació signats amb **21** dels **23** ajuntaments de l'àrea metropolitana per garantir l'aplicació de la Llei de pobresa energètica.



• Enquestem també els clients que han contactat amb nosaltres pels principals canals de comunicació. **Contacte telefònic: 8,2 sobre 10**

• Pel que fa a **satisfacció del client pel servei prestat**, hem obtingut una nota de **7,3 sobre 10**.

• Nova aplicació mòbil amb sistema personalitzat i automatitzat d'avis per incidències - com avaries, reparacions o fuites - i detecció de consum excessiu.



• **3,2 milions d'euros** destinats a accions socials.

• **1.200** visites institucionals de **20** nacionalitats diferents van descobrir com es gestiona el cicle integral de l'aigua.

• **63.423** participants en accions educatives i de sensibilització sobre els recursos hídrics

• **104 litres de consum per habitant** i dia, una de les dades més baixes d'Europa.



• Gràcies a les mesures d'eficiència energètica implantades el 2017, **6,67 GW/h** estalviats, l'equivalent al consum energètic de **670 llars**.

• **112 vehicles elèctrics** alimentats amb energia elèctrica amb certificat d'origen de font renovable, una de les flotes de vehicles elèctrics més importants de l'àrea metropolitana de Barcelona.

• Prop del **10 %** de l'energia elèctrica consumida equival a l'energia elèctrica generada a les nostres instal·lacions.

• La producció d'aigua regenerada retornada al medi ha reduït en **1.976.907 m<sup>3</sup>** la petjada hídrica.



• **74** projectes d'innovació.

• **38 %** dels projectes desenvolupats en col·laboració amb administracions, universitats i entitats de recerca de prestigi.



• Nou distintiu «Igualtat a l'empresa», atorgat pel Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat per l'aplicació de polítiques d'igualtat de tracte i d'oportunitats per a dones i homes en les condicions de treball.

• Nou segell EFR (empresa familiarment responsable), atorgat per la Fundació Máfamília. Es tracta d'una eina que aporta metodologia senzilla i eficaç per permetre els processos de conciliació a les empreses.

• Certificació en el sistema de continuïtat del servei: ISO 22301.



• Nova figura de **compliance officer**.

• Actualització del Codi Ètic i el Model de Prevenció.

• Nou Portal Obert, com a iniciativa voluntària en el marc de l'exigència de millora contínua en la bona governança.



• Conveni de col·laboració amb el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat per fomentar la participació equilibrada de dones i homes al Consell d'Administració.

• Nou conveni col·lectiu.

• **8.858** hores anuals destinades a formació en seguretat i salut laboral.

• **35,5 %** de dones en càrrecs directius o de responsabilitat.





1

Presentació

2

2017 en un cop d'ull

3

Aigües De Barcelona,  
150 anys amb tu

4

Al costat de les persones

5

Cuidem l'aigua

6

Fem ciutat

7

Sobre l'informe

8

Annexos

# Aigües de Barcelona, 150 anys amb tu



Som al Pla de Barcelona des de fa un segle i mig ininterrompudament, en èpoques de pau i de guerra, d'estancament i de progrés. Barcelona ens ha fet i nosaltres hem contribuït a fer la Barcelona moderna. Com correspon a aquests temps, tenim el compromís d'aportar esforços a la construcció d'una Barcelona sostenible, sobretot en el camp que ens és propi: l'aigua.

- 1 Presentació
- 2 2017 en un cop d'ull
- 3 Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu
- 4 Al costat de les persones
- 5 Cuïdem l'aigua
- 6 Fem ciutat
- 7 Sobre l'informe
- 8 Annexos

# La sostenibilitat, eix de la nostra cultura



Amb un recorregut de 150 anys d'història, hem acompanyat la ciutat de Barcelona i l'àrea metropolitana en el seu desenvolupament i creixement. Gestionem un bé bàsic com és l'aigua amb el màxim estàndard de qualitat, amb respecte pel medi ambient i d'una manera responsable.

Al llarg de la nostra trajectòria, hem escoltat els grups de relació en un avanç cap a la millora continua i l'aprenentatge mutu. Som conscients de la gran responsabilitat de la tasca que fem i per això volem desenvolupar-la de la millor manera possible.

*150 anys creixent amb el territori i col·laborant per convertir-lo en una de les grans àrees metropolitanes d'Europa.*

L'interès creixent de la societat per qüestions ètiques, de transparència, de benestar social i de cura del medi ambient marquen un nou paradigma per a les empreses, que han de desenvolupar un rol de corresponsabilitat amb l'entorn.

**La incorporació de la sostenibilitat al model d'empresa ens permet generar valor compartit.**

**Aigües 2020**, el nostre pla de desenvolupament sostenible, ens permet fer front a aquests grans reptes i continuar oferint el millor servei. En aquest context, apostem per l'ús eficient de l'aigua afavorint-ne la reutilització. Seguim impulsant tecnologies capdavanteres, mantenim una política de gestió orientada a la proximitat amb els grups de relació i busquem sinergies que generin valor compartit per tal de posar tot el coneixement al servei de la ciutat i les administracions. Tot plegat amb l'objectiu de contribuir a millorar la qualitat de vida de les persones que vivim a l'àrea metropolitana de Barcelona.

**(102-16) (ODS 16)**  
És per això que totes les nostres accions comparteixen uns valors que ens representen com a companyia: **talent, diàleg, innovació, responsabilitat i excel·lència.**



## MISSIÓ

Contribuir significativament al desenvolupament sostenible de l'entorn metropolità de Barcelona. Cuidar l'**aigua** i fer **ciutat** d'acord amb el nostre compromís amb les **persones**.



## VISIÓ

Ser un referent mundial en la gestió del cicle urbà de l'aigua.

## VALORS

<p><b>TALENT</b></p> <p>Oferim un marc òptim per fomentar el desenvolupament professional i la igualtat d'oportunitats.</p>	<p><b>DIÀLEG</b></p> <p>Utilitzem aquesta eina bàsica per establir relacions de confiança i millorar la contribució social.</p>	<p><b>INNOVACIÓ</b></p> <p>Ens servim de talent per generar noves solucions a través de la creativitat i de mètodes innovadors.</p>	<p><b>RESPONSABILITAT</b></p> <p>Apostem per una gestió transparent i responsable, conscients de la responsabilitat de gestionar un bé d'ús públic i escàs com és l'aigua.</p>	<p><b>EXCEL·LÈNCIA</b></p> <p>El coneixement intern i les col·laboracions amb agents externs ens permeten avançar cap a una gestió més eficient i sostenible amb els màxims estàndards de qualitat.</p>
---	---	---	--	---

(102-16) (ODS 16)



*El 2017 ha estat un any molt especial per a nosaltres. Hem celebrat 150 anys amb les administracions i totes les generacions de treballadors.*





- 1** Presentació
- 2** 2017 en un cop d'ull
- 3** Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu
- 4** Al costat de les persones
- 5** Cuïdem l'aigua
- 6** Fem ciutat
- 7** Sobre l'informe
- 8** Annexos

**El 2017 ha estat un any molt especial per a Aigües de Barcelona.**

Hem commemorat 150 anys d'història i ho hem fet en diversos actes: un acte institucional que va aplegar personalitats de la vida política i social, dos actes amb més de 200 jubilats i una festa major amb els treballadors en actiu i les seves famílies, en què es va reconèixer el compromís de les més

de sis generacions de treballadors i el seu compromís social des de fa un segle i mig.



«Tenim un caliu especial»



**Daniel Garrote**, analista de control de tractament al laboratori de l'Estació de Tractament d'Aigua Potable (ETAP) de Sant Joan Despí, va anar a la Festa Major d'Aigües de Barcelo-

na acompanyat de la seva dona, la Maribel, i els seus dos fills, la Maria i el Dani. Va començar a la companyia l'any 2000 i li agrada pensar que treballa en una empresa que ofereix «un servei de primera necessitat, però que alhora aposta per l'excel·lència i la qualitat». Al Daniel, la jornada festiva li va permetre «retrobar-se amb gent amb què la majoria de vegades només tens contacte telefònic. S'hauria de fer més sovint perquè trobo que aquesta empresa té un caliu especial».

«És molt més que una empresa»



**Carmen García**, encarregada d'Operacions de la Direcció de Zona Besòs, és l'última representant d'una nissaga de treballadors d'Aigües de Barcelona que es remunta fins al

seu besavi. Fa 23 anys que va entrar a la companyia per canviar comptadors, quan pràcticament no hi havia dones que fessin aquesta activitat. Remarca que «d'empreses com aquesta, en la qual es visqui un ambient tan familiar, en queden ben poques». El seu pare, en Virgilio, va entrar el 1964 i s'hi va estar 40 anys, fins al 2005, quan es va jubilar. Va treballar en reparacions, com a xofer i també a comptadors. Per a ell, Aigües de Barcelona «és més que una empresa, i a més forma part de la història de Barcelona».

«Una implicació que ve de lluny»



«Molts companys són fills, nets i, fins i tot, besnets de treballadors. Tots ells constaten que aquesta implicació de la plantilla amb l'empresa ve de molt lluny. Som una gran família

i tenim un sentiment molt fort de pertinença, d'orgull de dir que treballem a Aigües de Barcelona. I això és, en bona part, perquè l'empresa ha estat sempre un referent en polítiques socials.»

**Eva Ferruz**, presidenta del Comitè Intercentres d'Aigües de Barcelona



- 1 Presentació
- 2 2017 en un cop d'ull
- 3 Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu
- 4 Al costat de les persones
- 5 Cuïdem l'aigua
- 6 Fem ciutat
- 7 Sobre l'informe
- 8 Annexos

## Qui som

(102-2)

Aigües de Barcelona és l'encarregada de gestionar el cicle integral de l'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona, des de la captació fins a la potabilització, el transport i la distribució, així com de depurar les aigües residuals abans de ser reutilitzades o retornades al medi natural.

**Des de la fundació de l'organització fa 150 anys, hem abastit d'aigua potable la ciutat de Barcelona i l'àrea metropolitana incorporant sempre criteris de sostenibilitat econòmica, social i ambiental.**

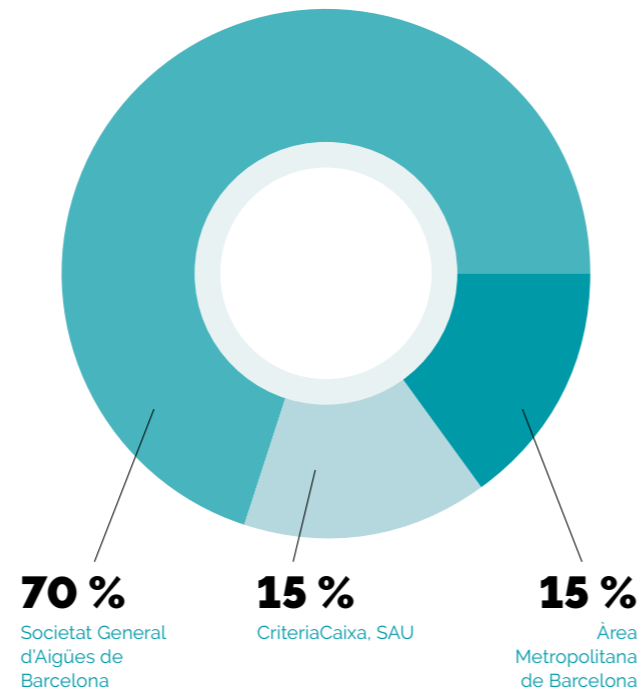
(102-1, 102-5)

L'any 2013 ens vam constituir com a Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, SA, societat publicoprivada que va passar a gestionar tot el cicle urbà de l'aigua per aprofitar les sinergies d'aquest model integrat.

*Oferim servei a prop de 3 milions de persones de Barcelona i l'àrea metropolitana.*

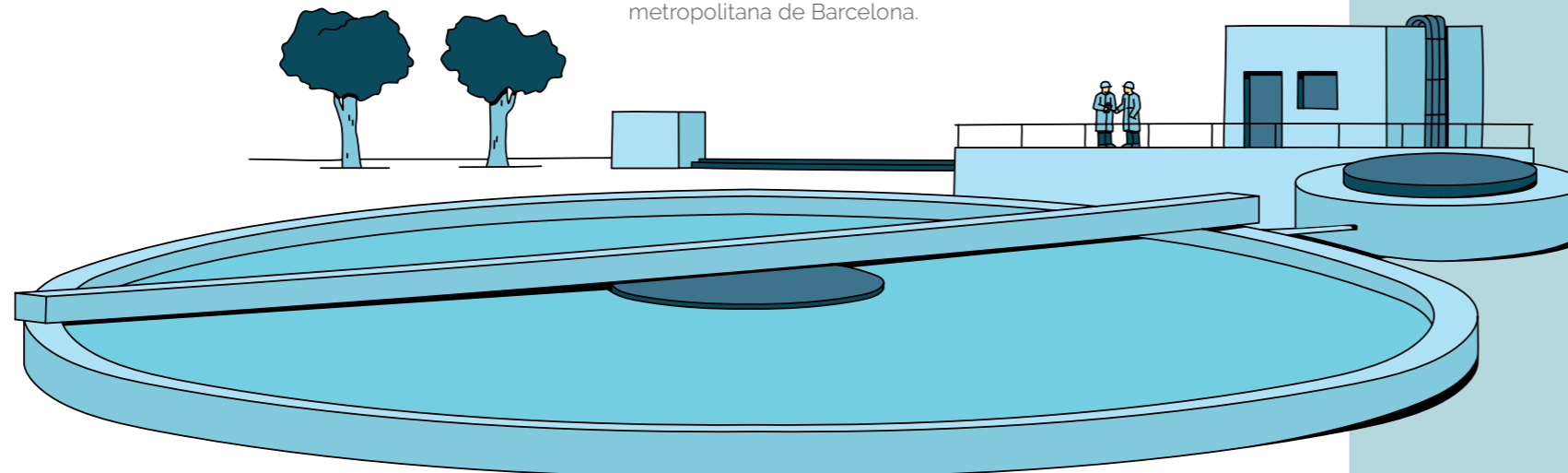
### Aigües de Barcelona

(102-45)



Amb la voluntat de mantenir la cooperació entre els diferents actors implicats en la gestió del cicle de l'aigua, seguim al costat de les institucions públiques, com ho hem estat des dels inicis de la nostra activitat. Això ens ha permès convertir la ciutat en un referent internacional per l'eficiència i la qualitat del servei a la ciutadania.

Treballem per garantir la gestió responsable del cicle de l'aigua i ho fem a través d'una xarxa d'instal·lacions puntera i repartida per diversos municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona.



## Aigües de Barcelona participa en tot el procés del cicle de l'aigua

(102-2, 303-1) (ODS 6)

- 1 **RECURSOS**
  - De les conques dels rius Llobregat i Ter, dels aqüífers del Llobregat i del Besòs, aigua reutilitzada de les EDARs, i de la dessalinitzadora del Prat de Llobregat. La quantitat d'aigua que es rep de les diferents fonts està regulada per l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA).
- 2 **POTABILITZACIÓ PER REG AGRÍCOLA, USOS MEDIAMBIENTALS I OCI**

**6 estacions de tractament d'aigua potable**

  - ETAP Sant Joan Despi
  - ETAP Central Besòs
  - ETAP Les Estrelles (2)
  - ETAP El Papiol
  - ETAP La Llagosta
- 3 **TRANSPORT I EMMAGATZEMATGE**

Per arribar als més de

**1.440.682 clients**

  - 84 centrals de bombament (impulsió)**  
Transporten l'aigua des de les instal·lacions bàsiques fins a dipòsits elevats per portar l'aigua fins a cotes més altes.
  - 77 dipòsits**  
Capacitat total: 284.212 m<sup>3</sup>.  
Garanteixen la pressió adequada de l'aigua.
- 4 **DISTRIBUCIÓ**
  - Canonades que distribueixen l'aigua potable.

**4.674 km de canonades**
- 5 **CLAVEGUERAM**
  - Recull les aigües residuals i pluvials.

**305 km de xarxa de collectors**

Canonades que transporten l'aigua del clavegueram fins a l'estació depuradora, on es tracten 727.000 m<sup>3</sup> d'aigua diàriament.
- 6 **DEPURACIÓ**
  - L'aigua bruta i pluvial se sotmet a un tractament per eliminar-ne la càrrega contaminant.

**7 estacions depuradores**
- 7 **REAPROFITAMENT**
  - Reutilització d'aigua per regar zones agrícoles, usos mediambientals i oci ...
  - 10 municipis on gestionem la utilització d'aigua freàtica.**
  - 4 municipis on es reutilitza l'aigua de depuradora.**
- 8 **RETURN**
  - L'aigua torna al cicle natural: rius, mar o aqüífers.

**4 emissaris submarins**

Condueixen les aigües residuals mar endins.

**1 CENTRE DE CONTROL OPERATIU**

Supervisió 24 hores, 365 dies



# La nostra activitat

(102-4, 102-6, 103-2 Aigua, 103-2 Efluents i residus)



## Aigua potabilitzada amb recursos propis

<b>23</b>	municipis
<b>2.881.578</b>	habitants
<b>117,4</b>	Volum lliurat d'aigua potabilitzada amb recursos propis (hm <sup>3</sup> /any)
<b>6</b>	ETAP explotades per AB
<b>4.674</b>	km de xarxa
<b>77</b>	dipòsits
<b>84</b>	centrals de bombament
<b>124</b>	vàlvules reguladores



## Aigua per a usos no potables

<b>10</b>	municipis
-----------	-----------



## Aigües depurades

<b>40</b>	municipis (Inclou els municipis que no pertanyen a l'AMB, però connectats a la xarxa de col·lectors metropolitans.)
<b>3.342.000</b>	habitants
<b>7</b>	depuradores
<b>37</b>	estacions de bombament
<b>4.468.645</b>	càrrega contaminant equivalent (hab. eq.)
<b>1.042.900</b>	capacitat total de depuració m <sup>3</sup> /dia



## Clavegueram

<b>14</b>	municipis servits
<b>466.187</b>	habitants servits
<b>1.297,3</b>	km de xarxa i col·lectors



## Reutilització

<b>4</b>	municipis
<b>4.302.025</b>	volum d'aigua reutilitzada (m <sup>3</sup> /any)



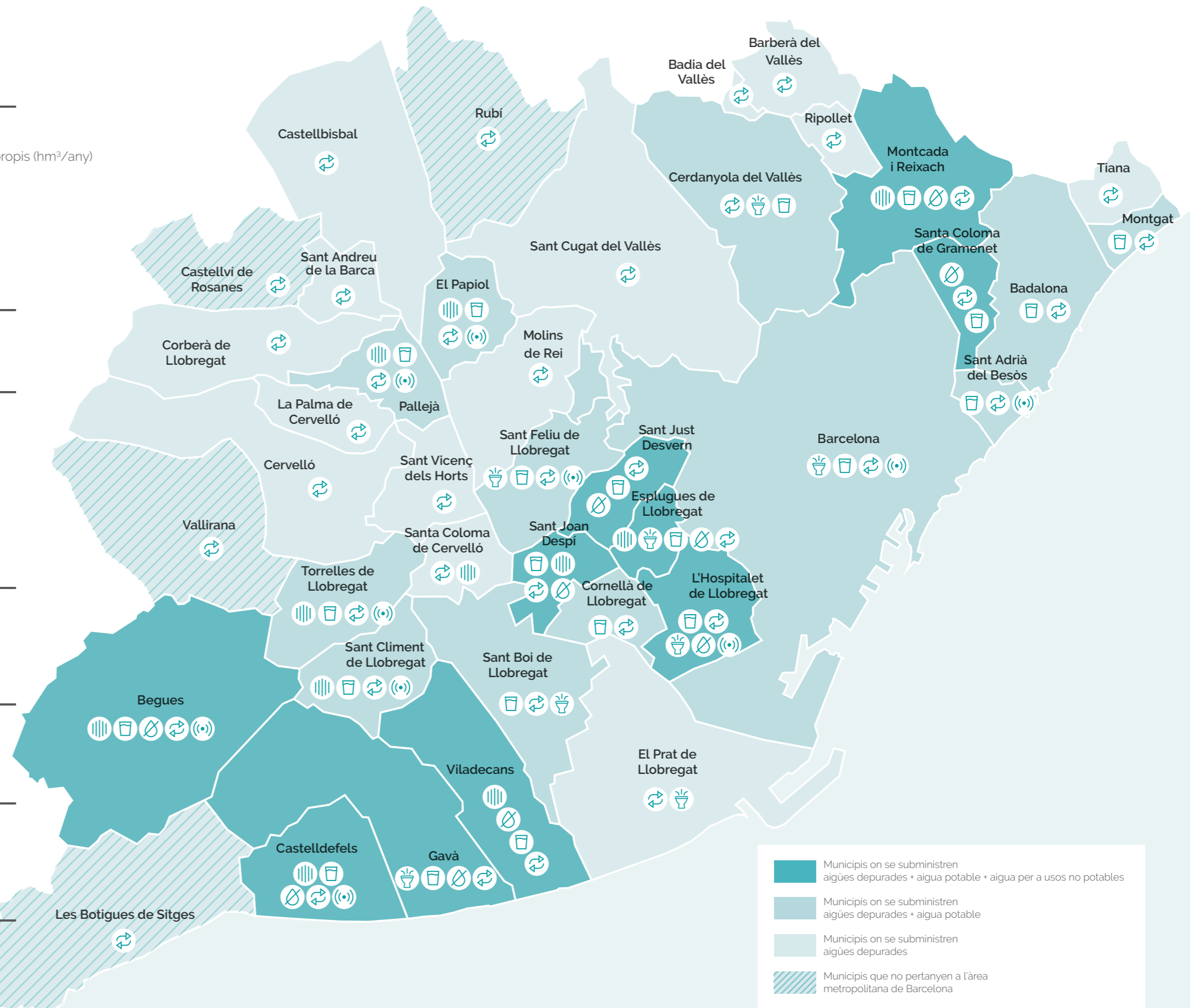
## Telecontrol

<b>1,5</b>	milions de registres diaris
<b>112</b>	estacions remotes
<b>5.600</b>	sensors a la xarxa d'abastament



## Telelectura

<b>248.000</b>	comptadors equipats amb emissor de senyal de ràdio
<b>413</b>	concentradors instal·lats
<b>209.608</b>	clients amb telelectura



## Com ens organitzem



(102-18, 102-20, 102-22, 102-26, 103-2 Anticorrupció, 103-2 Compliment ambiental, 103-2 Compliment socioeconòmic, 103-2 Gestió de la reputació i la comunicació) (ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 16)

El **Consell d'Administració** d'Aigües de Barcelona el componen 16 membres nomenats per la Junta General d'Accionistes. D'altra banda, l'**equip directiu** està format pels responsables de les diferents àrees que gestionen el dia a dia de la companyia.



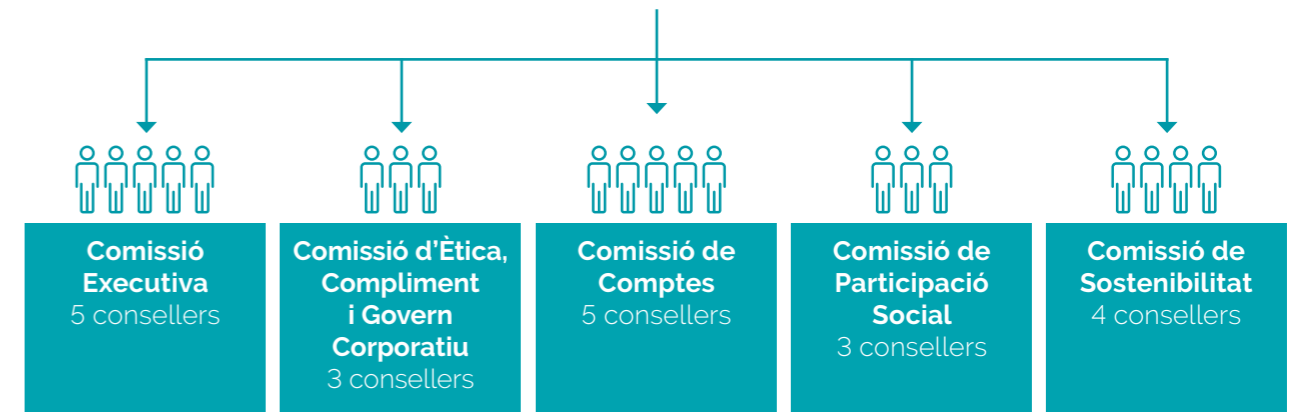
[www.aiguesdebarcelona.cat/ca/equipo-directivo](http://www.aiguesdebarcelona.cat/ca/equipo-directivo)



### Junta General d'Accionistes (3 accionistes)

### Consell d'Administració (16 membres)

És l'encarregat de dirigir, administrar i representar la societat. Supervisa l'evolució de l'empresa i vetlla per la conducta ètica de l'organització i per un desenvolupament d'empresa sostenible.



De les 4 comissions no executives, memòria anual de la seva activitat passada i proposta de pla d'actuació per a l'exercici següent, que es presenten i se sotmeten a aprovació del Consell d'Administració.

Té delegades totes les facultats del Consell d'Administració, excepte les que són indelegables d'acord amb la llei o els estatuts.

Vetlla, sense interferir en les competències pròpies de la *compliance officer*, pel compliment dels valors i les regles del Codi Ètic i la normativa interna i per què el model d'organització i gestió inclogui mesures de vigilància i control per prevenir, detectar i gestionar els riscos penals. Realitza el seguiment de les regles de bon govern i de compliment normatiu.

Contribueix a la verificació dels sistemes d'informació i control extern per part de l'auditor de comptes, i vetlla perquè la informació financera s'elabori i es presenti de manera adequada.

Té l'objectiu de promoure el debat, iniciar accions per millorar i enfortir les relacions laborals, desenvolupar accions dirigides al desenvolupament professional i personal, i promoure relacions institucionals amb tercers i els grups de relació que es considerin

Contribueix a l'arrelament de la sostenibilitat en tots els estaments de l'empresa fent pivotar les tres dimensions de la sostenibilitat (equitat social, viabilitat econòmica i preservació mediambiental) al voltant dels eixos fonamentals d'Aigües de Barcelona: les persones, la ciutat i l'aigua.

Comissions del Consell, els presidents de les quals assisteixen a les reunions del Consell d'Administració. Les comissions tenen membres representants dels diversos accionistes.

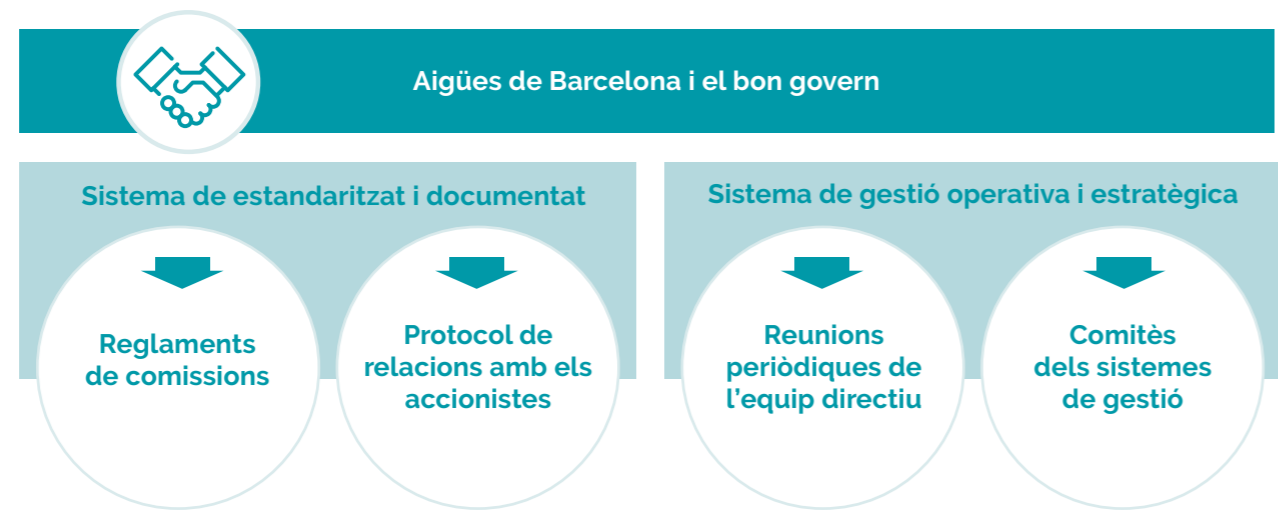
*Aquest 2017 hem creat la Comissió de Sostenibilitat amb l'objectiu d'integrar la sostenibilitat en tots els àmbits de l'empresa.*

(102-22) (ODS 5, ODS 16)



**TASQUES DE LA NOVA COMISSIÓ DE SOSTENIBILITAT D'AIGÜES DE BARCELONA**

- Arrelar la cultura i la política de sostenibilitat en l'estratègia i la gestió d'Aigües de Barcelona, tant en les activitats internes com en les relacions amb els grups de relació, i promoure tota classe d'actuacions que hi contribueixin.
- Proposar que el Consell d'Administració de la societat aprovi la Política de Sostenibilitat.
- Vetllar pel desenvolupament de les polítiques i actuacions relacionades amb la dignitat i els drets bàsics de les persones, amb una perspectiva d'equitat que respecti el principi d'igualtat, també de gènere, i assumeixi la diversitat.
- Fomentar, entre tots els consellers, directius i empleats d'Aigües de Barcelona, la sensibilització, el coneixement i l'aplicació de la Política de Sostenibilitat i els valors inherents a la societat.
- Vetllar perquè s'incorporin a l'estratègia de la companyia els plans i objectius que satisfacin les expectatives dels grups de relació de la societat, atorgant-los un paper de prescriptors dels valors i l'activitat d'aquesta.
- Promoure les homologacions com a companyia compromesa amb la sostenibilitat.
- Per tal de desenvolupar les iniciatives de prospectiva, activar grups de treball, que es reuneixen entre els períodes de temps compresos entre sessions de la Comissió. A dia d'avui, s'han creat dos grups de treball:
  - Compleció del Cicle. S'encarrega de reintroduir les aigües regenerades per tal de culminar el procés de tancament del cicle integral de l'aigua que consta a la denominació de la companyia.
  - Comunicació Sostenibilista. Promou l'intercanvi de sensibilitats amb els grups de relació respecte del canvi de paradigma en l'ús de les aigües regenerades.



(102-22) (ODS 5, ODS 16)

La comunicació i la transmissió d'informació als nostres accionistes és una prioritat. Per això tenim establerts canals de sol·licitud d'informació, que estan a disposició dels accionistes.

**ACCIONS DESTACADES DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DURANT EL 2017**



## Ètica empresarial: un valor fonamental

(102-16, 103-2 Anticorrupció, 103-2 Compliment socioeconòmic, 103-2 Gestió de la reputació i la comunicació) (ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 16)

Aigües de Barcelona entén l'ètica com a element inseparable de l'estratègia de l'organització. Hem desenvolupat mecanismes per assegurar el compliment dels compromisos subscrits i de la legalitat vigent. Actuem de manera transparent i responsable, anticipant-nos a la normativa i prevenint possibles riscos.

En aquest sentit, disposem dels recursos següents:

- El **Codi Ètic**, document base dels valors, els principis i els comportaments ètics d'Aigües de Barcelona.
- La figura de **compliance officer**, creada el 2016, que vetlla per prevenir i minimitzar les conductes contràries a l'ètica, el risc de comissió de delictes i l'incompliment normatiu penal en el si de l'organització.
- El Model de Prevenció, Detecció i Gestió de Riscos Penals i polítiques annexes.

*Hem actualitzat el Codi Ètic i el Model de Prevenció, així com la normativa interna, per adaptar-los a la realitat de l'organització.*

**Durant el 2017 hem rebut 17 comunicacions a través d'aquest canal:**



**6**  
consultes



**11**  
autoritzacions vinculades a polítiques



Per incorporar l'ètica al llarg de la **cadena de subministrament**, ens regim per un **Codi de Conducta del Proveïdor**. L'any 2017 hem avançat en dues línies d'acció:

- Aprovació de noves clàusules contractuals a les condicions generals i als contractes amb els proveïdors.
- Aprovació del protocol de bones pràctiques relatives a l'ètica en les relacions comercials.



En relació amb la **plantilla**, hem treballat en dos eixos:

- Adaptació de les clàusules contractuals dels contractes laborals.
- Aprovació d'un protocol disciplinari per als casos d'incompliment per part de la plantilla.



(205-2) (ODS 16)

A més, hem portat a terme diferents **accions de difusió** interna i externa per donar a conèixer el Codi Ètic, el Model de Prevenció, les principals polítiques i la funció de *compliance officer*. Algunes d'aquestes accions han estat:

- Presentació al Comitè de Direcció i a diferents departaments de l'organització, així com comunicació formal a la representació legal dels treballadors.
- Publicació a la intranet, enviament per correu electrònic i publicació als plafons.
- Publicació al web d'Aigües de Barcelona i al Portal Obert.
- Presentació a l'Agència de Transparència de l'AMB i a l'Agència Catalana de l'Aigua.
- Creació d'un canal de comunicació propi: [codietic@aiguesdebarcelona.cat](mailto:codietic@aiguesdebarcelona.cat).



<http://transparencia.aiguesdebarcelona.cat/>

### El Portal Obert, transparent com l'aigua

Complint amb el principi bàsic de transparència i rendició de comptes, el 2017 hem creat el Portal Obert, que conté tota la documentació relativa a la nostra activitat, per apropar-nos més als grups de relació.

### Formem per avançar en l'ètica i implicar la plantilla:

(ODS 16)

**847**  
treballadors  
han cursat formació sobre el Codi Ètic

**860**  
treballadors  
han rebut formació en prevenció, detecció i gestió de riscos penals: per minimitzar-los, tolerància zero

### TREBALLEM EN LA GESTIÓ DELS RISCOS

(103-2 Compliment socioeconòmic, 201-2) (ODS 13)

Aigües de Barcelona ha consolidat els procediments i els mecanismes que li permeten portar a terme una bona gestió dels riscos en els diferents àmbits: econòmic, ambiental, social i de governança. Això ens permet prendre decisions estratègiques enfocades a prevenir aquests riscos per tal d'assolir els objectius empresarials en un context canviant.

La Direcció de Riscos i Assegurances és la que s'encarrega de gestionar i liderar la identificació, l'avaluació i el control dels riscos. En col·laboració amb la resta de departaments, desenvolupa un mapa de riscos amb una projecció a 5 anys, que es revisa anualment.



- 1 Presentació
- 2 2017 en un cop d'ull
- 3 Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu
- 4 Al costat de les persones
- 5 Cuïdem l'aigua
- 6 Fem ciutat
- 7 Sobre l'informe
- 8 Annexos

## Gestió del servei



(103-2 Acompliment econòmic, 103-2 Impactes econòmics indirectes) (ODS 1, ODS 5, ODS 8)

Els valors de responsabilitat, proximitat i professionalitat impregnen totes les activitats i àrees de l'organització. Assolir aquest nivell d'excel·lència i qualitat només es pot aconseguir amb la implicació i la bona feina de l'equip de professionals, que treballen cada dia amb la voluntat d'oferir un servei que s'adapti a les necessitats dels clients.

### UN PREU ADAPTAT A TOTHOM

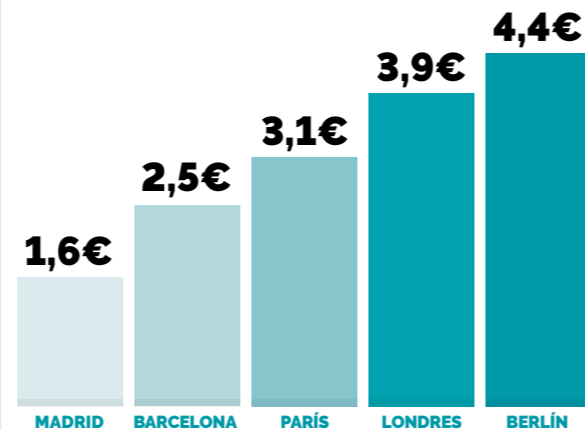
La transparència en l'assignació de les tarifes de l'aigua és essencial perquè tothom compregui com es dissenyen. Per això, intentem estar sempre oberts al diàleg i respondre totes les preguntes que puguin preocupar les persones que fan ús del nostre servei.

### Què influeix en el preu de l'aigua?

El preu de l'aigua està influït per diversos factors, com ara la disponibilitat (o escassetat), l'origen i la qualitat del recurs, les característiques orogràfiques del municipi i el nivell de qualitat del servei prestat, entre d'altres. Aquests determinen el cost i, per tant, el preu de l'aigua.

### És gaire cara la tarifa respecte d'altres ciutats?

Tot i que Barcelona presenta una complexitat orogràfica i de recurs, té una de les tarifes més baixes d'entre les ciutats més importants d'Europa.



Preu unitari de l'ús domèstic per un consum de 10 m³/mes (sense IVA). L'import esmentat inclou els conceptes d'abastament, sanejament i altres cànonos o recàrrecs que tenen relació amb el cicle de l'aigua.

Font: Agència Catalana de l'Aigua, Generalitat de Catalunya. El preu del cicle de l'aigua a Espanya i Europa 2016.

### Qui fixa el preu de l'aigua?

El preu de l'aigua és aprovat pel regulador i titular del servei de subministrament d'aigua, que és l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Posteriorment rep l'autorització de la Comissió de Preus de Catalunya, organisme adscrit al Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya.

### Sempre pago el mateix per l'aigua?

Disposem d'un sistema de tarifa progressiva amb **preus diferents segons el tram de consum**. Com més alt és el consum, més car és el preu del metre cúbic. Bonificant els trams més baixos, fomentem un consum responsable i garantim l'accés a l'aigua per a tothom.

## TREBALLEM PER L'EXCEL·LÈNCIA

(103-3)

Amb la voluntat d'anar un pas més enllà en l'execució de la nostra activitat, tenim implantat un sistema de gestió integrada, basat en la millora contínua, que ens ajuda a avançar dia a dia.

Durant el 2017 hem superat amb èxit l'auditoria externa de transició a les versions de 2015 de les normes ISO 9001 de qualitat i ISO 14001 de gestió ambiental.

Així, els sistemes de gestió s'han adaptat als requisits de la nova normativa, que posa èmfasi en la gestió del risc, la definició del context de l'organització, les expectatives dels grups de relació i comunicació amb aquests.

Aquests elements, que s'han incorporat com a eixos de la nostra estratègia, s'alineen també amb la norma voluntària de responsabilitat social corporativa SGE 21. L'any 2016 vam certificar el compliment d'aquesta norma i, per tant, forma part també del nostre sistema de gestió integrada.



## GESTIÓ ECONÒMICA



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

Amb l'objectiu de millorar la nostra gestió econòmica, no únicament des del punt de vista financer, Aigües de Barcelona ha començat a incorporar criteris d'impacte econòmic, social i ambiental en la selecció, la prioritització i el disseny de les nostres inversions. Apostem per l'ús dels recursos alternatius i la millora de la resiliència i la fiabilitat, i reforcem l'eficiència del sistema. En el marc del pla de desenvolupament sostenible

*El model valora la forma de minimitzar l'impacte de l'activitat de l'empresa en els àmbits social i mediambiental.*

Aigües 2020, al 2016 es va iniciar un projecte per desenvolupar eines de prioritització d'inversions que introduïssin aspectes socials i mediambientals en la presa de decisions.

El model de renovació de la xarxa de distribució n'és el primer fruit. Aigües de Barcelona ha desenvolupat un model que prioritza les inversions en renovació de la xarxa de distribució utilitzant criteris de desenvolupament sostenible.

Aquest projecte pilot va finalitzar el 2016, gràcies a la implicació del servei tècnic de l'Ajuntament de Barcelona. L'any 2017 el projecte s'ha fet extensiu a la resta de municipis.



## Un projecte col·laboratiu

Aquest projecte s'ha dissenyat en col·laboració amb la Universitat Politècnica de Catalunya i amb la participació dels ajuntaments de l'àmbit de servei d'Aigües de Barcelona, i s'ha implementat amb l'ajuda del Centre Nacional de Computació (Barcelona Super Computing Center, BSC).

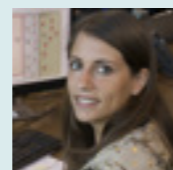


## El ciutadà, al centre de la decisió



«Els nostres grups de relació i els seus interessos s'han situat al centre de la presa de decisions. En endavant, a l'hora de renovar un tram, ens plantejarem els beneficis que tindrà aquesta inversió en les persones, la ciutat i el medi ambient.»

**Jaume Cardús,**  
responsable del projecte de desenvolupament d'eines de prioritització d'inversions



«Fins ara, a l'hora de fer una inversió, només es tenia en compte la rendibilitat, però cada cop hi ha més consciència que la societat demana un món més sostenible i que cal tenir en compte els interessos de les persones i el medi que ens envolta.»

**Núria Roigé,**  
doctoranda industrial de la UPC





**DADES FINANCERES** (102-7iii, 102-7iv, 201-1) (ODS 2, ODS 5, ODS 7, ODS 8, ODS 9)

	milions 2016	milions 2017
<b>Valor Econòmic generat Directe</b>	<b>418,7</b>	<b>420,0</b>
Ingressos	418,7	420,0
Ingressos sense dividendes cobrats d'empreses associades	418,7	420,0
Dividendes cobrats d'empreses associades (EFE)	0,0	0,0
<b>Valor Econòmic Distribuit</b>	<b>371,8</b>	<b>360,5</b>
Despres d'explotació	254,1	253,4
Despeses d'explotació amb donacions	259,1	258,4
Import de donacions	-5,0	-5,0
Despeses de personal	47,2	46,8
Proveïdors de capital	32,2	29,7
Accionistes (dividendes pagats)	26,2	25,0
Despeses financeres	6,0	4,7
PAGAMENTS A L'ESTAT	31,6	30,6
IS pagat (EFE)	11,2	8,6
Altres impostos i càrregues socials	20,5	22,0
Recursos destinats a la societat (Fons de Solidaritat i aportacions LBG)	6,7	5,9
<b>VALOR ECONÒMIC RETINGUT</b>	<b>46,9</b>	<b>59,5</b>

**COMPTE DE RESULTATS**

	milions 2016	milions 2017
Ingressos	418,7	420,0
Despeses d'Explotació	326,8	327,2
EBITDA	92,0	93,0
% EBITDA Margin	22,0 %	22,1 %
Amortitzacions i Provisions	47,3	48,7
EBIT	44,7	44,1
% EBIT Margin	10,7 %	10,5 %
Resultat Extraordinari	1,7	1,2
RAO-Profit fom Operations	43,0	42,9
% RAO Margin	10,30 %	10,21 %
Resultat Financer	5,9	4,7
BAIT	37,1	38,1
% Profit before tax Margin	8,90 %	9,08 %
Impost de Societats	9,3	9,7
Benefici Net	27,7	28,5
% Net Profit Margin	6,60 %	6,78 %
<b>RESERVES</b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>

**BALANÇ DE SITUACIÓ**

	milions 2016	milions 2017
Actius no corrents	558,2	547,4
Actius corrents	138,5	156,1
<b>TOTALACTIU</b>	<b>696,7</b>	<b>703,5</b>
Fons Propis	370,1	373,3
Passius no corrents	219,8	220,1
Passius corrents	106,8	110,1
<b>TOTAL PASSIU</b>	<b>696,7</b>	<b>703,5</b>

**COMPTE DE RESULTATS**

	milions 2016	milions 2017
Compromís Concessional	36,2	35,1
Cànon Concessió	0,0	0,0
Millora Abast.Llob Sud	0,0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>36,2</b>	<b>35,1</b>





## Innovem



### (103-2 Transferència de coneixement i innovació)

La innovació forma part intrínseca de la cultura de l'organització i és present en tots els àmbits de l'empresa. Aquesta visió estratègica ens permet avançar en la millora de tots els nostres serveis per fer-los més eficients, segurs i sostenibles.

Apostem per la tecnologia, el talent i la transferència del coneixement com a pilars que ens permeten fomentar la incubació d'idees i la creativitat en busca de la transformació per a l'excel·lència.

D'aquesta manera, potenciem el desenvolupament del talent intern, però a la vegada portem la innovació més enllà de les nostres fronteres. Col·laborem amb agents externs que ens aportin una visió diferent i amb els quals puguem complementar-nos. La innovació oberta ens permet acostar-nos més a les diferents realitats i actuar de la millor manera davant les necessitats de la ciutadania.

Desenvolupem gran part de la nostra recerca, desenvolupament i innovació (R+D+I) a través de Cetaqua, el Centre Tecnològic de l'Aigua, que promou i desenvolupa projectes d'investigació per crear coneixement en noves tecnologies relacionades amb el cicle integral de l'aigua.

*Talent intern i innovació oberta són els dos grans pilars de desenvolupament de la nostra innovació.*

## LÍNIES DE RECERCA D'AIGÜES DE BARCELONA



Recursos alternatius

8

projectes en curs



Gestió eficient d'infraestructures

21

projectes en curs



Medi ambient i salut

14

projectes en curs



Aigua i energia

6

projectes en curs



Impacte del canvi global

24

projectes en curs



Gestió de la demanda d'aigua

1

projecte en curs

(Nombre de projectes d'R+D+i, Inversions en R+D+i)



«És bàsic innovar amb responsabilitat de futur, utilitzant la tecnologia per donar un servei d'excel·lència i afavorint la societat de manera ètica i responsable.»

**Eva León,**  
tècnica de la direcció d'Innovació i Coneixement d'Aigües de Barcelona



74  
projectes en curs

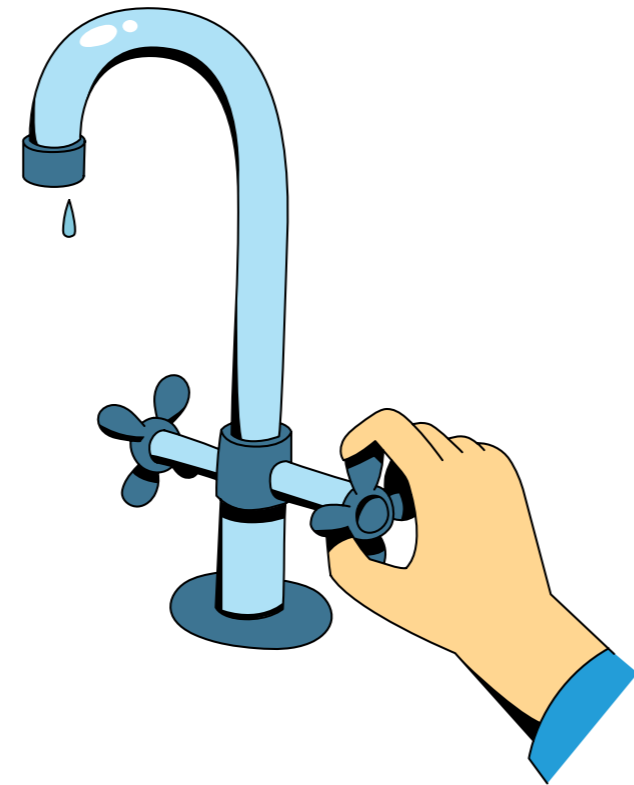


5,2M€  
en inversió en R+D+i el 2017

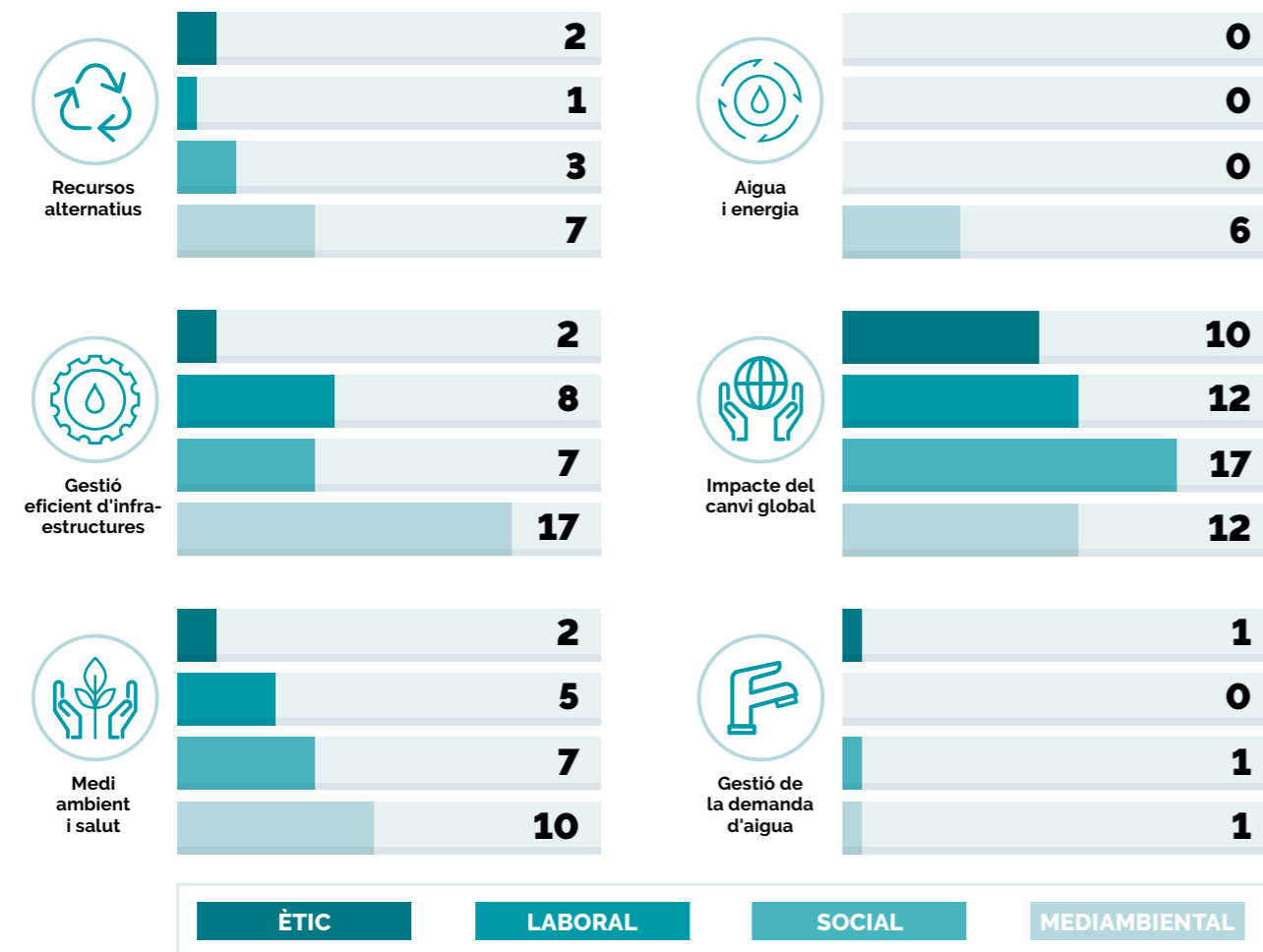




Del total de projectes d'innovació, hem dut a terme **8 projectes en innovació social**, **28 projectes en innovació oberta** i **19 projectes en digitalització**.

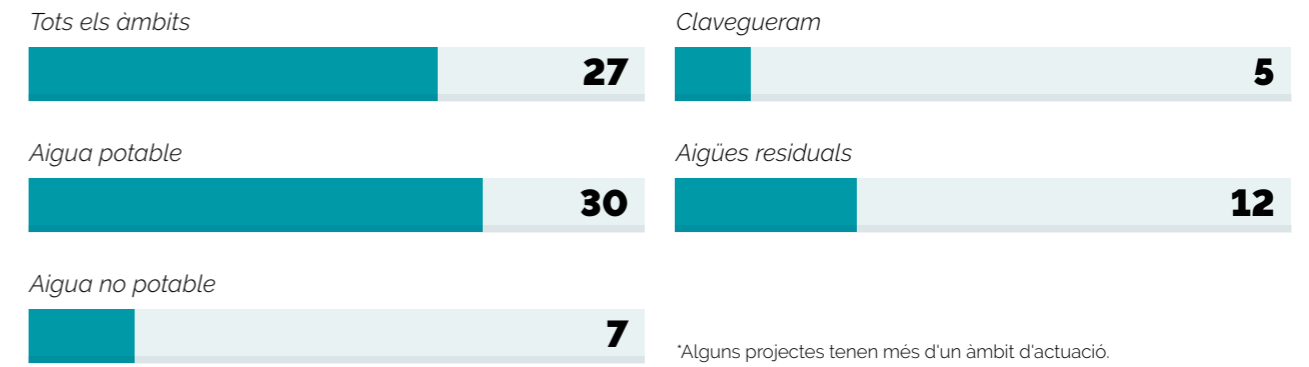


**NRE. DE PROJECTES PER LÍNIA DE RECERCA I COMPONENTS\***



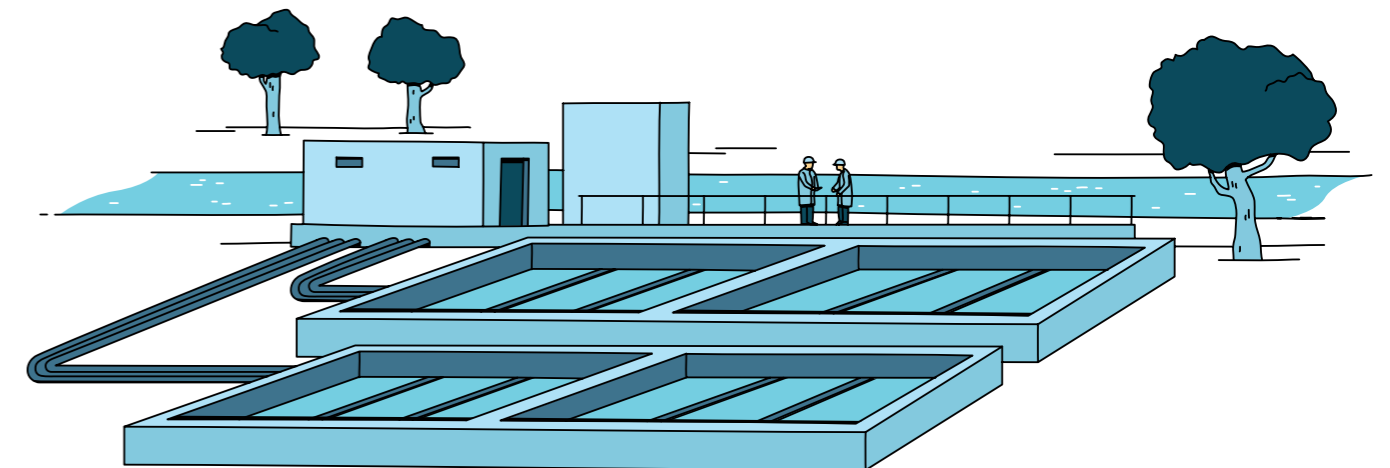
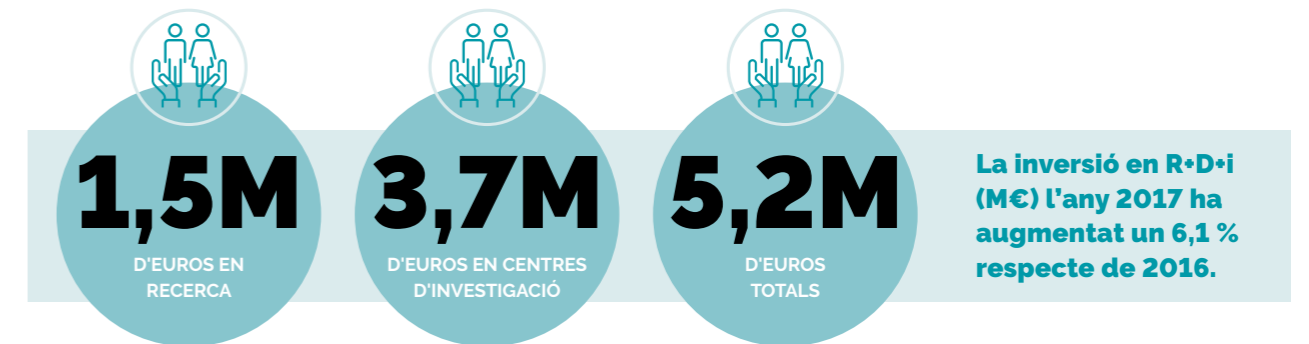
\*Alguns projectes tenen més d'un component de sostenibilitat.

**NRE. DE PROJECTES PER ÀMBIT D'ACTUACIÓ\***



\*Alguns projectes tenen més d'un àmbit d'actuació.

**INVERSIÓ EN R·D·I 2017**



# Compromesos amb el futur

## Aigües 2020, el nostre full de ruta

[Accés a Annex 1](#)



El **context actual** en el qual ens trobem, amb grans reptes ambientals que posen en risc la sostenibilitat del planeta i una situació financera global marcada per una crisi econòmica força recent, ens exigeix un **gran compromís** com a organització que hem de saber assumir i integrar.

Per això Aigües de Barcelona ha fet un pas endavant en l'estratègia empresarial i ha reforçat la posició de referent mundial en la gestió del cicle integral de l'aigua, sense deixar de contribuir al desenvolupament sostenible de l'entorn.

Amb l'objectiu de fer front als grans reptes i continuar oferint el millor servei, hem elaborat Aigües 2020, una **estratègia de sostenibilitat** que marca un full de ruta com a base per a una gestió eficient de l'aigua. Aquesta estratègia, que es va definir l'any 2015 fruit d'un procés de participació interna, estableix els objectius que volem assolir el 2020, els quals s'estructuren en els 3 eixos i 10 compromisos de l'organització.

### ESTRATÈGIA DE SOSTENIBILITAT D'AIGÜES DE BARCELONA 2020 (102-16, 103-2, 103-3) (ODS 16)

3 EIXOS	PERSONES	AIGUA	CIUTAT
10 COMPROMISOS	1. Sensibilitzar i actuar sobre la dificultat d'accés a l'aigua dels col·lectius vulnerables.	4. Promoure un entorn de treball equilibrat i saludable.	9. Dur a terme una gestió de recursos hídrics adequada a la demanda i a l'ús.
	2. Incorporar plans i objectius per satisfer les expectatives dels grups de relació.	5. Afavorir el desenvolupament professional de tots els col·laboradors.	10. Innovar en el disseny i la gestió d'instal·lacions i processos basats en el desenvolupament de l'economia circular.
	3. Difondre els valors a través de la selecció dels proveïdors i el diàleg amb aquests.	6. Fomentar l'intercanvi d'experiències i coneixements entre els treballadors per garantir la millora continua.	7. Avaluar l'impacte social, econòmic i ambiental en totes les decisions rellevants.
24 OBJECTIUS*	OBJECTIUS 1-13 L'accés a l'aigua, la satisfacció dels clients, la relació amb els proveïdors i les compres responsables, el compromís amb els treballadors (desenvolupament professional i emprenedoria, igualtat de gènere, i salut i seguretat) i l'establiment d'aliances.		8. Identificar i gestionar els riscos per anticipar-nos als seus efectes.
	OBJECTIUS 14-18 La reducció del consum d'aigua, la reducció de les fuites i el desenvolupament d'una economia circular (reutilització d'aigua, energia verda i reciclatge de sorres generades a les obres).		OBJECTIUS 19-24 La biodiversitat, la reducció d'emissions de CO <sub>2</sub> i de la petjada hídrica, la minimització de l'impacte en la ciutadania, la gestió en episodis de sequera i la reducció del risc
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;"> <p>PROJECTES ESPECÍFICS</p> </div> <div style="width: 30%;"> <p>PLANS DE GESTIÓ</p> </div> </div> <p style="text-align: center;"><b>QUADRE DE COMANDAMENT</b></p>		

\* A l'annex 1 es detalla el progrés en els 24 objectius durant el 2017.

[Accés a Annex 1](#)

Els projectes d'Aigües 2020 són un conjunt d'**iniciatives innovadores** proposades pel personal d'Aigües de Barcelona per avançar en el desenvolupament sostenible de l'organització en els diferents àmbits. Aquests projectes s'alineen amb l'estratègia empresarial i els 10 compromisos.

## Els projectes d'Aigües 2020 fomenten el talent intern i creen sinergies entre departaments.

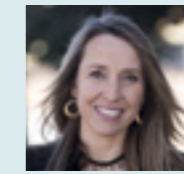
Amb el desenvolupament d'aquests projectes:

- s'incentiva el talent
- es creen noves habilitats
- es fomenta la participació i la implicació del personal
- es treballa d'una manera transversal i no jeràrquica
- es connecten persones de diferents departaments
- es desenvolupen nous mecanismes de treball i d'organització
- es porten a terme idees creatives i innovadores



«Participar en els projectes d'Aigües 2020 ens ha permès qüestionar-nos el que fem des de l'òptica dels nostres grups de relació.»

Ramon Creus



«Participar en aquests projectes és sortir del dia a dia per fer alguna cosa que és important per l'empresa.»

Meritxell Farré





1

Presentació

2

2017 en un cop d'ull

3

Aigües De Barcelona,  
150 anys amb tu

4

Al costat de les persones

5

Cuïdem l'aigua

6

Fem ciutat

7

Sobre l'informe

8

Annexos

A partir de l'anàlisi del context i de l'entorn de l'organització, el Comitè de Direcció va fixar els reptes al voltant dels quals s'havien d'alinejar els projectes d'Aigües 2020. Després d'una valoració interna, es van acabar seleccionant **15 projectes per a l'any 2017**:

### COMPROMÍS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

### PROJECTES D'AIGÜES 2020: INICIATIVES PER AL 2017

Diàleg amb els grups de relació	Pla de comunicació amb la plantilla. Projecte Ambaixadors. Nova web de la companyia que faciliti la integració dels diferents portals.
Accés universal a l'aigua	Implantació de protocols d'actuació amb els ajuntaments davant de casos de pobresa energètica.
Aliances amb proveïdors	Programa de formació compartida amb els proveïdors.
Desenvolupament professional	Projecte de sensibilització i capacitació de la plantilla sobre la relació amb els clients.
Entorn laboral	Projecte de cultura positiva de seguretat i salut laboral.
Gestió del coneixement	Foment de la innovació oberta: programa Open Data i Hackathon, programa d'innovació social (Ship2B, Water4Action, etc.).
Gestió de riscos	Nova regulació i governança d'Aigües de Barcelona: autoregulació i avaluació.
Recursos hídrics i gestió de la demanda	Pla 85. Reducció de l'ANR (projecte AB2020 2016). Impuls i difusió de l'ús de les aigües regenerades i freàtiques (projecte AB2020 2016).
Avaluació de l'impacte	Anàlisi de l'impacte social i ambiental de les olors a les EDAR: anàlisi de riscos, accions preventives i modelització, etc. Gestió del manteniment amb criteris de desenvolupament sostenible.
Economia circular	Pla de mobilitat d'Aigües de Barcelona per a la compensació d'emissions. Aparador d'accions de biodiversitat a Sant Joan Despí i Collblanc. Reducció de la dependència energètica (projecte AB2020 2016).





- 1 Presentació
- 2 2017 en un cop d'ull
- 3 Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu
- 4 Al costat de les persones
- 5 Cuïdem l'aigua
- 6 Fem ciutat
- 7 Sobre l'informe
- 8 Annexos

## Compromesos amb els ODS

(102-12)

Com a empresa, assumim la responsabilitat d'actuar a favor dels **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)** de les Nacions Unides, que consisteixen en un conjunt d'objectius comuns en l'àmbit global per afrontar els grans reptes econòmics, socials i ambientals.

En aquest sentit, volem **contribuir**, a través de l'activitat principal de l'empresa, a avançar en el **desenvolupament sostenible**, tant ajudant a minimitzar els impactes negatius com maximitzant els impactes positius en les persones i en el planeta.

*Estem adherits als principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.*



ODS 3

### Salut i benestar

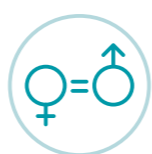
Consolidació del Departament de Benestar Personal.



ODS 4

### Educació de qualitat

Programes educatius per a joves estudiants.



ODS 5

### Igualtat de gènere

Obtenció del distintiu «Igualtat a l'empresa» (DIE) i EFR.



ODS 6

### Aigua neta i sanejament

ISO 22000 de seguretat alimentària, ISO 17025 de control de qualitat de l'aigua.

Aposta per la reutilització de l'aigua per a usos no domèstics (4,3 hm<sup>3</sup> d'aigua reutilitzada).

35 M€ invertits en millora de les infraestructures de la xarxa d'abastament d'aigua.



ODS 7

### Energia assequible i no contaminant

Prop del 100 % d'energia elèctrica consumida prové de la compra amb garantia d'origen de font renovable.

Aposta per les energies renovables (fotovoltaica) i el biogàs.

Transició a una flota de vehicles elèctrics amb energia amb garantia d'origen renovable.



ODS 8

### Treball decent i creixement econòmic

Entrada en vigor del primer conveni col·lectiu d'Aigües de Barcelona. El 71,2 % dels proveïdors són locals.



ODS 1

### Fi de la pobresa

Ajudes per afrontar la hidrovulnerabilitat.



ODS 9

### Indústria, innovació i infraestructura

35 M€ invertits en millora de les infraestructures de la xarxa d'abastament d'aigua. 5,2 M€ invertits en innovació.



ODS 10

### Reducció de les desigualtats

Tarifa social: bonificacions per a persones pensionistes i aturades. Pagaments fraccionats.



ODS 11

### Ciutats i comunitats sostenibles

Projectes de biodiversitat: projecte de cobertes verdes a les nostres instal·lacions, programes de sensibilització de la ciutadania sobre l'ús sostenible de l'aigua i l'impacte en el medi ambient.



ODS 12

### Producció i consum responsables

Mesures tecnològiques per fer més eficient el cicle de l'aigua. S'ha augmentat el valor de l'eficiència hidràulica de la xarxa fins al 85 %. Política de Reducció del Consum de l'Aigua. En l'àmbit d'actuació de la companyia, es registra un consum mitjà de 104 litres per habitant/dia, un dels més baixos d'Europa, fet en què hi té molt a veure la tasca d'educació i sensibilització de la companyia.



ODS 13

### Acció pel clima

Càlcul de la petjada de carboni i hidrica d'Aigües de Barcelona. Desenvolupament i aplicació de l'economia circular per reduir al canvi climàtic.



ODS 14

### Vida submarina

Projecte Biobesòs: avaluació de la capacitat de tractament dels aiguamolls del Besòs per assolir una millora en la biodiversitat de la zona. Control dels vessaments al mar en situacions de pluges torrencials.



ODS 15

### Vida d'ecosistemes terrestres

Projecte de construcció de refugis i espais per conservar la fauna.



ODS 16

### Pau, justícia i institucions sòlides

Figura de *customer counsel*, per intervenir i resoldre conflictes entre els clients i l'empresa. Figura de *compliance officer* per controlar l'ètica i la bona governança.



ODS 17

### Aliances per assolir els objectius

21 convenis signats amb els ajuntaments per lluitar contra la pobresa energètica. Col·laboracions amb empreses, universitats, associacions, entitats socials i administracions per respondre a les necessitats del territori.





# Treballem en xarxa per a la sostenibilitat

Volem estendre el nostre compromís amb la sostenibilitat més enllà de l'organització i sumem amb tots els agents amb els quals ens relacionem per avançar d'una manera més efectiva i cohesionada.

És per això que mantenim una escolta activa i un diàleg obert amb els diferents grups de relació que tenim identificats, per generar valor compartit en benefici de la societat.

## Grups de relació

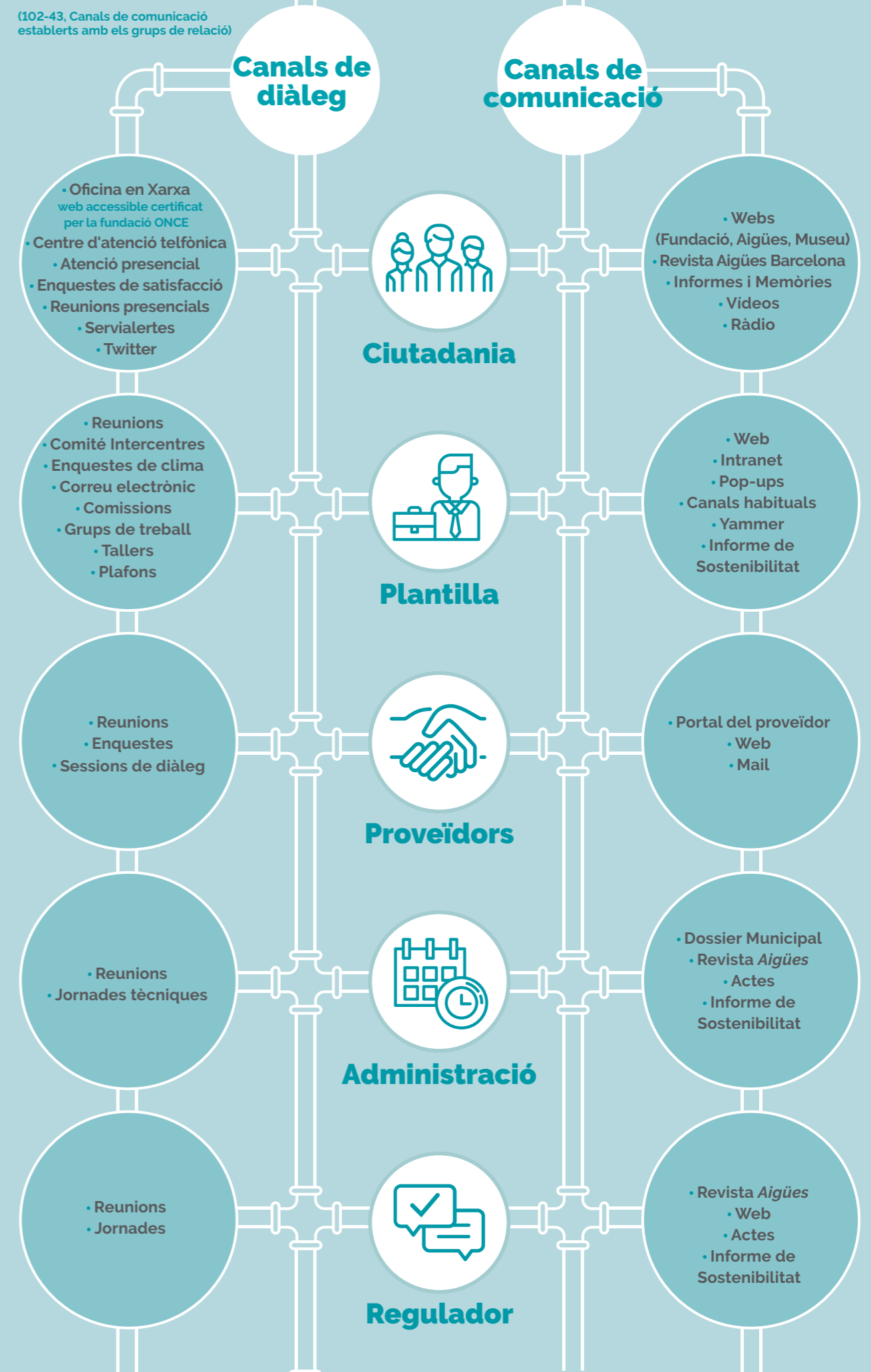


(102-40, 102-42, 102-43, 103-2, 103-3)

Aigües de Barcelona té clarament identificats els grups de relació, la qual cosa ens permet establir vies de diàleg amb tots ells per conèixer les seves necessitats i expectatives, i actuar d'acord amb aquestes.



(102-43, Canals de comunicació establerts amb els grups de relació)



- 1 Presentació
- 2 2017 en un cop d'ull
- 3 Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu
- 4 Al costat de les persones
- 5 Cuïdem l'aigua
- 6 Fem ciutat
- 7 Sobre l'informe
- 8 Annexos



## ANÀLISI DE MATERIALITAT

(102-46, 102-47, 102-49, 103-1)

Entenem l'elaboració anual de l'informe de sostenibilitat com un exercici de transparència i de rendició de comptes amb els nostres grups de relació.

Abans d'elaborar aquesta memòria, hem actualitzat l'anàlisi de materialitat amb l'objectiu d'identificar els temes en matèria de sostenibilitat econòmica, social i ambiental que són més rellevants per als nostres grups de relació. Tots ells queden recollits en aquest document d'una manera clara per reflectir-ne els impactes significatius.

(102-54)

L'anàlisi de materialitat s'ha portat a terme d'una manera participativa, implicant tant l'organització com els diferents grups de relació. Aquest informe s'ha elaborat de conformitat amb els estàndards de la GRI en l'opció essencial.

*Aquest any hem tornat a contactar amb els col·lectius amb els quals ens relacionem per conèixer els temes que consideren més rellevants.*



## MATRIU DE MATERIALITAT (102-46, 102-47, 102-49)

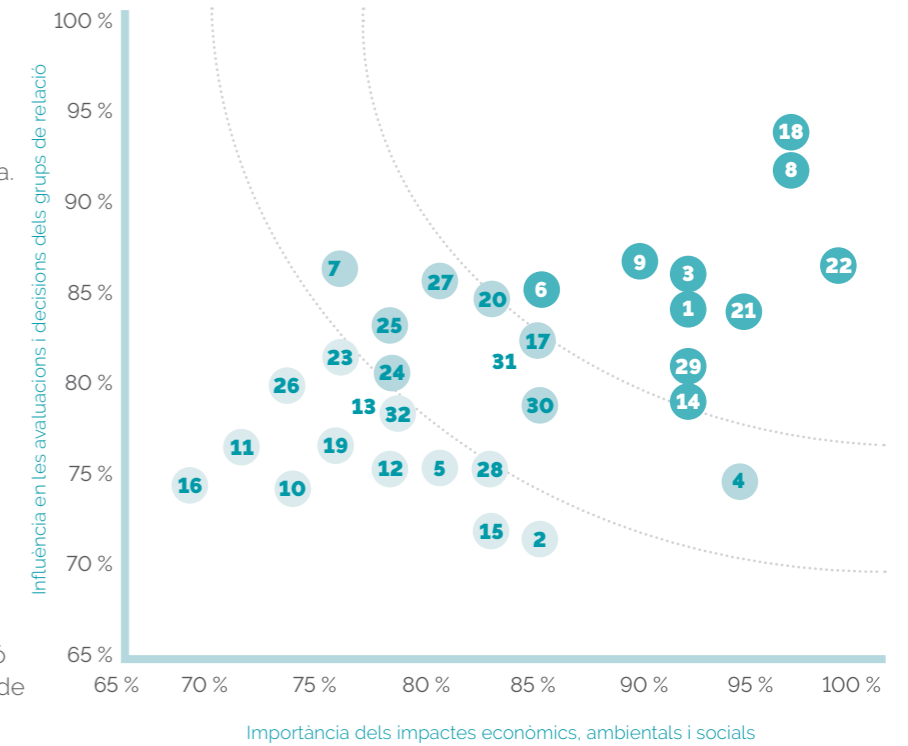
El procés ha seguit els passos següents:

Identificació dels temes materials per a l'organització a través de diversos canals d'informació del sector de l'aigua i validació interna.

Priorització dels temes materials identificats:

- Per part de l'organització: per mitjà de qüestionaris i entrevistes amb els membres del Comitè de Direcció.
- Per part dels grups de relació: mitjançant entrevistes, grups focals i qüestionaris.

Elaboració de la matriu de temes materials, en base a la prioritització realitzada pels grups de relació i de les conclusions de l'anàlisi.



ID	TEMA
18	Qualitat de l'aigua potable
8	Garantia de subministrament del servei d'aigua als usuaris en situació de vulnerabilitat
22	Gestió dels períodes de sequera
21	Reutilització de l'aigua tractada
3	Ètica i <i>compliance</i>
9	Satisfacció dels usuaris
1	Bon govern i transparència
29	Inversions sostenibles
14	Seguretat i salut laboral
6	Transparència en la gestió dels serveis
4	Gestió de la reputació i la comunicació
20	Eficiència de les xarxes de distribució de l'aigua
17	Desenvolupament de la comunitat local
31	Residus
27	Adaptació al canvi climàtic
30	Transferència de coneixements i innovació

ID	TEMA
7	Claredat en les tarifes
25	Consum energètic
24	Control dels vessaments al mar
28	Minimització de l'impacte de les operacions
23	Conscienciació i sensibilització sobre l'ús sostenible de l'aigua
32	Preservació de la biodiversitat
13	Diversitat i igualtat
2	Gestió del risc
5	Sostenibilitat financera
15	Diàleg i relació amb els empleats
12	Formació i desenvolupament dels nostres empleats
26	Generació de gasos amb efecte d'hivernacle
19	Tecnologies intel·ligents
10	Compensació i prestacions als empleats
11	Mesures de conciliació per a empleats
16	Gestió responsable de les compres

- 1 Presentació
- 2 2017 en un cop d'ull
- 3 Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu
- 4 Al costat de les persones
- 5 Cuïdem l'aigua
- 6 Fem ciutat
- 7 Sobre l'informe
- 8 Annexos





La taula següent mostra els temes que s'han considerat rellevants arran de l'anàlisi de materialitat, i l'equivalència en els indicadors dels estàndards de la GRI.

De forma consensuada amb la Direcció, es van definir com a rellevants els temes que van obtenir puntuacions superiors al 80 % (en ambdós casos). Tanmateix, tenint en compte l'activitat d'Aigües de Barcelona, es va considerar també rellevant el tema "Control dels vessaments al mar".

**TEMA MATERIAL** (102-4, 102-46, 102-47, 102-49)**ESTÀNDARDS GRI**

Qualitat de l'aigua potable	<b>GRI 416:</b> Salut i seguretat dels clients
Garantia de subministrament del servei d'aigua als usuaris en situació de vulnerabilitat	<b>GRI 413:</b> Comunitats locals
Gestió dels períodes de sequera	<b>GRI 303:</b> Aigua
Reutilització de l'aigua tractada	<b>GRI 303:</b> Aigua
Ètica i <i>compliance</i>	<b>102-16</b> Valors, principis, estàndards i normes de comportament <b>GRI 205:</b> Lluita contra la corrupció <b>GRI 307:</b> Compliment ambiental <b>GRI 419:</b> Compliment socioeconòmic
Satisfacció dels usuaris	<b>102-43</b> <b>102-44</b>
Bon govern i transparència	<b>102-16</b> Valors, principis, estàndards i normes de comportament <b>102-18</b> Estructura de govern <b>GRI 205:</b> Lluita contra la corrupció <b>GRI 307:</b> Compliment ambiental <b>GRI 419:</b> Compliment socioeconòmic
Inversions sostenibles	<b>GRI 203:</b> Impactes econòmics indirectes
Seguretat i salut laboral	<b>GRI 403:</b> Salut i seguretat en el treball
Transparència en la gestió dels serveis	<b>102-16</b> Valors, principis, estàndards i normes de comportament <b>GRI 205:</b> Lluita contra la corrupció
Gestió de la reputació i la comunicació	
Eficiència de les xarxes de distribució de l'aigua	<b>GRI 303:</b> Aigua
Desenvolupament de la comunitat local	<b>GRI 413:</b> Comunitats locals <b>GRI 204:</b> Pràctiques d'adquisició
Residus	<b>GRI 306:</b> Efluents i residus
Adaptació al canvi climàtic	<b>GRI 201:</b> Acompliment econòmic <b>GRI 305:</b> Emissions
Transferència de coneixement i innovació	
Claredat en les tarifes	<b>GRI 417:</b> Màrqueting i etiquetatge
Consum energètic	<b>GRI 302:</b> Energia
Control dels vessaments al mar	<b>GRI 306:</b> Efluents i residus





- 1 Presentació
- 2 2017 en un cop d'ull
- 3 Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu
- 4 Al costat de les persones
- 5 Cuïdem l'aigua
- 6 Fem ciutat
- 7 Sobre l'informe
- 8 Annexos

## ALIANCES I COOPERACIÓ PER AVANÇAR CAP A UN FUTUR MÉS SOSTENIBLE

Volem estendre el nostre compromís per la sostenibilitat més enllà de la pròpia organització, sumant amb tots els agents amb els que ens relacionem per avançar d'una manera més efectiva i cohesionada.

Plenament conscients de la gran responsabilitat de l'activitat de la companyia i tenint present que el nostre paper va més enllà d'aconseguir que l'aigua arribi a l'usuari, sabem que el **diàleg continu amb els nostres grups de relació és imprescindible**.

Cal generar **espais d'intercanvi** en què es puguin plantejar i tractar les qüestions relatives a tots els àmbits on l'activitat de la nostra organització pot tenir incidència.



25	<b>Visites a entitats associatives ciutadanes</b> per obrir canals de diàleg amb el teixit associatiu i parlar de les possibles inquietuds respecte de la gestió d'Aigües de Barcelona.
2	<b>Reunions amb associacions 2 vegades l'any</b> a través d'un fòrum de diàleg per dialogar sobre nous serveis i millores que podem oferir als clients.
14	<b>Reunions amb entitats del tercer sector</b> per explicar i difondre les bonificacions adreçades als col·lectius més vulnerables.
3	<b>Reunions i formació amb oficines municipals d'informació al consumidor (omic)</b> per abordar i treballar conjuntament les reclamacions que rebem amb més freqüència i les solucions que oferim als ciutadans.
251	<b>Proveïdors enquestats</b> per analitzar la satisfacció i conèixer necessitats i expectatives.
30	<b>Proveïdors convidats</b> a participar en la II Trobada de Proveïdors que Aigües de Barcelona organitza anualment.
440	<b>Trobades amb diferents representants</b> de l'Administració pública en el marc del pla de proximitat.

Formem part de nombroses associacions públiques i privades i participem en diferents projectes i iniciatives en l'àmbit local amb l'objectiu de compartir el nostre coneixement i experiències.

# 68

## Projectes, convenis, col·laboracions



## SUMAR AMB ORGANITZACIONS SECTORIALS I DE L'ENTORN

(102-12, 102-13)

Formem part de nombroses associacions públiques i privades que ens permeten sumar valor per assolir fites més ambicioses. Tenim el convenciment que compartir coneixement i experiències amb altres organitzacions proporciona un benefici per a la societat.

Totes les col·laboracions que realitzem estan alineades amb la nostra estratègia i els nostres eixos principals: persones, aigua i ciutat.

### Compromesos amb les persones

- CUADLL (Comunitat d'Usuaris d'Aigües de la Vall Baixa i del Delta del Riu Llobregat)
- Col·legi de Censors Jurats de Comptes de Catalunya
- Xarxa NUST
- Fundació Factor Humà
- Respon.cat
- Càtedra Ethos
- Red Española del Pacto Mundial
- DIRSE (Directius de Responsabilitat Social Empresarial)

### Cuïdem l'aigua

- AEAS (Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamientos)
- ASAC (Agrupació de Serveis d'Aigua de Catalunya)

### Fem ciutat

- Institut Cerdà
- 22@ Network
- Acords voluntaris de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic
- Barcelona+Sostenible



## Els proveïdors, aliats clau



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

El Departament de Compres i Contractació, que depèn dels Serveis Generals, s'encarrega de posar els materials i els serveis a disposició de les àrees tècniques de l'empresa que ho necessiten i d'intentar aconseguir-los al preu més competitiu possible, tot mantenint els requeriments tècnics, operatius i de qualitat sol·licitats.

A més a més, no només tenim en compte paràmetres bàsics de compliment legislatiu sinó també d'altres, com ara:

- Les polítiques de diàleg i de transparència amb els proveïdors
- El compromís social, mediambiental i de seguretat i salut laboral

El departament s'estructura en dues àrees principals:



El Departament de Compres i Contractació gestiona una àmplia varietat de subministraments, serveis, obres i instal·lacions:

### Licitacions transparents

Més enllà de les exigències de la legislació vigent, Aigües de Barcelona s'ha dotat d'unes normes internes molt més ambicioses per tal de potenciar aspectes com la transparència i oferir igualtat d'oportunitats a tots els licitadors de les contractacions.

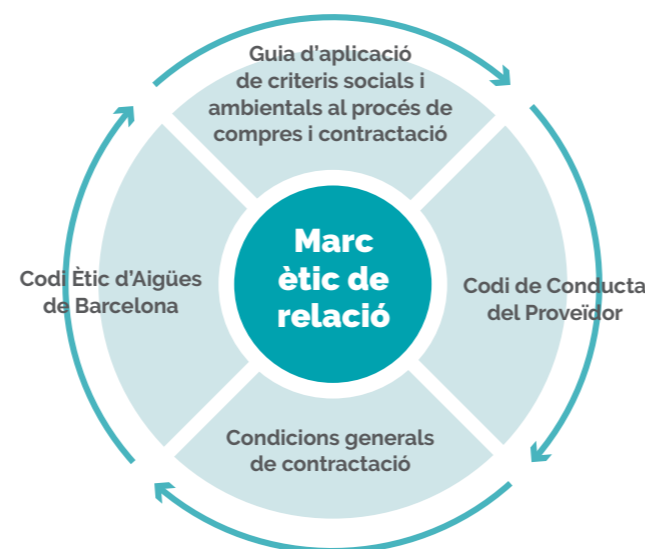
Així, s'ha posat en marxa un lloc web on es pot consultar o descarregar informació de cada procediment, els plecs i els anuncis de licitació i adjudicació corresponents a tots els procediments desenvolupats segons la Llei sobre procediments de contractació en els sectors de l'aigua, l'energia, els transports i els serveis postals o el Text refós de la Llei de contractes del sector públic (TRLCSP).

## UNA CADENA DE SUBMINISTRAMENT COMPROMESA

### (103-2 Pràctiques d'adquisició)

Volem fer els nostres proveïdors participants del compromís social i mediambiental que tenim amb l'entorn i, a la vegada, aconseguir una cadena de subministrament sòlida i professional per oferir sempre un servei de qualitat als usuaris.

Per aconseguir-ho, ens regim pels documents que configuren el **marc ètic de relació** amb els proveïdors:



## PER A UNA SELECCIÓ RESPONSABLE DE PROVEÏDORS

### (103-2 Pràctiques d'adquisició)

Tenim l'objectiu de desenvolupar processos de selecció i avaluació de proveïdors basats en l'equitat i sostenibilitat en el temps.

Per aquest motiu, l'estratègia de 2020 potencia l'adjudicació dels contractes amb criteris vinculats a pràctiques que afavoreixin el desenvolupament sostenible (aspectes mediambientals, polítiques socials, seguretat laboral, etc.) per seleccionar la millor oferta.

En aquest sentit, un dels assoliments més rellevants del 2017 ha estat l'elaboració de la **Guia d'aplicació de criteris socials i ambientals al procés de compres i contractació**.

## CONTRACTES RESPECTUOSOS

### (103-2 Pràctiques d'adquisició)

Al llarg del 2017 s'ha actualitzat la redacció de les Condicions Generals de Contractació que establim amb els proveïdors. El nou document s'ha distribuït entre els proveïdors vigents i s'envia a tots els nous proveïdors que s'homologuen. Les principals actualitzacions són:

### El desenvolupament sostenible i l'estructura ètica

És responsabilitat del proveïdor:

- Conèixer i complir els principis del Pacte Mundial.
- Respectar els valors i compromisos de la Política de Desenvolupament Sostenible d'Aigües de Barcelona.
- Conèixer, acceptar i complir el Codi de Conducta del Proveïdor.
- Acceptar el Codi Ètic d'Aigües de Barcelona.

### L'avaluació de l'acompliment

El proveïdor accepta ser sotmès a un control i seguiment periòdic de tots els aspectes contractuals.

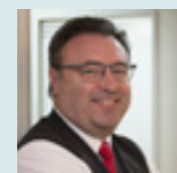
*Durant l'any 2017, s'han incorporat criteris de selecció i valoració socials, ambientals i d'eficiència energètica en 21 dels procediments de licitació.*

*El 99 % dels proveïdors s'han compromès amb el nostre Codi de Conducta del Proveïdor i les condicions generals*



## FOMENTEM EL DIÀLEG AMB ELS PROVEÏDORS

Al llarg del 2017 hem treballat per millorar l'accessibilitat i la proximitat amb les empreses que ens proveeixen de productes i serveis.



«Ser proveïdor d'Aigües de Barcelona complint tots els seus estàndards ens fa més forts. Tenir-los com a clients és per a nosaltres un orgull, perquè són un referent no només a escala local sinó també mundial.»

**Joan Company,**  
director de vendes de la Divisió de Productes d'Aigües de Kemira Ibèrica, SA

## CONTRIBUÏM AL DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE DE LA COMUNITAT

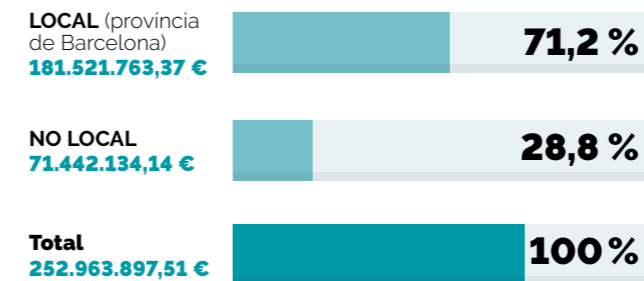
(103-2 Pràctiques d'adquisició)

Aigües de Barcelona **prioritza la contractació local** per fomentar l'economia de les comunitats on operem.

*El 71,2 % dels nostres proveïdors són locals, de la província de Barcelona.*

### PROVEÏDORS DE BÉNS I SERVEIS (204-1) (ODS 12)

Distribució de despeses totals



### PROVEÏDORS DE SUBCONTRACTES PER OBRES I PRESTACIÓ DE SERVEI



Partint del compromís amb una cadena de valor responsable, promovem la certificació dels nostres proveïdors en diferents sistemes de gestió que els faci ser més competitius.

D'altra banda, efectuem compres a empreses amb valor social i a centres especials d'ocupació, més enllà del compliment de la Llei d'integració social dels minusvàlids (LISMI). El 2017, hem concretat el nostre compromís comprant a les empreses següents:

### Proveïdors certificats a finals de 2017:

**81,3 %**

Proveïdors amb ISO 9001

**79,6 %**

Proveïdors amb ISO 14001

**80,9 %**

Proveïdors amb OSHAS 18001

- Femarec
- ESCID, SL (Grup SIFU)
- Icària Iniciatives Socials
- Càtering Futur

femarec.



ICARIA  
iniciatives socials





1

Presentació

2

2017 en un cop d'ull

3

Aigües De Barcelona,  
150 anys amb tu

4

Al costat de les persones

5

Cuidem l'aigua

6

Fem ciutat

7

Sobre l'informe

8

Annexos

# Al costat de les persones



L'aigua és de tots. Per això és pública. Se'ns n'ha encomanat la potabilització, la distribució i la depuració. Ho fem amb uns nivells d'excel·lència internacionalment reconeguts i ens assegurem que sigui accessible per a tothom.


La ciutadania és conscient que, si hi ha un problema, nosaltres el resol·drem. I això és així perquè portem Barcelona i l'àrea metropolitana al nostre ADN i perquè tenim un equip de professionals compromesos i altament qualificats. Sis generacions han treballat i ho segueixen fent, juntament amb la ciutadania i les administracions, per construir una ciutat millor.

# Aigua per a tothom

L'accés a l'aigua és un dret fonamental de les persones, i fa 150 anys que Aigües de Barcelona hi dedica grans esforços i considera aquest dret com una prioritat.

El nostre compromís amb una gestió transparent, participativa i sostenible del cycle integral de l'aigua parteix de la base que l'abastament d'aigua és un **dret humà indispensable per viure dignament** i és condició per complir altres drets fonamentals.

Ens assurem de donar un servei amb les màximes garanties de qualitat per satisfer les expectatives dels clients.

 **2.881.578**  
població servida d'aigua potable

 **3.342.000**  
població servida amb la depuració d'aigües residuals

## TIPUS DE CLIENTS 2017



**146.307**  
COMERÇOS



**1.228.801**  
LLARS



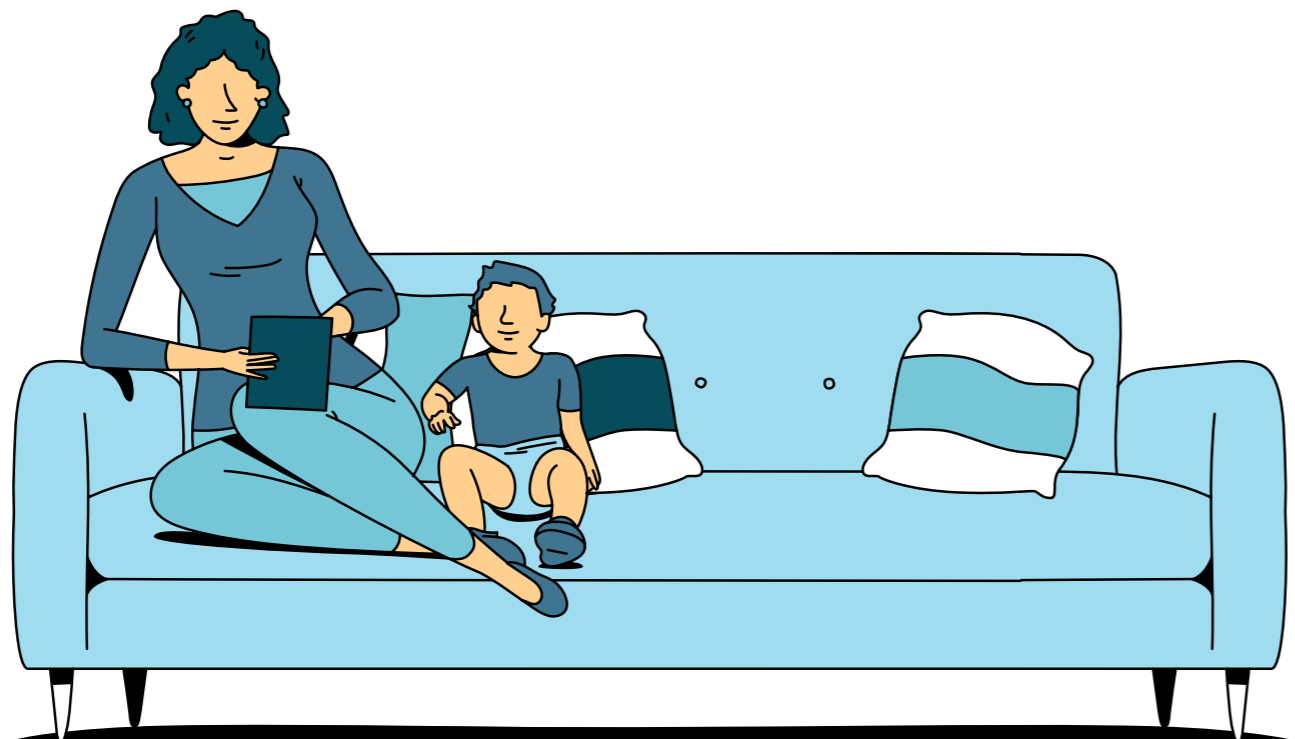
**46.540**  
COMUNITATS DE VEÏNS



**8.349**  
INDÚSTRIES



**10.685**  
SERVEIS MUNICIPALS



## L'aigua, un dret fonamental



(103-2 Impactes econòmics indirectes, 203-2) (ODS 1, ODS 8, ODS 10)

A causa de la crisi econòmica que hem patit els últims anys, moltes famílies que no havien tingut mai problemes econòmics s'han trobat que no eren capaces de fer front a les factures de l'aigua, el gas o la llum.

Davant d'aquesta situació, l'any 2012 Aigües de Barcelona va posar en marxa el **Fons de Solidaritat**, un **mechanisme que té un objectiu doble: reduir l'import de les factures d'aigua** a les famílies que pateixen una situació de vulnerabilitat i garantir-los el subministrament d'aigua, encara que no tinguin capacitat econòmica per pagar.

*Des de 2012, hem destinat més de 8 M€ a pagar factures de persones amb problemes econòmics a través d'ajudes directes.*

Aquest compromís, que ja havíem assumit com a organització l'any 2012, ha esdevingut recentment una obligació legal, d'acord amb la **Llei 24/2015**, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. La llei atorga un paper de corresponsabilitat a les empreses subministradores d'aigua potable, electricitat i gas, que no poden interrompre els subministraments per motiu d'impagament de les persones o famílies en situació de risc d'exclusió residencial.

**0**

talls per situació de vulnerabilitat

**39.128**

famílies receptores d'ajuts per pagar la factura

↑ 12,88 % respecte el 2016

**19.290**

famílies beneficiàries del Fons de Solidaritat des de 2012

↑ 19,14 % respecte el 2016

**11.869**

famílies acollides a la tarifa social

↑ 18,68 % respecte el 2016

**7.969**

subministraments ajornats o fraccionats

↓ 5,93 % respecte el 2016





1

Presentació

2

2017 en un cop d'ull

3

Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu

4

Al costat de les persones

5

Cuïdem l'aigua

6

Fem ciutat

7

Sobre l'informe

8

Annexos



### Fons de Solidaritat per protegir les persones vulnerables

Perquè les ajudes econòmiques del Fons de Solidaritat arribessin degudament a les persones que més ho necessitaven, vam signar convenis amb els serveis socials dels ajuntaments dels 23 municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona on som presents. Posteriorment, vam signar convenis amb entitats socials com Creu Roja i Càritas, entre d'altres. Són els serveis socials o les entitats socials que, després de valorar la situació de les famílies que atenen, solliciten, per compte de la família, l'ajuda del Fons de Solidaritat mitjançant un correu electrònic.

Tant aviat com rebem la sol·licitud del Fons de Solidaritat, protegim i atorguem una ajuda econòmica per factura a la persona en qüestió.

Des que es va iniciar l'any 2012, Aigües de Barcelona ha atorgat 140.209 ajuts, que han beneficiat més de 19.290 famílies per un import superior als 8,1 milions d'euros. Concretament, l'any 2017 s'han destinat ajudes per un import de 2.736.367 euros.



### Tarifa social de l'aigua per a pensionistes i persones aturades

La tarifa social, posada en marxa el gener de 2014, està orientada a les persones pensionistes i aturades, col·lectius que també necessiten protecció. Se'ls aplica una bonificació sobre la quota de servei i el preu de l'aigua sempre que no se superi el consum de 100 litres per persona i dia (límit establert d'acord amb el segon tram de consum d'aigua).

Actualment es beneficien de la tarifa social 11.869 subministraments.

(203-2) (ODS 1, ODS 8, ODS 10)



### Flexibilitat en els pagaments

Disposem de mecanismes de flexibilització, adreçats a tothom, com ara l'atorgament d'ajornaments o el pagament a terminis adaptat a cada cas.



### Col·laborem amb les administracions perquè ningú es quedi sense aigua

Per complementar la contribució del Fons de Solidaritat, l'any 2017 hem signat convenis amb 21 dels 23 ajuntaments on som presents, per mitjà dels quals es fixa el procediment entre l'administració municipal i la companyia per tal d'assegurar que ningú es queda sense aigua per problemes econòmics.

*21 convenis signats amb els ajuntaments durant el 2017 per lluitar contra la pobresa energètica.*

Les administracions locals identifiquen, entre les persones que tenen dues o més factures pendents de pagar, les que no ho fan per dificultats a l'hora d'afrontar el pagament del deute, tal com estableix la Llei de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. Continuem abastint d'aigua aquestes persones, amb l'objectiu de garantir el seu dret d'accés als subministraments bàsics, i els oferim ajudes econòmiques i descomptes a la factura.



### «Hem millorat les complicitats»

**Laura Campos** és l'alcaldeessa de Montcada i Reixac, municipi on 201 famílies s'han acollit a l'ajuda del Fons de Solidaritat. Creu que aquests protocols «ens permeten arribar allà on no arribem com a administració local. Els darrers anys, malgrat els esforços dels serveis socials, difícilment podem donar resposta a totes les necessitats. En només dos anys, hem incrementat en més de mil el nombre d'ajuts, fet que significa un augment econòmic d'un 41,1 %, i les prestacions destinades a pagar els subministraments han augmentat un 56 %. Convenis com el que hem signat amb Aigües de Barcelona ajuden a donar una solució estructural al problema del deute que ofega les famílies en risc d'exclusió residencial. De fet, és l'única empresa que bonifica de debò els usuaris. La col·laboració amb Aigües de Barcelona ve de lluny; ara tan sols hem formalitzat i millorat les complicitats». També valora el fet que tot es faci per mitjà d'un procediment senzill: «Abans d'iniciar qualsevol tall de servei per impagament, la companyia envia la informació per tal de saber si hi ha una situació de vulnerabilitat econòmica. En aquest cas, d'acord amb el que estableix la Llei 24/2015, no es talla el subministrament, sinó que es manté el servei, i des de Serveis Socials es decideix si s'incorporen al Fons de Solidaritat o a altres ajuts dels quals disposem.»

Declaracions extretes de la revista d'Aigües de Barcelona



## APODERAMENT DE LA CIUTADANIA

Volem apoderar la ciutadania perquè prengui les millors decisions a l'hora de consumir els subministraments bàsics, com l'aigua, el gas o l'electricitat. És la millor manera d'estalviar i ser més respectuosos amb el medi ambient i amb els recursos que tenim disponibles.

Per aquest motiu col·laborem amb iniciatives que permeten compartir coneixement per avançar com a societat.



### Projecte A-porta, veïns que assessoren

La Fundació CONFAVC va iniciar l'any 2016, a través d'una prova pilot a Ciutat Meridiana, el projecte A-porta, amb la col·laboració de socis com Aigües de Barcelona i l'Ajuntament de Barcelona. L'objectiu d'aquest projecte és assessorar llars en temes d'eficiència energètica i consum responsable.

Vist l'èxit del projecte, seguim participant en el desenvolupament de les fases següents.



### Formem personal tècnic de serveis socials perquè entenguin la factura de l'aigua

Durant el 2017 hem seguit impartint cursos per ajudar a entendre la factura de l'aigua als tècnics de serveis socials. En aquestes sessions s'expliquen tant els conceptes que inclouen les factures com les bonificacions existents, per tal que puguin assessorar les famílies econòmicament vulnerables.



### Formem agents energètics per assessorar famílies en risc de vulnerabilitat

Aigües de Barcelona ha dut a terme durant el 2017 formacions sobre el servei d'abastament d'aigua, les mesures d'eficiència energètica i la factura de l'aigua a les persones que atenen als 10 Punts d'Assessorament Energètic de l'Ajuntament de Barcelona. Aquest nou servei municipal assessora les famílies en situació de risc d'exclusió residencial perquè puguin reduir els preus de les factures de subministraments bàsics i fer un consum eficient i responsable.



### Formem el personal tècnic de les OMIC perquè doni les millors recomanacions a la ciutadania

A les oficines municipals d'informació al consumidor (OMIC) arriben moltes persones amb consultes o reclamacions sobre les factures de subministraments. És per això que aquest 2017 hem iniciat sessions de formació i diàleg amb tècnics de les OMIC de Badalona, Barcelona i Sant Boi.

En aquestes sessions no només s'explica la factura de l'aigua i les bonificacions existents, sinó que es donen referències de com ha de ser el consum responsable a les llars i s'aborden les reclamacions més usuals que arriben de la ciutadania perquè puguin donar respostes i solucions efectives.





## Un servei de qualitat

(102-44, 103-2 Gestió de la reputació i la comunicació)

La relació amb els nostres clients va més enllà de la pura relació contractual. La gestió del servei de l'aigua, servei bàsic indispensable, ens fa ser un agent social clau, i així ho entenem a l'hora de relacionar-nos amb la ciutadania.

Per mitjà de la innovació i amb un ferm compromís per la qualitat del servei, ens esforcem per oferir un servei que satisfaci les necessitats i inquietuds de les persones usuàries.

**7,3/10** **Índex de satisfacció del client**

**99,9 %** **De disponibilitat del servei**

Així, la satisfacció del client és una prioritat per a Aigües de Barcelona i invertim recursos per oferir un servei de la màxima qualitat.

Enquestem també els clients que han contactat amb nosaltres pels principals canals de comunicació:

**8,2/10** **Contacte telefònic**

**7,8/10** **Contacte amb l'Oficina en Xarxa**

**8,1/10** **Contacte presencial a oficines**

*El 2017 hem obtingut l'índex de satisfacció dels clients més alt dels últims 10 anys.*

**Resultats de l'enquesta de satisfacció 2017:**  
(enquestes fetes a clients domèstics, que corresponen al 84 %)

• Puntuació de 7,3 sobre 10 en l'avaluació del servei rebut



**Atributs millor valorats:**

- Producte (continuitat del servei, pressió de l'aigua...)
- Atenció rebuda (facilitat de contacte i tracte rebut)



**Atributs pitjor valorats:**

- Imatge (innovació, compromís, medi ambient)
- Sabor de l'aigua

## ELS NOSTRES COMPROMISOS AMB EL CLIENT, RECOLLITS A LA CARTA DE COMPROMISOS

(103-2 Gestió de la reputació i la comunicació)

La nostra **Carta de Compromisos**, elaborada en consens amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona, estableix els compromisos concrets de qualitat del servei als quals ens comprometem i la compensació econòmica que hem d'aportar si no els complim.

ENS COMPROMETEM A...	SI NO, ET COMPENSEM AMB...
Contactar en un màxim de 24 hores després de la reclamació.	12€
Realitzar les tasques necessàries a la teva instal·lació interior el dia i l'hora concertats.	10€
Instal·lar-te l'equip de mesura en un màxim de 4 dies laborables un cop formalitzada la sol·licitud.	15€
Analitzar i respondre la teva reclamació en un màxim de 10 dies.	12€
Evitar els errors de lectura a la teva factura.	15€
Comunicar-te mitjançant nota a la bústia o missatge en la factura si detectem un consum per sobre de l'habitual.	12€
Fer de manera immediata les gestions comercials més habituals: canvi de titular, duplicats de factures, actualització de dades...	10€

Accedir a la **Carta de Compromisos**



**23** municipis i **1.228.801** clients amb Carta de Compromisos



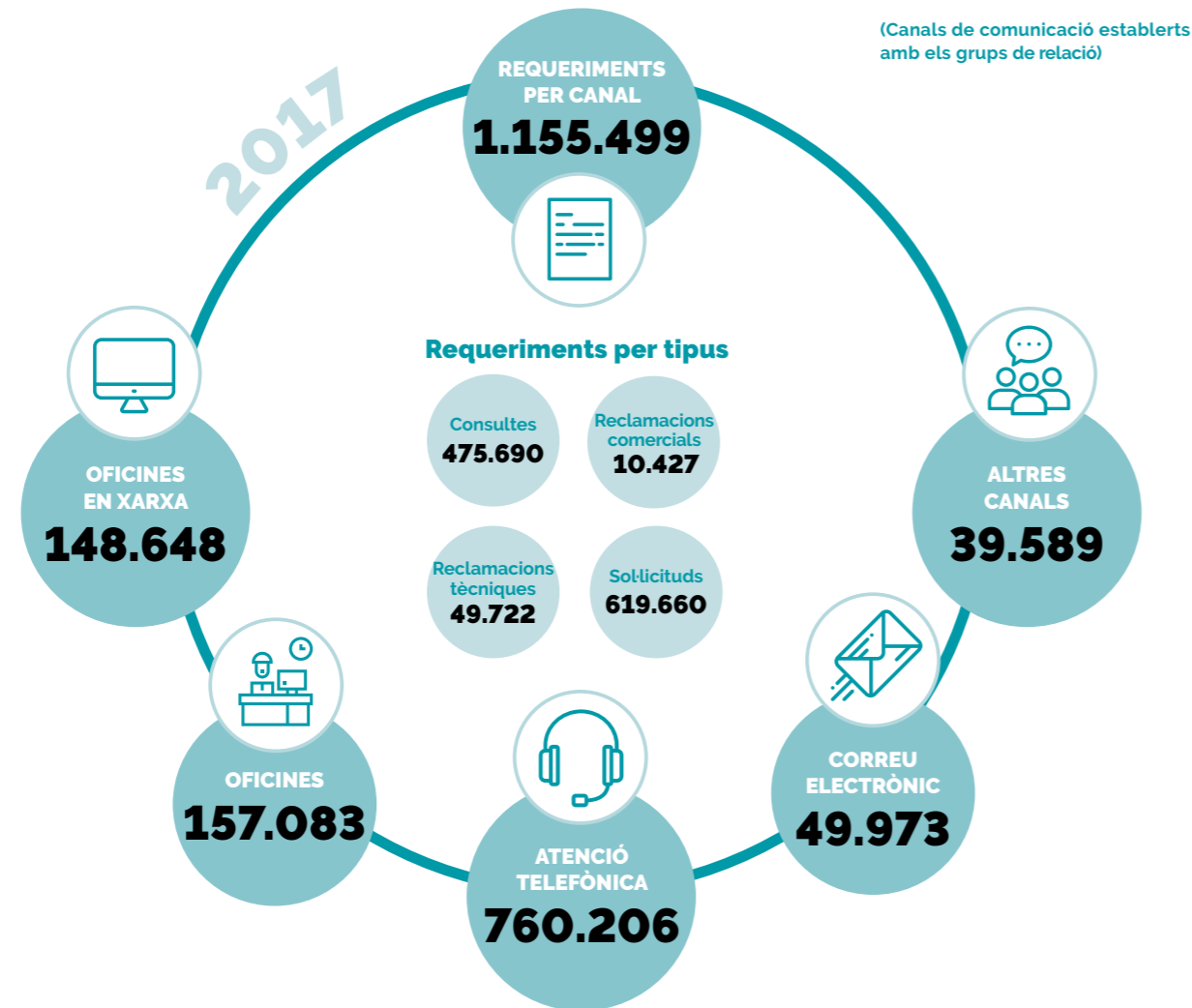
**921** indemnitzacions per incompliment de la Carta de Compromisos

## A prop dels clients



(103-2 Gestió de la reputació i la comunicació)

La nostra vocació de proximitat es tradueix en un ampli ventall de canals d'atenció i comunicació amb el client per tractar tots els possible problemes i oferir solucions ràpides i eficaces.



### Projecte de millora del servei d'atenció al client

El 2017 hem implantat el projecte de millora del servei d'atenció al client per millorar l'experiència dels clients a les nostres oficines. L'objectiu d'aquest projecte és **passar de ser gestors a assessors** a les oficines d'atenció al client.

Amb aquest canvi cultural, no només es farà la gestió de la manera més eficient possible, sinó que oferirem al client els serveis que considerem que poden resultar-los interessants. D'aquesta manera, millorem la informació i evitem possibles reclamacions.



«Una queixa o una reclamació d'un client pot ser una amenaça o una oportunitat. I això depèn de nosaltres. Hem de ser conscients que el client compara de manera permanent la qualitat del servei de les diferents empreses. El secret rau en satisfer les seves expectatives, tant en el producte com en el servei.»

**Lluís Martínez Camps,**  
Actual síndic de Mollet del Vallès, customer counsel d'Agbar entre el 2010 i el 2016

## MILLOREM EL SERVEI D'ATENCIÓ A TRAVÉS DE SISTEMES DIGITALS

Aigües de Barcelona creu en una comunicació àgil i còmoda, per la qual cosa aposta per millorar l'atenció en xarxa, utilitzant sistemes digitals com l'**Oficina en Xarxa**, un espai per mantenir els clients informats en tot moment i des d'on poden realitzar totes les gestions relacionades amb l'aigua.



Evolució del servei:

### 2015

**S'incorpora l'enviament d'SMS als clients:**

- avis de disposició de la factura periòdica
- avis quan no s'ha pogut obtenir una lectura real
- avis quan es produeix un excés de consum

### 2016

**S'instauen els avisos per interrupcions de subministrament**

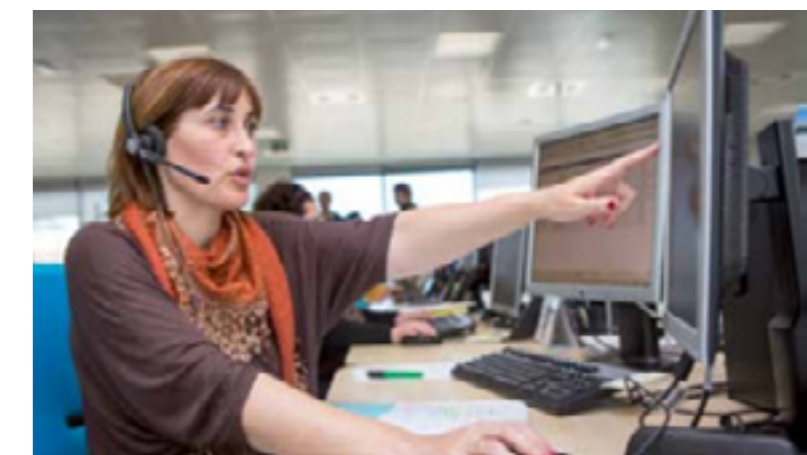
### 2017

**Per als clients que disposen de telelectura:**

- avis d'activació de telelectura
- avis d'excés de consum
- avis de fuga

Els avisos d'excés de consum i de fuga aporten una informació important i útil per als clients, ja que se'ls avisa immediatament de la incidència perquè puguin resoldre a temps un possible problema d'aigua que pot derivar en una factura inesperadament elevada. Passats cinc dies, si persisteix la situació, se'ls envia un recordatori.

*El 13 % dels requeriments es gestionen per mitjà de l'Oficina en Xarxa.*



Una operària al Centre d'Atenció Multicanal, on els clients poden demanar informació i fer diverses consultes. Arxiu Aigües de Barcelona.





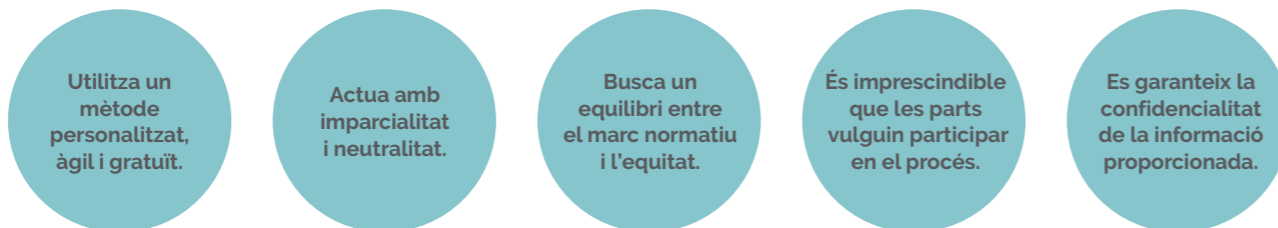
## CUSTOMER COUNSEL, ENTRE EL CLIENT I L'EMPRESA

(102-44)

Per assegurar un servei excel·lent, quan la persona usuària no queda satisfeta amb la resposta que oferim per mitjà dels canals d'atenció al client d'Aigües de Barcelona, recorrem a l'oficina del *customer counsel*. Aquest servei té la missió de resoldre, mitjançant la mediació, els conflictes que es presenten entre els clients i Aigües de Barcelona.



### Customer counsel:



*El customer counsel potencia el diàleg i el compromís amb els clients.*

**179** reclamacions gestionades pel *customer counsel*.

**97 %** dels casos tractats mitjançant un procés de mediació.

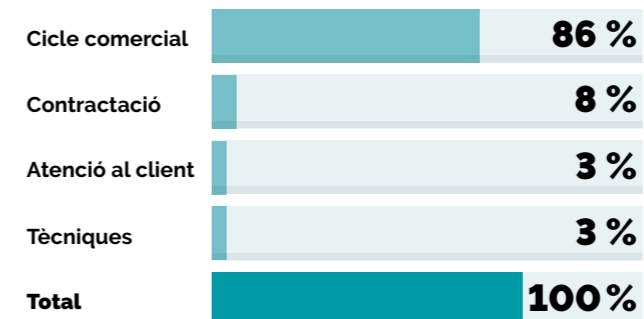
**78 %** de les respostes han estat total o parcialment satisfactòries per al client.

**49** recomanacions formulades a l'empresa des de 2011.

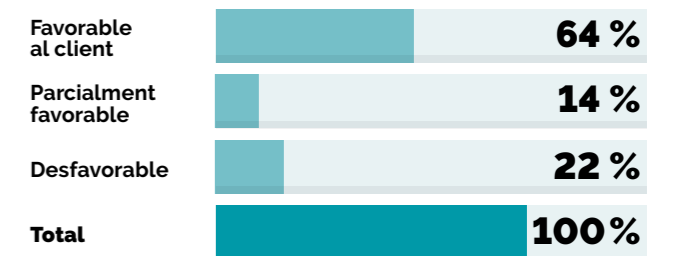
**100 %** de les recomanacions acceptades per l'organització.

**82 %** de les recomanacions implantades.

### TIPUS DE RECLAMACIÓ 2017



### SENTIT DE LA RESPOSTA 2017



### COL·LABORACIONS DEL CUSTOMER COUNSEL PER AFAVORIR ELS DRETS DELS CLIENTS

Al llarg del 2017 hem seguit teixint col·laboracions i aliances amb organismes públics i privats que també vetllen pels drets dels nostres clients.

**Hem celebrat reunions amb les entitats següents:**

- Centre de Dret Privat de Catalunya (Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya)
- Grup de Recerca de Dret Privat de Consum i Noves Tecnologies (Universitat de Barcelona)
- Agència Catalana de Consum
- Àrea de Consum de la Diputació de Barcelona
- Oficines municipals d'informació al consumidor de Barcelona, Badalona i Sant Boi de Llobregat
- Centre de Mediació de Barcelona
- Defensor del client del comerç de proximitat de Barcelona
- Defensors del client d'altres empreses

**Hem participat en jornades de sensibilització sobre els drets dels consumidors i en jornades sobre la mediació com a alternativa per resoldre conflictes.**

**Hem mantingut una relació estreta amb els defensors i síndics dels ciutadans d'àmbit municipal i regional.**

**Hem firmat convenis amb el síndic de greuges de Viladecans i la síndica de greuges de Sant Boi.**

**Hem mantingut contactes amb els síndics següents:**

- Síndic de greuges de Catalunya
- Síndica de greuges de Barcelona
- Síndic de greuges de Gavà
- Defensor de la ciutadania de Santa Coloma de Gramenet



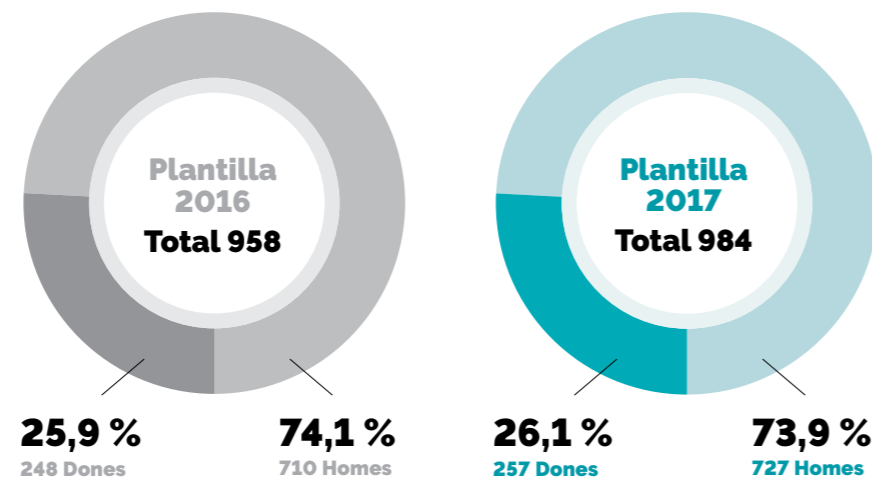
# El nostre equip humà, el nostre cor



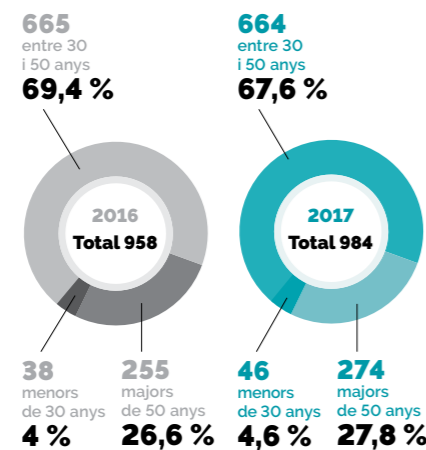
És gràcies a totes les persones que conformen l'organització que avancem en l'assoliment d'objectius i millorem any rere any. Entenem i valorem l'esforç i la implicació que hi ha darrere de cada persona que

treballa a Aigües de Barcelona, i per això establim polítiques i mecanismes que afavoreixen la situació laboral de la plantilla. Perquè aquest compromís mutu és el que ens fa créixer com a persones i com a organització.

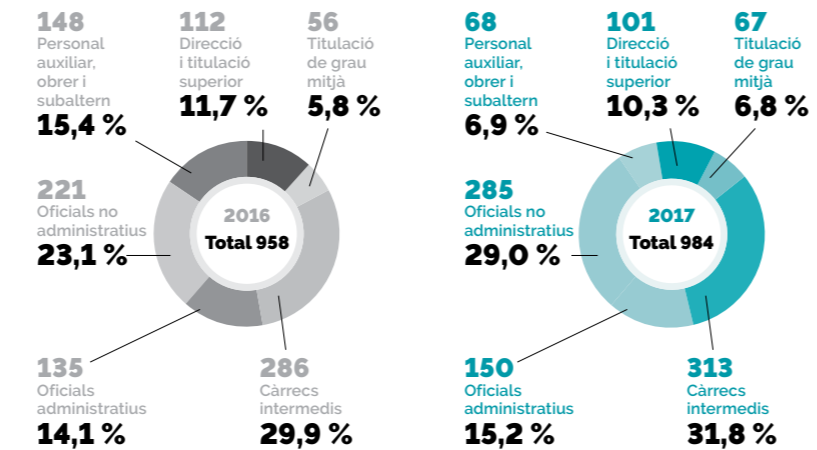
## PLANTILLA PER SEXE (102-7 i)



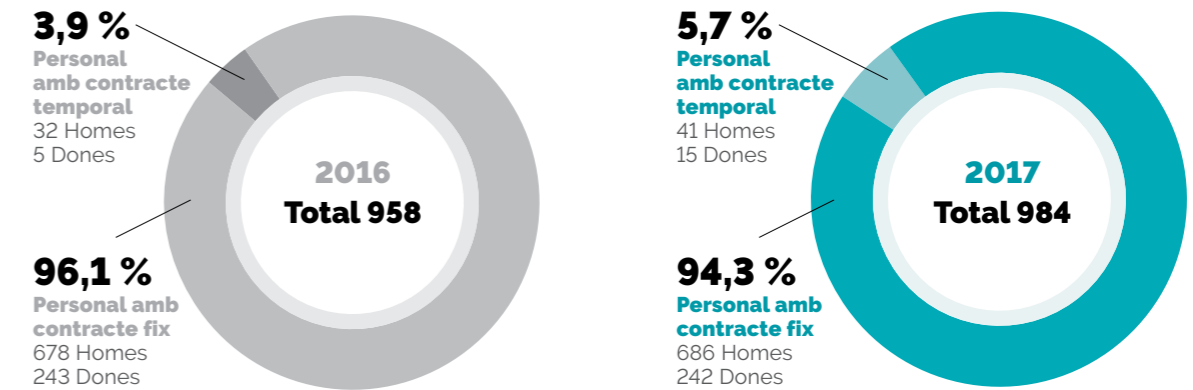
## PLANTILLA PER EDAT



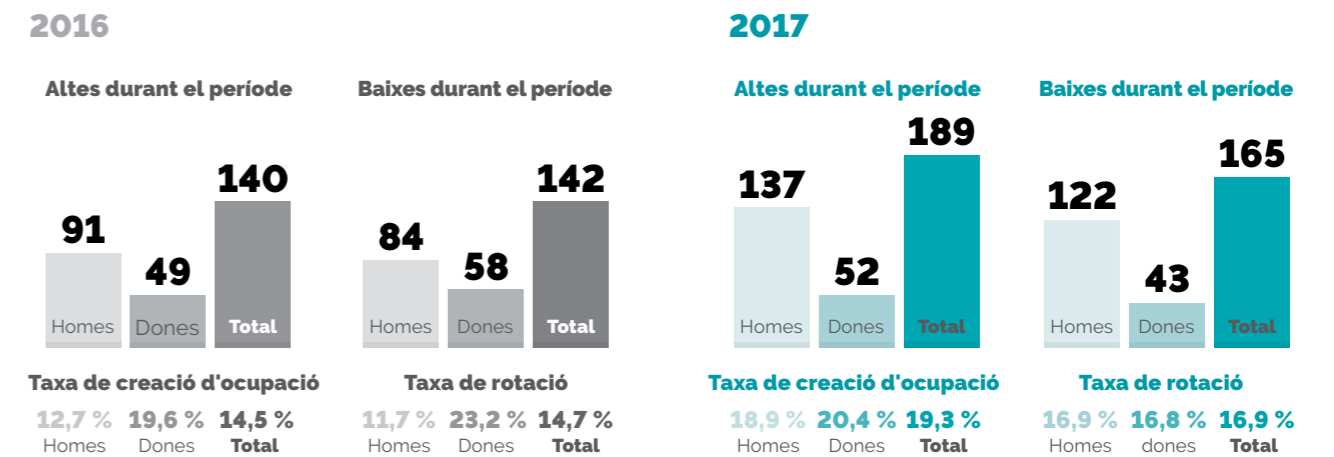
## PLANTILLA PER CATEGORIA PROFESSIONAL



## PLANTILLA PER TIPUS DE CONTRACTE (102-8a) (ODS 6)

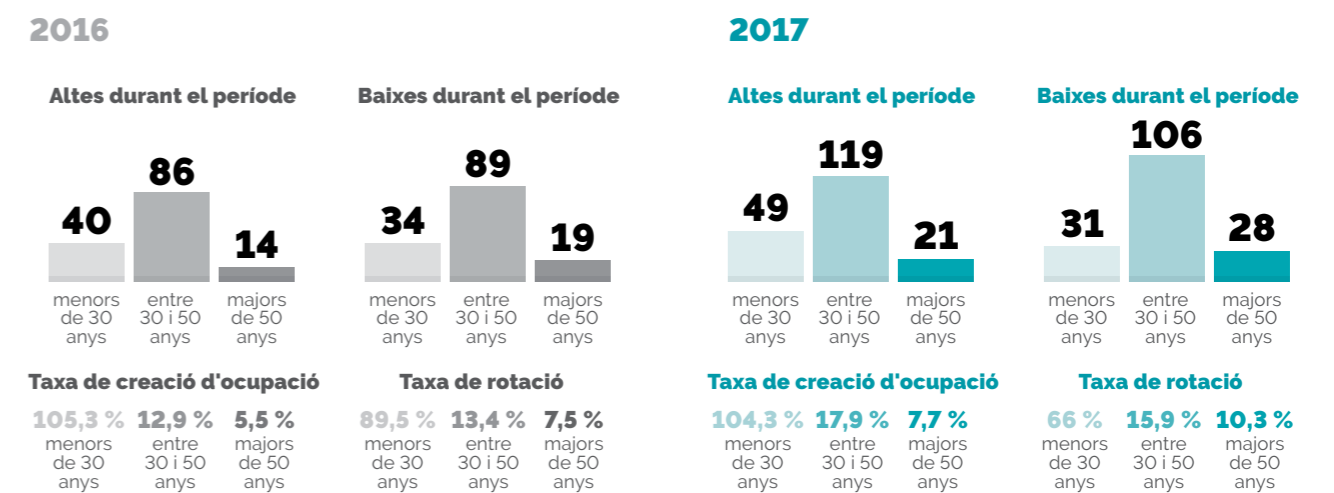


## CREACIÓ D'OCUPACIÓ NETA I ROTACIÓ PER GÈNERE



\* Càlcul realitzat amb plantilla mitjana.

## CREACIÓ D'OCUPACIÓ NETA I ROTACIÓ PER EDAT



\* Càlcul realitzat amb plantilla mitjana.

- 1 Presentació
- 2 2017 en un cop d'ull
- 3 Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu
- 4 Al costat de les persones
- 5 Cuidem l'aigua
- 6 Fem ciutat
- 7 Sobre l'informe
- 8 Annexos





## Innovació al servei del talent



### (103-2 Transferència de coneixement i innovació)

Considerem la innovació com un element fonamental per tenir un equip cohesionat, preparat, compromès i amb motivació per liderar i gestionar amb èxit els projectes i objectius de la companyia. Per això, seguim apostant per projectes innovadors que orientin les bones idees a la innovació de qualitat, amb el nostre equip de professionals com a protagonista indiscutible.

*Fomentem la intraemprenedoria per desenvolupar el talent intern.*

### Marató de Transformació Digital

La **Marató de Transformació Digital** s'ha creat com un espai per compartir coneixement intern, aprendre noves habilitats i disciplines, comunicar nous reptes digitals, aprendre a treballar en xarxa, treballar en idees trencadores i millorar l'experiència de treball a fi de ser més àgils i productius.

### Xarxa InnovAB

Amb aquesta prova pilot volem crear una xarxa acceleradora de professionals que cooperin d'acord amb les iniciatives estratègiques de l'empresa, una xarxa voluntària d'ambaixadors de la innovació. L'objectiu és posar en valor i gestionar el talent intern de la companyia, així com facilitar l'aprenentatge de noves maneres de treballar i innovar.



## APOSTEM PER AVALUAR L'ACOMPLIMENT

En el marc de l'estratègia de desenvolupament sostenible de l'organització, Aigües de Barcelona estén la **gestió de l'acompliment** a tot el personal administratiu i operari.

L'avaluació de l'acompliment es duu a terme amb un sistema de gestió èticament i socialment responsable, d'acord amb la norma SGE 21. Així, complim els compromisos adquirits en matèria d'igualtat i donem resposta al que es desprèn de l'enquesta de clima de 2016: que cal potenciar les reunions presencials.

La gestió de l'acompliment ens permet avaluar el comportament sobre la manera de fer de les persones a l'entorn de treball. Es tracta d'una eina clau per fomentar la gestió dels equips i la motivació individual. Gràcies a aquesta eina:

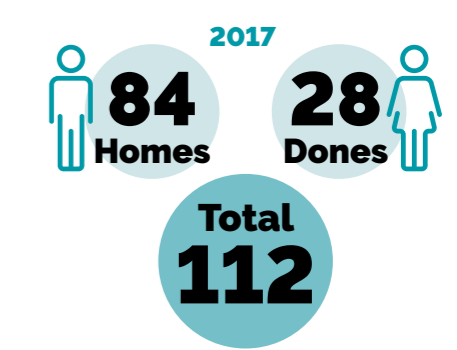
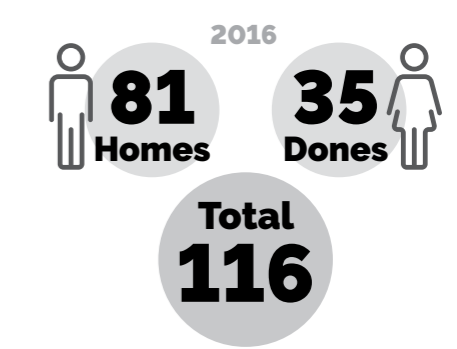
- Identifiquem les competències professionals de cada treballador.
- Identifiquem el seu potencial.
- Consensem les àrees de millora.
- Creem espais de diàleg amb l'equip per mitjà d'entrevistes d'avaluació.

*La gestió de l'acompliment s'estén al 100 % de la plantilla d'Aigües de Barcelona.*

Durant l'any 2017 hem incorporat un total de **455 professionals al sistema de gestió de l'acompliment**, de manera que el 100 % de la plantilla està inclosa al programa.

### PROFESSIONALS INCLOSOS EN DEO\*

### PROMOCIÓ INTERNA



\* DEO: retribució per objectius

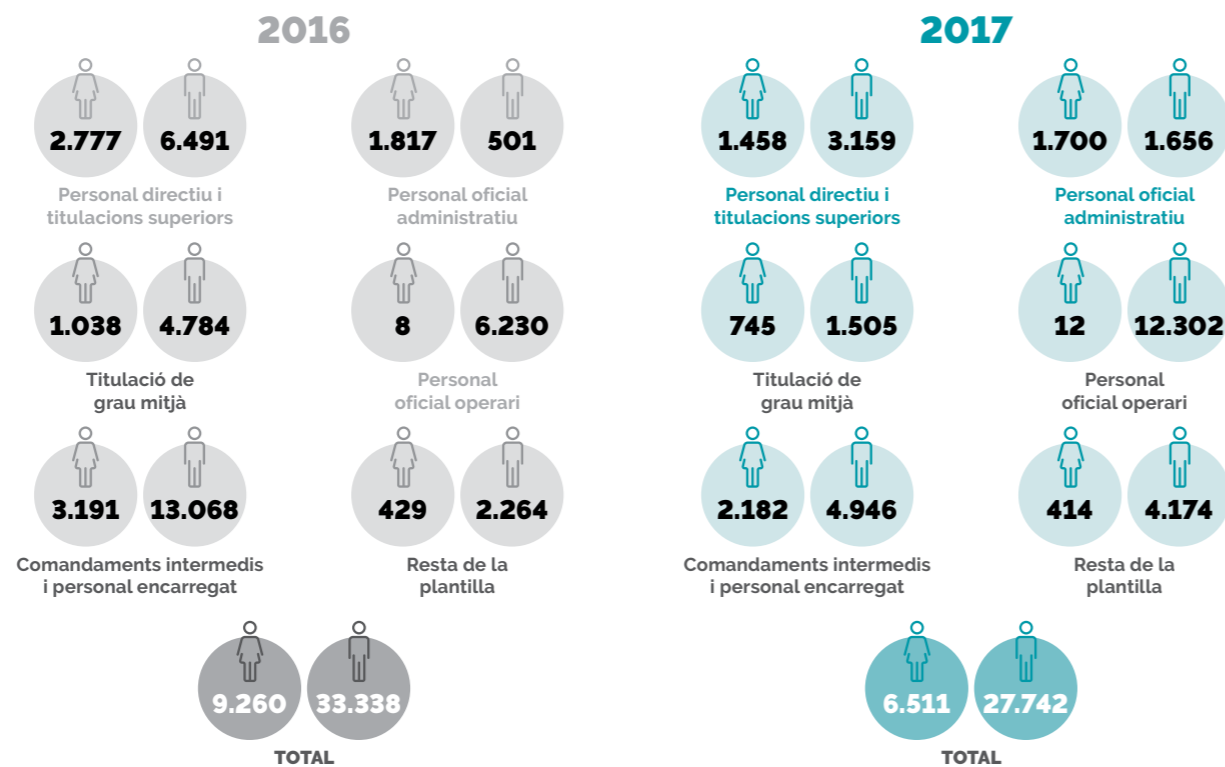
- 1 Presentació
- 2 2017 en un cop d'ull
- 3 Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu
- 4 Al costat de les persones
- 5 Cuïdem l'aigua
- 6 Fem ciutat
- 7 Sobre l'informe
- 8 Annexos



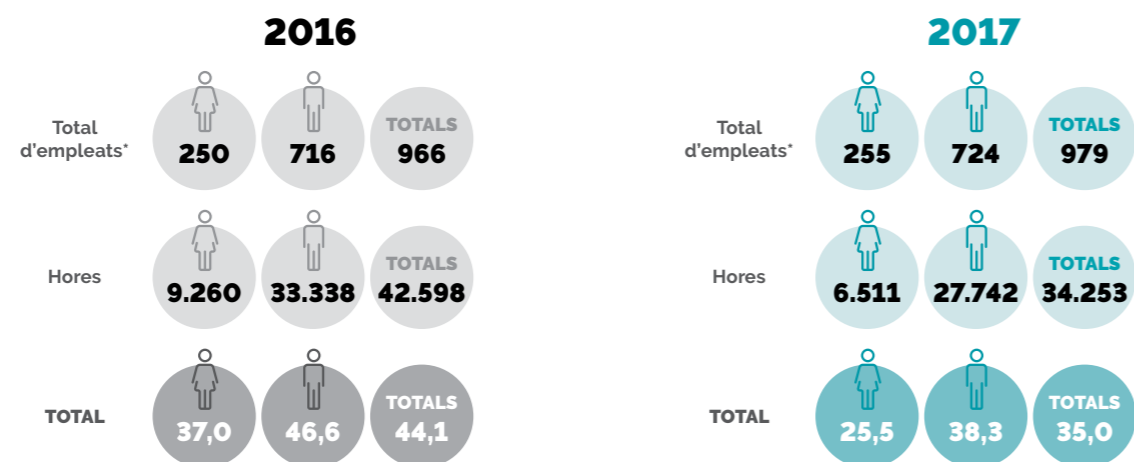
## FORMEM EL NOSTRE EQUIP

Aigües de Barcelona fomenta el desenvolupament professional de l'equip de treballadors i afavoreix la promoció interna per tenir una plantilla motivada, compromesa i satisfeta.

### HORES DE FORMACIÓ PER CATEGORIA I GÈNERE



### MITJANA D'HORES DE FORMACIÓ PER SEXE



\* Càlcul realitzat amb plantilla mitjana.

## Projecte Acredita't

L'acreditació de competències professionals, que promou l'Agrupació de Serveis d'Aigua de Catalunya, és un procés mitjançant el qual es pot obtenir un reconeixement de l'experiència laboral en l'àmbit dels serveis del cicle integral de l'aigua.

Aquesta titulació s'adquireix gràcies a l'experiència laboral o per vies no formals de formació.

*Reconèixer les competències augmenta la qualitat i estimula els professionals.*

## Xarxa d'empreses a la formació professional dual

Aigües de Barcelona participa en el nou model de formació professional dual acollint alumnes en pràctiques. Amb aquest nou model, els alumnes combinen la formació en un centre educatiu amb la formació en un entorn laboral real.

## Formació en conducció segura i eficient

En el marc del pla de mobilitat inclòs en el projecte Aigües 2020, i en paral·lel amb la voluntat d'assolir el Distintiu de Qualitat Ambiental de la Flota de Vehicles, s'ha organitzat un curs integrat de conducció segura i eficient per als usuaris de vehicles de la flota. Les sessions són teoricopràctiques i duren unes 3 hores cadascuna. El curs va començar a impartir-se el 2017 i es preveu que arribi al 100 % dels usuaris de la flota en els propers 3 anys.





## Promoció de la igualtat i la diversitat



Aigües de Barcelona vol avançar cap a la igualtat real entre dones i homes, així com en la inclusió de col·lectius vulnerables. En aquest sentit, hem portat a terme diverses accions.

### VETLLEM PER LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS ENTRE DONES I HOMES

Són moltes les iniciatives que desenvolupem per promocionar i assegurar la igualtat d'oportunitats entre tots els treballadors d'Aigües de Barcelona.

#### Obtenció del distintiu «Igualtat a l'empresa»

Aigües de Barcelona és una de les 142 entitats que han obtingut aquesta distinció que concedeix el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat. El distintiu serveix per destacar les mesures d'igualtat en relació amb les condicions de treball, el model d'organització, els serveis i productes, i la publicitat de l'empresa.

#### Presència de dones al Consell d'Administració

L'any 2017 hem firmat un conveni amb el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat per fomentar la participació equilibrada de dones i homes al Consell d'Administració. Així, doncs, treballem per eliminar les barreres que dificulten l'accés de les dones als llocs d'alta responsabilitat.

L'objectiu és que l'any 2021 el nombre de dones al Consell d'Administració representi el 30 %.



*Hem obtingut el distintiu «Igualtat a l'empresa», que atorga el Ministeri.*



#### Contractació de dones en oficis masculinitzats

Per fomentar la igualtat i la inclusió laboral, al novembre de 2017 vam firmar un conveni de col·laboració amb l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat i el Centre Cultural Esportiu Xaloc. D'aquesta manera, ens comprometem a contractar dones desocupades que hagin superat el programa de formació de muntatge i manteniment de xarxes d'aigua.

Amb aquest conveni, Aigües de Barcelona referma el compromís amb la igualtat d'oportunitats entre dones i homes, i recull els objectius que inclou el Pla d'Igualtat per incrementar la participació de les dones a l'empresa i ampliar-ne la presència en els oficis i treballs en els quals no es troba suficientment representada.

## INTEGREM PERSONES AMB DIVERSITAT FUNCIONAL I EN RISC D'EXCLUSIÓ SOCIAL

La integració de persones amb diversitat funcional i que es troben en risc d'exclusió social és una altra de les nostres línies d'acció per a la igualtat d'oportunitats, tal com mostren les diverses iniciatives que duem a terme cada any.

*El 70 % de la plantilla ha realitzat el curs de diversitat funcional des de 2015.*

#### Obtenció del Segell Làbora

Ens han atorgat el Segell Làbora, un distintiu que ens certifica com a organització solidària i que acredita que hem formalitzat contractes laborals amb persones en risc d'exclusió social per vetllar per la igualtat d'oportunitats de la ciutadania de Barcelona.

#### Participació en la III Jornada de Networking Espai Làbora

Aquesta iniciativa innovadora del programa Làbora rep l'assistència de tots els agents implicats amb l'objectiu d'assolir el major nombre possible d'insercions i contribuir a millorar l'ocupabilitat.

#### Beques Prevent per a persones amb discapacitat

Aigües de Barcelona també ha participat en el patrocini de l'onzena convocatòria de les beques que atorga la Fundació Prevent a estudiants amb discapacitat. De fet, ha format part del comitè avaluador, que valora i adjudica les beques, juntament amb els membres del projecte Universitat i Discapacitat a Catalunya, l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques i la Universitat de Barcelona.



## PROMOVEM LA CONCILIACIÓ DE LA VIDA LABORAL, FAMILIAR I PERSONAL

Una qüestió que tenim molt en compte i que repercuteix de manera directa en la igualtat entre dones i homes és la conciliació de la vida social, personal i laboral. Per això, millorem les polítiques de conciliació que apliquem com a empresa.

Hem assolit el certificat EFR (empresa familiarment responsable) en matèria de conciliació laboral. Atorgada per la Fundació Másfamilia, és la primera certificació d'àmbit privat de conciliació a l'empresa.



### FLEXIBILITAT

	2016				2017			
	H	D	TOTAL	%	H	D	TOTAL	%
Persones amb reducció de jornada per cura de fills o altres	14	61	75	7,8 %	15	46	61	6,2 %
Persones que poden gaudir de flexibilitat de jornada	284	219	503	52,5 %	283	242	525	53,4 %



## Cura del benestar de les persones



(103-2 Salut i seguretat en el treball)

Aigües de Barcelona aposta pel capital més important: els **treballadors**. Mantenir la seguretat i la salut de la plantilla és un objectiu prioritari per a l'organització. Per això, la direcció ha adquirit el compromís de fomentar les accions i la conscienciació en prevenció laboral.

Així, hem apostat per un canvi cultural en seguretat i salut laboral per tal de reduir la sinistralitat i establir canals de diàleg i participació entre tots els treballadors.

En el marc de l'estratègia de desenvolupament sostenible, Aigües de Barcelona ha estat treballant en diferents accions per fomentar la comunicació de qualsevol esdeveniment, ja sigui un incident, un comunicat de risc o bones pràctiques que serviran com a punt de millora.

# 8.858

hores de formació en matèria de seguretat i salut



El compromís amb la seguretat és una qüestió cabdal a l'empresa»

**Ferdinando Fiumara**, responsable de Seguretat i Salut Laboral

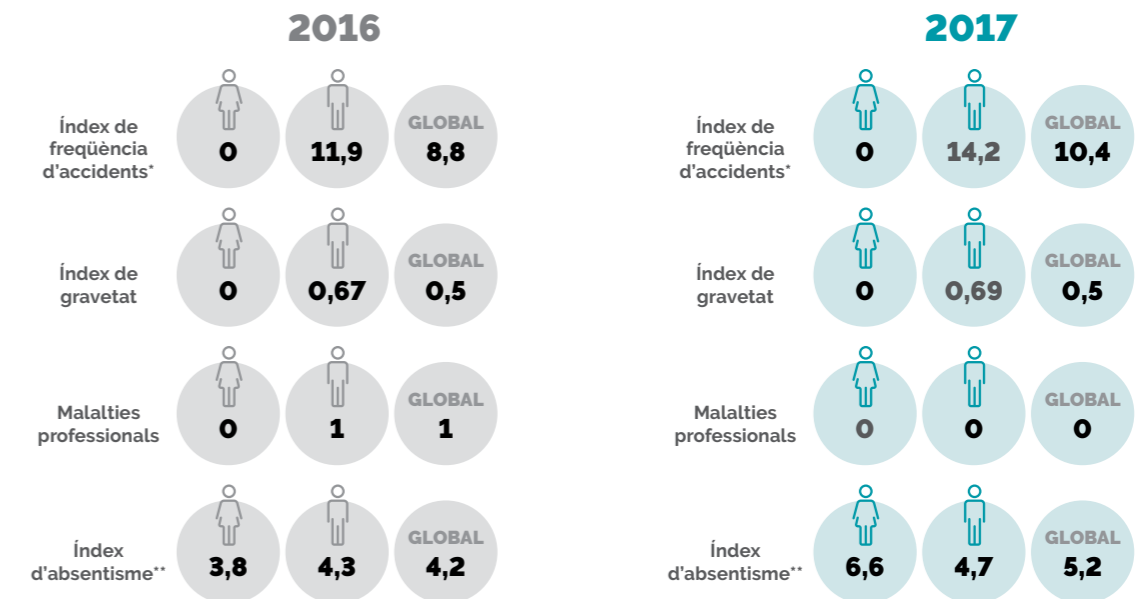
### LES ACTUACIONS DE LA COMPANYIA EN MATÈRIA DE SEGURETAT I SALUT SE CENTREN EN ELS ÀMBITS SEGÜENTS



### PROGRAMES I INICIATIVES DE PREVENCIÓ I PROMOCIÓ DE LA SALUT 2017



### SINISTRALITAT I ABSENTISME (403-2) (ODS 3, ODS 8)

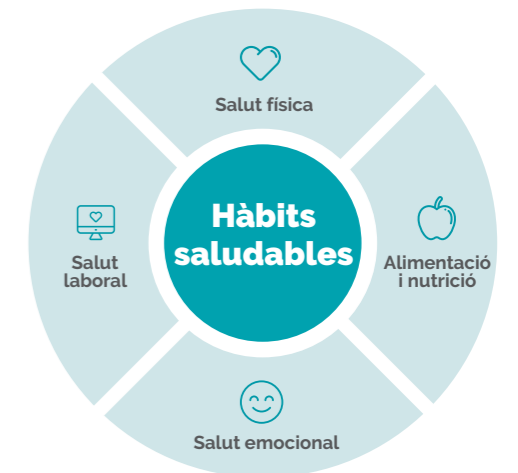


\* S'hi inclouen tots els accidents laborals que han causat baixa. Els accidents sense baixa i in itinere en queden exclosos. Tots els accidents ocorreguts són lleus.  
\*\* Els dies de baixa són dies naturals. Es comptabilitzen els dies a partir del comunicat de baixa que emet la mütua.

### CONSOLIDEM EL DEPARTAMENT DE BENESTAR PERSONAL

(103-2 Salut i seguretat en el treball)

Durant l'any 2017 hem consolidat el **Departament de Benestar Personal**, un servei innovador i pioner creat l'any anterior per potenciar les 4 àrees de salut integral dels treballadors:



### FITES MÉS RELLEVANTS

- |   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| <p><b>Salut física</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campanya per deixar de fumar amb 50 persones inscrites</li> </ul> | <p><b>Salut emocional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidació del servei d'atenció psicològica amb una bona acollida per part dels treballadors</li> <li>• Tallers de mindfulness</li> </ul> | <p><b>Nutrició i Alimentació</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller de cuina d'aprofitament (Setmana Europea de la Prevenció de Residus)</li> <li>• Instal·lació de menjar saludable a les màquines de venda automàtica</li> </ul> | <p><b>Salut laboral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediacions personals o interpersonals amb acompanyament que s'han resolt amb èxit</li> </ul> |
|---|--|---|---|



## Informe de Sostenibilitat 2017

## 1 Presentació

## 2 2017 en un cop d'ull

## 3 Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu

## 4 Al costat de les persones

## 5 Cuïdem l'aigua

## 6 Fem ciutat

## 7 Sobre l'informe

## 8 Annexos

Amb l'objectiu d'estendre i comunicar les bones pràctiques en matèria d'equip humà, hem presentat el nostre model participant com a ponents en diferents jornades, entre les quals destaquen les següents:

- Jornada anual de la Xarxa NUST, organitzada per Barcelona Activa i l'Ajuntament de Barcelona.
- Jornada de presentació de la guia *Benestar emocional en les organitzacions*, que ha elaborat la Fundació Salut i Persona per a l'Institut DKV de la Vida Saludable.
- III Jornada Implementar l'RSE: «Innovar per crear benestar a les organitzacions», impulsada per l'empresa d'economia social Apunts i la Càtedra d'Economia Solidària de la Universitat Abat Oliba CEU.

## ERGONOMIA ACTIVA, HORIZÓ 2020

És el projecte que hem presentat per assolir el reconeixement en la convocatòria de 2017 de **bones pràctiques de l'ENWHP** (Xarxa Europea de Promoció de la Salut en el Treball), després de la nostra adhesió a la **Declaració de Luxemburg** l'any 2016.

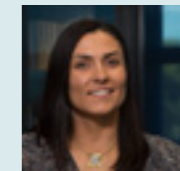
El projecte, amb un recorregut de més de 3 anys a l'empresa i amb voluntat de continuïtat, tracta principalment les bones pràctiques relacionades amb l'ergonomia, incloent-hi la identificació de riscos, la formació, la difusió d'informació i la cerca d'eines de millora.

## Projecte Cultura Positiva

Aquest projecte pretén fomentar la participació de tots els treballadors, incrementar la declaració espontània dels esdeveniments i comunicar l'experiència i les bones pràctiques. A l'hora de tenir una cultura positiva, els punts clau són els següents:

- 1 Garantir un entorn de treball segur i saludable, requisit indispensable per preservar la seguretat de tots els treballadors implicats, mitjançant el compliment de les Regles que Salven (RQS).
- 2 Obtenir el compromís de tots els col·laboradors per tal d'assegurar que totes les parts implicades respecten les RQS.
- 3 Donar valor als comportaments segurs i reconèixer el dret a l'error, clau principal per fomentar la participació dels treballadors i establir un clima de confiança.
- 4 Millorar amb les visites de seguretat per part de la direcció, que fomenten el diàleg i demostren el compromís de tots els treballadors sent presents a les instal·lacions.

- 5 Aprendre de les incidències: garantir un sistema de detecció i comunicació de les incidències prioritant-ne les més greus.
- 6 Compartir dins de l'organització les bones pràctiques i iniciatives en matèria de seguretat laboral aportades pels col·laboradors.



«Aquest projecte té l'objectiu de crear un clima de confiança que faciliti la comunicació de les situacions de risc i l'intercanvi de bones pràctiques.»

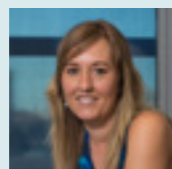
**Pilar Serrano,**  
responsable del  
Projecte Cultura Positiva

## PROJECTES RELLEVANTS EN MATÈRIA DE SEGURETAT I SALUT

(103-2 Salut i seguretat en el treball)

### Projecte contra els Accidents Lleus

El Dia Mundial de la Seguretat i la Salut en el Treball (establert per l'Organització Mundial del Treball l'any 2003), vam organitzar un seguit de tallers en diferents centres de treball, en el marc de la campanya per reduir l'accidentalitat laboral, especialment centrada en els accidents de caràcter lleu. Arran d'aquesta campanya es va crear un grup de treball format per dinamitzadors de cada centre, que s'han reunit periòdicament per analitzar els accidents lleus ocorreguts els darrers anys i estudiar-ne les causes per proposar mesures que els puguin evitar.



«Anticipar-nos als problemes i promoure la participació dels treballadors i les treballadores tant en la identificació de riscos com en la proposta de solucions.»

**Laura Garcia,**  
tècnica del Departament  
de Seguretat i Salut



## Permisos de treball Mobility

Durant el 2017 s'ha impulsat la digitalització dels permisos de treball, la qual cosa permetrà, a part de reduir l'ús del paper, millorar la gestió documental i fer un seguiment més acurat de les mesures de seguretat. S'han impartit formacions a gairebé 300 persones de totes les àrees afectades.

## Batec

Es tracta d'una aplicació que geolocalitza el personal i envia una senyal d'alerta al centre de control en cas d'emergència o risc per a la salut.

## Col·laboració amb l'INSSB

Conjuntament amb l'Institut Nacional de Seguretat, Salut i Benestar en el Treball, vam gravar un video amb l'objectiu de sensibilitzar sobre la gestió preventiva dels riscos psicosocials a l'organització d'Aigües de Barcelona.

## Participació en el congrés internacional Lean ORPconference

Participació en la taula rodona «El futur a través del canvi cultural, d'hàbits i el salt tecnològic», juntament amb SUEZ Water Management Catalunya-Balears, al Lean ORPconference.



## Generem espais de diàleg



Després d'un important procés de reflexió, diàleg i confiança, que ha permès trobar solucions conjuntes i pactades, s'ha acordat el primer **conveni col·lectiu d'Aigües de Barcelona**. El principal objectiu d'aquest conveni ha estat arribar a un acord que sigui assumible econòmicament, que modernitzi les relacions laborals i l'organització de la companyia i que permeti garantir l'estabilitat social per als propers 7 anys.

*L'1 de gener de 2017 va entrar en vigor el primer conveni col·lectiu d'Aigües de Barcelona.*

Pel que fa a l'**enquesta de clima**, han estat molt profitoses les sessions de retorn dels resultats de l'enquesta de l'any anterior a cada un dels departaments i dels centres de treball. Aquesta anàlisi ens ha permès conèixer de forma més àmplia l'opinió dels treballadors.

Durant l'any 2017 no s'ha dut a terme l'enquesta de clima, donada la coincidència amb la l'enquesta de l'avaluació de riscos psicosocials. Els resultats d'aquesta avaluació han millorat en tots els ítems amb

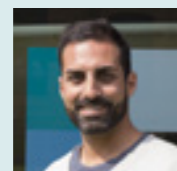
relació a l'anterior, realitzada fa 5 anys. Dins del marc de l'avaluació d'aspectes Psicosocials, hem mesurat el grau de satisfacció de la plantilla, que es manté similar a l'any 2016 amb una puntuació del 7,3/10.

### Comunicació de proximitat

Durant el 2017 hem posat en marxa el Projecte Ambaixadors, una iniciativa que pretén que la plantilla disposi de tota la informació necessària relativa a l'empresa. D'aquesta manera, podran ser prescriptors dels nostres objectius, plantejats al pla d'acció Aigües 2020 i consolidarem una línia més de comunicació interna.



**El grup d'ambaixadors està format per més de 30 treballadors de tots els centres d'Aigües de Barcelona.**



«Ser ambaixador és una oportunitat i un reconeixement a la feina quotidiana, i això m'alegra perquè posa en valor el dia a dia.»

**Jonatan Garreta,**  
encarregat d'Operacions de la Gerència Llobregat Nord



«Quan em van proposar participar en el Projecte Ambaixadors em va semblar il·lusionant, ja que és una iniciativa que ha arribat en un bon moment, que feia falta.»

**Magda Robas,**  
control·ler a la Direcció Territorial

## Creem valor compartit amb el voluntariat

Durant el darrer trimestre de 2017 hem treballat en la posada en marxa del voluntariat a Aigües de Barcelona, amb l'objectiu de generar escenaris de cooperació que aportin valor a la societat, a l'organització i a la plantilla.

Per desenvolupar-ho, hem creat un grup de reflexió heterogeni, que, al llarg de diferents sessions de treball i amb l'acompanyament de la Fundació Pere Tarrés, ha establert un pla d'acció amb objectius a 3 anys.



### Pla d'acció

- Alineat amb l'estratègia (10 compromisos d'Aigües de Barcelona amb els grups de relació i els ODS).
- Cobertura de les necessitats i les motivacions de l'entorn, l'empresa i els voluntaris.
- Estructura de gestió i governança.
- Desplegament i desenvolupament a 3 anys.



### Objectius del desplegament a 3 anys (2018-2020)

- Desenvolupar una estructura per promoure el voluntariat corporatiu dins d'Aigües de Barcelona.
- Aportar valor afegit a la societat i el territori proper a la seva àrea d'influència a través d'actuacions de voluntariat.
- Afavorir la cohesió dels equips de treball i potenciar la satisfacció dels treballadors.
- Contribuir al compromís empresarial amb el treball en relació amb els ODS i els 10 compromisos de la companyia.

*Hem iniciat el projecte de voluntariat d'Aigües de Barcelona.*

## Accions de 2017



**5 accions**



**97 participacions**



**79 participants**



**354 hores de voluntariat**





1

Presentació

2

2017 en un cop d'ull

3

Aigües De Barcelona,  
150 anys amb tu

4

Al costat de les persones

5

Cuidem l'aigua

6

Fem ciutat

7

Sobre l'informe

8

Annexos

# Cuidem l'aigua



L'aigua potable i l'aigua residual són encara dos serveis diferents que, circularment, han d'acabar convergint en un únic cicle. En tot cas, garantim la qualitat sanitària de l'aigua i en millorem constantment la qualitat organolèptica, malgrat que no és fàcil en una zona escassa en recursos hídrics i altament industrialitzada.

## Màxima garantia de seguretat



(103-2 Salut i seguretat dels clients, 103-2 Màrqueting i etiquetatge)

El Laboratori d'Aigües de Barcelona, un dels més moderns d'Europa, és un centre de referència que garanteix l'òptima qualitat de l'aigua subministrada als municipis on Aigües de Barcelona és la responsable de l'abastament. Realitza tot tipus d'anàlisis de control, presta assessorament i porta a terme recerca aplicada sobre qualsevol tema relacionat amb la qualitat de les aigües.

Tots els serveis analítics del laboratori es desenvolupen d'acord amb les exigències dels sistemes de qualitat més rigorosos:

- Acreditació **ISO 17025**. **El Laboratori d'Aigües de Barcelona ha obtingut l'acreditació ISO 17025 per a dues noves metodologies analítiques vinculades al control de la qualitat de l'aigua de consum humà i dels recursos hídrics.** Les acreditacions segons la norma internacional ISO 17025 són el màxim reconeixement internacional que actualment es pot atorgar a un laboratori d'anàlisi i suposen una garantia de la fiabilitat dels resultats analítics i de l'excel·lència tècnica. El Laboratori d'Aigües de Barcelona disposa d'aquesta acreditació des de l'any 2000, i l'ha anat ampliant al llarg dels anys amb noves metodologies implantades que permeten garantir una òptima vigilància de la qualitat de les aigües, sota l'estàndard internacional més exigent.

- Certificació **ISO 9001**, com a requisit d'un sistema de gestió de la qualitat i millora continua específica per al servei d'anàlisi ofert a clients.

- Certificació **ISO 22000**, per garantir la innocuïtat de l'aigua per al consum humà com la de qualsevol altre aliment, oferint la màxima seguretat. El sistema es basa en els principis de l'anàlisi de perills i punts de control crítics del sector alimentari i en els plans de seguretat de l'aigua que recomana l'Organització Mundial de la Salut.

- Altres homologacions i reconeixements oficials.

*El Laboratori d'Aigües de Barcelona ha obtingut l'acreditació ISO 17025. Això suposa el màxim reconeixement internacional que actualment es pot atorgar a un laboratori d'anàlisi.*



## Compliment de paràmetres

(103-2 Salut i seguretat dels clients)

Al laboratori portem a terme una vigilància continua de l'aigua subministrada, controlant tots els paràmetres exigits per la legislació nacional i europea i, a més, tota una sèrie de paràmetres avançats no regulats, per a un control encara més complet del producte servit. Tots els paràmetres controlats sistemàticament es determinen mitjançant metodologies acreditades per la norma ISO 17025, l'estàndard internacional més exigent en el sector.

*Anem més enllà dels controls que marca la llei i portem a terme més de 590.000 controls de qualitat anuals.*

### Anàlisi dels paràmetres bàsics fins a les tècniques més avançades



**Microbiològic**

Per garantir que l'aigua no conté bacteries o virus patògens.



**Composició fisicoquímica i anàlisi química**

Es caracteritza l'aigua des del punt de vista de la composició mineral i es comprova que aquesta ha estat ben tractada i que es manté amb total seguretat fins a arribar a les llars.



**Anàlisi de contaminants orgànics i inorgànics**

Residus, llots de depuradores, aigües marines.



**GRAU DE COMPLIMENT DE PARÀMETRES AMB RELLEVÀNCIA SANITÀRIA (416-1)**

	2016	2017
Compliment de paràmetres amb rellevància sanitària	100 %	100 %

**GRAU DE COMPLIMENT DE PARÀMETRES INDICADORS (SENSE IMPACTE SANITARI)**

	2016	2017
Qualitat fisicoquímica de l'aigua: determinacions fisicoquímiques conformes / total de determinacions fisicoquímiques per al control de la qualitat de l'aigua × (100)	99,9 %	99,9 %
Qualitat microbiològica de l'aigua: determinacions microbiològiques conformes / total de determinacions microbiològiques per al control de la qualitat de l'aigua × (100)	99,7 %	99,8 %

**CONTROLS REALITZATS**

	2016	2017
Xarxa de distribució i transport (laboratori)	103.585	113.799
Xarxa de distribució i transport (equips en línia)	286.153	296.563
<b>Total de la xarxa de distribució i transport</b>	<b>389.738</b>	<b>410.362</b>
Depuració (EDAR)	75.616	76.816
Conca del Llobregat	114.741	106.578
Nombre d'analitzadors en línia a la xarxa	211	211

**Recerca i formació**

El laboratori porta a terme, en col·laboració amb universitats i centres de recerca nacionals i internacionals, nombrosos projectes de recerca aplicats a la qualitat de les aigües i a l'anàlisi ambiental. També participa en múltiples assajos internacionals d'intercomparació entre laboratoris.

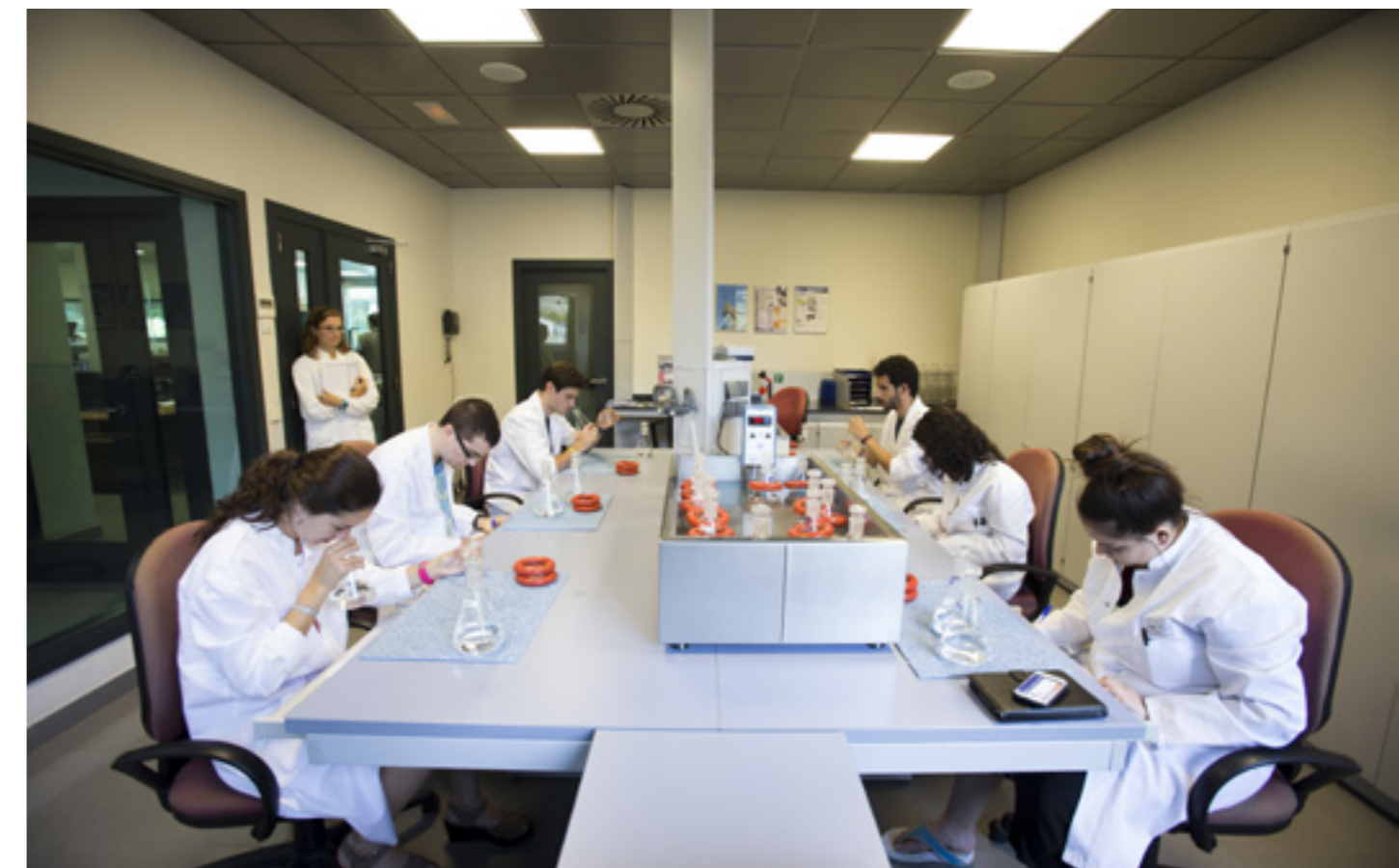
Així mateix, imparteix cursos i dissenya plans de formació a mida segons les necessitats dels clients a través de l'**Escola de l'Aigua**:

- Plans de formació a mida sobre el tractament i la qualitat de les aigües, noves metodologies d'anàlisi, contaminants i patògens emergents, sistemes de qualitat als laboratoris (ISO 17025), etc.
- Cursos sobre gestió preventiva del risc sanitari de l'aigua (models HACCP, plans de seguretat de l'aigua, ISO 22000).
- Estadets de formació tècnica sobre temes específics.

*Durant el 2017 s'han realitzat un total de 20 publicacions i 8 conferències científiques.*

**Tasts d'aigua**

Un equip d'especialistes en el tast, únic a Espanya i dels pocs del món, desenvolupa estudis específics sobre gustos i olors a les aigües i la manera de millorar-los.



# Assegurem una gestió sostenible de l'aigua

(103-2 Aigua)

L'aigua és un recurs escàs que cal gestionar d'una manera responsable per assegurar-ne un abastament ininterromput que permeti satisfer-ne la demanda.

Per això Aigües de Barcelona aposta per la innovació, per la optimització dels recursos i per l'eficiència hidràulica com a mecanismes per garantir el subministrament.

## Reutilitzar per garantir el servei



(103-2 Acompliment econòmic, 103-2 Aigua) (ODS 13)

El clima mediterrani comporta que el règim de pluges sigui molt irregular, amb períodes de sequera que es repeteixen de manera cíclica. Això, juntament amb el fet que tenim una capacitat de reserva limitada a les conques internes de Catalunya, fa que existeixi un dèficit de garantia de subministrament.

Els treballs per posar en funcionament l'ERA durarien uns 4 o 5 mesos i tindrien un cost d'almenys 307.000 euros, sense tenir en compte possibles imprevistos tècnics.

Per posar-la en marxa, cal l'autorització de l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) i de l'Agència de Salut Pública de Catalunya, que ja van treballar braç a braç amb Aigües de Barcelona en el darrer episodi de sequera els anys 2007 i 2008.

*La reutilització d'aigua és clau per garantir l'abastament de les ciutats del futur.*

En aquest panorama, la regeneració i la reutilització d'aigua són els grans reptes del segle XXI. **Aigües de Barcelona aposta per aquests processos com les millors alternatives per garantir el subministrament d'aigua potable a l'àrea metropolitana de Barcelona.**

Les instal·lacions que gestionem ja tenen la capacitat de garantir el subministrament en cas de sequera. La depuradora del Baix Llobregat, situada al Prat, disposa des de fa 10 anys d'una estació regeneradora d'aigües residuals (ERA) i d'una canonada de 15 quilòmetres que transcorre riu amunt fins a Molins de Rei. Amb aquest sistema es podrien impulsar cada dia riu amunt uns 250 milions de litres, 2.893,5 l/s, d'aigua regenerada d'una qualitat excel·lent, que es tractarien a la planta potabilitzadora d'Aigües de Barcelona a Sant Joan Despí i, per tant, serien aptes per al consum humà.

**L'aigua regenerada i enviada riu amunt estaria sotmesa al mateix control estricte analític al qual se sotmet l'aigua tractada actualment a la planta de potabilització de Sant Joan Despí.**

*L'aigua reutilitzada és tres cops més barata que la produïda per una dessaladora.*

El cost energètic per la reutilització de l'aigua tractada en el cicle terciari de la depuradora del Baix Llobregat és molt menor que el de la dessalinització. El cost mitjà per reutilitzar 1.000 litres d'aigua és de 14 cèntims, tres cops més barata que l'aigua dessalinitzada.

*Garantir un sanejament de qualitat és fonamental en el procés de reutilització.*

N'és un bon exemple el projecte dut a terme al municipi de Sant Feliu de Llobregat. La planta depuradora que gestiona Aigües de Barcelona contribueix a la recuperació mediambiental del tram baix del riu Llobregat, gràcies a la línia de tractament que permet regenerar i reutilitzar l'aigua tractada.

## REUTILITZACIÓ (303-3) (ODS 6, ODS 8, ODS 12)

	2016	2017
Agricultura (m³)	108.900	146.100
Medi ambient (m³)*	3.973.682	4.022.775
Ús recreatiu (m³)**	82.300	133.150
<b>TOTAL (m³)</b>	<b>4.164.882</b>	<b>4.302.025</b>

\* Per recuperar la llacuna de la Murtra.  
\*\* Per regar camps de golf.



«L'EDAR bombeja l'aigua regenerada a l'inici del cicle, fet que fa que torni a ser útil per al circuit dels regants. A més, com que és aigua de superfície, contribueix a mantenir l'equilibri de tot el sistema natural i ens ajuda en la gestió d'aquest delta.»

**Raimon Roda,**  
gerent del Consorci del Parc Agrari del Baix Llobregat, defensa el model de col·laboració i de compromís amb el medi ambient que suposa l'EDAR de Gavà-Viladecans.

*Hem augmentat un 3,3 % el volum d'aigua reutilitzada respecte de 2016.*

Per avançar en aquest àmbit, Aigües de Barcelona està col·laborant en projectes relacionats amb l'aigua regenerada i l'ús que se'n fa:

### Ca n'Alemanya, millor actuació hídrica urbana

Ca n'Alemanya (Viladecans), una obra en què Aigües de Barcelona ha actuat com a contractista, ha obtingut l'any 2017 el premi a la millor actuació hídrica en entorn urbà, convocat pel Saló Internacional de l'Aigua i del Reg (SMAGUA). El premi ha valorat la sostenibilitat ambiental de les actuacions executades en relació amb el cicle de l'aigua. Els criteris aplicats a Ca n'Alemanya han estat la reducció de l'afectació de l'entorn per a la incorporació d'una nova conca urbana drenant, l'aprofitament de les aigües subterrànies i la reutilització de les aigües regenerades procedents de l'EDAR Gavà-Viladecans per al reg del sector i del municipi de Viladecans.

### Life Wire

Es tracta d'un projecte que se centra en el desenvolupament d'un prototip basat en la combinació de tecnologies avançades —com ara la ultrafiltració, la filtració amb carbó nanoestructurat i l'osmosi inversa— per tractar les aigües residuals regenerades i utilitzar-les a les indústries químiques, de gestió i tractament de residus líquids i d'*electrocoating*.





## Responsabilitat en la gestió dels recursos hídrics



### (103-2 Aigua)

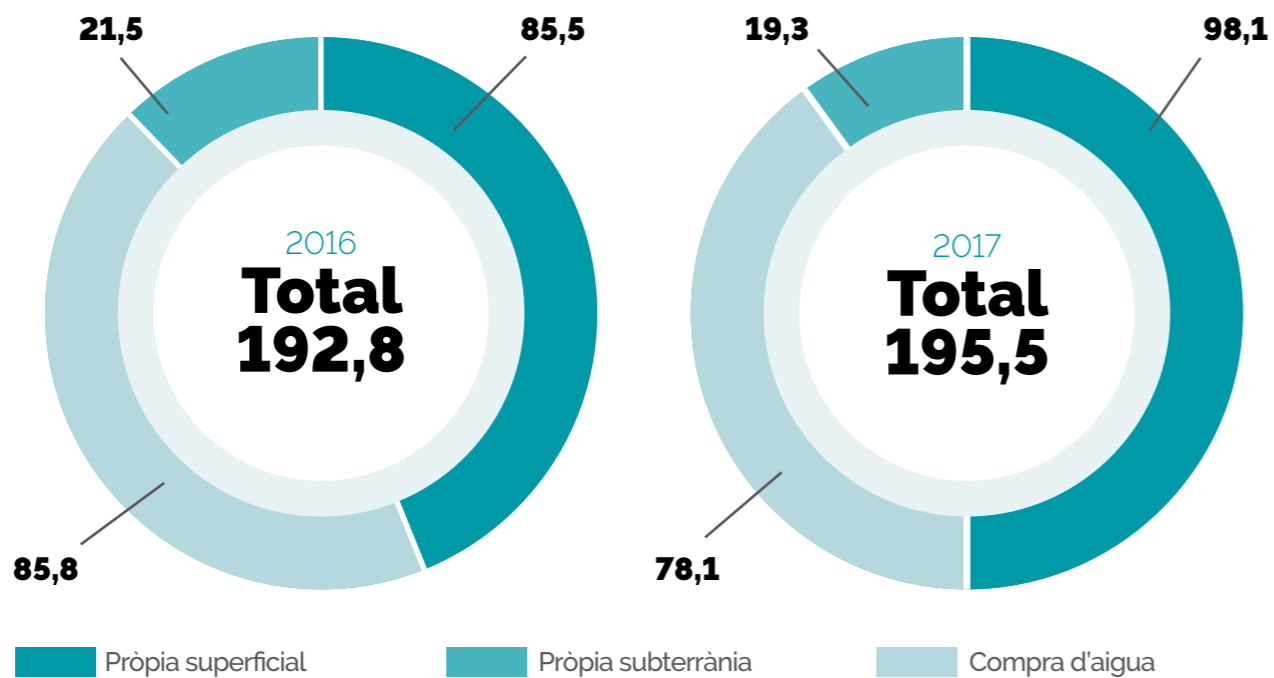
Aigües de Barcelona dedica gran part dels esforços a optimitzar l'ús dels recursos disponibles i evitar el malbaratament de l'aigua durant els processos de potabilització i de depuració.

En aquest sentit, treballem en el desenvolupament de noves tecnologies i nous mètodes que permeten gestionar

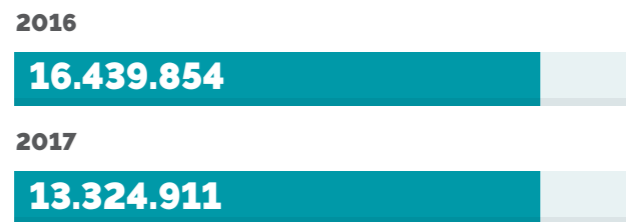
els recursos disponibles d'aigua d'una manera sostenible.

Tenim el compromís de garantir el subministrament ininterromput d'aigua de la màxima qualitat. Per això disposem d'una xarxa d'instal·lacions d'emmagatzematge, control i distribució que garanteixen l'abastament d'aigua potable a prop de 3 milions de persones.

### AIGUA LLIURADA (hm³) (102-7ii, 303-1) (ODS 6)

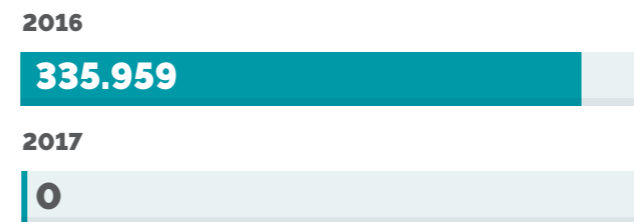


### EXTRACCIÓ D'AIGUA (303-1) (ODS 6)



Extracció total dels aqüífers sotmesos a recàrrega (m³)

### RECÀRREGA D'AQÜÍFERS



Recàrrega en profunditat d'aqüífers (m³)



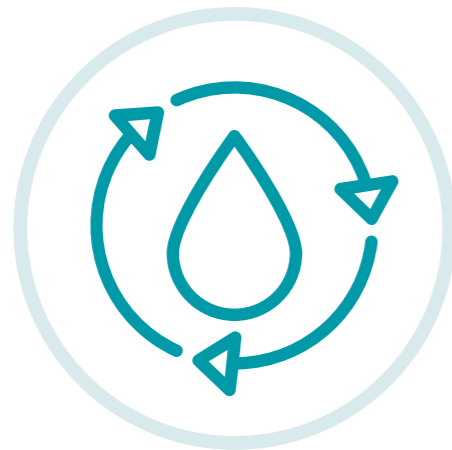
### MATERIALS UTILITZATS

	2016	2017
<b>Consums dels principals reactius (kg)</b>		
Reactius per a la producció a la línia d'aigua, tractament convencional	6.804.859	6.545.944
Reactius per a la producció a la línia d'aigua, tecnologies avançades	4.075.547	5.466.355
Xarxa de distribució i transport (laboratori)	103.585	113.799
<b>Reactius totals en ETAP</b>	<b>10.983.991</b>	<b>12.126.098</b>
Reactius per a la depuració a la línia d'aigua	6.698.536	6.035.382
Reactius per a la depuració a la línia de fangs	1.495.766	1.958.543
<b>Reactius totals en EDAR</b>	<b>8.194.302</b>	<b>7.993.925</b>

Una vegada hem consumit l'aigua i es passa a la fase de depuració, és important fer-ne una bona gestió per optimitzar al màxim els recursos involucrats i millorar la sostenibilitat del procés.

*L'ISO 14001 implementada en el procés de depuració assegura una gestió ambiental adequada.*

## AIGUA TRACTADA



# 260,3hm<sup>3</sup>

2016

# 265,4hm<sup>3</sup>

2017

**CÀRREGUES I PERCENTATGE D'ELIMINACIÓ  
DE CONTAMINANTS A LES EDAR (306-1) (ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14)**

	2016	2017
DBO5 d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	547	462
DBO5 d'aigua de sortida a EDAR (ppm)	10	11
Percentatge de reducció de DBO5	98 %	98 %
DQO d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	1.095	903
DQO d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	56	57
Percentatge de reducció de DQO	95 %	94 %
Sòlids en suspensió (SS) de l'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	606	471
SS d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	19	19
Percentatge de reducció de SS	97 %	96 %
Nitrogen d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	84	78
Nitrogen d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	35	37
Nitrogen retirat (ppm)	49	41
Fòsfor d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	13	12
Fòsfor d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	3	3
Fòsfor retirat (ppm)	10	9

## MILLOREM EL RENDIMENT HIDRÀULIC

## (103-2 Aigua)

L'eficiència hidràulica és bàsica per assegurar un dels 10 compromisos de l'organització: garantir una gestió de recursos hídrics adequada a la demanda i a l'ús. Les mesures aplicades per millorar el rendiment hidràulic, un dels pilars de l'estratègia de desenvolupament sostenible, es basen en l'execució del Pla85 i la telelectura.

Per minimitzar les pèrdues d'aigua:

- Realitzem una distribució sectoritzada, que ens permet fer anàlisis més locals i ser més flexibles i segurs davant d'incidències i en el manteniment.

- Detectem les fuites amb els comptadors electrònics.

Amb això hem pogut augmentar un 0,56 % el rendiment hidràulic de la xarxa respecte de l'any 2016, amb unes pèrdues per fuites d'aigua inferiors al 6 %.

Aquestes xifres ens situen 12 punts per sobre de la mitjana de la resta d'abastaments de Catalunya.

**Pla85 per a la millora del rendiment  
hidràulic de la xarxa d'abastament**

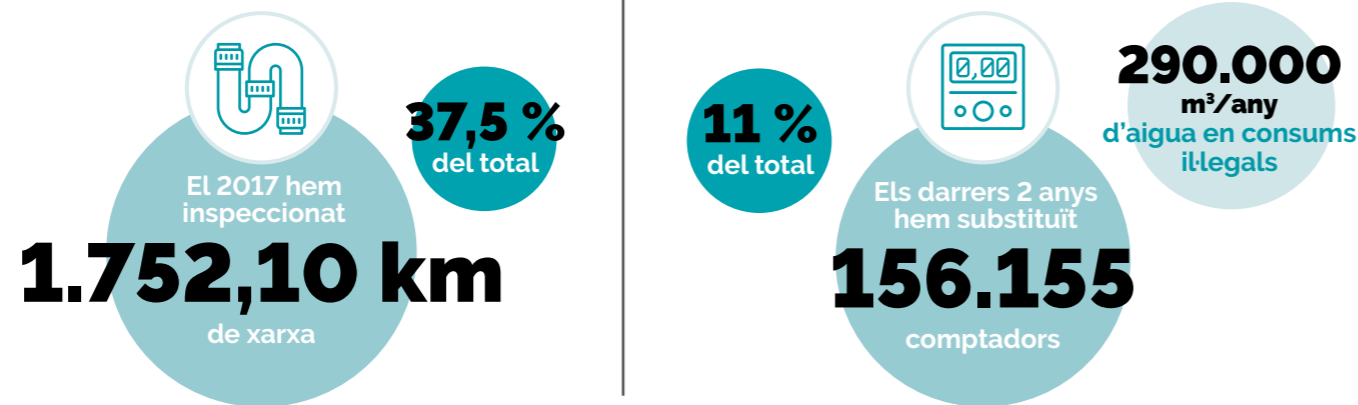
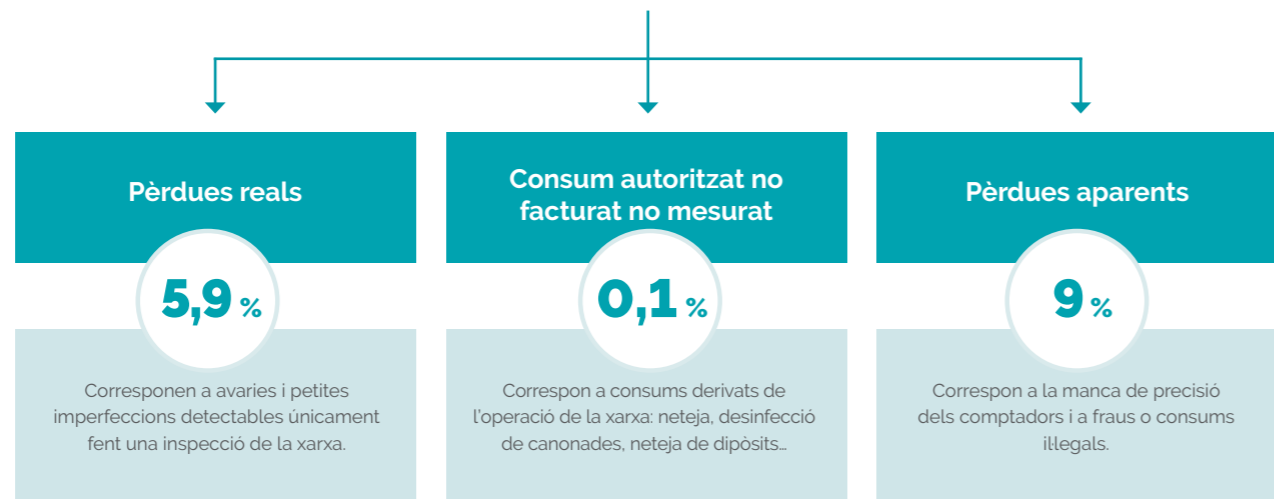
El 2017 hem assolit l'objectiu d'incrementar en 1,5 punts el rendiment hidràulic del sistema. Ens vam marcar el repte el 2016 per a dos anys, i el 2017 hem assolit el 85 % d'eficiència. Aquesta diferència ha comportat un estalvi d'aigua equivalent al consum anual d'una ciutat de 60.000 persones, considerant un consum domèstic de 104 litres per habitant i dia (segons dades de 2016 d'Aigües de Barcelona).

*Hem augmentat l'eficiència del rendiment de la nostra xarxa i hem assolit l'objectiu d'arribar al 85 % el 2017.*





La nostra xarxa té una eficiència del 85 %.  
**Aleshores, on queda el 15 % restant?**



**EFICIÈNCIA DE LA XARXA DE DISTRIBUCIÓ I TRANSPORT (hm³)**

	2016	2017
Aigua d'entrada a la xarxa de distribució i transport	192,8	195,5
Rendiment tècnic	84,4 %	85 %

**RENOVACIÓ DE LA XARXA DE DISTRIBUCIÓ (km)**

	2016	2017
Canonades renovades	29,9	24,2
Canonades totals	4.664,1	4.674,1
Percentatge de renovació	0,6 %	0,5 %

**MILLOREM L'EFICIÈNCIA AMB LA TELELECTURA**

La innovació tecnològica ens ajuda a millorar l'eficiència en la gestió dels recursos hídrics i ens permet oferir un servei més fiable i complet. En aquest sentit, la telelectura dota els comptadors de la capacitat de transmissió, que permet, tant als usuaris finals com a l'empresa, conèixer els consums de manera diària i fins i tot horària en qualsevol moment i des de qualsevol lloc.

La telelectura s'està implantant gradualment als diferents municipis als quals donem servei. Actualment disposen de telelectura els municipis següents:

- Sant Climent de Llobregat
- Begues
- Castelldefels
- Torrelles de Llobregat
- Pallejà
- El Papiol
- Sant Feliu de Llobregat
- Sant Joan Despí
- L'Hospitalet de Llobregat
- Sant Adrià del Besòs
- Montcada i Reixac
- Els districtes de Sants i Les Corts de Barcelona

*Disposem de més de 248.000 comptadors amb capacitat de transmissió de dades i 209.608 amb servei d'avisos de telelectura.*

Tota aquesta informació del consum en temps real permet detectar de manera precoç les fuites d'aigua i els excessos de consum.

**Objectiu:** cobertura total de telelectura (1,4 milions) l'any 2022.





# Millors pràctiques al servei de la gestió de l'aigua



## (103-2 Aigua, 103-2 Transferència de coneixement i innovació)

Som conscients que tractem un dels recursos naturals més valuosos, i per això volem treballar per contribuir a un desenvolupament sostenible, que permeti gestionar el cicle de l'aigua de la millor manera possible.

El Departament d'Innovació i Gestió del Coneixement ens ajuda a desenvolupar projectes innovadors que permeten oferir un servei i un producte millors.

*No podem entendre la gestió del servei sense integrar la innovació per a la millora contínua.*

### Projecte DESSIN per a la innovació en el sector de l'aigua

L'objectiu del projecte és la demostració de solucions innovadores per als reptes relacionats amb l'aplicació

efectiva de la Directiva marc de l'aigua (DMA) i l'escassetat d'aigua, amb un enfocament especial cap a les zones urbanes.

En el cas d'Aigües de Barcelona, el projecte permet demostrar la viabilitat tècnica i econòmica de la recàrrega profunda mitjançant aigua prepotable a l'ETAP de Sant Joan Despí, els resultats del qual es poden posar en pràctica en altres instal·lacions.

### Qualitat biològica del riu Llobregat

L'any 2017 hem firmat un conveni amb el grup de recerca Freshwater Ecology and Management, de la Universitat de Barcelona, per finançar un estudi que permetrà avaluar la qualitat biològica del riu Llobregat fent servir mètodes moleculars, un treball pioner a l'Estat espanyol.

La nova tècnica permetrà que els organismes estudiïn la seva relació amb la qualitat de l'aigua de forma més precisa i a un cost inferior.



1

Presentació

2

2017 en un cop d'ull

3

Aigües De Barcelona,  
150 anys amb tu

4

Al costat de les persones

5

Cuïdem l'aigua

6

Fem ciutat

7

Sobre l'informe

8

Annexos





1

Presentació

2

2017 en un cop d'ull

3

Aigües De Barcelona,  
150 anys amb tu

4

Al costat de les persones

5

Cuidem l'aigua

6

Fem ciutat

7

Sobre l'informe

8

Annexos

*Fem  
ciutat*



No en tenim prou de fer una gestió sostenible de l'aigua. Anem més enllà, procurant que la gestió de l'activitat empresarial sigui també sostenible. La sostenibilitat urbana global exigeix que totes les activitats urbanes també siguin sostenibles. Per això reduïm les emissions, tendim a una economia circular i impulsem projectes educatius i de sensibilització.



- 1 Presentació
- 2 2017 en un cop d'ull
- 3 Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu
- 4 Al costat de les persones
- 5 Cuïdem l'aigua
- 6 Fem ciutat
- 7 Sobre l'informe
- 8 Annexos

# Connectats amb el territori

(103-2 Comunitats locals)

Aigües de Barcelona no tan sols cuida l'entorn natural, sinó també dels seus habitants. Invertim en innovació per contribuir al desenvolupament sostenible de les ciutats; assegurem l'accés a l'aigua per a tothom, ajudant els col·lectius més vulnerables, i fem una important tasca de sensibilització i educació per motivar l'ús responsable de l'aigua i millorar la nostra activitat. Escoles, ONG, administracions públiques, empreses i tot tipus d'organitzacions treballen conjuntament amb nosaltres per construir un món millor, més just i més sostenible.

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

Aquesta visió es tradueix, en el vessant ambiental, en nombroses iniciatives destinades a minimitzar l'impacte de la nostra activitat en el medi i aprofitar al màxim els recursos naturals. En la vessant social, consisteix en un ampli programa d'acció social, educació i sensibilització, amb l'objectiu de donar suport als col·lectius més vulnerables i, alhora, educar i sensibilitzar sobre la importància del consum responsable de l'aigua.

*Cuidem l'entorn i els seus habitants per aconseguir ciutats millors i més sostenibles.*

(413-1)

**3,2 M€**  
en contribució social segons LBG\*



**Més de 100.000**  
persones beneficiàries d'accions de sensibilització i educació en l'ús sostenible de l'aigua.



**702**  
organitzacions beneficiàries de col·laboracions i aportacions econòmiques



**2.643**  
hores de treball dedicades a la contribució social



\* LBG: metodologia per al mesurament, la gestió i la comunicació de l'acció social empresarial.

## ON S'HAN INVERTIT ELS 3,2 M€?

### Àrea de contribució social

Educació	32,8 %
Salut	12,5 %
Medi ambient	20,9 %
Art i cultura de l'ús sostenible de l'aigua	16,7 %
Benestar social	16,5 %
Altres	0,6 %
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>

# Eduquem en el valor de l'aigua



(413-1)

Aigües de Barcelona s'esforça per transmetre a la societat els valors de respecte pel medi ambient i pels recursos que ens ofereix el planeta. Volem compartir el nostre coneixement a través d'accions educatives i divulgatives que ajudin a comptar amb ciutadans més conscienciats.

*63.423 participants en accions educatives i de sensibilització sobre els recursos hídrics.*



## CAMPANYES DE SENSIBILITZACIÓ

(413-1)

Al llarg del 2017 hem desenvolupat un seguit de campanyes i accions que ens han permès crear valor al territori i involucrar les persones en la gestió responsable de l'aigua.

### «EL WC no és una paperera»

Al llarg de l'any s'ha treballat en aquesta campanya de conscienciació contra l'abocament de tovalloletes, fent èmfasi en la necessitat de no llençar aquest producte ni cap altre residu al vàter.

Gràcies a la campanya realitzada als municipis que aboquen a la depuradora del Besòs, el volum de residus sòlids abocats a la depuradora s'ha reduït un 15,5 %.

Cada any s'aboquen al vàter dels 36 municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona més de **3,7 tones de deixalles**. Amb aquests residus es podria omplir el Camp Nou.

El 46 % de les emergències que registra Aigües de Barcelona són causades per obstruccions que afecten el sistema de sanejament.

*Els problemes que plantegen aquets residus no només afecten les depuradores, sinó també els habitatges i els collectors.*

En el marc de la campanya duta a terme als districtes de Barcelona que aboquen a les conques del Besòs, es van repartir més de 13.000 papereres als ciutadans que visitaven les parades d'Aigües de Barcelona.





1

Presentació

2

2017 en un cop d'ull

3

Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu

4

Al costat de les persones

5

Cuïdem l'aigua

6

Fem ciutat

7

Sobre l'informe

8

Annexos

## #WeLoveWater

Aigües de Barcelona i l'empresa social Citycise van llançar la campanya **#WeLoveWater**.

L'acció, que inclou l'ús de l'aplicació mòbil **ArtUp** i una intervenció d'art urbà, permet interactuar amb el contingut de la campanya i amb les infraestructures del cycle integral de l'aigua. Amb aquest objectiu, es van transformar més de 100 tapes de registre de la xarxa d'aigües i clavegueram en animals marins que cobren vida per mitjà de realitat augmentada.

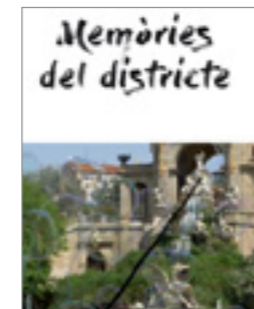
D'aquesta manera, es vol reivindicar que els mals hàbits amb els residus que llencem al vàter tenen un impacte directe sobre el medi ambient i, molt especialment, sobre el mar i els rius. Els autors dels dissenys d'animals en realitat augmentada han estat el conegut artista Jorge Ochagavía i un grup de voluntaris d'Aigües de Barcelona i Citycise.

## Exposició interactiva «L'experiment de l'aigua»

Organitzada per l'Agència Catalana de l'Aigua i amb la col·laboració de la Fundació Agbar, l'exposició tenia la missió de sensibilitzar la societat sobre la sostenibilitat en la gestió de l'aigua.

## Memòries del districte

La història oficial de la ciutat de Barcelona està ben documentada. Però hi ha tantes històries de Barcelona com veïns i veïnes té la ciutat.



Amb la col·lecció de llibres «Memòries del districte» hem volgut observar els deu districtes de Barcelona per anar a trobar persones amb mirada pròpia. Es tracta de ciutadans que, amb empena i les seves vivències, han anat modulant la seva particular Barcelona des de cada barri.

Són testimonis en primera persona de barcelonins compromesos amb els anhels dels conciudadans. Alguns s'han arromangat per posar-se al capdavant d'associacions de veïns o de comerciants, d'entitats de caràcter cultural, social o esportiu, de moviments juvenils, reivindicatius, etc. D'altres regenten comerços emblemàtics, són veïns il·lustres o bé gent que fa barri de manera anònima. Cronistes tots, en definitiva, del seu districte.

La visió de conjunt que proporcionen aquests deu llibres articulen un nou tot, una nova mirada sobre la gran metròpoli. Barcelona és una ciutat viva, en constant evolució, i la seva història l'escriuen cada dia els seus ciutadans.



## PROGRAMES EDUCATIUS

(413-1)

Els programes educatius d'Aigües de Barcelona s'adrecen a estudiants de totes les edats amb l'objectiu de difondre el valor de l'aigua i fomentar-ne un ús millor:

### Agualogia

Aquest projecte apropa els cicles natural i urbà de l'aigua als alumnes de primària. Promou una actitud i uns comportaments positius envers el medi ambient i l'ús responsable de l'aigua a través de la participació i la interacció dels infants. El 2017, 9.717 escolars han participat en aquesta activitat. D'aquests, el 49,5 % són d'escoles de Barcelona, i el 50,5 % de la resta de municipis metropolitans.



### Programa «Compartim un futur»

En col·laboració amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona, ajudem a conscienciar sobre les responsabilitats en la utilització de recursos, el medi ambient i, especialment, el cycle de l'aigua.

### Visites guiades per a adults i escolars

Les visites a l'estació de regeneració d'aigua i a les diferents estacions depuradores són gratuïtes. També organitzem altres activitats, com «Les dues lleres del riu Llobregat», per conèixer la depuradora del Prat de Llobregat i els espais naturals del riu.

### Activitats a l'aula per a alumnes de primària i ESO

«Aigua neta» i «Coneix millor l'aigua!» són propostes dinàmiques i experimentals per introduir els alumnes en la nova cultura de l'aigua.

### Tallers per a públic escolar i familiar

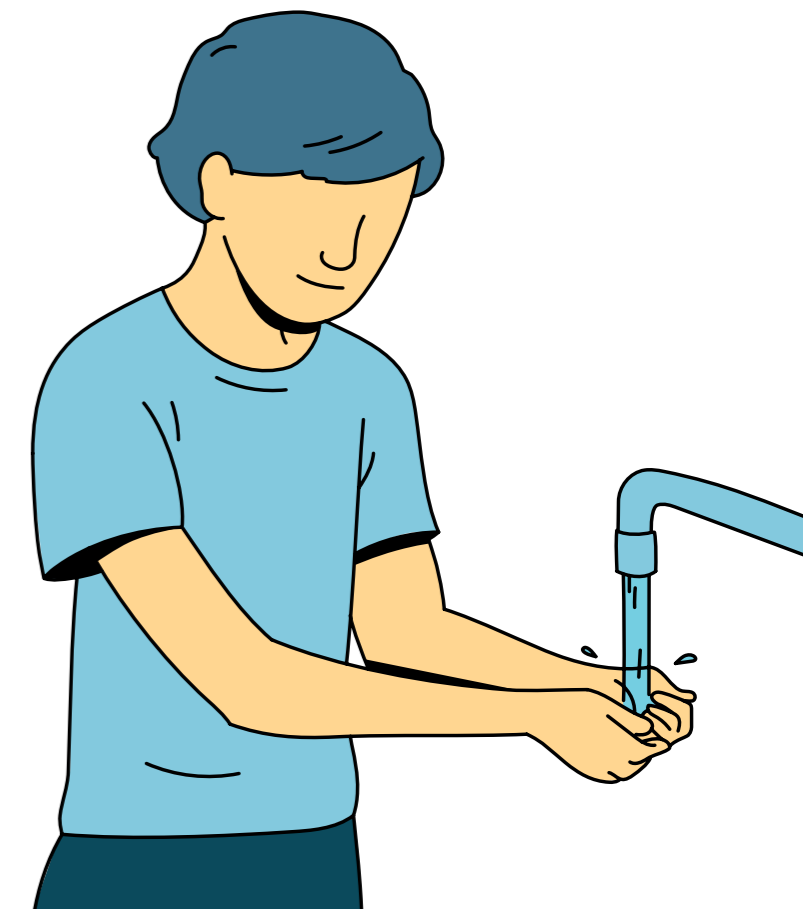
N'és un bon exemple l'activitat «Un got d'aigua», que dona a conèixer els diferents tipus d'aigua i les característiques de la de l'aixeta.

### Programes educatius al museu

Aquests programes disposen de l'acreditació de qualitat educativa del Consell de Coordinació Pedagògica, que atorga l'Institut Municipal d'Educació de l'Ajuntament de Barcelona. Al llarg del 2017 hem rebut més de 20.000 visites, que han pogut conèixer de prop què hi ha darrere de la gestió de l'aigua i aprendre els valors associats a la sostenibilitat i al respecte pels recursos naturals.

### Visites escolars per conèixer la planta potabilitzadora de Sant Joan Despí

Durant el 2017, 5.300 alumnes de primària, secundària, batxillerat, cicles formatius i universitat han visitat la planta potabilitzadora. Aquest projecte permet descobrir el complex procés de tractament, que capta l'aigua al riu Llobregat i la fa arribar a les llars de Barcelona i els municipis de l'entorn.





## MUSEU DE LES AIGÜES

El 2017, van començar les obres d'adequació del Museu Agbar de les Aigües. La nova oferta museística, amb la utilització de les noves tecnologies i la integració del nou jardí en el museu, permetrà millorar l'impacte d'un espai que el 2017 ha rebut 48.254 visites. Aquests resultats consoliden l'oferta cultural i educati-



va d'una entitat que organitza moltes activitats al llarg de l'any i que ofereix actes singulars: la celebració del Dia Mundial de l'Aigua al març, la Nit dels Museus al maig, la Festa Major de Cornellà al maig o al juny, el Dia Mundial del Medi Ambient al juny, la Ludoteca d'Aigua a l'estiu, la Setmana de la Ciència al novembre i els Tallers de Nadal, durant les vacances de Nadal.



## CELEBRACIÓ DE DIES MUNDIALS

La companyia aprofita les dates marcades internacionalment per conscienciar la ciutadania sobre la necessitat de tenir cura de l'aigua i els recursos naturals. El Dia Mundial de l'Aigua se celebra anualment el 22 de març per cridar l'atenció sobre la importància de l'aigua i la defensa de la gestió sostenible dels recursos d'aigua dolça. Altres dates en què s'organitzen accions de sensibilització són el Dia Mundial del Medi Ambient (5 de juny), el Dia Mundial de la Higiene de les Mans (15 d'octubre), el Dia Mundial de la Biodiversitat o la Nit dels Museus amb visites al Museu Agbar de les Aigües. D'altra banda, el 2017 es va organitzar el primer *escape room* cultural dins un museu, en què, per trobar la sortida, els participants van haver de resoldre enigmes entre bombes, calderes i màquines de vapor de fa més d'un segle.

### Dia Mundial de l'Aigua

L'Àgora Agbar de Cornellà va acollir la celebració per part d'Aigües de Barcelona del Dia Mundial de l'Aigua, centrat aquest any en les aigües residuals i la reutilització. A l'acte es va fer èmfasi en el 150è aniversari de la companyia, i en el segle i mig acompanyant el desenvolupament de Barcelona i l'àrea metropolitana.

## Cooperació i solidaritat amb el territori



Volem avançar amb el territori, creant una societat amb més coneixement, més justa i en igualtat d'oportunitats. Per això emprenem accions que generen un canvi positiu.

El nostre compromís amb la societat ens ha portat a participar en diferents accions de cooperació que han permès aportar més valor a la societat, entre les quals destaquen:

### Aniversari solidari

Per celebrar el 150è aniversari, vam organitzar un concert benèfic a càrrec de l'Escolania de Montserrat i l'Orquestra Nacional Clàssica d'Andorra, en benefici del Casal dels Infants. L'acte va recollir més de 20.000 € en donatius dels assistents al concert i amb l'aportació directa de la Fundació Agbar.

### Aigua per a la caminada solidària

Vam repartir més de 21.000 gots als 12.000 participants de la Magic Line, que va tenir lloc pels turons de Barcelona en benefici de les persones més vulnerables.

### Participació a l'Oxfam Trailwalker

Tres equips de corredors d'Aigües de Barcelona van participar en la cursa que uneix l'esport i la solidaritat. La Fundació Agbar va fer-hi una aportació total de 4.500 €.

### Carrera solidària contra el càncer

Aigües de Barcelona va ser el col·laborador principal de la cursa organitzada per l'AECC-Catalunya contra el càncer. Prop de 100 corredors de l'empresa van participar en aquesta prova solidària.



### Col·laboració principal de La Marató de TV3 dedicada a les malalties infeccioses

Prop de 100 treballadors d'Aigües de Barcelona i del grup van participar com a voluntaris a La Marató de TV3, que el 2017 va estar dedicada a la prevenció de les malalties infeccioses.

Els voluntaris d'Aigües de Barcelona van ser presents a les quatre seus de la Marató: Barcelona, Tarragona, Lleida i Girona. Durant tota la jornada, la companyia va proveir d'aigua de l'aixeta totes les persones que van participar en l'esdeveniment.



### El Gran Recapte d'Aliments a Catalunya

Més de 90 voluntaris van triar i omplir unes 65 tones dels aliments recollits al Gran Recapte, que, sumats als més de 300 quilos recollits als centres de treball, posen de manifest una vegada més el nostre compromís amb les persones més vulnerables.



### «La fam no fa vacances»

La plantilla d'Aigües de Barcelona va donar 8.776 euros per a la campanya «La fam no fa vacances» del Banc dels Aliments. Aquests diners van ser recollits durant la Festa Major dels 150 anys a partir de les monedes sobrants que l'empresa havia entregat als treballadors per menjar i beure a la festa.



## Innovem de la mà de la ciutat i els seus actors principals



### (103-2 Transferència de coneixement i innovació)

La innovació forma part de la cultura de la nostra organització i impregna totes les àrees i activitats en què treballem. La innovació ens permet generar més valor social, econòmic i mediambiental, aprofitant les oportunitats que se'ns presenten amb un servei cada vegada més segur, eficient i sostenible.

A més, l'estreta col·laboració que mantenim amb Cetaqua ens ajuda a avançar en aquest camí, integrant l'Administració, la universitat i l'empresa.

Amb la voluntat d'incorporar la innovació al servei de la ciutat i la comunitat, al llarg del 2017 hem portat a terme diferents projectes que impliquen la societat, buscant generar un impacte positiu a través de l'aigua com a agent transformador.

### Inversió i acceleració amb Water4Action

En col·laboració amb Ship2B, una fundació dedicada a promoure l'emprenedoria i la inversió d'impacte social, hem llançat Water4Action, un programa per impulsar el valor de l'aigua com a agent de canvi i accelerar empreses emergents amb un alt impacte social relacionades amb l'aigua, les persones i la ciutat.

**Water4Action** converteix l'aigua en font d'inspiració per als emprenedors i impulsa projectes amb un alt impacte social.

### Creativation Challenge

Gràcies al conveni signat amb la Fundació per a la Creativació, Aigües de Barcelona col·labora en Creativation Challenge, un dels projectes més engrescadors i inte-

De la mà de la **Fundació per a la Creativació**, fomentem la innovació entre els infants, amb un repte amb l'aigua com a protagonista.

ressants per fomentar la innovació entre els infants. La Fundació per a la Creativació pretén resoldre alguns problemes reals de la societat gràcies a la participació dels infants. Inspirats en el pensament de dissenyador i l'aprenentatge basat en problemes, han establert un mètode organitzat en diversos passos. Es comença amb investigació i recerca i després ve un procés d'imaginar com es pot resoldre el problema. Després de seleccionar i prova la millor proposta, finalment, es comparteix i es comunica. Art, informàtica, matemàtiques, iniciativa, coneixements, sensibilitat social, etc. Tot és necessari per desenvolupar els projectes amb els quals treballen.

### Dream Big Challenge

Dream Big Challenge és una iniciativa que vol posar en valor el talent dels joves estudiants per construir el futur en el qual viuran. Aquesta iniciativa es desenvolupa en una competició d'innovació disruptiva on es generen milers de solucions a reptes empresarials.

Aquest moviment massiu enforteix la innovació a les empreses i l'apropa als joves estudiants de 16 a 24 anys la perquè siguin capaços de definir i fer realitat el futur en el qual somien.

Aigües de Barcelona va ser una de les empreses que va presentar un repte als més de 8.000 joves participants, en el marc de l'iFEST. Organitzat per Catalunya Emprèn i l'Ajuntament de Barcelona, l'iFEST és una festa de ciència, tecnologia, innovació i emprenedoria disruptiva.

El repte d'Aigües de Barcelona era sobre el futur de l'aigua des de 5 prismes: noves tecnologies, ciutat, salut, llar i medi ambient.

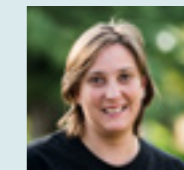
### HackatH2On: factoria d'ideese

En un marc col·laboratiu, obert i transparent, i amb la participació ciutadana, es va portar a terme el HackatH2On, un cap de setmana de col·laboració creativa per innovar en la relació de la ciutadania amb els serveis de l'aigua.

*Treballadors d'Aigües de Barcelona van participar com a mentors dels equips, vivint el procés d'innovació en persona.*

Amb aquest projecte, Aigües de Barcelona ens endinsem al món de les dades obertes, ja que posa a disposició dels participants dades obertes de la companyia perquè desenvolupin projectes orientats a millorar l'experiència dels clients, a promocionar el valor social de l'aigua i a aportar nous serveis per a la ciutat.

Més de 20 equips van participar en la segona edició de la HackatH2On d'Aigües de Barcelona.



Iniciatives com la HackatH2On volen reinventar la relació entre l'aigua i la ciutat, i posicionen Aigües de Barcelona en l'ecosistema innovador de la ciutat, així com en el de les dades obertes i la digitalització.»

**Anabel Lorente**, tècnica de la Direcció d'Innovació i Coneixement



1 Presentació

2 2017 en un cop d'ull

3 Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu

4 Al costat de les persones

5 Cuïdem l'aigua

6 Fem ciutat

7 Sobre l'informe

8 Annexos



- 1 Presentació
- 2 2017 en un cop d'ull
- 3 Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu
- 4 Al costat de les persones
- 5 Cuïdem l'aigua
- 6 Fem ciutat
- 7 Sobre l'informe
- 8 Annexos

# Ciutat sostenible, saludable i intel·ligent

(102-11, 103-2 Energia, 103-2 Emissions, 103-2 Efluents i residus, 103-2 Compliment ambiental)

Aigües de Barcelona **subministra a ciutats saludables i sostenibles**. Ho fem amb el convenciment que tenir cura del medi ambient és necessari per assegurar una bona qualitat de l'aigua que servim, reduir la contaminació i millorar els entorns naturals dels territoris on treballem. I ho fem també com a responsabilitat amb la societat i les generacions futures.

Un dels reptes ambientals de la nostra època, que afecta directament la activitat, és la lluita contra el canvi climàtic. Es tracta d'un problema global que ens afecta a tots des de diferents perspectives i que demana l'acció de tots.

Aigües de Barcelona, com a entitat signant del Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat i, per tant, membre de la xarxa Barcelona+Sostenible, ha donat suport el 2017 a l'elaboració del Pla Clima (pendent d'aprovació). Aquest pla, promogut per l'Ajuntament de Barcelona i definit de forma participativa per entitats i la ciutadania, pretén ser un full de ruta integrador de mesures per fer front al canvi climàtic. El Pla Clima tindrà un horitzó temporal fins al 2030 (fins al 2050 en el cas de les mesures d'adaptació).

*Donem suport a l'elaboració del Pla Clima de l'Ajuntament de Barcelona.*

**L'energia elèctrica renovable**  
generada a les nostres instal·lacions equival al 9,7 % de l'energia elèctrica consumida

**83.236,7**  
tones de CO<sub>2</sub>eq

**120 vehicles**  
100 % elèctrics

**Resposta exemplar**  
davant de situacions de risc de vessament al mar

## Actuem per minimitzar l'impacte en el canvi climàtic

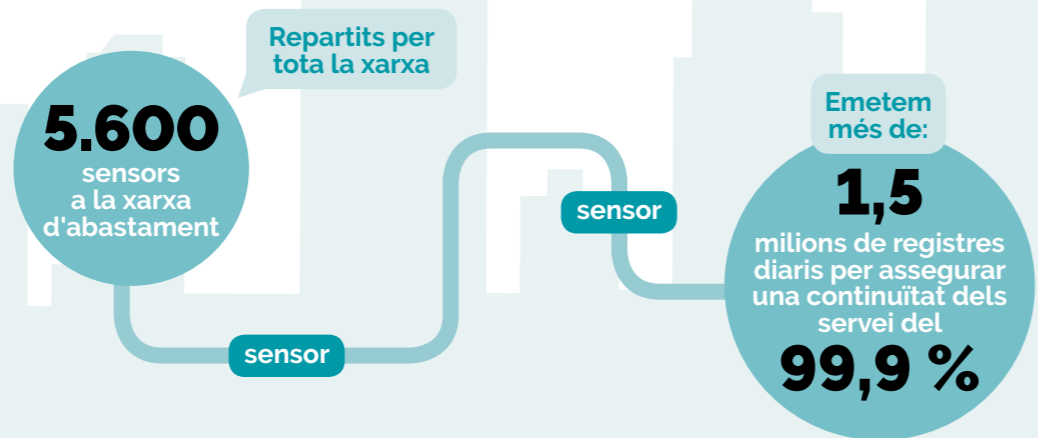
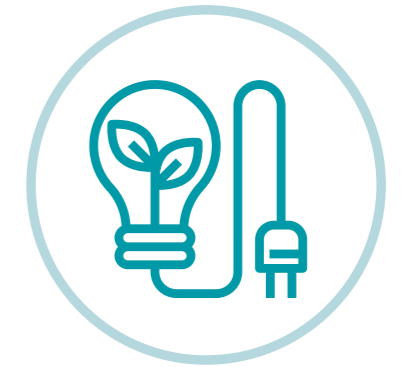


(103-2 Emissions, 201-2) (ODS 13)

La lluita contra el canvi climàtic és un dels reptes que Aigües de Barcelona vol ajudar a assolir. **Treballem per reduir les emissions** de gasos amb efecte d'hivernacle apostant per les energies renovables i reduint el consum d'electricitat i de combustibles fòssils.

Donem suport a iniciatives de mobilitat sostenible, entenent que les emissions derivades dels vehicles que fem servir representen una part rellevant de la nostra petjada de carboni.

A més, orientem els projectes d'acord amb un model d'economia circular i d'optimització dels recursos.



El Centre de Control Operatiu d'Aigües de Barcelona és una peça essencial en la gestió responsable de la nostra activitat des d'una perspectiva ambiental. En aquest centre supervisem, de manera ininterrompuda,

paràmetres clau del servei d'abastament, com ara aspectes de qualitat i de gestió d'incidències. Així mateix, busquem l'optimització dels recursos hídrics que gestionem i l'eficiència en el consum d'energia.



## PETJADA DE CARBONI I PETJADA HÍDRICA

### Petjada de carboni

Des del 2012 calculem la nostra **petjada de carboni** per identificar les àrees on podem millorar. El càlcul de la petjada es realitza i verifica d'acord amb l'ISO 14064. Així mateix, els últims anys hem impulsat el projecte **Carboweb**, una eina específica per calcular la petjada de carboni de les activitats del cicle integral de l'aigua.

A més, estem adherits al **Programa d'Acords Voluntaris per a la Reducció de les Emissions de Gasos amb Efecte d'Hivernacle** de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic.

(305-5) (ODS 13, ODS 14, ODS 15)

Cal destacar que la petjada de carboni d'Aigües de Barcelona de l'any 2016 es va reduir de forma significativa respecte del 2015, gràcies a la compra d'energia amb garantia d'origen de font renovable. En concret, l'any 2016 es va reduir el conjunt d'abast 1 i 2 en un 65 %.

La petjada de 2017 ha patit un increment del 30,5 % en l'abast 3 respecte 2016, principalment a causa de la inclusió del CAG i el clorit sòdic de l'ETAP de Sant Joan Despi (dels quals fins ara no es determinava el factor d'emissió) i d'un augment de les emissions de l'efluent de l'EDAR del Prat.

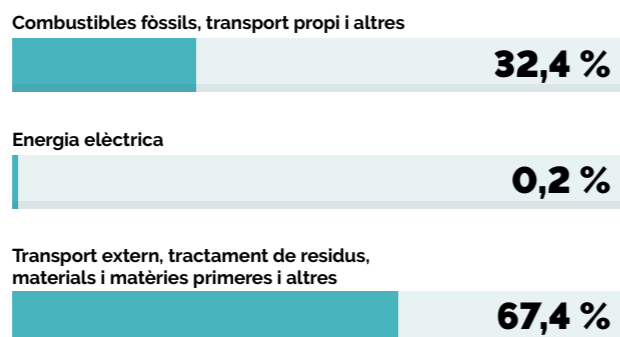
### TONES DE CO<sub>2</sub> EQUIVALENT\*

(305-1, 305-2, 305-3) (ODS 3, ODS 12, ODS 14, ODS 15)

ABAST 1 Combustibles fòssils, transport propi i altres	ABASTAMENT	SANEJAMENT	TOTAL
	3.240	23.728,9	26.968,9
ABAST 2 Energia elèctrica	ABASTAMENT	SANEJAMENT	TOTAL
	147,5	30,9	178,4
ABAST 3 Transport extern, tractament de residus, materials i matèries primeres i altres	ABASTAMENT	SANEJAMENT	TOTAL
	18.865,6	37.223,8	56.089,4
TOTAL	ABASTAMENT	SANEJAMENT	TOTAL
	22.253,1	60.983,6	83.236,7

\* Les dades d'aquesta taula es basen en el mètode 'market based'

### TONES DE CO<sub>2</sub> EQUIVALENT



Per analitzar la petjada de carboni de l'organització, cal tenir en compte que la variabilitat de les condicions d'explotació d'abastament i sanejament fan fluctuar el nivell d'emissions.

L'organització disposa de les certificacions SGE 21, ISO 50001 i ISO 14001, que impliquen un bon nombre d'accions encaminades a reduir la petjada de carboni. La migració de la flota a vehicles 100 % elèctrics també permet, a poc a poc, anar disminuint les emissions directes de la combustió.

### Petjada hídrica

Calculem la petjada hídrica de les principals infraestructures del cicle integral de l'aigua gestionades per Aigües de Barcelona.

La producció d'aigua regenerada retornada al medi ha reduït la petjada hídrica d'Aigües de Barcelona en

**1,97 hm<sup>3</sup>**

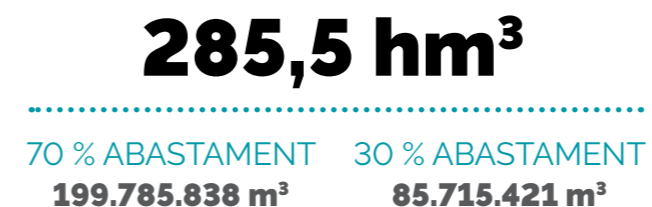
Hem estimat la nostra petjada hídrica en 285,5 hm<sup>3</sup>

Després del primer estudi de la petjada hídrica de la instal·lació de l'ETAP de Sant Joan Despi, Aigües de Barcelona ha volgut fer extensiu el càlcul a la resta de les principals instal·lacions que gestiona en el cicle integral de l'aigua.



*El 70 % correspon principalment a la part de la petjada lligada a la captació d'aigua de riu i pous a les plantes de potabilització, que té com a destí el consumidor final d'aigua.*

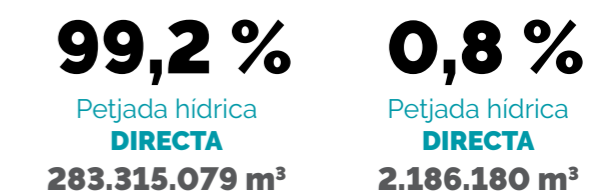
La petjada hídrica reflecteix el volum total d'aigua dolça utilitzada per produir els béns i serveis consumits directament o indirectament. En el cas d'Aigües de Barcelona, segons els criteris de la Water Footprint Network, el 70 % es correspon principalment amb la part blava de la petjada, lligada a la captació d'aigua de riu i pous a les plantes de potabilització, que no es torna a les conques originals i que majoritàriament té com a destí el consumidor final d'aigua. La regeneració d'aigües residuals contribueix a reduir la petjada hídrica global del cicle integral de l'aigua, mentre que les 7 EDAR eviten la part grisa de la petjada, relacionada amb la quantitat d'aigua que seria necessària perquè l'aigua retornada al medi tingués la qualitat de la de la conca.



### Adhesió d'Aigües de Barcelona a la plataforma EsAgua

Aigües de Barcelona fem un pas més en el compromís per reduir l'impacte ecològic de la nostra activitat unint-nos a EsAgua. EsAgua neix davant la creixent necessitat de disposar d'informació sobre la petjada hídrica de les organitzacions, els processos i els productes per tal d'aconseguir un ús més sostenible i equitatiu de l'aigua dolça. Es tracta d'un projecte únic i innovador a Espanya, gestionat per Cetaqua i promogut per la Water Footprint Network i AENOR.

La xarxa, a més, pretén difondre el concepte de petjada hídrica, i fa difusió dels conceptes relacionats i de la necessitat d'incorporar-los en la gestió dels recursos dintre de qual-sevol mena d'entitat.



- 1 Presentació
- 2 2017 en un cop d'ull
- 3 Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu
- 4 Al costat de les persones
- 5 Cuïdem l'aigua
- 6 Fem ciutat
- 7 Sobre l'informe
- 8 Annexos

## ESTALVI ENERGÈTIC I MOBILITAT SOSTENIBLE

(103-2 Energia)

Disposem d'un sistema de gestió energètica, en compliment de l'ISO 50001, dins del qual s'emmarquen les principals accions per reduir el nostre consum energètic.

El consum d'energia d'Aigües de Barcelona està associat a diferents fases de la nostra activitat:



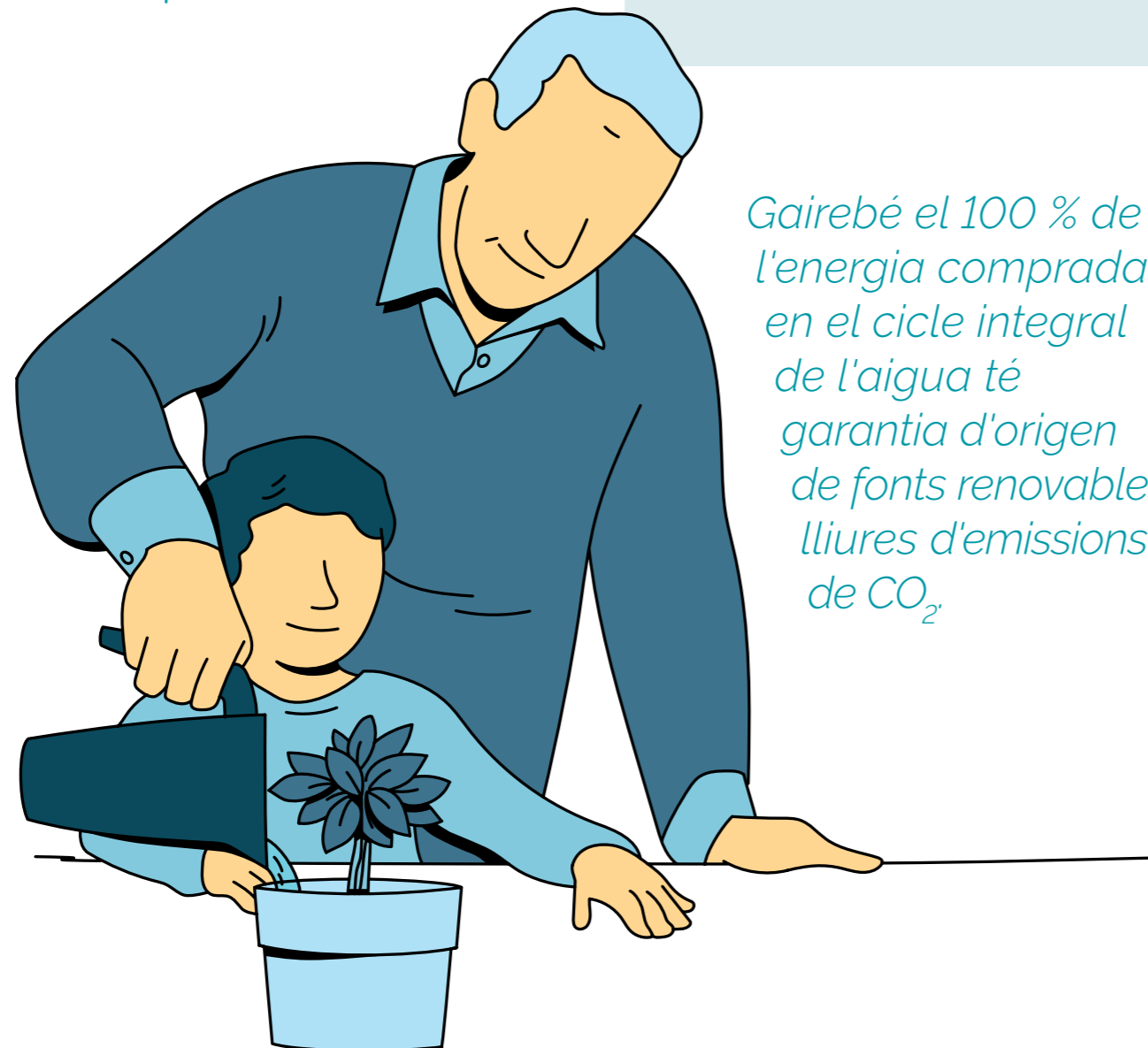
**Cicle integral de l'aigua**  
(producció, distribució i depuració)



**Activitat a les oficines**

### Pla d'ambientalització i millora de l'ecoeficiència dels edificis administratius i de les zones verdes

Aquest pla ha implicat la substitució de més 1.000 llums per il·luminació LED i la instal·lació, la configuració i la posada en servei d'un sistema de control de la il·luminació a les oficines de la seu corporativa d'Aigües de Barcelona. La principal mesura d'optimització energètica d'il·luminació a l'edifici és la detecció de presència.



*Gairebé el 100 % de l'energia comprada en el cicle integral de l'aigua té garantia d'origen de fonts renovables lliures d'emissions de CO<sub>2</sub>.*

### CONSUM D'ENERGIA AL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA (302-1) (ODS 7, ODS 8, ODS 12, ODS 13)

	2016	2017
Consum total d'energia elèctrica (kWh)	198.378.466	197.735.753
Consum de gas natural (kWh)	81.591.595	94.482.850
Consum de gasoil (kWh)**	375.597	461.000

### CONSUM D'ENERGIA EN EL PROCÉS DE PRODUCCIÓ I DISTRIBUCIÓ

	2016	2017
Consum d'energia elèctrica (kWh)	90.628.376	95.208.357
Consum de gas natural (kWh)	11.472.214	13.066.884
Consum de gasoil (kWh)**	297.142	280.766

### CONSUM D'ENERGIA EN EL PROCÉS DE DEPURACIÓ

	2016	2017
Consum d'energia elèctrica (kWh)	107.750.090	102.558.020
Consum de gas natural (kWh)*	70.119.381	81.415.966
Consum de gasoil (kWh)**	78.455	180.234

### CONSUM D'ENERGIA EN OFICINES

	2016	2017
Consum d'energia elèctrica (kWh)	3.391.453	3.289.253
Consum de gas natural (kWh)	108.581	105.172
Consum de gasoil (kWh)**	5.301	6.192

\*El consum de gas natural en la depuració és per cogeneració.

\*\* Factor de conversió de litres/any de gasoil a kWh/any: factor 11,78 kWh/kg de gasoil (segons la Guia pràctica per al càlcul d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH). Versió 2013. Basat en l'annex 8 de l'informe Inventari de gasos de efecte hivernadero de España. Años 1990-2011 (2013) i la densitat del gasoil C a 15 °C: 900 kg/m<sup>3</sup> (Reial decret 1088/2010).





Dins del marc de la nostra estratègia de desenvolupament sostenible, apostem fermament per la mobilitat sostenible. És per això que el 2017 vam iniciar l'elaboració del **Pla de Mobilitat Viària (PMV)** d'Aigües de Barcelona, que té per objectiu diagnosticar l'estat actual i identificar millores en accessibilitat que suposin una millora ambiental i en la seguretat vial.

*Tenim la flota de vehicles elèctrics més gran de l'àrea metropolitana.*

#### ACCIONS PER A LA PROMOCIÓ DE LA MOBILITAT SOSTENIBLE



D'altra banda, des del 2014, estem **substituint la flota de vehicles** convencionals (cotxes de combustió) per **cotxes 100 % elèctrics**. En total, actualment **disposem de 120 vehicles elèctrics**. La incorporació dels nous vehicles elèctrics ha suposat una reducció de la petjada associada a la flota de 83,84 tones de CO<sub>2</sub>.

La substitució de la flota va comportar un canvi en la manera de posar gasolina als vehicles i va implicar una transformació de les infraestructures dels edificis. Aquests últims han estat equipats amb més de 90 sistemes de càrrega adaptats a les necessitats dels vehicles que formen part de la flota elèctrica, amb un consum anual aproximat de 98.207 kWh, que provenen de la **compra amb garantia d'origen de font renovable**, generada per energies renovables no contaminants.

*La nostra flota de vehicles ha estat certificada amb el segell de qualitat ambiental.*

La flota total de vehicles d'Aigües de Barcelona és de 235 automòbils. No obstant això, alguns d'ells no es podran substituir per motius relacionats amb la infraestructura o perquè encara no hi ha alternativa viable per al tipus de vehicle en qüestió.

#### Projecte Citysensing

Citysensing és una xarxa mòbil de monitoratge en temps real de la qualitat de l'aire, que proporciona informació sobre els nivells de contaminació amb una àmplia cobertura geogràfica i assenjala en detall els problemes locals de la qualitat de l'aire a la ciutat. Es tracta d'un projecte en col·laboració amb Cetaqua. Quatre dels vehicles del parc d'automòbils d'Aigües de Barcelona reporten dades reals sobre la qualitat de l'aire gràcies a sensors específics.

#### Premi Eco Business a Gavà

Aigües de Barcelona ha estat reconeguda pel compromís amb el desenvolupament sostenible a la primera edició dels premis Made in Gavà, que reconeixen la tasca de les empreses amb activitat en aquest municipi. La companyia va rebre el premi Eco Business, dins de la categoria de sostenibilitat i economia circular, com a empresa que ha destacat en projectes de millora del medi ambient, amb motiu de la implantació del vehicle elèctric.



- 1 Presentació
- 2 2017 en un cop d'ull
- 3 Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu
- 4 Al costat de les persones
- 5 Cuïdem l'aigua
- 6 Fem ciutat
- 7 Sobre l'informe
- 8 Annexos

## L'economia circular com a eina per lluitar contra el canvi climàtic



(103-2 Energia, 103-2 Efluents i residus)

Treballem per reduir el consum energètic i les matèries primeres fent més eficients els nostres processos, apostem per convertir els nostres residus en recursos i generem energia renovable. Així mateix, orientem els projectes d'acord amb una estratègia de desenvolupament de l'economia circular, a partir de l'optimització dels recursos, per esdevenir una empresa més rendible i eficient.



**Generem energia elèctrica equivalent al 9,7 % del nostre consum elèctric**



**Produïm energia elèctrica per abastir l'equivalent al consum total d'energia de 1.916 habitatges durant un any aprofitant els fangs de les depuradores.**



**Prop del 100 % de l'energia elèctrica consumida al cicle de l'aigua ha estat comprada amb garantia d'origen de font renovable.**

### PER A UNA BONA GESTIÓ DELS RESIDUS

En l'àmbit de la gestió de residus, treballem per minimitzar-los, posant el focus en els que més generem o que tenen un impacte més gran sobre el medi ambient. A més, d'acord amb els principis de l'economia circular i la innovació, implantem **projectes per reutilitzar** alguns dels residus que generem.

### Projecte d'economia circular a Gavà

Després de consolidar la guia metodològica d'economia circular desenvolupada en el projecte de Sant Feliu de Llobregat en el cicle integral de l'aigua, hem impulsat i aplicat la iniciativa al municipi de Gavà, que augmenta el seu posicionament en l'economia circular.

El projecte pretén:

**1** Implementar una guia metodològica d'economia circular al municipi de Gavà.

**2** Quantificar indicadors de sostenibilitat i definir models d'activitat.

**3** Redactar una llista de mesures per esdevenir un territori basat en l'economia circular.

En el marc d'aquest projecte, s'ha desenvolupat un prototip informàtic per analitzar dades massives de diferent origen: aigua, energia i residus.

*Treballem en el nostre compromís «residu zero» a través de la innovació per minimitzar i recuperar part dels residus.*

### Una segona vida per a la terra

Des del 2016, Aigües de Barcelona treballa en un projecte pioner de reutilització de la terra extreta de les rases de les obres de canalització, per tal de minimitzar l'impacte ambiental en abocadors i pedreres.

Aquest projecte, dut a terme conjuntament amb Sorigué, s'ha consolidat durant el 2017. Hem estès les actuacions pilot a les obres de diferents distric-

*Reutilitzar, generar menys residus i reduir l'impacte i la contaminació.*

tes de Barcelona amb l'objectiu d'implantar-lo als 23 municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona on donem servei.

### GENERACIÓ DE RESIDUS A LES ETAP (KG) (306-2) (ODS 3, ODS 6, ODS 12)

	2016	2017
Sorres de dessorrador: abocador	72.320	207.380
Fang deshidratat: altres	0	104.800
Fang deshidratat: abocador	365.479	13.680
Fang assecat: abocador	28.500	34.800
Fang assecat: valorització	3.447.968	3.287.240
Deixalles: abocador	27.620	128.462
Deixalles: valorització	31.515	640

### GENERACIÓ DE RESIDUS A LES EDAR (KG)

	2016	2017
Sorres de dessorrador: abocador	2.990.220	3.874.360
Deixalles: abocador	4.462.930	3.690.460
Fang deshidratat: abocador	0	10.160
Fang deshidratat: agrícola	57.129.110	60.361.140
Fang deshidratat: assecatge tèrmic	18.140.000	17.445.300
Fang assecat: valorització tèrmica directa	1.606.040	1.044.780
Fang assecat: compostatge	2.756.080	3.278.210
Fang assecat: agricultura	239.080	240.560
Fang líquid que entra a EDAR	4.582.240	4.750.780
Fang líquid enviat a gestor	1.501.898.000	1.642.285.000





## APOSTA PER LES ENERGIES RENOVABLES

(103-2 Energia)

Els darrers anys s'han caracteritzat per la inversió en instal·lacions per **generar energies renovables** dins de les mateixes instal·lacions d'Aigües de Barcelona. D'aquesta manera, reduïm la nostra petjada de carboni i afavorim l'economia circular.

### ENERGIA ELÈCTRICA PRODUÏDA PROVINENT DE FONTS NO RENOVABLES (KWH) (302-1) (ODS 7, ODS 8, ODS 12, ODS 13)

	2016	2017
Energia elèctrica produïda per cogeneració mitjançant gas natural	26.565.202	28.794.200

### ENERGIA ELÈCTRICA PRODUÏDA PROVINENT DE FONTS RENOVABLES (KWH)

	2016	2017
Energia elèctrica produïda per cogeneració mitjançant biogàs	15.256.051	19.007.047
Energia elèctrica de la planta fotovoltaica	210.021	156.946

### Sistemes de cogeneració amb biogàs

Un dels principals residus derivats del procés de depuració d'aigües residuals són els fangs de depuració. A partir d'aquest residu, ric en matèria orgànica, es pot generar biogàs, una font d'energia renovable que redueix les emissions de metà a l'atmosfera.

Tres de les depuradores que gestionem disposen d'aquest sistema de cogeneració. L'energia produïda en aquestes instal·lacions s'utilitza als mateixos processos de la planta, fet que permet reduir el consum d'energia global.

*Al voltant del 10 % de l'energia que consumim prové d'energies renovables generades a les nostres instal·lacions.*

## ENERGIA PRODUÏDA PER RECUPERACIÓ DE FANGS DE DEPURADORA COM A BIOGÀS (302-1) (ODS 7, ODS 8, ODS 12, ODS 13)



**Depuradora de Gavà**



**Depuradora de Sant Feliu de Llobregat**



**Depuradora del Baix Llobregat**

La depuradora del Baix Llobregat utilitza addicionalment l'escalfor residual del funcionament en continu dels motors de cogeneració que fan funcionar la planta

d'assecatge tèrmic de llots. Les principals destinacions finals són el compostatge i cimentera, com a combustible substituït dels derivats del petroli tradicionals.

### Instal·lació de plaques fotovoltaïques

El 2013 vam instal·lar un parc de plaques fotovoltaïques de 165 watts de potència a la planta de tractament de Sant Joan d'Espí. Els 699 mòduls fotovoltaïcs instal·lats a la coberta dels dipòsits d'emmagatzematge d'aigua tractada suposen un estalvi de 156.946 kWh/any.

### Marquesina fotovoltaica

A l'estació de tractament de Sant Joan Despi, s'hi ha instal·lat una pèrgola de captació fotovoltaica que, connectada a la xarxa, alimenta de manera instantània els equips de càrrega de 5 vehicles.





## Control de vessaments al mar



### (103-2 Efluents i residus)

La gestió de les aigües residuals i la **prevenció de vessaments** al mar de càrregues contaminats es duen a terme, entre altres infraestructures, gràcies a la **xarxa de col·lectors i els emissaris submarins**.



#### Col·lectors

connecten la xarxa de col·lectors metropolitans a les EDAR



#### Emissaris submarins

conduïxen les aigües residuals depurades a través d'una canonada mitjançant un difusor per ajudar a portar les aigües residuals al mar.

La xarxa de col·lectors transporta l'aigua abans de depurar-la, motiu pel qual el bon **manteniment és essencial** per prevenir vessaments contaminants al mar. Aigües de Barcelona ha implantat un sistema d'alerta a 18 estacions de bombament d'aigües residuals (EBAR), que avisa amb un SMS i correu electrònic les persones responsables quan es produeix un vessament. A més, les dades dels nivells de vessaments de les EBAR es comparen amb les de les EDAR per conèixer en temps real els vessaments que es produeixen.

*Som eficients i ràpids en la resposta davant possibles incidents que afectin la qualitat de les aigües marines.*

### Resposta exemplar davant els riscos de vessament

Arran del trencament de dos trams del col·lector interceptor Montgat-Planta Besòs (col·lector de Llevant), a causa del fort temporal del mes de gener de 2017, vam donar una resposta exemplar per preveure el vessament de càrregues contaminats al mar.

De manera immediata, vam avaluar els danys, fent servir drons dissenyats específicament per inspeccionar aquestes conduccions, i vam elaborar un estudi de solucions per aplicar en aquesta mena de casos.

La reparació, consistent en fer una derivació per aturar els abocaments al mar, es va realitzar en 4 dies, un temps rècord, gràcies a la posada en marxa de tots els recursos disponibles. La reconstrucció total del col·lector es va desenvolupar en els mesos següents.



## Millorem les olors de les depuradores

Algunes de les nostres instal·lacions, com ara les depuradores que gestionem, poden generar males olors a causa del procés de depuració de l'aigua. Tot i que habitualment aquestes instal·lacions es localitzen a l'extraradi dels nuclis urbans, poden causar molèsties a veïns.

**Treballem per reduir aquest impacte** ambiental duent a terme estudis olfatomètrics, que ens permeten conèixer la magnitud de l'impacte i posar-hi remei.

En el marc del pla d'acció Aigües 2020, hem elaborat un projecte d'anàlisi de l'impacte social i ambiental de les olors a les depuradores. L'objectiu del projecte és analitzar els riscos, identificar els possibles grups de relació afectats pels episodis d'olors i concretar accions preventives.

*El 2017 hem continuat amb els estudis per reduir les males olors a les depuradores.*





## Protegim i afavorim la biodiversitat



Per a Aigües de Barcelona, fer ciutat significa tenir cura també de l'entorn natural -entenen les seves necessitats reals i impulsant iniciatives destinades a minimitzar l'impacte en el medi- i aprofitar al màxim els recursos naturals dels quals disposem.

Tenim cura dels espais més sensibles, com ara els parcs naturals, i treballem per minimitzar l'impacte potencial que hi puguin tenir les nostres instal·lacions.

### ESTRATÈGIA DE BIODIVERSITAT



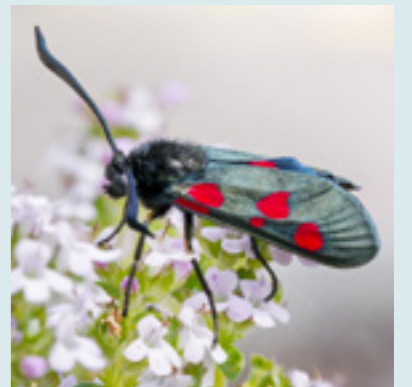
**13** plantes de potabilització i depuració

**9** plantes de potabilització i depuració en espais protegits de la xarxa Natura 2000

**1** planta de tractament amb plans d'acció en biodiversitat

### El jardí de papallones

Quan vam assumir el repte d'enjardinar un parterre de l'ETAP de Sant Joan Despí d'una superfície de 1500 m<sup>2</sup>, vam optar per no quedar-nos amb la part estètica i introduir-hi criteris de sostenibilitat i biodiversitat, com ara l'estalvi d'aigua, el baix manteniment, l'ús d'espècies autòctones, el foment de la biodiversitat, la poca generació de residus i, fins i tot, la compra de materials sostenibles per a la construcció. Gràcies a l'assessorament rebut del Museu de Ciències Naturals de Granollers i la Fundació World Nature, vam escollir plantes autòctones que afavoreixen el cycle vital de les papallones al llarg de tot l'any. Així els facilitem un entorn idoni per reproduir-se i alimentar-se, i elles, a canvi, col·laboraren pollinitzant l'entorn. Les plantes provenen de viviers que les produeixen de forma ecològica. El jardí de les papallones ens ofereix un espai únic per explicar als visitants de l'ETAP de Sant Joan Despí com és el nostre entorn.



### PROJECTES PER MILLORAR LA BIODIVERSITAT



#### Volem espais nets i personal sensibilitzat:

- Adhesió a la campanya «Let's Clean Up Europe!» per netejar els marges del riu Llobregat
- Difusió interna i externa del Dia Internacional de la Diversitat Biològica i entrega d'una guia



#### Cuidem els espais per preservar la biodiversitat:

- Control d'espècies invasores de vegetació i fauna
- Alternatives a l'ús de fitosanitaris a les zones verdes dels jardins que gestionem
- Replantació d'espècies autòctones a les nostres instal·lacions



#### Construïm refugis i espais a les nostres instal·lacions i a l'entorn per conservar la nostra fauna:

- Nius per a pàrids, ratpenats, mussols i altres animals
- Refugis de fauna en arbres vells o morts prèviament condicionats
- Jardí de 3.500 m<sup>2</sup> de plantes mediterrànies per a papallones (en col·laboració amb l'ONG World Nature)
- Bassa refugi per a amfibis a la capçalera del pantà de Vallvidrera, en especial per a la granota reineta



#### Ens preocupem pel control de plagues sense utilitzar productes fitosanitaris:

- Plaga de processonària
- Plaga de pugó dels cedres
- Plaga de mosquit tigre



#### Ens agrada observar i aprendre de la natura:

- Projecte Biobserva d'observació d'aus a les nostres instal·lacions



#### Aprofitem els recursos que tenim a l'abast:

- Reutilització de restes vegetals (com ara adob) generades en tales



1 Presentació

2 2017 en un cop d'ull

3 Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu

4 Al costat de les persones

5 Cuïdem l'aigua

6 Fem ciutat

7 Sobre l'informe

8 Annexos





1

Presentació

2

2017 en un cop d'ull

3

Aigües De Barcelona,  
150 anys amb tu

4

Al costat de les persones

5

Cuidem l'aigua

6

Fem ciutat

7

Sobre l'informe

8

Annexos

## Sobre l'informe





## Perfil de l'informe

El present Informe de Sostenibilitat pretén oferir informació transparent, fiable i equilibrada sobre els assumptes identificats com a més rellevants per Aigües de Barcelona i els nostres grups de relació en matèria de sostenibilitat durant l'exercici 2017.

(102-51, 102-52)

Des del 2015, l'Informe de Sostenibilitat s'elabora d'acord amb la Guia de *Global Reporting Initiative* (GRI) per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat en les seves diferents versions.

Per a l'elaboració del present informe, s'han utilitzat per primera vegada els estàndards GRI, publicats a l'octubre de 2016 (de conformitat essencial). Aquests estàndards substitueixen a la Guia GRI G4 per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat, que va ser la utilitzada per Aigües de Barcelona per a l'elaboració dels informes sostenibilitat dels exercicis 2015 i 2016.

Igualment aquest informe compleix amb el compromís d'Aigües de Barcelona de donar resposta al compliment i progrés de la companyia en la implantació dels deu Principis del Pacte Mundial de Nacions Unides, així com la seva contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).

## Materialitat i participació dels grups de relació

(102-44, 102-49)

D'acord amb els principis Estàndards GRI, el present informe se centra principalment en aquells assumptes identificats com a rellevants en l'anàlisi de materialitat realitzat per la companyia en 2017, el procés d'elaboració i resultats es mostren en el **capítol 3 .3 Treballem en xarxa per a la sostenibilitat**, d'aquest informe.

## Verificació

(102-56)

Per comprovar la fiabilitat de la informació, Aigües de Barcelona ha sotmès el present informe a verificació externa a través de l'empresa EY, amb un nivell d'assegurament raonable.

Aquesta revisió s'ha dut a terme d'acord amb el que estableix la norma ISAE 3000 (Revised) i la "Guia de actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa" emesa per l'Institut de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Així mateix, s'ha revisat el seguiment dels principis de la norma AA1000 APS 2008 (AA1000 *Accountability Principles Standard*) en relació amb la rellevància de la informació, la inclusivitat i la capacitat de resposta, amb la finalitat d'assegurar que l'informe dona resposta a tots aquells assumptes que els grups de relació consideren rellevants. Els aspectes detectats com a materials es poden consultar al quadre de materialitat.

## Abast de la informació

(102-50)

Tant les dades quantitatives com les qualitatives incloses en aquest informe corresponen al perímetre de consolidació de la companyia (àrea metropolitana de Barcelona).

El període objecte d'aquest informe de sostenibilitat correspon a l'any natural comprès de l'1 de gener al 31 de desembre de 2017.

### Contacte

(102-53)

La responsabilitat de l'elaboració de l'Informe de Desenvolupament Sostenible és del Departament de Desenvolupament Sostenible de la companyia. Per a més informació, es pot contactar amb el Departament de Desenvolupament Sostenible a través dels mitjans següents:

Adreça postal:  
General Batet, 1-7,  
08028 Barcelona  
Telèfon: (+34) 933422238  
Correu electrònic:  
[desenvolupamentsostenible@aiguesdebarcelona.cat](mailto:desenvolupamentsostenible@aiguesdebarcelona.cat)



# Índex de continguts GRI

La taula següent presenta l'índex de continguts generals i estàndards temàtics de l'organització Global Reporting Initiative (GRI) per a l'opció de conformitat essencial.



## FONAMENTS I CONTINGUTS GENERALS

CONTINGUT GRI ESTÀNDARD	Pàgina / Resposta directa	Omissions	Verificació externa	Correlació Pacte Mundial	Correlació amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible
<b>GRI 101 FONAMENTS 2016</b>					
<b>GRI 102 CONTINGUTS GENERALS 2016</b>					
<b>Perfil de l'organització</b>					
102-1 Nom de l'organització	16		✓		
102-2 Activitats, marques, productes i serveis	16-17		✓		
102-3 Ubicació de la seu central	C/ General batet, 1-4, 08028   Barcelona		✓		
102-4 Localització de les activitats	16, 18-19		✓		
102-5 Propietat i forma jurídica	16		✓		
102-6 Mercats servits	18-19		✓		
102-7 Dimensió de l'organització	18-19, 30-31, 68, 90		✓		
		<b>Treballadors a temps complet</b>			
		<b>Treballadors a temps parcial</b>			
102-8 Informació sobre els empleats i altres treballadors	69	Homes: 700 Dones: 206 <b>Total: 906</b>	Homes: 27 Dones: 51 <b>Total: 78</b>	✓	Principi 6 ODS 8
102-9 Cadena de subministrament	50-53		✓		
102-10 Canvis significatius en l'organització i la cadena de subministrament	No s'han produït canvis significatius durant el període objecte de la memòria		✓		
102-11 Principi o enfocament de precaució	108		✓		
102-12 Iniciatives externes	40-41, 49		✓		
102-13 Participació en associacions	49		✓		
<b>Estratègia</b>					
102-14 Declaració del màxim òrgan de govern	2-3		✓		
102-15 Principals impactes, riscos i oportunitats	6-7		✓		
<b>Ètica i integritat</b>					
102-16 Valors, principis, estàndards i normes de comportament	12-13		✓	Principi 10	ODS16

CONTINGUT GRI ESTÀNDARD	Pàgina / Resposta directa	Omissions	Verificació externa	Correlació Pacte Mundial	Correlació amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible
<b>Govern</b>					
102-18 Estructura de govern	20-22		✓		
102-20 Responsabilitat en l'àmbit executiu de temes econòmics, ambientals i socials	21-22		✓		
102-22 Composició del màxim òrgan de govern i els seus comitès	20-22		✓		ODS5 ODS16
102-26 Funció del màxim òrgan de govern en la selecció d'objectius, valors i estratègia	20-22		✓		
<b>Participació dels grups de relació</b>					
102-40 Llista de grups de relació	42		✓		
102-41 Negociació col·lectiva	El 100 % de treballadors i treballadores d'Aigües de Barcelona estan coberts per convenis col·lectius.		✓	Principi 3	ODS8
102-42 Identificació i selecció dels grups de relació	42		✓		
102-43 Enfocament per a la participació dels grups de relació	42-43		✓		
102-44 Temes i preocupacions clau esmentats	46, 62, 66, 126		✓		
<b>Pràctiques per a l'elaboració d'informes</b>					
102-45 Entitats incloses en els estats financers consolidats	16		✓		
102-46 Definició dels continguts de l'informe i cobertura de cada tema	44-46		✓		

### TAULA COBERTURA ASPECTES MATERIALS

Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicació <sup>2</sup>
<b>GRI 200: Temes econòmics</b>		
GRI 201: Acompliment econòmic	Interna i externa	Directa i indirecta
GRI 203: Impactes econòmics indirectes	Interna i externa	Directa i indirecta
GRI 204: Pràctiques d'adquisició	Externa	Directa i indirecta
GRI 205: Anticorrupció	Interna i externa	Directa i indirecta
<b>GRI 300: Temes ambientals</b>		
GRI 302: Energia	Interna i externa	Directa
GRI 303: Aigua	Interna i externa	Directa
GRI 305: Emissions	Interna i externa	Directa i indirecta
GRI 306: Efluents i residus	Interna i externa	Directa
GRI 307: Compliment ambiental	Interna	Directa
<b>GRI 400: Temes socials</b>		
GRI 403: Salut i seguretat en el treball	Interna	Directa
GRI 413: Comunitats locals	Interna i externa	Directa i indirecta
GRI 416: Seguretat i salut dels clients	Interna i externa	Directa i indirecta
GRI 417: Màrqueting i etiquetatge	Interna i externa	Directa i indirecta
GRI 419: Compliment socioeconòmic	Interna	Directa
Gestió de la reputació i la comunicació	Interna i externa	Directa i indirecta
Transferència de coneixement i innovació	Interna i externa	Directa i indirecta

1- Indica on es produeix l'impacte: dins de l'organització o fora de l'organització.  
2- Indica la involucració de l'organització respecte a l'impacte: directe (l'organització ha causat directament l'impacte) o indirecte (l'organització està vinculada a l'impacte a través de les seves relacions empresarials).

- 1 Presentació
- 2 2017 en un cop d'ull
- 3 Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu
- 4 Al costat de les persones
- 5 Cuïdem l'aigua
- 6 Fem ciutat
- 7 Sobre l'informe
- 8 Annexos





CONTINGUT GRI ESTÀNDARD	Pàgina / Resposta directa	Omissions	Verificació externa	Correlació Pacte Mundial	Correlació amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible
<b>Pràctiques per a l'elaboració d'informes</b>					
102-47 Llista de temes materials	44-46		✓		
102-48 Reexpressió de la informació	No hi ha hagut reformulacions de la informació facilitada en memòries anteriors.		✓		
102-49 Canvis en l'elaboració d'informes	44-46 El 2018 s'ha revisat la materialitat respecte a l'elaborada al 2015. Això ha determinat un nou llista d'aspectes materials de l'organització.		✓		
102-50 Període objecte de l'informe	2017		✓		
102-51 Data de l'últim informe	2016		✓		
102-52 Cicle d'elaboració d'informes	Anual		✓		
102-53 Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	127		✓		
102-54 Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els estàndards GRI	44		✓		
102-55 Índex de continguts GRI	128-135 El 2017 s'han dut a terme la transició als GRI Standards		✓		
102-56 Verificació externa	127, 136		✓		

**TEMES MATERIALS**

CONTINGUT GRI ESTÀNDARD	Pàgina / Resposta directa	Omissions	Verificació externa	Correlació Pacte Mundial	Correlació amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible
<b>GRI 200: TEMES ECONÒMICS</b>					
<b>Acompliment econòmic</b>					
<b>GRI 103 Enfocament de gestió 2016</b>					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	44-46, 129		✓		
103-2 Enfocament i components de la gestió	6-7, 28, 36-38, 42-43, 88				
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	27, 36-38, 42-43				
<b>GRI 201 Acompliment econòmic 2016</b>					
201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	30		✓		ODS 2 ODS 5 ODS7 ODS8 ODS9
201-2 Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic	25, 109		✓	Principi 7	ODS13
<b>Impactes econòmics indirectes</b>					
<b>GRI 103 Enfocament de gestió 2016</b>					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	44-46, 129		✓		
103-2 Enfocament i components de la gestió	28, 36-38, 42-43, 57-58				
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	27, 36-38, 42-43				
<b>GRI 203 Impactes econòmics indirectes 2016</b>					
203-2 Impactes econòmics indirectes significatius	57-58		✓		ODS 1 ODS 8 ODS 10
<b>Pràctiques d'adquisició</b>					
<b>GRI 103 Enfocament de gestió 2016</b>					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	44-46, 129		✓		
103-2 Enfocament i components de la gestió	36-38, 42-43, 50-51, 53				
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	27, 36-38, 42-43				
<b>GRI 204 Pràctiques d'adquisició 2016</b>					
204-1 Proporció de despesa en proveïdors locals	53		✓		ODS 12

**Informe de Sostenibilitat 2017**

**1**  
Presentació

**2**  
2017 en un cop d'ull

**3**  
Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu

**4**  
Al costat de les persones

**5**  
Cuïdem l'aigua

**6**  
Fem ciutat

**7**  
Sobre l'informe

**8**  
Annexos

CONTINGUT GRI ESTÀNDARD	Pàgina / Resposta directa	Omissions	Verificació externa	Correlació Pacte Mundial	Correlació amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible
<b>Anticorrupció</b>					
<b>GRI 103 Enfocament de gestió 2016</b>					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	44-46, 129		✓	Principi 10	
103-2 Enfocament i components de la gestió	20-25, 36-38, 42-43			Principi 10	
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	27, 36-38, 42-43			Principi 10	
<b>GRI 205 Anticorrupció 2016</b>					
205-2 Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	24-25	En el present document, no s'informa sobre aquest aspecte degut a que al 2017, no s'han fet formacions en temes de corrupció al consell d'administració, tot i que si s'ha treballat en una formació sobre ètica i riscos penals adreçada al Consell d'Administració d'Aigües de Barcelona la qual es durà a terme l'últim trimestre de l'any 2018.	✓	Principi 10	ODS 16

CONTINGUT GRI ESTÀNDARD	Pàgina / Resposta directa	Omissions	Verificació externa	Correlació Pacte Mundial	Correlació amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible
<b>GRI 300: TEMES AMBIENTALS</b>					
<b>Energia</b>					
<b>GRI 103 Enfocament de gestió 2016</b>					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	44-46, 129		✓	Principi 7, 8 i 9	
103-2 Enfocament i components de la gestió	36-38, 42-43, 108, 112-114, 116, 118-119			Principi 7, 8 i 9	
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	27, 36-38, 42-43			Principi 7, 8 i 9	
<b>GRI 302 Energia 2016</b>					
302-1 Consum energètic dins de l'organització	113, 118-119		✓	Principi 7, 8 i 9	ODS 7 ODS 8 ODS 12 ODS 13
<b>Aigua</b>					
<b>GRI 103 Enfocament de gestió 2016</b>					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	44-46, 129		✓	Principi 7, 8 i 9	
103-2 Enfocament i components de la gestió	18-19, 36-38, 42-43, 88-90, 93-94, 96			Principi 7, 8 i 9	
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	27, 36-38, 42-43			Principi 7, 8 i 9	
<b>GRI 303 Aigua 2016</b>					
303-1 Extracció d'aigua per font	17, 90		✓	Principi 7, 8 i 9	ODS 6
303-3 Aigua reciclada i reutilitzada	89		✓	Principi 7, 8 i 9	ODS 6 ODS 8 ODS 12

CONTINGUT GRI ESTÀNDARD	Pàgina / Resposta directa	Omissions	Verificació externa	Correlació Pacte Mundial	Correlació amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible
<b>Emissions</b>					
<b>GRI 103 Enfocament de gestió 2016</b>					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	44-46, 129		✓	Principi 7, 8 i 9	
103-2 Enfocament i components de la gestió	36-38, 42-43, 108-109			Principi 7, 8 i 9	
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	27, 36-38, 42-43			Principi 7, 8 i 9	
<b>GRI 305 Emissions 2016</b>					
305-1 Emissions directes de GEH (abast 1)	110		✓	Principi 7, 8 i 9	ODS 3 ODS 12 ODS 13 ODS 14 ODS 15
305-2 Emissions indirectes de GEH en generar energia (abast 2)	110		✓	Principi 7, 8 i 9	ODS 3 ODS 12 ODS 13 ODS 14 ODS 15
305-3 Altres emissions indirectes de GEH (abast 3)	110		✓	Principi 7, 8 i 9	ODS 3 ODS 12 ODS 13 ODS 14 ODS 15
305-5 Reducció de les emissions de GEH	110		✓	Principi 7, 8 i 9	ODS 13 ODS 14 ODS 15
<b>Efluents i residus</b>					
<b>GRI 103 Enfocament de gestió 2016</b>					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	44-46, 129		✓	Principi 7, 8 i 9	
103-2 Enfocament i components de la gestió	18-19, 36-38, 42-43, 108, 116-117, 120			Principi 7, 8 i 9	
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	27, 36-38, 42-43			Principi 7, 8 i 9	
<b>GRI 306 Efluents i residus 2016</b>					
306-1 Vessament d'aigües en funció de la qualitat i el destí	92		✓	Principi 7, 8 i 9	ODS 3 ODS 6 ODS 12 ODS 14
306-2 Residus per tipus i mètode d'eliminació	117		✓	Principi 7, 8 i 9	ODS 3 ODS 6 ODS 12
<b>Compliment ambiental</b>					
<b>GRI 103 Enfocament de gestió 2016</b>					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	44-46, 129		✓	Principi 7, 8 i 9	
103-2 Enfocament i components de la gestió	20-22, 36-38, 42-43, 108			Principi 7, 8 i 9	
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	27, 36-38, 42-43			Principi 7, 8 i 9	
<b>GRI 307 Compliment ambiental 2016</b>					
307-1 Incompliment de la legislació i normativa ambiental		L'any 2017 no hi ha hagut multes ni sancions no monetàries per incompliment de la legislació i la normativa ambiental que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 100.000 €.	✓	Principi 7, 8 i 9	ODS 16





**Informe de Sostenibilitat 2017**
**1**  
Presentació

**2**  
2017 en un cop d'ull

**3**  
Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu

**4**  
Al costat de les persones

**5**  
Cuïdem l'aigua

**6**  
Fem ciutat

**7**  
Sobre l'informe

**8**  
Annexos

CONTINGUT GRI ESTÀNDARD	Pàgina / Resposta directa	Omissions	Verificació externa	Correlació Pacte Mundial	Correlació amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible
<b>GRI 400: TEMES SOCIALS</b>					
<b>Salut i seguretat en el treball</b>					
<b>GRI 103 Enfocament de gestió 2016</b>					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	44-46, 129		✓	Principi 6	
103-2 Enfocament i components de la gestió	36-38, 42-43, 76-79			Principi 6	
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	27, 36-38, 42-43				
<b>GRI 403 Salut i seguretat en el treball 2016</b>					
403-1 Representació dels treballadors en comitès formals treballador-empresa de salut i seguretat	El 100 % dels treballadors estan representats en comitès de seguretat i salut.		✓	Principi 6	ODS 8
403-2 Tipus d'accidents i taxes de freqüència d'accidents, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de morts per accident laboral o malaltia professional	77 L'any 2017 no hi ha hagut cap accident fatal del personal d'Aigües de Barcelona	No s'hi inclou la taxa de dies perduts.	✓	Principi 6	ODS 3 ODS 8
<b>Comunitats locals</b>					
<b>GRI 103 Enfocament de gestió 2016</b>					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	44-46, 129		✓	Principi 1	
103-2 Enfocament i components de la gestió	36-38, 42-44			Principi 1	
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	27, 36-38, 42-43			Principi 1	
<b>GRI 413 Comunitats locals 2016</b>					
413-1 Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	100-104		✓	Principi 1	
<b>Salut i seguretat dels clients</b>					
<b>GRI 103 Enfocament de gestió 2016</b>					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	44-46, 129		✓		
103-2 Enfocament i components de la gestió	36-38, 42-43, 84-85				
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	27, 36-38, 42-43				
<b>GRI 416 Salut i seguretat dels clients 2016</b>					
416-1 Avaluació dels impactes en la salut i la seguretat de les categories de productes o serveis	86		✓		
416-2 Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i la seguretat de les categories de productes i serveis	L'any 2017 no hi ha hagut incidents derivats de l'incompliment de la legislació o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i els serveis en la salut i la seguretat que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 100.000 €.		✓		ODS16

CONTINGUT GRI ESTÀNDARD	Pàgina / Resposta directa	Omissions	Verificació externa	Correlació Pacte Mundial	Correlació amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible
<b>Màrqueting i etiquetatge</b>					
<b>GRI 103 Enfocament de gestió 2016</b>					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	44-46, 129		✓		
103-2 Enfocament i components de la gestió	36-38, 42-43, 84				
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	27, 36-38, 42-43				
<b>GRI 417 Màrqueting i etiquetatge 2016</b>					
417-2 Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	L'any 2017 no hi ha hagut incompliments de la regulació o dels codis voluntaris relatius a la informació i l'etiquetatge dels productes i els serveis que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 100.000 €.		✓		ODS16
417-3 Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting	L'any 2017, no hi ha hagut incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 100.000 €.		✓		
<b>Compliment socioeconòmic</b>					
<b>GRI 103 Enfocament de gestió 2016</b>					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	44-46, 129		✓		
103-2 Enfocament i components de la gestió	20-22, 24-25, 36-38, 42-43				
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	27, 36-38, 42-43				
<b>GRI 419 Compliment socioeconòmic 2016</b>					
419-1 Incompliment de les lleis i normatives en l'àmbit social i econòmic	L'any 2017 no hi ha hagut multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb l'àmbit social i econòmic que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 100.000 €.		✓		ODS16
<b>Gestió de la reputació i la comunicació</b>					
<b>GRI 103 Enfocament de gestió 2016</b>					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	44-46, 129		✓		
103-2 Enfocament i components de la gestió	20-25, 36-38, 42-43, 62-64				
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	27, 36-38, 42-43				
Canals de comunicació establerts amb els grups de relació	43, 52, 64		✓		
<b>Transferència de coneixement i innovació</b>					
<b>GRI 103 Enfocament de gestió 2016</b>					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	44-46, 129		✓		
103-2 Enfocament i components de la gestió	32, 36-38, 42-43, 70, 96, 106-107				
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	27, 36-38, 42-43				
Nombre de projectes d'R+D+i	33-35		✓		
Inversions en R+D+i	33,35		✓		



# Verificació externa

(102-56)

1 Presentació

2 2017 en un cop d'ull

3 Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu

4 Al costat de les persones

5 Cuidem l'aigua

6 Fem ciutat

7 Sobre l'informe

8 Annexos



Ernst & Young, S.L.  
Edificio Sarría Forum  
Avda. Sarría, 102-106  
08017 Barcelona  
España

Tel: 933 663 700  
Fax: 934 053 784  
ey.com

**INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2017 DE AIGÜES DE BARCELONA, EMPRESA METROPOLITANA DE GESTIÓ DEL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA, S.A.**

**A la Dirección de Desarrollo Sostenible de Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. (en adelante, Aigües de Barcelona o la sociedad).**

**Alcance del trabajo**

Hemos llevado a cabo, por encargo de la Dirección de Desarrollo Sostenible de Aigües de Barcelona, la revisión de la información de sostenibilidad contenida en el Informe de Sostenibilidad de Aigües de Barcelona adjunto y en el Índice de contenidos GRI que figura en el apartado "Sobre el Informe". Dicho Informe ha sido elaborado de acuerdo a lo señalado en:

- GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)
- Los principios recogidos en la Norma AA1000 APS 2008 emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability).

El perímetro considerado por Aigües de Barcelona para la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2017 está definido en el apartado "Perfil del Informe".

La preparación de la información de sostenibilidad, así como el contenido de la misma, es responsabilidad de la Dirección de Desarrollo Sostenible de Aigües de Barcelona, quien también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

**Criterios**

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- La Norma ISAE 3000 (Revised) Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un alcance de aseguramiento razonable.
- La Norma AA1000 Assurance Standard (2008) de AccountAbility, bajo un encargo de aseguramiento moderado Tipo 2.

**Procedimientos realizados**

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Desarrollo Sostenible, así como a las diversas áreas de la compañía que han participado en la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2017, 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 preparación de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y las políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia global de Aigües de Barcelona.

- Análisis de los procesos para recopilar y validar la información de sostenibilidad contenida en el Informe de Sostenibilidad 2017 adjunto.
- Comprobación de los procesos de que dispone Aigües de Barcelona para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de relación en los mismos.
- Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos de la información de sostenibilidad conforme a los GRI Standards de Global Reporting Initiative para la preparación de informes según la opción de conformidad "esencial" y a los principios de la norma AA1000 APS 2008.
- 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 que figura en el apartado "Sobre el Informe" y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las distintas fuentes de información. Las mencionadas pruebas de revisión se han diseñado a los efectos de proporcionar el nivel de aseguramiento indicado.
- Visita a la Estación de Depuración de Aguas Residuales del Besòs, seleccionada según un análisis de riesgo, teniendo en cuenta criterios cuantitativos y cualitativos para verificar determinados contenidos de GRI Standards.
- Respecto a la información cuantitativa del Índice de contenidos GRI, que figura en el apartado "Sobre el Informe", 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 obtenido un entendimiento general de los controles internos de IT implantados y se han efectuado pruebas específicas sobre los más relevantes.
- Contraste de que la información financiera reflejada en el Informe de Sostenibilidad 2017 ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información de sostenibilidad contenida en el Informe de Sostenibilidad 2017 adjunto, con el perímetro y alcance indicados anteriormente.


El presente Informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

**Independencia y control de calidad**

Hemos cumplido con los requerimientos de Independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés). Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de información.

Sociedad Social C/Ramón de Villarreal, 45, 28003 Madrid inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9, 304 general, B, 130 de la sección 7 del Libro de Sociedades, folio 66, nº 87.690-1, inscripción 1. Madrid 9 de Marzo de 1.989. A member firm of Ernst & Young Global Limited.



**Conclusiones**

En nuestra opinión, los contenidos referenciados en el Índice de Contenidos GRI del Informe de Sostenibilidad 2017, que figura en el apartado "Sobre el Informe", revisados con un nivel de aseguramiento razonable, han sido preparados y presentados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los GRI Standards, que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Sobre la aplicación de Aigües de Barcelona de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000 APS 2008, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que Aigües de Barcelona no haya aplicado los principios de Inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta según lo detallado en el apartado "Perfil del Informe".

**Recomendaciones**

Hemos presentado a la Dirección de Desarrollo Sostenible de Aigües de Barcelona nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008). Las recomendaciones más significativas se refieren a:



- Inclusividad:** Aigües de Barcelona mantiene un diálogo con sus grupos de relación a través de diferentes canales de comunicación y dispone de mecanismos para atender a sus necesidades y expectativas. Como parte de este proceso, durante 2017 Aigües de Barcelona ha mantenido activos los procesos para la identificación de los grupos de relación relevantes en las diferentes etapas de su cadena de valor. Asimismo, se ha realizado reuniones y encuentros con los diferentes representantes de sus grupos de relación con el fin de identificar sus expectativas y necesidades en materia de Desarrollo Sostenible.
- Se recomienda seguir fortaleciendo el contacto directo y los canales de comunicación bidireccionales con todos y cada uno de los grupos de relación, con el fin de avanzar continuamente en el diálogo en materia de sostenibilidad. A través de esto, profundizar en la gestión de las expectativas y necesidades de los grupos de relación, garantizando que éstas se encuentren plenamente integradas en los planes e iniciativas de Desarrollo Sostenible de Aigües de Barcelona. Igualmente, fomentando la participación activa de los grupos de relación.
- Relevancia:** Aigües de Barcelona definió en 2015 un enfoque de diálogo con sus grupos de relación y, a partir de éste, ha desarrollado en el último año un análisis de materialidad para la identificación de los temas materiales de Desarrollo Sostenible, en línea con las recomendaciones de GRI Standards.

Se recomienda aportar más información sobre la manera en que se ha establecido la relevancia de los temas de Desarrollo Sostenible, su priorización y su cobertura. Por otra parte, se sugiere seguir avanzando en el análisis sobre los impactos negativos y positivos generados por la compañía en materia de sostenibilidad. Además, es conveniente continuar demostrando el compromiso de la compañía en Desarrollo Sostenible, fomentando la comunicación vinculada a los temas relevantes de sostenibilidad. Para ello, aprovechar los diferentes canales disponibles y hacer uso de formatos que faciliten la adecuada transmisión de información relevante a los diferentes grupos de relación.

- Capacidad de Respuesta:** Aigües de Barcelona dispone de una Política de Desarrollo Sostenible, en la que se pone de manifiesto los valores de la compañía en materia de Desarrollo Sostenible. En este sentido, Aigües de Barcelona realizó un proceso de reflexión interna en relación a su visión, misión, valores y compromisos, a partir del cual cada año pone en marcha planes de acción para concretar su contribución al Desarrollo Sostenible en su entorno de actividad. A este respecto, en 2017 la sociedad continúa comunicando los resultados conseguidos a través de sus planes de acción.
- Se recomienda tener en cuenta la evolución de las expectativas de los grupos de relación a la hora de actualizar los planes de acción en materia de Desarrollo Sostenible, basado en el fortalecimiento de los canales de comunicación internos y externos. Asimismo, se recomienda seguir afianzando el seguimiento de los planes de acción y de la consecución los objetivos de Desarrollo Sostenible, consolidando la medición y la evaluación del desempeño en materia de sostenibilidad. Además, se sugiere comunicar con más detalle sobre la manera en que estos procesos están alineados con los compromisos asumidos y con la visión, misión y valores de la sociedad.

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.

María del Tránsito Rodríguez Alonso  
Socia  
Barcelona, 26 de junio de 2018

A member firm of Ernst & Young Global Limited





1

Presentació

2

2017 en un cop d'ull

3

Aigües De Barcelona,  
150 anys amb tu

4

Al costat de les persones

5

Cuidem l'aigua

6

Fem ciutat

7

Sobre l'informe

8

Annexos

# Annexos



# Annex 1. Progrés dels objectius Aigües 2020

## Persones

- 1 Presentació
- 2 2017 en un cop d'ull
- 3 Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu
- 4 Al costat de les persones
- 5 Cuïdem l'aigua
- 6 Fem ciutat
- 7 Sobre l'informe
- 8 Annexos

OBJECTIU 2020	ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	2017	PROGRÉS
<b>OBJECTIU 1</b> Garantir l'accés a l'aigua a totes les famílies de l'àrea metropolitana en situació de vulnerabilitat econòmica	Mesures socials per a famílies amb dificultats per pagar la factura (vegeu l'apartat «Aigua per a tothom»)	39.128 famílies amb ajuts per pagar la factura	Nombre de famílies acollides a tarifa social, el Fons de Solidaritat o mesures de flexibilitat	34.663 famílies	39.128 famílies	
	Fons de Solidaritat	19.290 famílies beneficiàries del Fons de Solidaritat des de 2012				
	Tarifa social	11.869 famílies acollides a la Tarifa Social				
	Subministraments ajornats o fraccionats	7.969 subministraments ajornats o fraccionats				
	Implantació de protocols d'actuació amb els ajuntaments davant casos de pobresa energètica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 21 convenis signats amb els ajuntaments durant el 2017 per lluitar contra la pobresa energètica</li> <li>• Implantat el protocol de comunicació amb els diferents ajuntaments</li> </ul>				
<b>OBJECTIU 2</b> Millorar un 5 % la percepció global de la satisfacció amb la feina a Aigües de Barcelona de l'any 2015 (7,4)	Enquesta de riscos psicosocials	Enquesta de riscos psicosocials 2017	Índex dels treballadors	7,4	7,3	
	Nova estratègia de comunicació interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pla de comunicació amb els treballadors.</li> <li>• Projecte ambaixadors</li> </ul>				
	Accions per a treballadors: festa dels 150 anys, voluntariat, sorteigs, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.650 participants a la festa dels treballadors dels 150 anys</li> <li>• 79 voluntaris participants en accions de voluntariat</li> </ul>				
<b>OBJECTIU 3</b> Millorar un 5 % el nivell de satisfacció pel servei ofert per Aigües de Barcelona de l'any 2015	Comunicació proactiva amb els clients a l'Oficina en Xarxa		Índex de satisfacció dels ciutadans	7,2	7,3	
	Projecte de millora de l'atenció presencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nou horari 2017 d'atenció al públic</li> <li>• Disseny del nou model d'atenció al client.</li> </ul>				
	Campanya contra l'abocament de tovallolletes: «El WC no és una paperera»	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als districtes de Barcelona que aboquen a les conques del Besòs, més de 13.000 papereres repartides als ciutadans que visitaven les parades d'Aigües de Barcelona</li> </ul>				
<b>OBJECTIU 4</b> Millorar un 10 % la satisfacció dels proveïdors en la seva relació amb Aigües de Barcelona de l'any 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de formació compartida amb els proveïdors</li> <li>• Enquesta de satisfacció i identificació d'expectatives dels proveïdors</li> </ul>	<b>Programa o jornada de formació:</b> 51 assistents Valoració de la sessió 9/10	Índex de satisfacció dels proveïdors	7,5	7,1	
		Enquestes: • 251 proveïdors contactats • 147 respostes (58,6 %) • 7,48/10 de valoració de satisfacció				



OBJECTIU 2020	ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	2017	PROGRÉS
<b>OBJECTIU 5</b> <b>Desenvolupar aliances amb administracions locals i organitzacions socials i ambientals</b>	Pla de proximitat	Com a resultat de la col·laboració públicoprivada entre Aigües de Barcelona, CETAQUA i els municipis de Sant Feliu de Llobregat i Gavà s'han investigat eines innovadores per aplicar l'economia circular en l'àmbit municipal. Oportunitats identificades: la reutilització d'aigua no potable per netejar instal·lacions industrials, una autoproducció més gran de llots industrials i biomassa, la recuperació de residus industrials com a matèria primera secundària per a granges locals, l'aprofitament de residus orgànics com a fertilitzants per a l'agricultura de proximitat	Convenis, projectes, aliances i col·laboracions vigents respecte a l'any 2013	93	68	
<b>OBJECTIU 6</b> <b>Augmentar un 10 % el volum de compra certificada RSC de l'any 2016</b>	Implantació del Codi de Conducta dels proveïdors	Definició del Codi de Conducta, el 31 de desembre de 2017, 100 % dels proveïdors informats	Percentatge de volum de compra certificada RSC	67,7 %	67,6 %	
<b>OBJECTIU 7</b> <b>Promoure la certificació OSHAS 18001 entre els nostres proveïdors</b>	Implantació del Codi de conducta dels proveïdors	Definició del Codi de Conducta, el 31 de desembre de 2017, 100 % dels proveïdors informats	Percentatge de volum a proveïdors qualificats ISO 9001	69,2 %	81,3 %	
			Percentatge de volum a proveïdors qualificats ISO 14001	64 %	79,6 %	
			Percentatge de volum a proveïdors qualificats OSHAS	42 %	80,9 %	
<b>OBJECTIU 8</b> <b>Millorar un 10 % la valoració del desenvolupament professional dels nostres treballadors de l'any 2015 (5,9)</b>	Projecte de sensibilització i capacitat de la plantilla sobre la relació amb el client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificació dels col·lectius i prioritització d'aquests (analista GQA, inspector de subministrament, operari d'operacions)</li> <li>Identificació d'expectatives dels clients</li> <li>Formació en tracte al client: genèric i en situacions conflictives</li> <li>Protocol d'actuacions i formació interna per als inspectors de subministrament</li> </ul>	Índex de desenvolupament professional	5,9	5,9	
<b>OBJECTIU 9</b> <b>Assolir un valor del 35 % de dones en càrrecs directius o de comandament (+5 dones)</b>	Conveni de col·laboració amb el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat per fomentar la participació equilibrada de dones i homes al Consell d'Administració	1 dona més al Consell d'Administració	Dones en càrrecs directius o de comandament	32 %	35,5 %	
<b>OBJECTIU 10</b> <b>Reduir un 20 % l'índex de freqüència d'accidents de l'any 2015</b>	<b>Programa de cultura preventiva</b> Millorar la integració de la funció preventiva a les activitats del negoci fent particip proactius tots els treballadors amb l'objectiu final de minimitzar els riscos i la sinistralitat laboral	<p>Projecte contra els Accidents Lleus: grup de treball format per dinamitzadors de cada centre de treball per analitzar els accidents lleus ocorreguts els darrers anys, i estudiar-ne les causes i proposar mesures per evitar-los.</p> <p>Batec: aplicació que geoposiciona el personal i envia un senyal d'alerta al seu centre de control en cas d'emergència o risc per a la salut</p>	Índex de gravetat	0,5	0,5	

OBJECTIU 2020	ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	2017	PROGRÉS
<p><b>OBJECTIU 11</b>                      Reduir un 20 % l'índex de freqüència d'accidents de l'any 2015 '(13,43) Desenvolupar aliances amb administracions locals i organitzacions socials i ambientals</p>	<p><b>Projecte Cultura Positiva</b>                      Dirigit a fomentar la participació de tots els treballadors i treballadores de cara a incrementar la declaració espontània dels esdeveniments i compartir l'experiència i les bones pràctiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 tallers de diagnosi</li> <li>• Elaboració de documentació relacionada amb comunicats de risc, incidents i bones pràctiques</li> <li>• Difusió de monogràfics de SSL, Flash Ats, REX i bones Pràctiques: 28 comunicats (3 de BPs) i errors</li> <li>• Formació Cultura Positiva: SSL CoDir, directors, comandaments intermedis i delegats de SSL</li> <li>• Participació dels delegats de SSL a l'equip de treball</li> </ul>	Índex de freqüència	8,78	10,39	
<p><b>OBJECTIU 12</b>                      Estendre les mesures de benestar personal al 70 % de la plantilla.</p>	<p><b>Programa de cultura preventiva</b>                      Millorar la integració de la funció preventiva a les activitats del negoci fent particip proactius tots els treballadors amb l'objectiu final de minimitzar els riscos i la sinistralitat laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidació de la direcció de Desenvolupament de Benestar Personal i del servei d'assistència psicològica</li> <li>• Seguiment de l'absentisme per fomentar l'acompanyament durant la baixa, detectar-ne les causes i reduir-les</li> </ul>	Persones que gaudeixen de mesures de benestar personal	57 %	53,4 %	
<p><b>OBJECTIU 13</b>                      Promoure l'emprenedoria i l'intercanvi d'experiències entre els treballadors</p>	<p><b>Marató de Transformació Digital</b>, un espai per compartir coneixement intern, aprendre noves habilitats i disciplines, compartir nous reptes digitals, aprendre a treballar en xarxa, treballar en idees disruptores i millorar l'experiència de treball a fi de ser més àgils i productius</p> <p><b>Xarxa InnovAB</b>, xarxa acceleradora de professionals que cooperen orientats a les iniciatives estratègiques de l'empresa, una xarxa voluntària d'ambaixadors de la innovació</p>		Treballadors que participen en projectes d'innovació i coneixement	17,97 %	19,5 %	



## Aigua

OBJECTIU 2020	ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	2017	PROGRÉS
<b>OBJECTIU 14</b> Mantenir-se entre les 5 ciutats europees amb menys consum domèstic	Programes d'educació i sensibilització · Agualogia · Aula de l'Aigua · El sanejament: aigua neta · Programa educatiu del Museu Agbar de les Aigües	63.423 participants en accions educatives i de sensibilització dels recursos hídrics	Cosum domèstic L/hab./dia	103,6	104,1	●
<b>OBJECTIU 15</b> Reduir el volum de fuga equivalent al consum anual d'una població de 60.000 habitants	Desplegament del sistema de telelectura  Pla 85. Reducció de l'ANR	248.000 comptadors amb capacitat de transmissió de dades i 209.608 amb servei d'avisos de telelectura  Accions vinculades a la captura d'eficiència: · Innovació continua (tecnològica i de gestió de la informació) · Seguiment transversal d'iniciatives. Tot en majúscula i sense punt final · Definició d'accions del pla de comunicació segons grup de relació (treballador, regulador, ciutadania)	Rendiment tècnic xarxa	84,4 %	85 %	●
<b>OBJECTIU 16</b> Millorar la percepció de la ciutadania respecte l'ús de l'aigua regenerada	Distribució d'aigües regenerades i freàtiques	· Desenvolupament de metodologia d'economia circular global al municipi de Gavà, integrant el trinomi aigua, energia i residus · Implantació d'un sistema de gestió del risc model Sanitation Safety Plan (SSP) a l'ERA de Gavà-Viladecans	Recursos alternatius: capacitat de retorn d'aigua prepotable	3,02 %	2,81 %	●
<b>OBJECTIU 17</b> Augmentar un 10 % l'energia verda generada respecte a la generada a l'any 2015	Promoció de l'economia circular	· Prop del 100 % de l'energia elèctrica consumida al cicle integral de l'aigua ha estat comprada amb garantia d'origen de font renovable · Generem i recuperem energia equivalent al 24,25 % del nostre consum elèctric al cicle integral de l'aigua · Prop del 10 % de l'energia elèctrica consumida equival a l'energia elèctrica generades a les nostres instal·lacions. · Instal·lació d'una marquesina fotovoltaica per a la càrrega de 5 vehicles elèctrics	KW generats energia verda/kWh consumits	13,94 %	14,04 %	●
<b>OBJECTIU 18</b> Reciclar el 50 % de les terres generades a les obres de canalització	Promoció de l'economia circular	Implantació del reaprofitament de sorres de les canalitzacions de la xarxa de distribució	Residus valoritzats vs. generats	95,15 %	93,45 %	●

1

Presentació

2

2017 en un cop d'ull

3

Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu

4

Al costat de les persones

5

Cuïdem l'aigua

6

Fem ciutat

7

Sobre l'informe

8

Annexos



# Ciutat

OBJECTIU 2020	ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	2017	PROGRÉS
<b>OBJECTIU 19</b> Promoure accions que millorin la biodiversitat de l'entorn metropolità de Barcelona	Construïm refugis i espais a les nostres instal·lacions i a l'entorn per conservar la fauna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nius per a pàrids, ratpenats, mussols i altres animals</li> <li>Refugis de fauna en arbres vells o morts prèviament acondicionats</li> <li>Jardi de plantes mediterrànies per a papallones de 3.500 m<sup>2</sup> (en col·laboració amb l'ONG World Nature)</li> <li>Bassa refugi per a amfibis a la capçalera del pantà de Vallvidrera, en especial per a la granota reineta</li> </ul>				
	Aparador d'accions de biodiversitat a Sant Joan d'Espí i Collblanc	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudi de naturalització de les oficines de Collblanc</li> <li>Projecte Biobserva d'observació d'aus a les nostres instal·lacions</li> </ul>	Projectes Biodiversitat	8	11	
	Jardineria sostenible	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control d'espècies invasores de vegetació i fauna</li> <li>Alternatives a l'ús de fitosanitaris a les zones verdes dels jardins que gestionem</li> <li>Replantació d'espècies autòctones a les nostres instal·lacions</li> </ul>				
<b>OBJECTIU 20</b> Reduir 10 % l'emissió de tn CO <sub>2</sub> respecte de l'any 2015 (corresponent a 108.699 tn CO <sub>2</sub> eq)	Control de plagues i aprofitament dels recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plaga de processonària</li> <li>Plaga de pugó dels cedres</li> <li>Plaga de mosquit tigre</li> <li>Reutilització de restes vegetals produïdes en tales com a adob</li> </ul>				
	Pla de mobilitat d'AB	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantació de la flota de vehicles elèctrics (120 vehicles) amb l'ús del 100 % d'energia verda</li> <li>Formació en conducció eficient i segura</li> <li>Distintiu de garantia de qualitat ambiental de la flota</li> <li>Decàleg conducció segura</li> <li>Enquesta de mobilitat</li> <li>Càlcul de la petjada associada als desplaçaments</li> </ul>	Reduir en un 10 % l'emissió de tn CO <sub>2</sub> respecte a l'any 2015	38 %	23,4 %	
	Projecte de reducció de dependència energètica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pilot de generació elèctrica mitjançant picoturbina (390 MW)</li> <li>Pilot de generació elèctrica mitjançant microturbina (16W)</li> <li>Instal·lació de marquesines fotovoltaïques SJD (10 kW)</li> </ul>				

1

Presentació

2

2017 en un cop d'ull

3

Aigües De Barcelona, 150 anys amb tu

4

Al costat de les persones

5

Cuidem l'aigua

6

Fem ciutat

7

Sobre l'informe

8

Annexos





OBJECTIU 2020	ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	2017	PROGRÉS
<p><b>OBJECTIU 21</b> Desenvolupar accions que contribueixen de forma significativa a la reducció de la petjada hídrica</p>	<p>Càlcul de la petjada hídrica</p>	<p>El 2017 es calcula l'empremta hídrica de la petjada d'Aigües de Barcelona Petjada hídrica de l'abastament d'aigua potable: 199.785.838 m<sup>3</sup> Pràcticament tota la PH (99,4 %) ve de la petjada directa blava (captació i compra d'aigua)</p>	<p>Reducció de la petjada hídrica</p>	<p>No hi ha dades</p>	<p>1.976.907 m<sup>3</sup></p>	
	<p>Priorització d'inversions i de renovació d'actius incloent-hi aspectes socials i ambientals</p>	<p>El 2016 va finalitzar el projecte pilot, amb la implicació dels serveis tècnics de l'Ajuntament de Barcelona i aquest any 2017 el pilot s'ha fet extensiu a la resta de municipis</p>				
<p><b>OBJECTIU 22</b> Minimitzar l'impacte de la nostra activitat a la ciutadania</p>	<p>Anàlisi d'impacte social i ambiental de les olors a les EDAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geolocalització de grups de relació i inventari de possibles afectats</li> <li>• Estudi de millora de detectors de COV a la depuradora del Besòs</li> <li>• Protocol de portes tancades</li> <li>• Anàlisi d'eines de modelització de les olors</li> <li>• Estudi de millora de desodoracions de plantes petites</li> <li>• Proposta d'estudi de control químic d'olors conjuntament amb la UPC</li> <li>• Definició de les alertes internes d'olors via <i>email</i></li> </ul>	<p>Accions per reduir l'impacte de l'activitat</p>	<p>En procés de càlcul</p>	<p>47</p>	
<p><b>OBJECTIU 23</b> Millorar la capacitat de resposta enfront d'un episodi de sequera</p>	<p>Pla de resposta i criteris de diagnòstic i de disseny</p>	<p>Presentació del pla i diagnosi</p>	<p>Volum d'aigua introduïda al sistema respecte a l'any 2008 *(205,09 l)</p>	<p>184,51 l</p>	<p>187,13</p>	
<p><b>OBJECTIU 24</b> Reduir el risc avaluat al pla director del 2014 en un 10 %</p>	<p>Implantació de l'ISO 22301 de continuïtat de l'activitat</p>	<p>Acreditació de l'ISO 22301 de continuïtat de l'activitat a la xarxa de transport</p>	<p>Disminució del risc a la xarxa d'abastament</p>	<p>4 %</p>	<p>12 %</p>	

## Annex 2. Publicacions d'Aigües de Barcelona 2017

### Publicacions de 2017, Water Quality Aigües de Barcelona

• Camprovin, P.; Hernández, M.; Fernández, S.; Martín-Alonso, J.; Galofré, B.; Mesa, J. «Evaluation of clogging during sand-filtered surface water injection for Aquifer Storage and Recovery (ASR): Pilot experiment in the Llobregat delta (Barcelona, Spain)». *Water*, 9 (2017): 263.

• Carrera, G.; Vegué, L.; Boleda, M. R.; Ventura, F. «Simultaneous determination of the potential carcinogen 1,4-dioxane and malodorous alkyl-1,3-dioxanes and alkyl-1,3-dioxolanes in environmental waters by solid-phase extraction (SPE) and gas chromatography tandem mass spectrometry (GC-MS/MS)». *Journal of Chromatography A*, 1487 (2017): 1-13.

• Devesa, R. El sabor del agua: un cambio bottom-up se acerca. Crónica del Undécimo Congreso de Gustos y Olores de la IWA. *Tecnoagua*, 25 (2017): 83-89.

• Dietrich A. M.; Devesa, R. «Characterization and Removal of Minerals That Cause Taste». A: Lin, T. F.; Watson, S.; Suffet, M. (ed). *Taste and Odour in Source and Drinking Water: Causes, Controls, and Consequences*. International Water Association (IWA) Publishing, 2017.

• Dietrich, A.; Devesa, R. «Guidance for Optimising Drinking Water Taste by Adjusting Mineralization as Measured by Total Dissolved Solids (TDS)». *Desalination*, 439 (2018).

• Gibert, O.; Vera, M.; Cruz, S.; Boleda, M. R.; Paraira, M.; Martín-Alonso, J.; Casas, S.; Bernat, X. «Characterisation of organic foulants on full-scale UF membranes during filtration, backwash and chemical cleaning episodes». *Desalination and Water Treatment*, 89 (2017): 17-28.

• López, L.; Pérez-Rodríguez, I.; Estrany, F.; Devesa, R. «Effects of sulfate and nitrate on the taste of water: a study with a trained panel». *J. Water Supply Research and Technology-AQUA*, 66.8 (2017): 598-605.

• López, P.; Núñez, M.; García Mendi, C.; Estrany, F.; Devesa, R. «Evaluación de alternativas fotométricas para el análisis de dióxido de cloro en aguas: amaranto y rojo de clorofenol». *Afinidad*, 577 (2017): 3-8.

• Martín-Díaz, J.; García-Aljaro, C.; Pascual-Benito, M.; Galofré, B.; Blanch, A. R.; Lucena, F. «Microcosms for evaluating microbial indicator persistence and mobilization in fluvial sediments during rainfall events». *Water Research*, 123 (2017): 623-631.

• Mulas, D.; Camacho, A.; Serrano, I.; Montes, S.; Devesa, R.; Duch, M. A. «Natural and artificial radionuclides in sludge, sand, granular activated carbon and reverse osmosis brine from a metropolitan drinking water treatment plant». *J. Environmental Radioactivity*, 177 (2017): 233-240.

• Paraira, M.; Martín, J.; González, S.; Puigdomènech, C. «Diseño y operación de una Plataforma para la Validación de Sensores On-line de Control de Calidad de las Aguas». XXXIV Jornadas Técnicas de AEAS. Maig de 2017, Tarragona.

• Platikanov, F.; Hernández, A.; González, S.; Cortina, J. L.; Tauler, R.; Devesa, R. «Predicting consumer preferences for mineral composition of bottled and tap water». *Talanta*, 162 (2017): 1-9.

• Rubirola, A.; Boleda, M. R.; Galceran, M. T. «Multiresidue analysis of 24 Water Framework Directive priority substances by on-line SPE-LC-MS/MS in environmental waters». *Journal of Chromatography A*, 1493 (2017): 64-75.

• Rubirola, A.; Santos, F. J.; Boleda, M. R.; Galceran, M. T. «Fast routine method for the analysis of short-chain chlorinated paraffins in surface water and wastewater by gas chromatography with electron capture detection». *CLEAN-Soil, Air, Water*, 46 (2017).

• Sala-Comorera, L.; Blanch, A. R.; Vilaró, C.; Galofré, B.; García-Aljaro, C. «Heterotrophic monitoring at a drinking water treatment plant by matrix-assisted laser desorption/ionization-time of flight (MALDI-TOF) mass spectrometry after different drinking water treatments». *Journal of Water and Health*, 15.6 (2017): 885-897.

• Setty, K.; Kayser, G. L.; Bowling, M.; Enault, J.; Loret, J. F.; Puigdomenec, C.; Martín, J.; Pla, A.; Bartram, J. «Water quality, performance, and health outcomes vary among utilities implementing Water Safety Plans in France and Spain». *Int. J. Hyg. Environ. Health*, 220 (2017): 513-530.

• Sutherland, J.; Devesa, R.; Dietrich, A.; Ventura, F. «Taste and Odor and Other Aesthetics». A: *Water Quality in Distribution Systems. American Water Works Association (AWWA)*, 2017.

• Vera, M.; Cruz, S.; Boleda, M. R.; Cortina, J. L.; Gibert, O.; Mesa, J.; Martín-Alonso, J.; Casas, S. «Fluorescence spectroscopy and parallel factor analysis as a dissolved organic monitoring tool to assess treatment performance in drinking water treatment trains incorporating membrane technologies». *Science of Total Environment*, 584-585 (2017): 1212-1220.

• Vera, M.; Martín-Alonso, J.; Mesa, J.; González, S.; Lefèvre, B.; Gibert, O.; Cortina, J. L. «Assessment of Ultrafiltration Cleaning Protocols in Drinking Water Treatment Processes». *J. Chem. Eng. Process Technol.*, 8:3 (2017): 345.

• West, M.; Gänzer, M.; Vázquez, LL; Paraira, M. «Nuevo sistema para la predicción on-line del Potencial de Formación de Trihalometanos». XXXIV Jornadas Técnicas de AEAS. Maig de 2017, Tarragona.

### Conferències científiques de 2017, Water Quality Aigües de Barcelona

• Díaz, A. «Análisis elemental medioambiental en los laboratorios de Aguas de Barcelona». Jornadas Agilent Technologies de Medio Ambiente y Alimentación. Març de 2017, Barcelona.

• Díaz, A.; Camacho, A.; Serrano, I.; Devesa, R. «ICP-MS, a useful technique for the determination of uranium and estimation of gross alpha activity in natural and drinking water». European Winter Conference on Plasma Spectrochemistry. Febrer de 2017, Sankt Anton am Arlberg (Àustria).

• López, P.; Estrany, F.; Devesa, R. «Moderate levels of sulphate improve the taste of water. Nitrate is not relevant». 11th IWA Symposium on Tastes, Odors and Algal Toxins in Water: Occurrence and Control. Febrer de 2017, Sydney (Austràlia).

• Paraira, M.; Martín, J.; González, S.; Puigdomènech, C. «Diseño y operación de una Plataforma para la Validación de Sensores On-line de Control de Calidad de las Aguas». XXXIV Jornadas Técnicas de AEAS. Maig de 2017, Tarragona.

• Pérez-Rodríguez, I.; García, V.; Paraira, M.; Devesa, R. «Total dissolved solids (TDS) explains a lot about the taste of waters, but not everything». 11th IWA Symposium on Tastes, Odors and Algal Toxins in Water: Occurrence and Control. Febrer de 2017, Sydney (Austràlia).

• Platikanov, S.; Hernández, A.; González, S.; Cortina, J. L.; Tauler, R.; Devesa, R. «Predicting water taste liking from mineral composition». 11th IWA Symposium on Tastes, Odors and Algal Toxins in Water: Occurrence and Control. Febrer de 2017, Sydney (Austràlia).

• Saucedo, G.; Galofré, B.; Arnedo, M. J.; Vilaró, C.; Manero, I. «Estudio de un caso real de comparación entre rtPCR y método de cultivo de Legionella en un sistema de distribución de agua». 7.º Congreso Nacional de Legionella y Calidad Ambiental (Centre de Recerca en Seguretat i Control Alimentari, CRESCA-UPC). Febrer de 2017, Terrassa.

• West, M.; Gänzer, M.; Vázquez, LL; Paraira, M. «Nuevo sistema para la predicción on-line del Potencial de Formación de Trihalometanos». XXXIV Jornadas Técnicas de AEAS. Maig de 2017, Tarragona.





**1**

Presentació

**2**

2017 en un cop d'ull

**3**

Aigües De Barcelona,  
150 anys amb tu

**4**

Al costat de les persones

**5**

Cuidem l'aigua

**6**

Fem ciutat

**7**

Sobre l'informe

**8**

Annexos

---



**Aigües de  
Barcelona**

La gestió responsable

