

2015



**Aigües de
Barcelona**

L'aigua de la teva vida





Aigües al servei de la ciutat i les persones

Aigües de Barcelona es va fundar l'any 1867. A l'inici del segle xx ja era la principal empresa subministradora de la ciutat i els seus voltants, i aportava innovacions com la facturació controlada per comptadors, els sistemes automàtics de cloració i el laboratori. Durant els anys seixanta i setanta la companyia es va diversificar a Espanya i el 1992 va constituir el grup Agbar per expandir-se internacionalment en el sector de l'aigua i el medi ambient, i assumir un lideratge en R+D+I.

El 2013 es va constituir Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, una societat publicoprivada, actualment participada per l'Àrea Metropolitana de Barcelona i Critería, que gestiona el cicle integral de l'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona, que inclou tant la gestió de l'abastament d'aigua potable com el sanejament d'aigües residuals. Avui oferim el servei d'aigua potable a 23 municipis i el de sanejament d'aigües residuals a tots els municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona, el d'aigua no potable a 10, i el de clavegueram a uns altres 10.

Compromesos amb les persones, cuidem l'aigua i fem ciutat.

Un dia a Aigües de Barcelona*



101,1 l
de consum
domèstic
per persona



527
controls
de qualitat

0,51 hm³
d'aigua
subministrada
a la xarxa



0,70 hm³
d'aigua
depurada



46.051 kWh
producció
d'energia per
biogàs

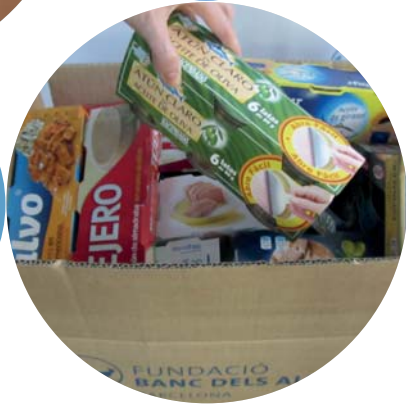


4.887 tones
de producció
de fangs

2.791
peticions
ateses
a clients



14.010 €
per a accions
socials
i solidàries



* Mitjana diària en relació amb les dades absolutes anuals.

Persones

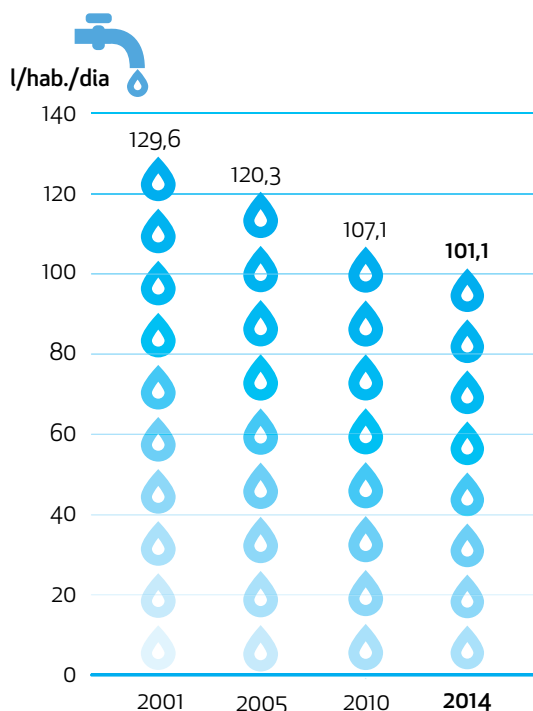
Les persones són la nostra prioritat. Els ciutadans dels pobles i de les ciutats de l'entorn metropolità de Barcelona i també les persones que treballen amb nosaltres, el principal actiu d'aquesta empresa.

2.853.570
persones
servides
d'aigua potable

3.239.337
persones amb
sanejament
d'aigües residuals

Gestionem un dels consums domèstics més baixos del món

Consum domèstic d'aigua



Tenim prop d'un milió i mig de clients



1.209.027
clients domèstics



144.185
clients comercials



45.027
clients comunitaris



10.023
clients d'ajuntaments



8.543
clients industrials



26
venda a clients
distribuïdors d'aigua



Atenció presencial
a les oficines
147.282



Centre d'atenció
telefònica
792.777



Oficina
en xarxa
43.977



Correu
electrònic
20.832



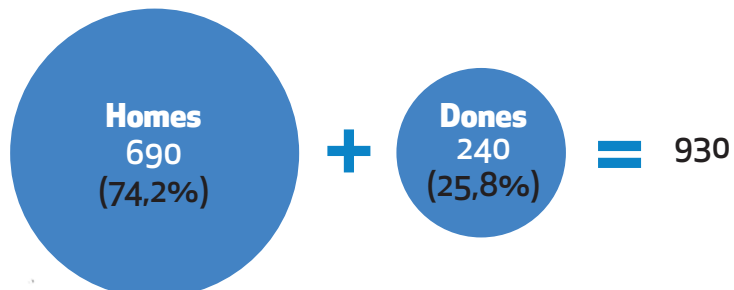
Altres
canals
14.014

1.018.882 gestions dels clients

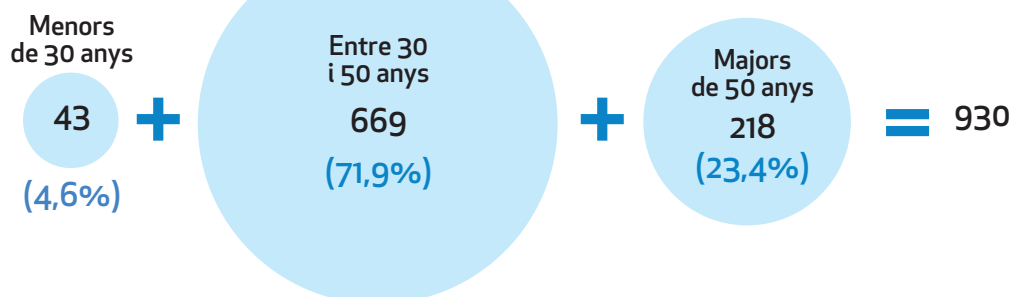
Un equip humà consolidat

El nostre afany és promoure la diversitat, que s'assoleixi cada vegada més la igualtat entre homes i dones i que s'avanci en el desenvolupament professional i el personal.

Gènere



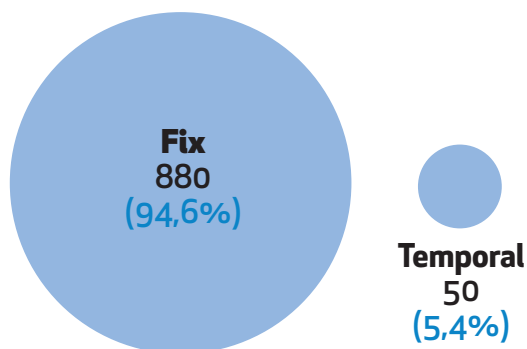
Edat



Categoria professional

Direcció i titulació superior	107
Titulació de grau mitjà	42
Càrrecs intermedis	278
Oficials administratius	132
Oficials no administratius	40
Personal auxiliar, obrer i subaltern	331

Modalitat de contracte



Creació d'ocupació neta **80** altes | **4%** taxa de creació d'ocupació

Aigua

L'aigua és la nostra raó de ser, per això en tots els processos, des de l'extracció fins al sanejament, passant per l'emmagatzematge i la distribució, apliquem tractaments i tecnologies que en garanteixen la màxima qualitat.

Els 612 hm³ de capacitat dels embassaments garanteixen 1 any de subministrament



ETAP
(estació de tractament d'aigua potable)



Embassament



ITAM
(instal·lació de tractament d'aigua marina o dessalinitzadora)

El Laboratori assegura el control òptim de l'aigua

L'acreditació internacional ISO 17025 garanteix que totes les anàlisis de control sanitari del cicle d'abastament es fan amb el màxim rigor. L'empresa també disposa d'un Sistema de Gestió de la Innovació de l'Aigua (ISO 22000 de qualitat alimentària), que s'anticipa a l'exigència legislativa europea. El Laboratori ha instal·lat nous analitzadors en continu i més armaris de mostres de la xarxa de transport i distribució.

Pel que fa al sanejament, l'acreditació ISO 17025 assegura la fiabilitat de les anàlisis a les estacions depuradores d'aigües residuals (EDAR). Aquests controls afavoreixen la qualitat del medi ambient de la costa metropolitana, tant a les platges com al delta del Llobregat.



Control de qualitat

192.325 controls d'aigua de consum distribuïda i d'aigua depurada, complementats amb mesures en continu d'una xarxa de 218 analitzadors *online*. 82.500 a la conca del Llobregat.



43 punts de cloració de l'aigua



Aigua potable subministrada

187,41 hm³

ETAP
Sant Joan Despí
83,12 hm³

ETAP Besòs
0,10 hm³

Reste de pous
6,88 hm³

Fonts de subministrament
externes
97,31 hm³

Aigua depurada

255,49 hm³

EDAR Besòs
118,10 hm³

EDAR Baix Llobregat
88,50 hm³

EDAR Montcada i Reixac
17,60 hm³

EDAR Sant Feliu de Llobregat
17,50 hm³

EDAR Gavà-Viladecans
13,20 hm³

EDAR Begues
0,32 hm³

EDAR Vallvidrera
0,27 hm³

Aigua regenerada

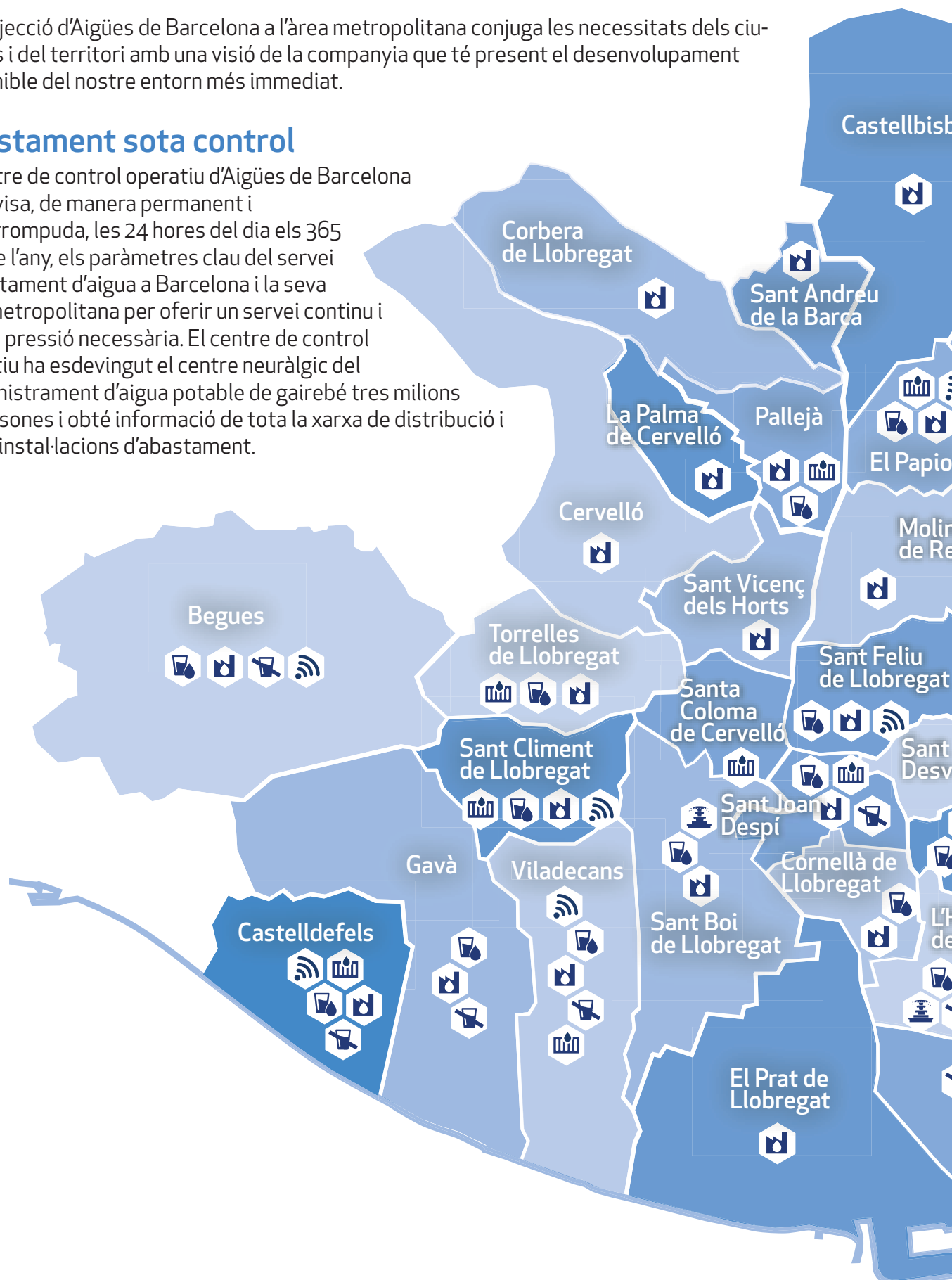
2,98 hm³

Ciutat

La projecció d'Aigües de Barcelona a l'àrea metropolitana conjuga les necessitats dels ciutadans i del territori amb una visió de la companyia que té present el desenvolupament sostenible del nostre entorn més immediat.

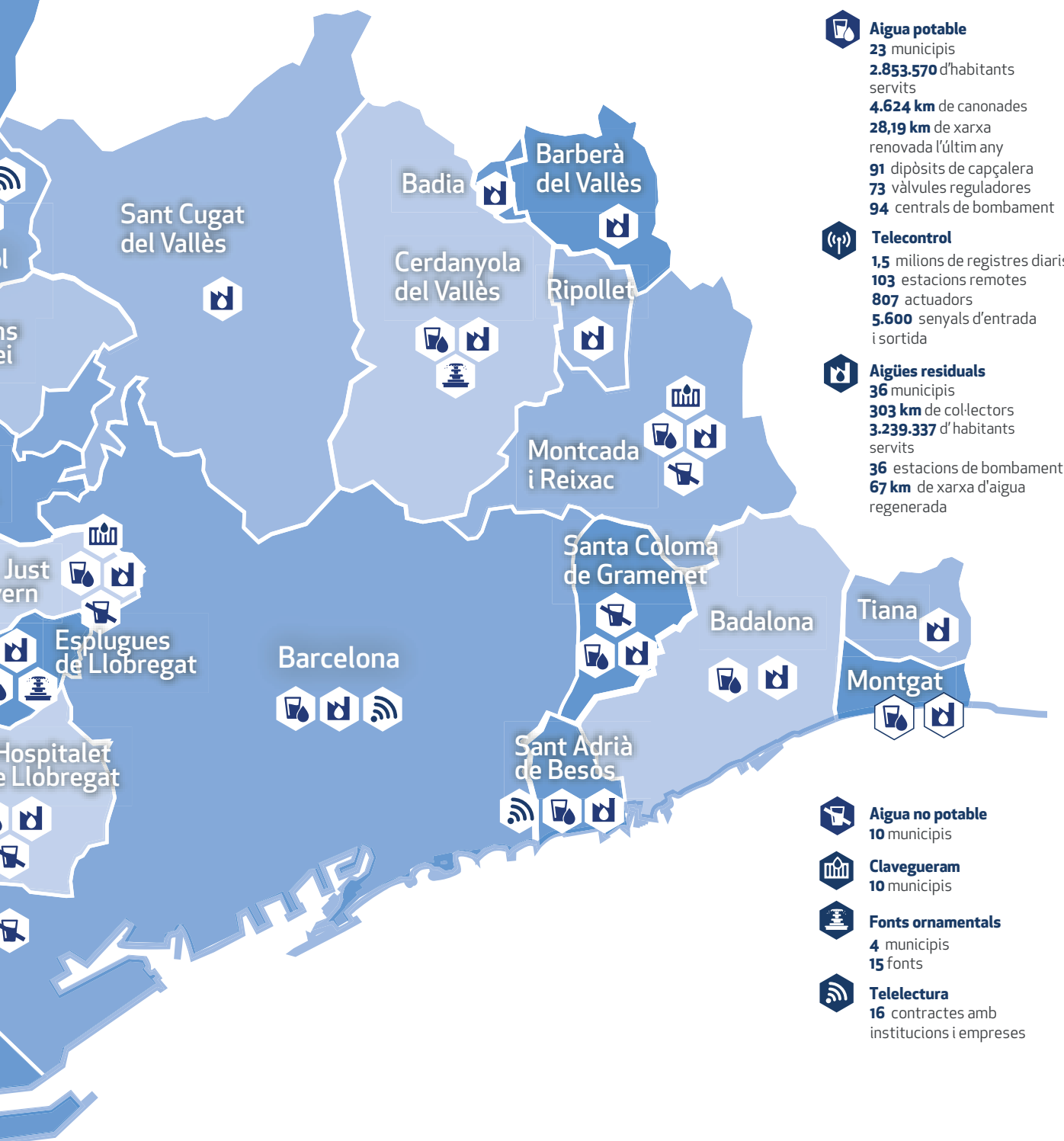
Abastament sota control

El centre de control operatiu d'Aigües de Barcelona supervisa, de manera permanent i ininterrompuda, les 24 hores del dia els 365 dies de l'any, els paràmetres clau del servei d'abastament d'aigua a Barcelona i la seva àrea metropolitana per oferir un servei continu i amb la pressió necessària. El centre de control operatiu ha esdevingut el centre neuràlgic del subministrament d'aigua potable de gairebé tres milions de persones i obté informació de tota la xarxa de distribució i de les instal·lacions d'abastament.



Sanejament i depuració

Aigües de Barcelona disposa d'instal·lacions capdavanteres de sanejament i depuració a l'àrea metropolitana de Barcelona. La xarxa de col·lectors recull i transporta les aigües residuals des del clavegueram municipal fins a les estacions depuradores i també permet evacuar l'aigua pluvial i reduir el risc d'inundacions. Totes les estacions depuradores es basen en processos de depuració biològics amb tecnologies d'última generació (reactors de membrana MBR o amb fangs actius adherits a suports mòbils IFAS), essencials en la recuperació de la qualitat de les aigües dels rius Besòs i Llobregat, els aqüífers, les zones humides i les platges. A més, les plantes de regeneració d'aigües per a la reutilització contribueixen a fer front a l'escassetat de recursos hídrics i ajuden a satisfer importants demandes d'aigua per a usos diferents del consum humà.



Una companyia compromesa amb el desenvolupament sostenible

A Aigües de Barcelona estem desplegant un model de desenvolupament sostenible que compartim amb els nostres grups de relació, especialment els clients, empleats, accionistes, proveïdors i ens reguladors. Per a nosaltres, el desenvolupament sostenible és una estratègia de present per guanyar el futur.

Des del desenvolupament sostenible fem la nostra contribució al progrés econòmic, la preservació mediambiental i el benestar social.





**Desenvolupament
del talent**



**Dret a l'aigua
i orientació
al client**



**Compromís
amb el medi ambient
i el futur**



**Implicació amb
el territori**



**Innovació
sostenible**



**Bon govern,
transparència i vincles
amb els grups de relació**

Desenvolupament del talent

Formació i desenvolupament professional

L'aposta pels professionals de la companyia es fa palesa amb el foment de la formació presencial i *online* i la millora de les seves competències professionals. Alhora es demana una coresponsabilització amb la seva actualització de coneixements.

Hores de formació



Dones 6.436



Homes 20.798 **Total 27.234**

Hores de formació per categoria

	Presencial 19.212	E-learning 8.022
Direcció i titulació superior	1.386	939
Titulació de grau mitjà	823	684
Càrrecs intermedis	5.387	3.692
Oficials administratius	1.505	787
Oficials no administratius	6.674	990
Personal auxiliar, obrer i subaltern	3.435	930

Mitjana d'hores de formació per persona formada



Total **35,2** hores/any



Talent i promoció

A partir de la detecció del talent dels professionals i d'acord amb el seu potencial, se segueixen processos per a la seva valoració, tot potenciant la promoció dins de la companyia.

Persones incloses en programes de valoració del talent

DEO (direcció estratègica per objectius)	153
SGA (sistema de gestió de l'acompliment o d'identificació de potencialitats)	354
Avaluació 180º	335
Avaluació 360º	19

Promoció interna

61	persones
11	persones en col·laboracions educatives (becaris)



Seguretat i salut laboral

Mantenim un ferm compromís amb la seguretat i el benestar dels professionals de la companyia, amb objectius clars de reducció de la sinistralitat i minimització dels riscos gràcies a la formació, la prevenció i la comunicació.

8,51

Índex de freqüència d'accidents

(nombre d'accidents de treball amb baixa laboral per un milió entre el nombre total d'hores treballades)

0,24

Índex de gravetat d'accidents

(nombre de jornades amb baixa laboral per cent entre el nombre total d'hores treballades)

0

accidents
mortals



Foment de drets

Pla d'igualtat

La Comissió d'Igualtat d'Aigües de Barcelona ha elaborat el Protocol d'Actuació en Matèria d'Assejament i actualment està revisant el Pla d'Igualtat de la companyia.

20 persones amb diversitat funcional

71 persones han demanat canvi o reducció de jornada per cura de familiars o fills, el 7,6% de la plantilla

508 persones poden gaudir de flexibilitat de jornada, el 54,6% de la plantilla

Conscienciació social

Els professionals de la companyia han participat en el projecte en favor d'un hàbitat saludable per als infants aportant donacions individuals que s'afegeixen a les que fa la companyia. D'altra banda, també s'han recollit ajudes econòmiques per als afectats pel tifó de les Filipines per tal de facilitar als infants i les seves famílies medicaments, aigua i aliments bàsics. A aquesta aportació s'hi ha afegit la que els professionals han fet a través del projecte Teaming Agbar Solidari.



Aigües de Barcelona i els seus professionals s'han afegit a la campanya de **Creu Roja** Joventut perquè els nens de famílies amb problemes socials tinguin tots la seva joguina per Nadal. Es van instal·lar punts de recollida a totes les instal·lacions d'Aigües de Barcelona i els professionals hi van contribuir amb joguines noves.

La implicació dels treballadors d'Aigües de Barcelona ha permès constituir dos equips de 25 persones a la **Barcelona Magic Line**. Amb la seva aportació econòmica i la de l'empresa a aquesta caminada solidària pels turons de Barcelona, es van recollir fons per a projectes de l'Obra Social Sant Joan de Déu destinats a les persones més vulnerables (gent sense llar i dependent, infants hospitalitzats, discapacitats intel·lectuals, etc.).

D'altra banda, unes 850 persones, entre elles professionals de la companyia, han respost a la Marató de **Donants de Sang 2.0** convocada el gener de 2015 pel **Banc de Sang i Teixits** a la Torre Agbar.

Dret a l'aigua i orientació al client

A més del dret universal de l'accés a l'aigua potable, assegurem que la població a qui subministrem, uns 3 milions de persones, disposi d'aigua de manera ininterrompuda i amb els màxims requisits de qualitat les 24 hores de tots els dies de l'any.



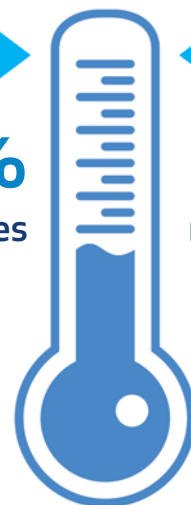
Assegurem la continuïtat del servei

99,84%

d'usuaris sense afectació del servei

99,95%
físicoquímiques

99,78%
microbiològiques



Determinacions conformes
(normativa de qualitat de l'aigua)

Fons de solidaritat

Contribuïm, directament i en col·laboració amb institucions i organitzacions socials, a pal·liar les desigualtats i el risc d'exclusió d'aquelles persones per a les quals l'aigua és un dret al qual els costa tenir accés.

Fons de solidaritat

Bonificació del subministrament d'aigua a persones en risc d'exclusió social en col·laboració i sota els criteris dels Serveis Socials dels ajuntaments i entitats socials (Càritas, Creu Roja).

30.000
persones
beneficiades
el 2014

1,9
milions



Emergència per a l'alimentació infantil

L'aportació de 100.000 € a Creu Roja ajuda que les raons econòmiques no impedeixin una alimentació sana dels nens d'infantil i primària.

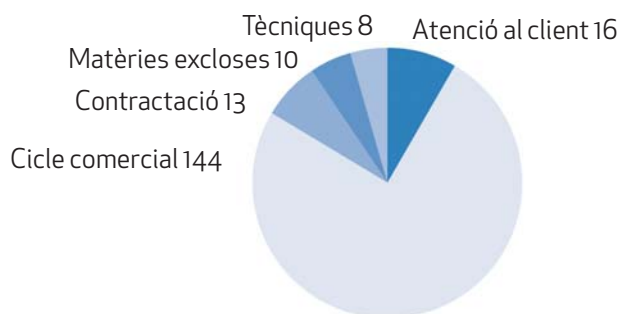
Contra la pobresa energètica

L'adhesió al programa de l'Àrea Metropolitana de Barcelona contribueix a evitar els talls de llum, gas i aigua per falta de recursos econòmics.

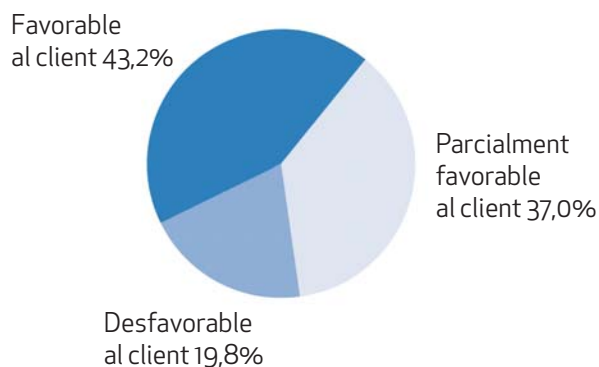
Customer Counsel

El Customer Counsel promou la mediació imparcial entre el client i l'empresa per trobar solucions a les reclamacions des del diàleg i la independència.

Tipus de reclamació (191)



Resposta



Implantació de la factura sense paper

92.663

clients s'han donat d'alta

DONA'T D'ALTA A LA FACTURA SENSE PAPER

Dóna't d'alta a la Factura sense Paper i gaudeix de tots els seus avantatges:

- ✓ Més còmoda
- ✓ Més ecològica
- ✓ Més ràpida
- ✓ Més segura

Documentació informativa per als clients

Periòdicament, els clients reben amb la factura, ja sigui impresa o sense paper, informació sobre temes del seu interès com l'ampliació de compromisos de l'empresa, facilitats en els tràmits o millores del servei.



Compromís amb el medi ambient i el futur

Edificis i instal·lacions sostenibles

La protecció dels recursos hídrics, la minimització de l'impacte ambiental, la potenciació d'energies netes, la reducció de la petjada de carboni i el foment de l'economia circular estan situats al capdamunt de l'estratègia d'Aigües de Barcelona.



Consum d'energia

2013 3.812.893 kWh
2014 3.480.170 kWh

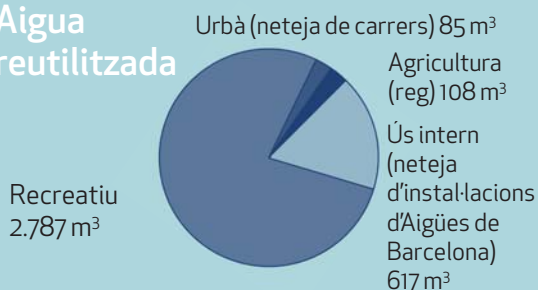
La reducció de 332.723 kWh de consum respecte de l'any anterior ha comportat un estalvi de 71.757,99 €

Producció d'energia

228.562 kWh	fotovoltaica
24.450.672 kWh	gas natural
16.808.561 kWh	biogàs

Depuració d'aigües residuals

Aigua reutilitzada



Depuració i potabilització (kg)

Reactius consumits

	Abastament	Sanejament
de la línia d'aigua	12.083.490	3.423.043
de la línia de fangs	603.405	2.145.833

Distribució

83,19%

Eficiència de la xarxa i parcs de comptadors

1.954 km

de xarxa inspeccionada

28,19 km

de xarxa renovada

Gestió de residus

4.508,04 tones de residus gestionats a les estacions de tractament d'aigua potable (ETAP)

Sorres de dessorador - Abocador	456.040 kg
Fang deshidratat - Altres	45.560 kg
Fang assecat - Abocador	29.920 kg
Fang assecat - Valorització	3.910.798 kg
Deixalles - Abocador	65.719 kg

1.311.699,74 tones de residus gestionats a les estacions depuradores d'aigües residuals (EDAR)

Sorres de dessorador - abocador	4.383.150 kg
Deixalles - abocador	4.410.700 kg
Fang - abocador	962.680 kg
Fang - agrícola	47.143.090 kg
Fang - compostatge	1.788.360 kg
Fang - compostatge gris	10.970.880 kg
Fang - depuradora	4.414.740 kg
Fang - (a deshidratació externa)	1.234.816.000 kg
Fang - assecat tèrmic directe	197.640 kg
Fang - valorització tèrmica directa	2.612.500 kg

Petjada de carboni

L'empremta de carboni es verifica amb la norma ISO 14064. El compromís amb la reducció de gasos d'efecte hivernacle es fa palès amb l'adhesió al programa d'Acords Voluntaris de l'Oficina del Canvi Climàtic de la Generalitat de Catalunya.



63.593 tones anuals de CO₂ emeses a l'atmosfera

emissions de les
activitats d'abastament

42%

58%

emissions de les activitats
de sanejament

Biodiversitat i medi ambient

3.061.950 €

d'inversió en actius per a la protecció
del medi i la biodiversitat

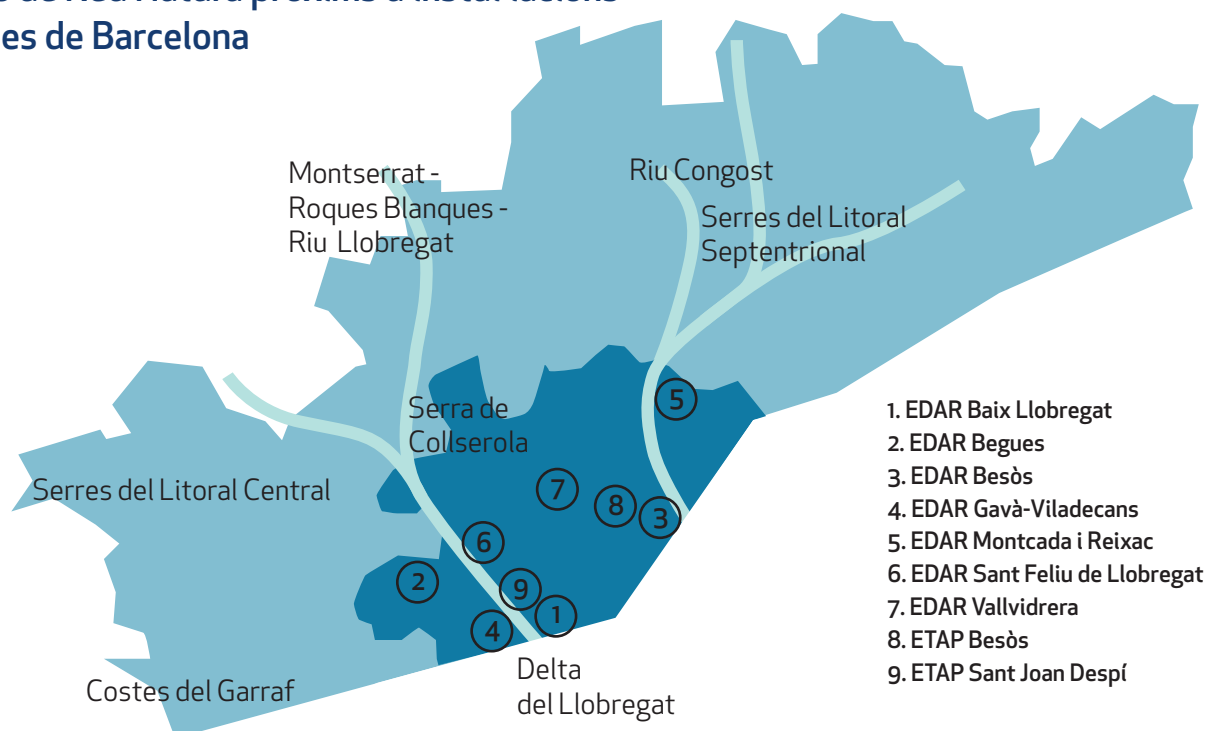
5.400 €

per a l'actualització
en la legislació ambiental

47.455 €

en auditories de sistemes de gestió ambiental

**Espais de Red Natura pròxims a instal·lacions
d'Aigües de Barcelona**



Implicació amb el territori

Participem activament en projectes culturals i socials als municipis on la nostra companyia presta serveis. Sempre amb un objectiu educatiu, de sensibilització mediambiental i de millora de la qualitat de vida, sobretot d'infants i col·lectius vulnerables.



Dia Mundial de l'Aigua

La celebració, el 22 de març, del Dia Mundial de l'Aigua, és un acte de conscienciació sobre la importància de l'aigua dolça i una defensa de la gestió sostenible d'aquest recurs.

Educació ambiental

Aqualogia porta a les escoles i a més de 7.500 alumnes activitats ludicoeducatives sobre el cicle de l'aigua i el seu bon ús.

Les **visites escolars a l'ETAP de Sant Joan Despí** són un complement curricular de les assignatures de Medi Natural que segueixen més de 6.000 alumnes.

La **Festa d'Aigües** és un espai lúdic itinerant per a nens de 3 a 12 anys amb jocs tradicionals i digitals com La família Riera i l'Aigua, pel qual han passat 56.500 nois i noies el 2014. Des que es va començar a celebrar durant les festes majors de pobles i ciutats de l'àrea metropolitana de Barcelona l'estiu de 2012, més de 190.000 persones hi han pres part.



Museu Agbar de les Aigües

Prop de 34.000 persones, de les quals 18.000 eren estudiants, van participar el 2014 de les activitats relacionades amb el patrimoni del Museu i els valors de la cultura de l'aigua.

Mitjançant ajuts a les escoles amb alumnes de famílies amb risc d'exclusió, se'ls ofereix transport i entrada gratuïta al Museu.

Per als casals de gent gran s'ofereix una activitat basada en els records i les experiències personals en relació amb l'accés a l'aigua. Durant les vacances escolars el Museu disposa d'una ludoteca educativa per ajudar a la conciliació laboral de les famílies.

La **Nit dels Museus**, celebrada el 16 de maig de 2015, va batre rècords d'assistència amb prop de 1.800 persones que van omplir els espais del Museu i van gaudir d'un concert de la violinista Sara Cubarsi i el pianista Carles Marigó.

Aquest any es va poder visitar per primera vegada el refugi anti-aeri de la Central Cornellà construït durant la Guerra Civil per protegir els treballadors.



Cercle de l'Aigua

El **Cercle de l'Aigua** és una iniciativa per fomentar el diàleg sobre temes econòmics, polítics, socials, científics i mediambientals que tenen lloc a diferents indrets de Catalunya. El 2014 hi van intervenir, amb una mitjana de 300 assistents a cada conferència, Guillem López Casasnovas, Leon Sandler, pare abat de Montserrat, Ramon Estruch, Daniel de Alfonso i Xavier Trias.



Implicació social

Les col·laboracions amb entitats socials i culturals mostren el compromís amb les persones per la millora de la seva qualitat de vida i, en especial, la dels infants i els col·lectius més vulnerables.



Innovació sostenible

La tecnologia i la innovació aporten un gran capital a la gestió dels recursos naturals, entre ells els hídrics, i són clau a l'hora d'aplicar els principis de l'economia circular i el desenvolupament sostenible. Aigües de Barcelona desenvolupa l'R+D+I a través principalment de CETaqua, el centre tecnològic que integra, gestiona i executa projectes d'investigació relacionats amb la gestió del cicle integral de l'aigua. A més, col·labora amb projectes de recerca d'altres institucions.

R+D+I



5,23 milions € en inversió



25 projectes, **21** dels quals en curs

aigua i energia · gestió de la demanda de l'aigua ·
gestió eficient de les infraestructures · impacte del canvi
global · medi ambient i salut · recursos alternatius

Projectes d'R+D+I destacats

Gestió de la demanda de l'aigua

REUSE TIC és un projecte que ha donat lloc a un nou sistema d'aplicacions de dispositius mòbils que ajudarà a reduir l'estrès sobre els recursos i permetrà el subministrament d'aigua de manera sostenible. S'evitarà, així, l'excés d'aplicació de tractaments sobre l'aigua i es disminuirà l'ús d'aigua potable.

Impacte del canvi global

CORFU és un projecte que desenvolupa metodologies i eines per millorar la gestió global de les inundacions urbanes mitjançant l'avaluació dels impactes (potencial nombre d'incidències, danys

a les infraestructures i problemes de salut) i les respostes que s'hi poden donar. El model defineix diferents escenaris segons el desenvolupament urbà, les tendències socioeconòmiques i els canvis climàtics. Un dels casos d'estudi és el barri del Raval de Barcelona.

Gestió eficient de les infraestructures

EFFINET integra una nova solució de software, tecnologies TIC innovadores de control operacional, monitorització de la xarxa i previsió de la demanda per millorar l'eficiència en l'ús d'aigua i també d'energia.

Telelectura

La implantació d'aparells de telelectura s'ha incrementat gairebé un 50% i més del 12% del consum d'aigua ja es factura mitjançant aquests aparells.



Bon govern, transparència i vincles amb els grups de relació

Bon govern

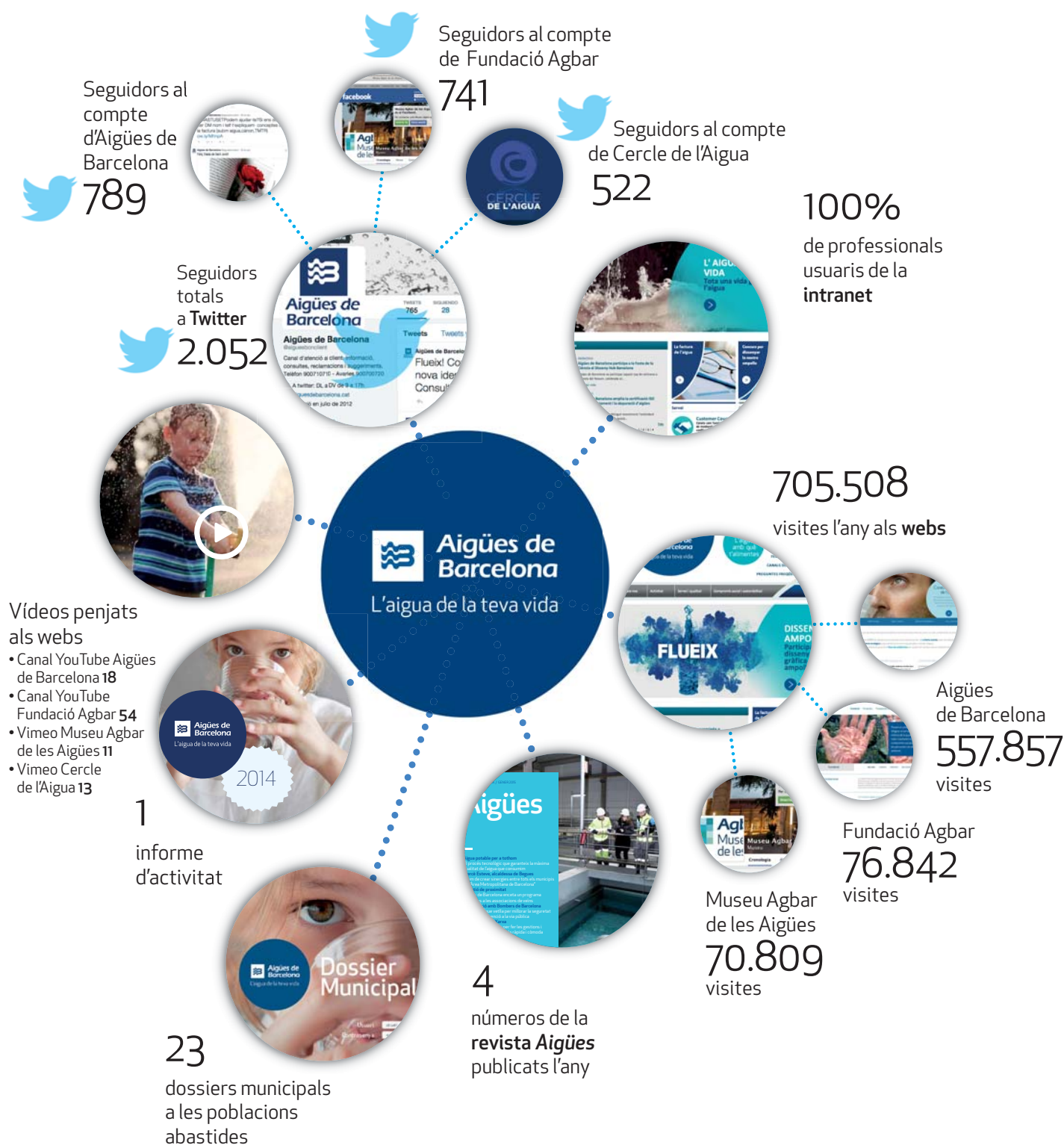
La presentació de l'estructura ètica (codi ètic, procediments i pràctiques professionals) ha arribat a tots els empleats, amb informació de l'espai que s'hi dedica a la intranet i el canal de comunicació *codigoetico@agbar.es*. També s'ha inclòs en l'itinerari formatiu dels empleats un mòdul de formació *online* sobre els valors del codi ètic i es difonen consells breus als ordinadors que reforcen aquests tipus de missatges. El 2014 s'ha incorporat la política referida al compliment ambiental i s'han revisat la de seguretat de la informació i l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació, polítiques que s'han divulgat entre els empleats, amb sessions formatives específiques per a directius.

Pel que fa a l'auditoria interna, aquesta assegura el control intern, la gestió del risc i el bon govern corporatiu, incloent-hi l'anàlisi financera.



Rendició de comptes i transparència

El compromís de la nostra empresa va més enllà de les exigències legals i fomentem el diàleg amb els principals grups de relació per tal d'atendre les necessitats de clients, institucions, proveïdors, empleats, accionistes i mitjans de comunicació.



Mitjans de comunicació

546 notícies publicades

91 anuncis en premsa



Ciutadania

La proximitat és un valor que cuidem especialment a Aigües de Barcelona. En un servei tan bàsic i imprescindible com és l'aigua mantenim sempre obert el diàleg amb les comunitats locals, ja sigui a través de les seves associacions com també a través dels representants municipals.



164

reunions durant el 2014 amb entitats associatives a qui s'ha presentat el Fons de Solidaritat

Proveïdors

Contribuïm al desenvolupament local amb la selecció de proveïdors de proximitat, amb els quals apostem per la qualitat i la innovació i els impliquem en la cultura del desenvolupament sostenible.

Desenvolupament local

84,4%
proveïdors locals



100%
subcontractes locals

Selecció i avaluació equitatius de proveïdors

100%
proveïdors
homologats

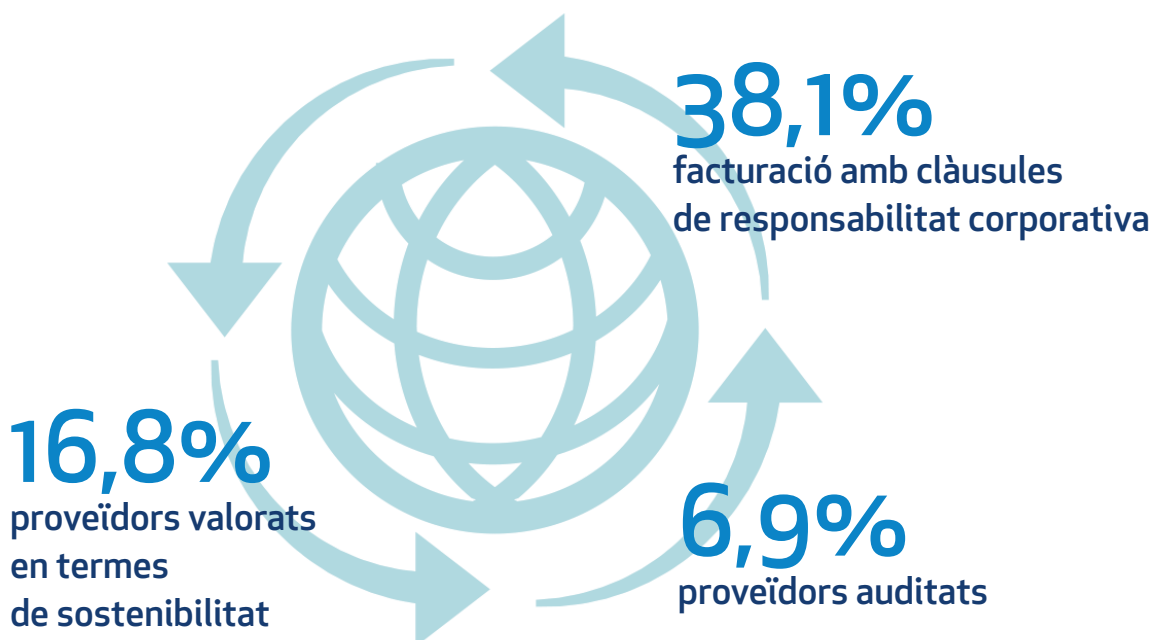


Incidències

- 2 errors d'enviaments
- 1 error de referències
- 81 errors administratius
- 19 materials defectuosos
- 3 materials incomplets
- 31 altres incidències



Foment del desenvolupament sostenible



Balanç econòmic

En milions d'euros.

Actius no corrents	568,2
Actius corrents	124,6
Total actiu	692,8

Fons propis	358,3
Passius no corrents	219,8
Passius corrents	114,7
Total passiu	692,8

ROA (anual)	5,7%
ROE (anual)	5,8%
Ràtio d'apalancament	20,7%
Deute net / EBITDA (anual)	1,8
Inversions netes	50,6



