

A close-up photograph of a woman with dark hair wearing a light-colored, textured knit beanie. She is smiling slightly and looking towards the camera. Her hands are in the foreground, blurred, as if she is holding a camera or a phone. The background is a soft-focus view of the ocean under a clear blue sky.

#Impactereal

ÍN



04 ENTREVISTA AMB EL CEO

DEX

08

AQUALIA EN UN COP D'ULL

- Presència nacional i internacional **10**
- Àrees d'activitat d'Aqualia **12**
- El nostre servei a la societat en xifres **14**
- Estructura organitzacional **16**
- El 2018 a Aqualia. Basat en fets reals **18**



22

UN REPTE GLOBAL

- Riscos i oportunitats del mercat de l'aigua **24**
- Aqualia, un negoci responsable i compromès **26**
 - Pla Director d'RSC d'Aqualia **30**
- Diàleg amb els grups d'interès **32**
 - Qüestions materials **33**
- ODS, un compromís materialitzat en fets **36**
 - Pla Director d'RSC d'Aqualia **38**



40

SOLUCIONS EFICIENTS

- 42 Gestió integral del cicle de l'aigua
- 44 Clients principals
- 45 Activitat d'Aqualia el 2018 i principals adjudicacions

50

VALORS PERSONES

- Creació de valor per als ciutadans **52**
- Creació de valor per a la comunitat **62**
- Els empleats, el nostre valor principal **75**
 - Ocupació el 2018 **76**
- Creació de valor en la cadena de subministrament **91**
 - Creació de valor econòmic **93**



96

UNA PERSPECTIVA INNOVADORA PER PROTEGIR EL MEDI AMBIENT

- Enfocament mediambiental i innovació **98**
- Aqualia contra el canvi climàtic **102**
- Reducció d'emissions per consum d'energia **104**
- Economia circular **114**
- Protecció i recuperació dels ecosistemes **123**

126

ANNEXOS

- Sobre aquest informe **126**
- GRI Standards **130**



**ÈTICA I
NEGOCI
SÓN COMPATIBLES,
HAURIEN DE SER
INSEPARABLES**



**FÉLIX
PARRA**
CEO D'AQUALIA

Més enllà de la missió, la visió i els valors tradicionals, quin és el propòsit d'Aqualia?

El propòsit d'Aqualia és intrínsec a la seva existència. La companyia neix com a resposta a una demanda social de millora de la qualitat de vida amb la gestió del cicle de l'aigua urbana. Des d'aleshores, Aqualia creix assumint aquest compromís amb les persones. Hem evolucionat molt, però la nostra essència continua essent la mateixa.

Què suposa per a Aqualia sumar-se als desafiaments que plantegen els objectius de desenvolupament sostenible per a l'any 2030?

Aqualia està preparada i a l'altura del desafiament que plantegen els ODS. Un dels grans reptes a què s'enfronta la societat actual és la falta d'accés al proveïment i al sanejament de l'aigua de milions de persones a diferents

parts del planeta. L'aigua es postula com un dels factors clau per assolir l'èxit en el camí cap al desenvolupament sostenible.

La gestió eficient dels recursos hídrics és una activitat estratègica; el nostre model de negoci contribueix a la generació de riquesa i té un impacte positiu en el conjunt de la societat.

Més enllà de l'objectiu principal — que és l'aigua—, la igualtat, el canvi climàtic o la salut són prioritats que també estan relacionades directament amb com volem fer la nostra empresa. Per això, el nostre compromís com a organització s'alineja amb el conjunt dels ODS i, en particular, amb la gestió de l'aigua.

A AQUALIA ÉS EL NOSTRE EQUIP QUI LEGITIMA LA CULTURA INNOVADORA DE L'ORGANITZACIÓ



Què fa possible que un repte global d'aquesta envergadura aconseguixi l'impacte buscat?

Fer possible l'accés a una aigua de qualitat, gestionar-la de manera sostenible i garantir el sanejament per a tothom és essencial en el món en què vivim. I hi ha prou aigua dolça al planeta per aconseguir-ho. Tanmateix, actualment el repartiment de l'aigua no és l'adequat i l'any 2050 s'espera que com a mínim un 25% de la població mundial visqui en un país afectat per l'escassetat crònica d'aigua dolça.

Aquesta escassetat de recursos hídrics, juntament amb la mala qualitat de l'aigua i el sanejament inadequat, requereix aliances públicoprivades que ens permetin d'assolir les nostres metes en termes d'accés universal i equitatiu, sanejament adequat o millora de la qualitat de l'aigua, així com una gestió dels recursos hídrics eficient, sostenible i integrada.

Parlem de negoci: com interpreta Aqualia la innovació com a element diferenciador?

La innovació forma part de la nostra cultura corporativa. Una empresa serà





innovadora si els seus empleats tenen la inquietud permanent de canviar les coses, de repensar les fórmules i solucions a què ens enfrontem; en el nostre cas, als desafiaments de la gestió eficient de l'aigua.

Perquè la innovació té a veure amb trobar solucions transformadores a reptes com el canvi climàtic o l'economia circular i, també, amb ser capaços d'estructurar projectes viables d'alt valor afegit. Un gran exemple d'això és la depuració: tant la construcció com l'operació i el manteniment d'una EDAR suposen una inversió costosa que, a través de la innovació, podem arribar a transformar en una fàbrica de biorecursos de gran valor. Així, un cas tangible

AQUALIA ESTÀ PREPARADA I A L'ALTURA DEL DESAFIAMENT QUE PLANTEGEN ELS ODS



seria el projecte de tractament de les aigües residuals mitjançant algues, que, com a subproductes del procés de depuració, generen energia (biogàs), fertilitzants i bioplàstics.

Més enllà de la quantitat destinada a la innovació, que en els dos últims anys va arribar a gairebé vuit milions d'euros, la nostra voluntat de servei i millora contínua ens empeny a cercar tarifes d'aigua més justes, a comunicar-nos amb els clients des d'una perspectiva omnicanal o a revisar periòdicament la manera de relacionar-nos amb els grups d'interès.

Quins assoliments destacaries i quins reptes identifiques com a fets que avalen Aqualia per abordar el futur amb èxit?

Treballem pensant sempre en una estratègia a llarg termini, la qual cosa garanteix el creixement estable i sòlid d'Aqualia. Aquesta ha estat sempre la nostra manera d'actuar i ara, en aquest moment d'expansió internacional, que aporta una xifra de negoci de prop de 320 milions d'euros, continua guiant els nostres passos cap a un gran repte: el de seguir creixent sense perdre de vista la nostra essència.

Des del punt de vista corporatiu, amb motiu de l'entrada a Aqualia d'un nou soci, s'ha estructurat un nou sistema de governança que reforça la posició de la companyia amb vista als reptes futurs.

També m'agradaria destacar els assoliments obtinguts en el terreny

LA COL·LABORACIÓ PÚBLICO-PRIVADA ÉS NECESSÀRIA PER A UNA GESTIÓ DELS RECURSOS HÍDRICS EFICIENT, SOSTENIBLE I INTEGRADORA



mediambiental. Aqualia ha estat el primer operador d'aigua a calcular la petjada de carboni per a totes les seves activitats i, avui dia, fa una aposta ferma per la inversió per al desenvolupament de noves tecnologies. Això permet una gestió més sostenible i eficient, així com la millora en l'ús dels recursos energètics i solucions davant del canvi climàtic.

Així mateix, la inversió en infraestructures, propera als 34 milions d'euros només el 2018, reflecteix el compromís de la companyia amb les comunitats de què forma part. El gran desafiament és continuar creixent com una companyia global, mantenint sempre la perspectiva local.

En dimensió interna destacaria la nostra labor de sensibilització i formació de professionals, la política integral de recursos humans o el distintiu "Igualtat a l'Empresa" concedit pel Ministeri de Sanitat, Serveis

Socials i Igualtat. També la gestió que l'empresa està fent del sistema de conciliació a través del segell efr, a través del qual cada any incorpora mesures en matèria de qualitat de l'ocupació, flexibilitat, suport a la família, desenvolupament professional, igualtat d'oportunitats i estils de direcció. Totes elles són fortaleses clares amb vista al nostre èxit futur.

A les portes de la regulació de l'ètica. S'apropa un entorn de major regulació europea; com ho afronta Aqualia?

Adoptant una posició de lideratge transformador. Des d'Aqualia promovem un entorn regulador que estableixi unes bases clares que permetin de mesurar i garantir la triple sostenibilitat —social, mediambiental i financera— necessària en els serveis del cicle integral de l'aigua.

Compromesos i orgullosos de formar part del repte comú, no m'imagino un futur en el sector de l'aigua si els reptes no es comparteixen entre el públic i el privat; entre organitzacions i empleats, empreses i ciutadans.

A Aqualia som conscients i assumim, amb responsabilitat, el paper important que exerceix la companyia en el desenvolupament sostenible de la societat i tot el nostre acompliment i propòsit s'encamina a aconseguir-lo.



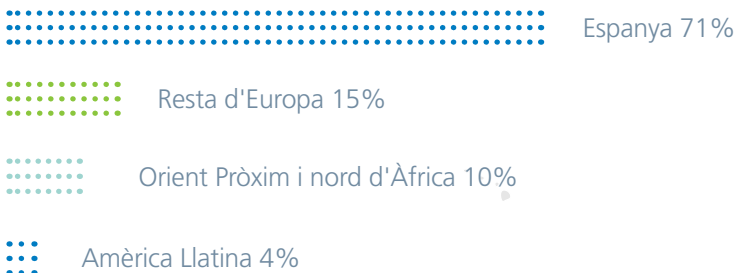
AQUALIA EN UN COP D'ULL



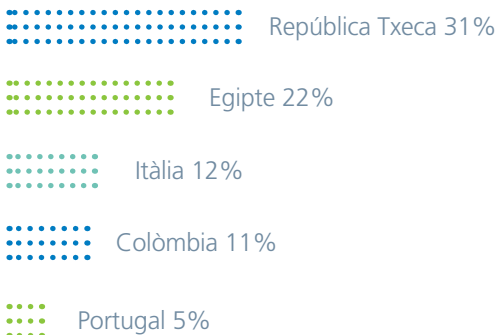
2

PRESÈNCIA NACIONAL I INTERNACIONAL

Percentatges de facturació per geografies



Presència internacional: els cinc països amb major facturació



Presència internacional

- **Europa:** Romania, Itàlia, Portugal, Espanya, República Txeca
- **Orient Pròxim:** Aràbia Saudita, Oman, Qatar, Emirats Àrabs Units
- **Nord d'Àfrica:** Algèria, Tunísia i Egipte
- **Amèrica Llatina:** Mèxic, Panamà, Colòmbia, Xile, Equador

Aqualia és la quarta empresa privada d'aigua a Europa per població servida i es troba entre les deu primeres del món.*

El seu objecte social és l'obtenció de l'aigua, la seva adaptació al consum humà segons estrictes controls de qualitat i la distribució i el tractament posterior per tornar-la a la natura en quantitat i qualitats adequades, fent un ús eficient i sostenible dels recursos i materials emprats en el procés.

* Global Water Intelligence (GWI 2017)

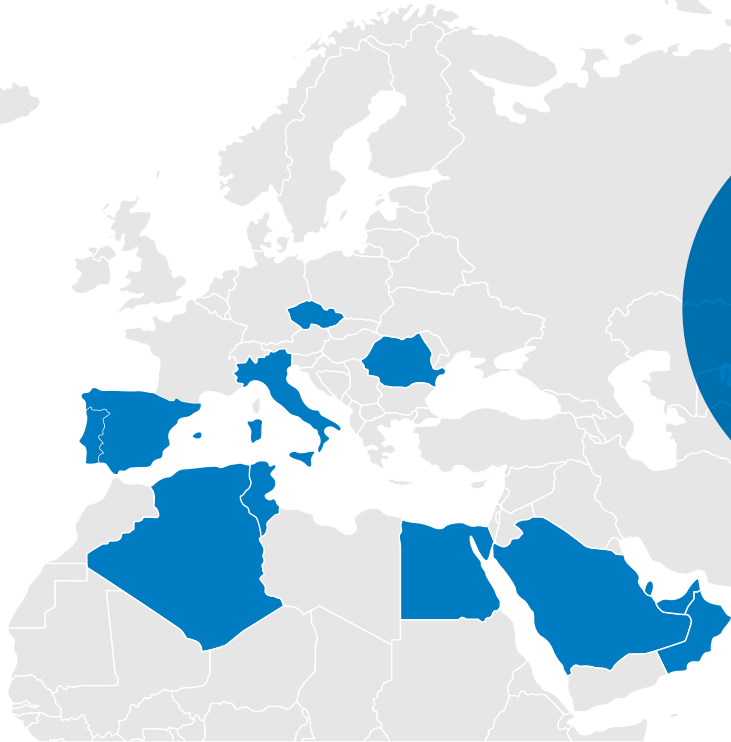


247,1
milions d'euros
EBITDA 2018

Aqualia ofereix un servei integral capaç d'aportar solucions que satisfacin les necessitats de les entitats i els organismes públics i privats, en totes les fases del cicle de l'aigua i independentment que el seu ús sigui humà, agrícola o industrial.

L'esforç constant de la companyia per l'optimització dels recursos i la millora en els processos de producció converteix Aqualia en una entitat innovadora i avantguardista, a més de disposada al diàleg com a entitat transparent, social i orientada al ciutadà.

17
països on
Aqualia està
present



Distribució geogràfica de l'activitat d'Aqualia

Xifra de negoci total** (M€)
1.106,11

Var.
+7%
17/18

Xifra de negoci internacional** (M€)
317,48

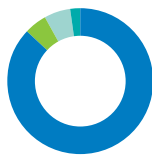
Var.
+18%
17/18

% xifra de negoci internacional
29%

Var.
+4%
17/18

** Consolidat auditat dels comptes FCC Aqualia 2018

- Municipal water cycle service 87%
- EPC contracts 5%
- O&M contracts 6%
- BOT contracts 2%



- Espanya 79%
- Europa 17%
- Orient Mitjà i d'altres 4%
- Amèrica Llatina 0%



FCC Aqualia, SA (Aqualia) és una societat anònima participada en un 51% per FCC i, a partir del 2018, pel fons australià IFM Investors, que va adquirir un 49% d'Aqualia per 1.024 milions d'euros i que té entre els seus actius dues companyies més de gestió de l'aigua, com són Wyuna Water (Austràlia) i Anglian Water (Regne Unit).

En un context internacional marcat per la desigualtat entre països, la incorporació d'IFM a l'accionariat d'Aqualia suposa, juntament amb

el compromís de permanència de l'equip directiu, l'enfortiment de la companyia als països on ja està present i el desenvolupament de nous mercats gràcies a les sinergies i participacions activades fruit de la incorporació del nou soci.

Conscients i compromesos amb el dret fonamental a l'accés a l'aigua potable i segura, a Aqualia apostem per la col·laboració públicoprivada per contribuir a millorar el benestar de les persones.

ÀREES D'ACTIVITAT D'AQUALIA

1

Gestió del cicle integral de l'aigua en serveis públics



- Captació, tractament, potabilització, distribució, sanejament i depuració.



- Anàlisi de la qualitat de l'aigua, laboratoris acreditats i gestió global dels clients.



- Desenvolupament de plans directors d'infraestructures. Finançament, gestió i explotació.

Altres mercats

- Manteniment i conservació de preses i embassaments.
- Construcció, finançament i gestió d'instal·lacions aquatíquesportives.
- Gestió de l'aigua per a l'agricultura.

2

Serveis d'operació, manteniment i explotació d'infraestructures



- Revisió i anàlisi.
- Control i gestió (dipòsits i xarxes): avaluació sistemàtica de xarxes de proveïment per a la millora contínua del rendiment mitjançant la utilització de les últimes tecnologies del mercat.
- Anàlisi de la qualitat de l'aigua.

3 Disseny, construcció i finançament d'infraestructures hidràuliques



- POTABILITZADORES: disseny i construcció d'estacions de tractament d'aigües potables.



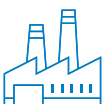
- DESSALINITZACIÓ: disseny i construcció d'instal·lacions de dessalinització d'aigua marina i salabrosa, incloses les estacions de bombament i canalitzacions.



- DEPURACIÓ: disseny i construcció de depuradores d'aigües residuals municipals. Estacions de bombament i canalitzadores.



- REUTILITZACIÓ: disseny i construcció d'instal·lacions de tractament terciari per a la reutilització d'aigua residual.



- INDÚSTRIA: desenvolupament de solucions d'aigua per a la indústria.

4

Aportació de recursos financers en la construcció de les obres públiques necessàries per a la renovació d'infraestructures i la millora del servei públic.



5

Serveis de consultoria en la gestió de l'aigua i altres serveis per a indústries especialitzades com el petroli i el gas, l'alimentació i els productes farmacèutics.



EL NOSTRE SERVEI A LA SOCIETAT EN XIFRES

XIFRES DE NEGOCI

Xifra de negoci (M€)
1.106,11

Quota de mercat a Espanya (%)



EBITDA (M€)
247,13

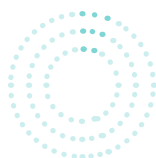


Cartera de negoci (M€)
14.623,78



INNOVACIÓ

3,76
(M€) dedicats a R+D+i



- Subvencions d'exploració 1,7 M€
- Subvencions de capital 0,7 M€

INVERSIÓ

951
milers d'euros dedicats a inversió social



33.867
milers d'euros invertits en infraestructures



IMPACTE EN LA SOCIETAT

Valor econòmic generat (M€)
1.137,50



Valor econòmic distribuït (impacte directe) (M€)
1.006,23

Pagament a personal (M€)
265,32



Pagament a proveïdors (M€)
517,62





626.778.319

Aigua potable
produïda (m³)



22,5

Població total
proveïda (milions de
ciutadans)

QUALITAT

1.008.107

Determinacions de
qualitat d'aigua
potable realitzades

99,95%

Determinacions
conformes

DIVERSITAT

Dones en
plantilla

1.687

% de dones
en plantilla

20,73%

Dones
directives**

15%

MEDI AMBIENT

499.171,50

Petjada de carboni
(T CO₂)

130.635

Energia renovable
produïda (Gj)

130.635

Energia renovable
consumida (Gj)

3,7%

Energia renovable
sobre energia total***

QUALITAT D'OCUPACIÓ

Nombre d'empleats

8.138

Contractes fixos

81,76%

Inversió en formació

865.309 €

Hores de formació
per empleat

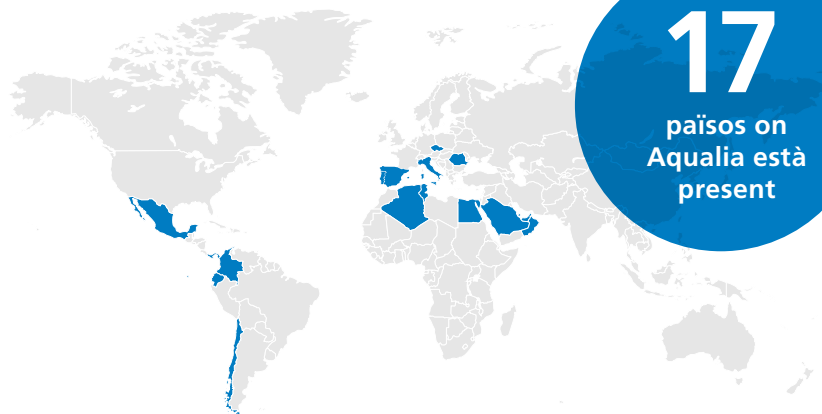
12,08

Nacional

13,18

Internacional

Presència internacional



** Criteri consolidat.

*** Energia renovable produïda per Aqualia.

ESTRUCTURA ORGANITZACIONAL

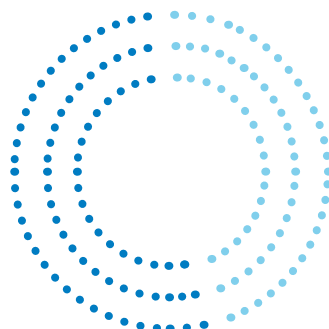
El Consell d'Administració d'Aqualia es va constituir, el setembre del 2018, per consellers que representen la participació accionarial del 51% d'FCC i del 49% d'IFM.

		Comitè d'Inversions	Comitè de Remuneracions	Comitè d'Auditoria i Control	Subcomitè de Compliance
MEMBRES DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ	Alejandro Aboumrad President	●			
	Nicolás Villen Vicepresident			●	●
	Javier Amantegui Secretari (no conseller)				
	Lars Bespolka Conseller	P	●		P
	José Cerro Vicesecretari (no conseller)	S	S	S	
	Pablo Colio Conseller	●		●	●
	Wener Kersch Conseller		●	●	
	Gerardo Kuri Conseller		P		
	Juan Rodríguez Conseller		●	P	●
	CCO*	Jesus Ortega			

* Chief Compliance Officer.

P President S Secretari ● Membre

Participació accionarial per consellers



● FCC 51%
● IFM 49%

Organigrama d'Aqualia

CEO		Félix Parra	
DIRECCIONS TERRITORIALS	NACIONAL	Director	Santiago Lafuente
		Zona I Galícia, Astúries, Cantàbria, País Basc, Madrid, Castella i Lleó i Castella-la Manxa	Juan Carlos Rey
		Zona II Balears, Catalunya, Aragó, Navarra, La Rioja i Llevant	Juan Luis Castillo
		Zona III Andalusia, Extremadura, Canàries	Lucas Díaz
	INTERNACIONAL	Director	Luis de Lope
		Europa	Guillermo Moya
		MENA	José Enrique Bofill
		Amèrica	José Miguel Janices
	DIRECCIONS CORPORATIVES	Direcció Econòmica i Finances (CFO)	Isidoro Marbán
		Direcció Assessoria Jurídica	Elena Barroso
Direcció Comunicació i RSC		Juan Pablo Merino	
Direcció Enginyeria i Tecnologia de l'Aigua		Javier Santiago	
Direcció Persones		Carmen Rodríguez	
Direcció Desenvolupament		Antonio Vassal'lo	
Direcció Estudis i Operacions		Pedro Rodríguez	
Direcció Gestió de Clients i TI		Manuel Castañedo	
Direcció Compres		Alberto Andérez	
Direcció Compliment Normatiu	Jesús Ortega*		

* Des d'octubre del 2018.

EL 2018 D'AQUALIA. BASAT EN FETS REALS



Gener

- Aqualia presenta el portal www.aqualiaeduca.com, una nova eina educativa dedicada al coneixement del cicle de l'aigua per als més petits. Educació en l'ús de l'aigua com a recurs limitat i necessari. ●
- Participació en l'esdeveniment International Water Summit d'Abu Dhabi (Emirats Àrabs). Solucions intel·ligents en les operacions de xarxes de proveïment i en la gestió eficient de residus de les depuradores urbanes en el marc de l'economia circular. ●
- Aqualia posa en marxa "Compromís Aqualia", una campanya per explicar el seu compromís real amb els ODS. Societat informada de la contribució d'Aqualia a la protecció del planeta i al benestar per a tots. ●



Març



- Dia Internacional de la Dona: campanya #Aqualialgualtat amb motiu de la celebració del Dia Internacional de la Dona. Conscienciació en igualtat de gènere amb esdeveniments com la presentació del llibre *Mujeres en primera persona* o del vídeo *Experiencias de 10 mujeres*. ●
- 16a edició del Concurs Digital Infantil "Aigua per a Grifus". Sensibilització sobre el valor del treball diari que representa portar l'aigua des de la natura fins a l'aixeta. ●
- Dia Mundial de l'Aigua: Sensibilització ciutadana. ●



Febrer



- Aqualia i Majis signen l'aliança d'empreses per a l'operació i el manteniment de les instal·lacions hidràuliques del port de Sohar, a Oman. Expansió internacional. Durada del contracte: 20 anys. ●
- Signatura del contracte en consultoria i assistència tècnica amb l'autoritat pública de l'aigua de Panamà. Expansió internacional 62,5 €. ●
- El Canal de Isabel II adjudica a Aqualia l'operació i el manteniment de part de la xarxa de clavegueram de Madrid. Durada del contracte: 4 anys. ●





Abril

MES DE PREMIS

- Premi al millor vídeo divulgatiu per a *La gestión del ciclo integral del agua como jamás te la habían contado*, en els Premis Ramón del Corral. Divulgació sobre la gestió integral de l'aigua. 💧
- La revista *Global Water Intelligence* reconeix Aqualia com una de les millors empreses de gestió de l'aigua del món amb el *Distinction Award*. 💧



- Aqualia és premiada amb el premi Stela 2018 per la Fundació Síndrome de Down de Madrid. Incorporació de treballadors amb discapacitat intel·lectual en la plantilla. 💧
- El projecte Smart Green Gas, liderat per Aqualia i en el qual col·labora SEAT, reconegut com a "Projecte Innovado" en els Premis GASNAM*. Innovació amb automòbils de gas natural comprimit (GNC), capaços de recórrer llargues distàncies utilitzant únicament el biometà obtingut d'aigües residuals de la depuradora gestionada per Aqualia a Jerez (Cadís). 💧

* L'atorga l'Associació Ibèrica de Gas Natural per a la Mobilitat.



Maig

- Dos projectes LIFE en els quals treballen Aqualia, *Methamorphosis* i *Answer*, van ser seleccionats per formar part dels esdeveniments organitzats a tot Europa amb motiu de la Setmana Verda Europea. Treball de sensibilització en una jornada de portes obertes a dues plantes de tractament de residus municipals: Ecoparc 2 (Montcada i Reixac, Barcelona) i la fàbrica del Grup Mahou-San Miguel (Alovera, Guadalajara). 💧
- Aqualia produeix 17,5 milions de m³ de biogàs l'any, suficients per proveir una flota de 10.000 vehicles. 💧
- Aqualia col·labora en la difusió de la carrera més gran per l'accés a aigua neta, *6K For Water*, per primera vegada celebrada a Espanya. Recaptació de fons per portar aigua potable a 300 alumnes de l'orfenat i escola Saint Mary Kevin a Uganda, on el 68% de la població no té accés a l'aigua potable. 💧
- *II Trobada de Talent Femení a Aqualia*. Impuls del talent femení amb la participació de membres dels programes de desenvolupament per a la direcció. 💧
- *Neteja reeixida dels immissaris mitjançant la tecnologia Pipeline Inspection Gauge a Mostaganem, Algèria*. Aposta per la innovació. 💧
- *Signatura del projecte EPCPTAR d'Abu Rawash*. Expansió internacional. 💧



Juny

- Lliurament dels guardons del *II Premi de Periodisme Aqualia*. Sensibilització social. 💧
- La campanya "*L'aigua de l'aixeta de Bilbao: del bo, el millor*" guanya el premi a la millor acció de màrqueting responsable en el Publfestival. Sensibilització social. 💧
- Aqualia rep *International Safety Award*. Més de sis milions d'hores de treball sense accidents laborals a Abu Dhabi (Emirats Àrabs). 💧



Juliol



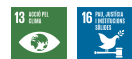
- Aqualia publica el **XII Informe de Responsabilitat Social Corporativa**. Comunicació transparent a tots els grups d'interès. 💧
- **Compromís social d'Aqualia**: Estudi sobre la satisfacció del client final, institucional i d'Aqualia Contact. Vuit de cada deu clients dona una valoració excel·lent o molt bona al servei global. 💧
- Guanyadors de la 16a edició del Concurs Digital de Dibuix Infantil i llançament del 9è concurs intern Peque-Artistas. Més de 8.000 escolars hi van participar i 34.000 visites al web <http://aguaparagrifus.es/>. 💧
- Aqualia és premiada per l'**Associació Internacional de Dessalinització (IDA)** pel seu lideratge en la reutilització de l'aigua. Gestió de serveis públics i privats i implantació reeixida de projectes de reutilització i conservació de l'aigua innovadors. 💧
- Participació en l'**European Benchmarking Cooperation** amb el Servei Municipal de Santander. 💧

Agost



- Aqualia renova la seva col·laboració amb Càritas contra la pobresa i l'exclusió social. Cap persona en situació de vulnerabilitat s'ha de veure privada del servei de l'aigua. 💧
- Fita en la facturació electrònica d'Aqualia. Ja són 385.221 ciutadans els que se sumen a la factura electrònica. 💧

Setembre



- El fons ètic australià IFM Investors adquireix el 49% d'Aqualia per 1.024 milions d'euros després de l'aprovació de la Comissió Europea (CE). Enfortiment, recolzament i reconeixement a la trajectòria d'Aqualia. 💧
- Es presenten resultats de **Life Memory**, després de dos anys d'operació. Reducció del 80% de les emissions de CO₂ i del 50% de la producció de biosòlids. 💧

Octubre



- SmVaK, filial txeca d'Aqualia, tanca la quarta edició de la campanya de prescripció d'aigua de l'aixeta "Tap Inspector". 120 establiments adherits per al foment del consum de l'aigua de l'aixeta. 💧
- Primer aniversari de la certificació com a Empresa Familiarment Responsable. 🍷
- Aqualia, entre les millors empreses per treballar a Espanya segons el rànquing elaborat per *Actualidad Económica*. Se situa així entre les empreses d'*utilities*, juntament amb Enagás, Naturgy, Sacyr, Iberdrola, EDP o Ferrovial, que sobresurten en la gestió de recursos humans. 🍷



Novembre



- Neix Aqualia Contact, servei integral multicanal d'atenció al client d'Aqualia. Servei integrat en el nou CRM 360° d'Aqualia, que ofereix als usuaris informació rellevant en temps real a través de SMS. 💧
- Aqualia contra la violència de gènere en la campanya "#AqualiaAmbTu". Implicació dels empleats amb l'expressió del seu "NO" rotund a la violència de gènere en qualsevol de les seves formes. 🍷
- Participació en l'esdeveniment internacional ANEAS 2018 (Mazatlán, Mèxic). 💧
- Llançament del vídeo "#NoLoTires" amb motiu del Dia Mundial del Sanejament. Expansió internacional. Sensibilització ciutadana per un sanejament net mitjançant petits gestos quotidians. 💧



Desembre



- Adhesió a la campanya "#ContraLesEtiquetes" d'Adecco en favor de la integració laboral de les persones amb discapacitat. Sensibilització en favor de la discapacitat. 🍷
- Jornades commemoratives del 25è aniversari d'Aqualia Almeria. Compromís amb la societat. 💧
- Taula de redacció sobre el projecte *Proyecto Smart City de Rota*. Ciutats sostenibles. 🍷
- La revista *iAgua* premia el millor contracte celebrat en el sector de l'aigua per "Estació dessalinitzadora d'aigua de mar Empalme-Guaymas, Mèxic". Durant vint anys es prestarà servei a prop de 100.000 habitants. 💧





UN REPTE
GLOBAL



RISCOS I OPORTUNITATS DEL MERCAT DE L'AIGUA

Disposar d'aigua de qualitat i en la quantitat suficient és necessari per al benestar de tota la societat. Ens enfrontem a un futur en el qual, segons dades de l'ONU, si no es prenen les mesures adequades per frenar el malba-

ratament d'aigua l'any 2025 dues tercers parts de la població mundial viuran en situacions d'estrès hídric sever. El context internacional es caracteritza per:

Un creixement demogràfic concentrat en àrees urbanes

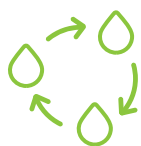


A escala global, la població està experimentant un **creixement demogràfic cada vegada més concentrat a les zones urbanes**. S'estima que, l'any 2030, el nombre d'habitants de les zones urbanes haurà augmentat en 1.800 milions respecte del 2005 i constituirà un 60% de la població mundial. A més, fins a l'any 2030 s'espera que un 95% d'aquest increment tindrà lloc a països en vies de desenvolupament d'Àfrica i Àsia.*

Aquesta situació planteja desafiaments globals en el proveïment d'aigua neta i sanejament, a causa de l'increment potencial de la demanda i de l'exigència d'un servei excel·lent.

A Espanya, actualment el 20% de l'aigua consumida és d'ús urbà, i un 70% d'aquest percentatge es destina a l'ús domèstic.

El canvi climàtic i l'escassetat de recursos hídrics



Al seu Informe Anual 2019 sobre els riscos globals, el World Economic Forum destaca entre els riscos principals en termes de probabilitat d'ocurrència els relacionats amb el canvi climàtic, i la crisi de l'aigua com una de les amenaces amb major impacte.

El canvi climàtic afectarà l'escassetat de recursos hídrics i un dels problemes que més tocarà la població en la seva demanda d'aigua serà la disminució del volum als rius i altres fonts d'accés a l'aigua, així com l'ocurrència de fenòmens climàtics extrems. Segons la UNESCO, el 47% de la població mundial viurà a zones d'estrès hídric el 2030.**

Aquest pronòstic, juntament amb la concentració creixent a grans urbs, comporta la necessitat d'apostar, a escala global, per una economia circular en la qual s'impulsin les tècniques de reutilització de l'aigua residual (una sendera que ja ha estat transitada per països com Israel, que actualment aprofita el

90% de les aigües residuals).

Això suposa fomentar la construcció d'infraestructures de sanejament avançades tecnològicament i impulsar les aliances públicoprivades, així com superar barreres legals i culturals en la utilització d'aigües reciclades per a usos industrials, de reg, etc. per part de la població.***

Una evolució sustentada en tecnologies d'intel·ligència artificial, dades massives i cadenes de blocs permetrà d'implantar maneres més eficients per evitar fugues, sensors de detecció de desperfectes, plataformes per analitzar el consum dels usuaris en temps real o sistemes per avançar-se a les avaries abans que es produeixin, com la telemetria, que ja s'utilitza en els primers comptadors d'aigües intel·ligents.

A Aqualia s'afronten les oportunitats derivades d'aquests riscos des d'una perspectiva de cultura de la innovació com a puntal estratègic per a la gestió de riscos i l'adaptació als canvis.

* <http://www.unesco.org/new/es/natural-sciences/environment/water/wwap/facts-and-figures/human-settlements/>

** <http://www.unesco.org/new/es/natural-sciences/environment/water/wwap/facts-and-figures/all-facts-wwdr3/fact1-demographics-consumption/>

*** Expansión: 19 de febrer del 2019. Especial SIGA.

Riscos en seguretat



Les infraestructures obsoletes suposen riscos en la gestió eficient de l'aigua, major probabilitat d'accidents, etc. A escala nacional, l'estat obsolet de les infraestructures suposa riscos importants en la gestió de l'aigua.

Novament s'imposa la necessitat d'una transició hidrològica que suposa la col·laboració públic-privada necessària per a la construcció d'infraestructures de sanejament avançades tecnològicament.

Anys de vida de les infraestructures	% d'infraestructures de sanejament*
Més de 30	39%
Entre 20 i 30	19%
Entre 10 i 20	25%
Menys de 10	17%

Models de gestió al servei del bé públic



La magnitud de les infraestructures i els projectes exigeix models de gestió col·laboratius. A escala nacional, des del punt de vista polític, augmenta la tendència en favor de la gestió pública dels serveis, independentment de la seva qualitat. S'advoca per la informació transparent i la rendició de comptes com a claus identificatives d'una bona gestió del servei públic.

Aqualia considera que aquesta tendència és una oportunitat de col·laboració amb els ajuntaments i municipis, i aposta, més enllà del servei eficient i de qualitat, per una inversió social al servei de les comunitats on està present.

Es fonamenten com a claus en l'actuació de la companyia la comunicació transparent, la participació ciutadana, la rendició de comptes i el treball pel bé comú.

A més, Aqualia, juntament amb altres companyies públiques i privades del sector,* pretén conscienciar la societat sobre l'elevat nivell de compromís social de les empreses gestores de l'aigua, la importància de la transferència tecnològica que aporten en el servei integral i l'assequibilitat de les tarifes a Espanya per a les economies familiars, encara baixes en comparació de les de la resta de països de l'OCDE.



Gestió de riscos

En vista d'aquest context, Aqualia es proposa garantir l'excel·lència en la gestió del servei públic quant al cicle integral de l'aigua a tots aquells països on està present.

Per aconseguir-ho, gestiona el seu mapa de riscos a escala corporativa, identificant-los i classificant-los segons les diferents categories:

estratègics, operacionals, de compliment normatiu, reputacionals, financers i els relacionats amb la informació i l'emmagatzemament de dades, així com tots aquells que per la naturalesa de l'empresa impacten en l'activitat i en la societat des del punt de vista econòmic, social i ambiental.

Aquests riscos s'analitzen periòdicament, definint-ne les responsabilitats i els comportaments esperats, assignant els recursos necessaris per prevenir-los o minimitzar-ne els efectes i precisant els processos per avaluar el seu compliment, detecció i notificació per tal de garantir respostes adequades.



* Associació d'Empreses Gestores d'Aigua d'Espanya (AGA).

AQUALIA, UN NEGOCI RESPONSABLE I COMPROMÈS

Segons estimen les Nacions Unides, d'acord amb el comportament actual, es preveu que el 2040 la demanda global d'aigua potable excedirà l'oferta en un 30%. Aqualia s'uneix al compromís internacional per frenar l'estrès hídric i planteja una estratègia de negoci responsable fonamentada en uns principis i valors que guien tota la companyia.

Aquesta estratègia s'implementa a través de les mesures que s'articulen en un Pla d'RSC que, per ser transversal al negoci, implica totes les seves àrees —mediambiental, innovació, social, econòmica i de govern corporatiu— en un projecte comú per al benestar de les persones mitjançant una cultura d'innovació i una perspectiva sostenible.



Valors: un propòsit en comú

VISIÓ

Ser líders mundials en la gestió integral del cicle de l'aigua orientada al ciutadà, assegurant la màxima qualitat de l'aigua i del servei prestat i fomentant el desenvolupament sostenible en aquelles ciutats o municipis als quals Aqualia té confiada la gestió del bé públic.

MISSIÓ

Tot connectant amb els ciutadans, respondre a les necessitats de la societat i avançar-se al futur, aconseguint un ús racional de l'aigua per part de tots.

VALORS

- Proximitat
- Compromís
- Servei
- Transparència
- Eficiència
- Innovació

Codi ètic i de conducta

El Consell d'Administració d'Aqualia, a la seva reunió del dia 7 de novembre del 2018, va adoptar el nou Codi ètic i de conducta del Grup FCC, que estableix les pautes de comportament per les quals s'han de guiar totes les persones vinculades a Aqualia i també les empreses de la seva cadena de subministrament.

A més, a la mateixa reunió es van adoptar la Política anticorrupció, el Manual de prevenció penal, la Política de relació amb socis, el Procediment d'investigació, el Procediment del canal ètic i el Reglament del Comitè de Compliment.

Polítiques i procediments que estan a disposició del personal d'Aqualia a la intranet de l'empresa.

També, s'està treballant en la redacció d'una Política de regals i hospitalitats i una Política d'agents.

El propòsit d'aquest model d'ètica i compliment és prevenir i detectar els riscos d'incompliment penal, així com minimitzar-ne els possibles impactes.

Per a la implantació i el seguiment dels valors i principis d'actuació recollits al Codi ètic i de conducta, es va impartir formació al Comitè de Direcció i està prevista la formació en línia per a empleats per al mes de febrer del 2019.

A escala nacional, es va implementar una eina informàtica per realitzar l'avaluació periòdica (semestral) dels processos i controls. A aquesta eina es van traslladar els controls (que formen part d'un seguit de processos) que van

sorgir a partir d'una anàlisi dels riscos penals. Els controls esmentats, en aquesta fase inicial d'implantació del model de prevenció penal, van enfocats a mitigar els riscos alts i mitjans que poden fer disparar la responsabilitat penal de la persona jurídica i que es van detectar en l'anàlisi. Es van designar uns propietaris de controls i processos que semestralment hauran d'autoavaluar-ne l'execució.

Durant la segona quinzena del mes de gener del 2018 es va realitzar la primera avaluació dels processos i controls per part dels propietaris definits per a cadascun d'ells. Prèviament a l'avaluació, tots ells van rebre formació sobre el Manual de prevenció penal i coneixen el funcionament d'aquesta eina informàtica de compliment. Igualment, la funció de Compliance s'està reunint amb els diferents propietaris de processos i controls per mantenir-hi entrevistes i d'aquesta manera reavaluar els riscos i monitorar el model de prevenció penal.

Pel que fa a la implantació del sistema en l'àmbit internacional, es va elaborar una matriu de riscos anticorrupció basada en els mínims requerits per les normes internacionals FCPA i UK Bribery Act, que s'ha traslladat a una matriu de processos i controls.

Durant el primer semestre del 2019 es finalitzarà aquesta matriu i s'implementarà l'eina informàtica de compliment en l'activitat internacional. Tots els responsables de processos i controls de l'activitat internacional rebran formació sobre el Manual de prevenció penal i seran instruits sobre el funcionament de l'eina.

Els principis
d'actuació
s'articulen al
voltant de tres
eixos: honestedat
i respecte; rigor i
professionalitat;
lleialtat i
compromís





Honestedat i respecte

- Respectem la legalitat i els valors ètics.
- Tolerància zero envers les pràctiques de suborn i la corrupció.
- Actuem contra el blanqueig de capitals i el finançament d'activitats terroristes.
- Protegim la lliure competència i les bones pràctiques de mercat.
- Ens comportem de manera ètica en el mercat de valors.
- Evitem els conflictes d'interès.

Rigor i professionalitat

- Rigor en el control, la fiabilitat i la transparència.
- Protegim la reputació i la imatge del Grup.
- Fem servir de manera eficient i segura els mitjans i actius de la companyia.
- Vigilem la propietat i confidencialitat de les dades i la informació.

Lleialtat i compromís

- Els nostres clients estan al centre.
- La salut i seguretat de les persones són fonamentals.
- Promovem la diversitat i el tracte just.
- Estem compromesos amb el nostre entorn.
- Ens relacionem de manera transparent amb la comunitat.
- Estenem el compromís als nostres socis en el negoci.

PLA DIRECTOR D'RSC D'AQUALIA 2018

La contribució al desenvolupament sostenible forma part del model de negoci d'Aqualia. Per això, Aqualia va aprovar el 2018 el seu Pla d'RSC 2018-2020 basant-se en les tres línies estratègiques establertes pel Pla Director del Grup FCC 2020.

Sobre aquests eixos, el Departament de Responsabilitat Social Corporativa d'Aqualia va elaborar els programes d'acció 2018-2020, tenint en compte, a més, l'anàlisi de les necessitats socials i ambientals de l'entorn, les noves normatives internacionals, les demandes dels grups d'interès i el marc dels objectius de desenvolupament sostenible identificats per les Nacions Unides en l'Agenda 2030.

Accions principals realitzades en els diferents àmbits de l'RSC a Aqualia i ODS als quals contribueix cadascuna d'elles:

CONNEXIÓ CIUTADANA

Aquest eix busca enfortir el vincle de la companyia amb el seu entorn més proper i amb la societat en general, així com merèixer la seva confiança i crèdit, a través d'iniciatives de posada en valor i de valor afegit en matèria d'acció social, diàleg i transferència de coneixement i experiència.

Aqualia col·labora amb la millora de la societat

- ◆ Convenis de col·laboració amb Càritas i acció social al Nadal
- ◆ Informe d'RSC per a xifres generals
- ◆ Focus group amb grups d'interès
- ◆ Transparència amb els ciutadans
- ◆ Mesures per fomentar la participació de l'usuari en la gestió i l'evolució dels serveis
- ◆ Carrera 6k for Water - World Vision
- ◆ Factures electròniques

Aqualia compromesa amb la ciutat

- ◆ Organització de taules de debat, jornades i esmorzars informatius
- ◆ Col·laboració amb el centre PPP for Cities per mesurar l'impacte socioeconòmic

Aqualia educa i sensibilitza els ciutadans

- ◆ Concurs de dibuix
- ◆ Desenvolupament d'eines i programes educatius
- ◆ Xerrades educatives i jornades de portes obertes a diferents col·lectius
- ◆ Nou web aqualiaeduca.com
- ◆ Vídeo i adaptació al públic infantil de la campanya "No ho llencis"
- ◆ Participació de manera activa en fòrums nacionals i internacionals
- ◆ Cooperació amb universitats i escoles tècniques

L'activitat d'Aqualia té impacte social i econòmic

- ◆ Grup de treball d'R+D organitzat i gestionat pel Departament d'Innovació i Tecnologia
- ◆ Avaluació de l'impacte de l'activitat d'Aqualia al territori

SERVEIS INTEL·LIGENTS

Engloba totes aquelles accions dirigides a contribuir de manera significativa a la lluita contra el canvi climàtic i a la reducció de l'impacte en el medi i en la societat. Potenciar la innovació en sostenibilitat i el rol de la companyia en el nou model d'economia circular.

Aqualia contra el canvi climàtic

- ◆ Incentivar l'ús de la facturació electrònica i el pla d'eliminació del paper
- ◆ Implantació i certificació del sistema de gestió energètica d'acord amb l'ISO 50001
- ◆ Utilització d'energies renovables i alternatives
- ◆ Utilització de flotes de vehicles elèctrics o alimentats amb biogàs produït en EDAR
- ◆ Mesura de la petjada de carboni verificada per AENOR, inscripció al MAPAMA i plans de reducció de la petjada de carboni
- ◆ Certificació de l'activitat d'Aqualia a Espanya d'acord amb l'ISO 14001
- ◆ Anàlisi i quantificació (IESE) dels impactes positius en canvi climàtic de les PPP (New Cairo i El Realito), Cap Djinet (Algèria) i El Salitre (Colòmbia)
- ◆ Participació en el Projecte Clima
- ◆ Consecució del segell Reduzco de l'Oficina Espanyola de Canvi Climàtic

Aqualia i l'economia circular

- ◆ All-gas
- ◆ Smart green Gas
- ◆ Methamorphosis
- ◆ Avanços en la implantació de flotes alimentades per gas procedent d'EDAR
- ◆ Producció de biocombustible a partir de l'aigua residual
- ◆ Producció de bioplàstics a partir de l'aigua residual
- ◆ Obtenció de productes de valor afegit a partir de la salmorra de les dessalinitzadores

Aqualia front de l'estrès hídric

- ◆ Participació en debats amb l'Autoridad de Cuenca per a la gestió de l'aigua a Moràvia-Silèsia (riu Odra)



COMPORTAMENT EXEMPLAR

Pretén treballar en la cultura de la companyia, dotar l'organització d'exemplaritat, competències, confiança i orgull, així com mobilitzar el conjunt dels empleats, presents i futurs, al voltant dels objectius estratègics del Grup.

- Aqualia com a referent en gestió ètica**
- Nova estratègia de Compliance
 - Mesures per incrementar la transparència
 - Clàusules d'aprovisionament responsable en els contractes de compra

- Be Aqualia**
- Formació i desenvolupament
 - Seguretat i salut
 - Processos segurs
 - Empresa saludable
 - Igualtat. Segell DIE: II Pla d'Igualtat 2015-2018
 - Talent femení. Programa de mentoria per a l'impuls femení
 - Diversitat i inclusió social
 - Conciliació: Certificat EFR

- Campanya de consum responsable d'aigua
- Visites organitzades a punts de captació d'aigua per conscienciar de la seva limitació
- Optimització de la xarxa, reducció de les pèrdues d'aigua i l'energia de bombament
- Models predictius i preventius per a la qualitat, la demanda i la disponibilitat
- Projectes per a l'increment de l'aigua reutilitzada (regadiu, indústria, oci)

- Aqualia innova**
- Digitalització i dades massives
 - Smart metering i aplicacions mòbils
 - Grup de treball d'R+D des del Departament d'Innovació i Tecnologia

- Aqualia protegeix la biodiversitat**
- Identificació i eliminació de microcontaminants i contaminants emergents
 - Recuperació de les llacunes d'Alcázar de San Juan amb aigua depurada
 - Identificació de les zones ambientalment protegides dins del perímetre operacional
 - Campanyes de sensibilització ambiental
 - Pla per a la projecció de la biodiversitat en instal·lacions SmVaK

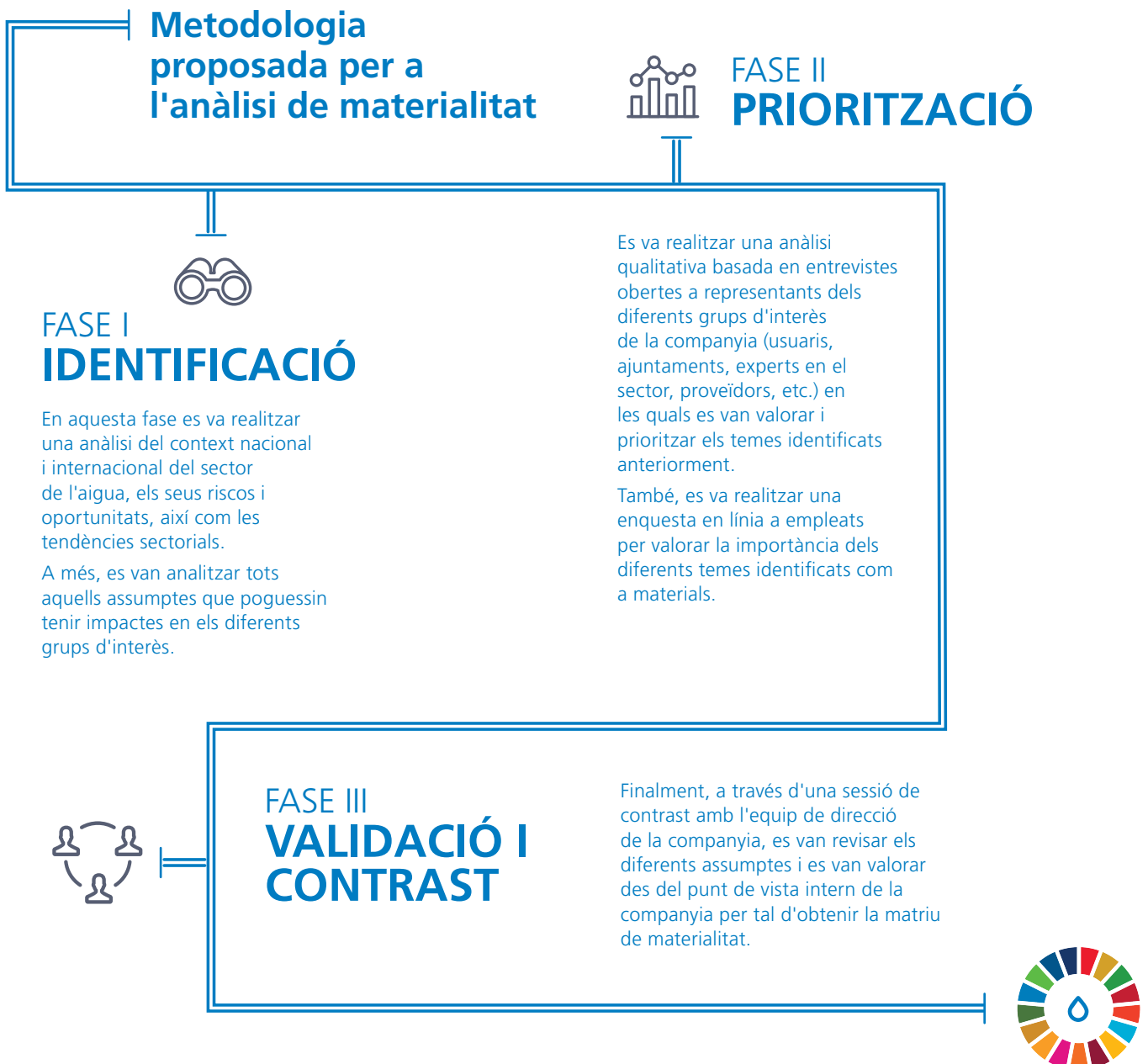
DIÀLEG AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

GRUPS D'INTERÈS	SUBGRUPS	DIÀLEG ESTABLERT
 Administracions públiques	Municipal Autonòmica Europea Comissió de Preus	Web corporatiu i 45 webs locals (39 nacionals + 6 internacionals) Trobades i esmorzars informatius Diàleg institucional Informe d'RSC Correu electrònic @aqualiacontact
 Usuaris	Ciutadans Associacions de veïns Ajuntaments Centres públics Indústries Regants	Aqualiacontact (aplicació, oficina virtual, oficina presencial, telèfon i canal de Twitter @aqualiacontact) Jornades de portes obertes Factures electròniques/Factures Màrqueting directe (fullets) Mitjans de comunicació locals Web corporatiu
 Empleats	Estructura operativa Estructura funcional Comandaments intermedis Personal de producció	Intranet Aqualia ONE Correu electrònic: flaixos informatius, publictrameses electròniques Butlletí informatiu: l'aplicació flaix d'empleats @aqualiacontact
 Organitzacions de consumidors i ONG	Estratègics Locals	Correu electrònic Web corporatiu Jornades de portes obertes Acords de col·laboració @aqualiacontact
 Proveïdors	Organitzacions de consumidors Comunitats d'associacions de regants Associacions i organitzacions ecologistes Universitats	Web Correu electrònic Acords de col·laboració
 Mitjans de comunicació	Locals Nacionals Internacionals Gabinetes de comunicació d'ajuntaments Agències de notícies	Departament de Comunicació Correu electrònic Bàners informatius Web corporatiu @aqualiacontact
 Accionistes	IFM investors FCC	Consell d'Administració Comitès i reunions periòdiques Informes de gestió i altres documents Correu electrònic: flaixos informatius, publictrameses electròniques Web / Intranet Aqualia ONE

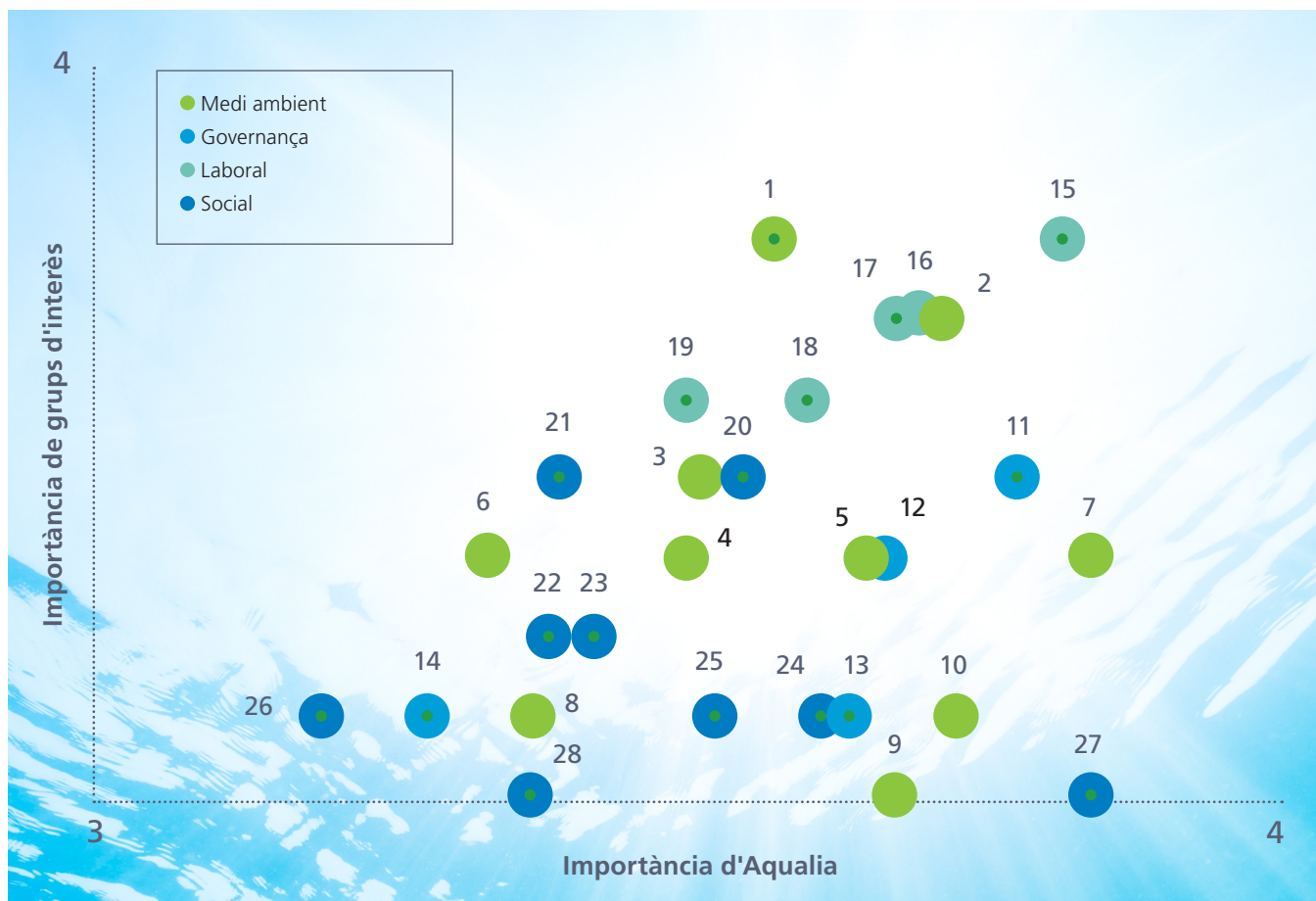
QÜESTIONS MATERIALS

Aquest informe pretén informar tots els grups d'interès d'Aqualia sobre els temes que són importants per a ells. Per aquest motiu, es realitza una anàlisi de materialitat que determina quins

assumptes els resulten significatius i s'informa d'acord amb aquests assumptes. La metodologia emprada per fer-ho és la proposada per GRI Standards:



Els assumptes rellevants que configuren la matriu d'Aqualia són:



Medi ambient

	Temes	Explicació de la materialitat	Grup d'interès
1	Consum energètic/Energies renovables	302-Energia	MdC,* consumidors i proveïdors
2	Economia circular de l'aigua	303-Aigua	MdC, proveïdors i empleats
3	Biodiversitat	306-Residus	MdC, proveïdors i empleats
4	Canvi climàtic	304-Biodiversitat	MdC, consumidors, proveïdors i empleats
5	Conscienciació i sensibilització ambiental	305-Emissions	MdC, AP** i proveïdors
6	Innovació en medi ambient	417-Informació sobre consum responsable de productes	MdC, proveïdors i empleats
7	Qualitat de l'aigua	203-Impactes indirectes	MdC, usuaris, consumidors, proveïdors i empleats
8	Gestió segura i sostenible de l'aigua: Petjada hídrica	416-Salut i seguretat en els clients	MdC, usuaris, proveïdors i empleats
9	Escassetesa de recursos	303-Aigua	MdC, usuaris, proveïdors i empleats
10	Eficiència xarxes de distribució d'aigua	203-Impactes indirectes/ inversions en infraestructures	MdC, usuaris, proveïdors i empleats

* MdC: Mitjans de comunicació.

** AP: Administracions públiques.

Governança

	Temes	Explicació de la materialitat	Grup d'interès
11	Ètica i integritat	102-16 205-3 Anticorrupció 406-1 No discriminació	MdC, proveïdors i empleats
12	Sistemes de prevenció i mitigació de la corrupció	205-Anticorrupció	Usuaris, proveïdors i empleats
13	Transparència	417-Comunicació transparent	MdC, usuaris i empleats
14	Gestió del risc	102-30 Processos de gestió del risc	Empleats

Laboral

	Temes	Explicació de la materialitat	Grup d'interès
15	Seguretat i salut laboral	403-Salut i seguretat laboral	MdC, proveïdors i empleats
16	Conciliació laboral	401-Beneficis	Usuaris, proveïdors i empleats
17	Benestar de l'empleat	403-Salut i seguretat laboral	MdC, usuaris, proveïdors i empleats
18	Desenvolupament professional	404-Formació	Usuaris, proveïdors i empleats
19	Igualtat d'oportunitats i diversitat	405 i 406-Diversitat	MdC, usuaris i empleats

Social

	Temes	Explicació de la materialitat	Grup d'interès
20	Promoció i respecte DH	412-Avaluació de drets humans	MdC, usuaris, proveïdors i empleats
21	Acció social i desenvolupament local	413-Comunitats locals 203-Impactes econòmics indirectes	MdC, AP i proveïdors
22	Diàleg amb grups d'interès	102-40 a 44-Participació dels grups d'interès	MdC i empleats
23	Creació d'ocupació estable	401-Ocupació	MdC, usuaris i consumidors
24	Experiència del client	416-Qualitat de l'aigua 417-Servei al client	MdC, usuaris i empleats
25	Aliances públic-privades	413-Comunitats locals 203-Impactes econòmics indirectes	MdC, usuaris, consumidors i empleats
26	Desenvolupament tecnològic - prevenció de ciberatacs	203-Impactes econòmics indirectes	Empleats
27	Accés a l'aigua	412-Avaluació de drets humans	MdC, usuaris, AP, proveïdors i empleats
28	Cadena de subministrament responsable	204-Pràctiques d'adquisició	Proveïdors i empleats

Són temes materials per als accionistes (propietat) tots aquells identificats pels grups d'interès i el Comitè de Direcció, ja que són necessaris per a la sostenibilitat econòmica, mediambiental i social de la companyia.

ODS, UN **COMPROMÍS** MATERIALITZAT EN FETS

Aqualia és conscient del rol essencial que té el sector privat per a la consecució dels objectius de desenvolupament sostenible (ODS). Per això, és conscient que cada companyia, per la seva pròpia activitat, aporta en major manera en uns ODS que en d'altres.

A través d'un procés similar a la materialitat, Aqualia va preguntar en entrevistes obertes

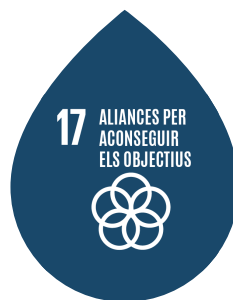
als grups d'interès i en enquestes als empleats quins són els ODS en els quals consideren que la companyia, per l'activitat que realitza, ha de contribuir en major manera. També, l'equip directiu va realitzar una valoració posterior amb l'objectiu de contrastar aquestes ponderacions i així poder alinear les seves activitats i iniciatives amb els ODS en l'Agenda 2030.

ODS en els quals Aqualia contribueix de manera directa amb la seva activitat

COMPROMISOS PRIORITARIS PER LA SEVA ACTIVITAT



- ◆ Analítiques estrictes de l'aigua subministrada
- ◆ Inversió en infraestructures
- ◆ Inversió social directa en la comunitat
- ◆ Mesures i campanyes de sensibilització per al consum responsable

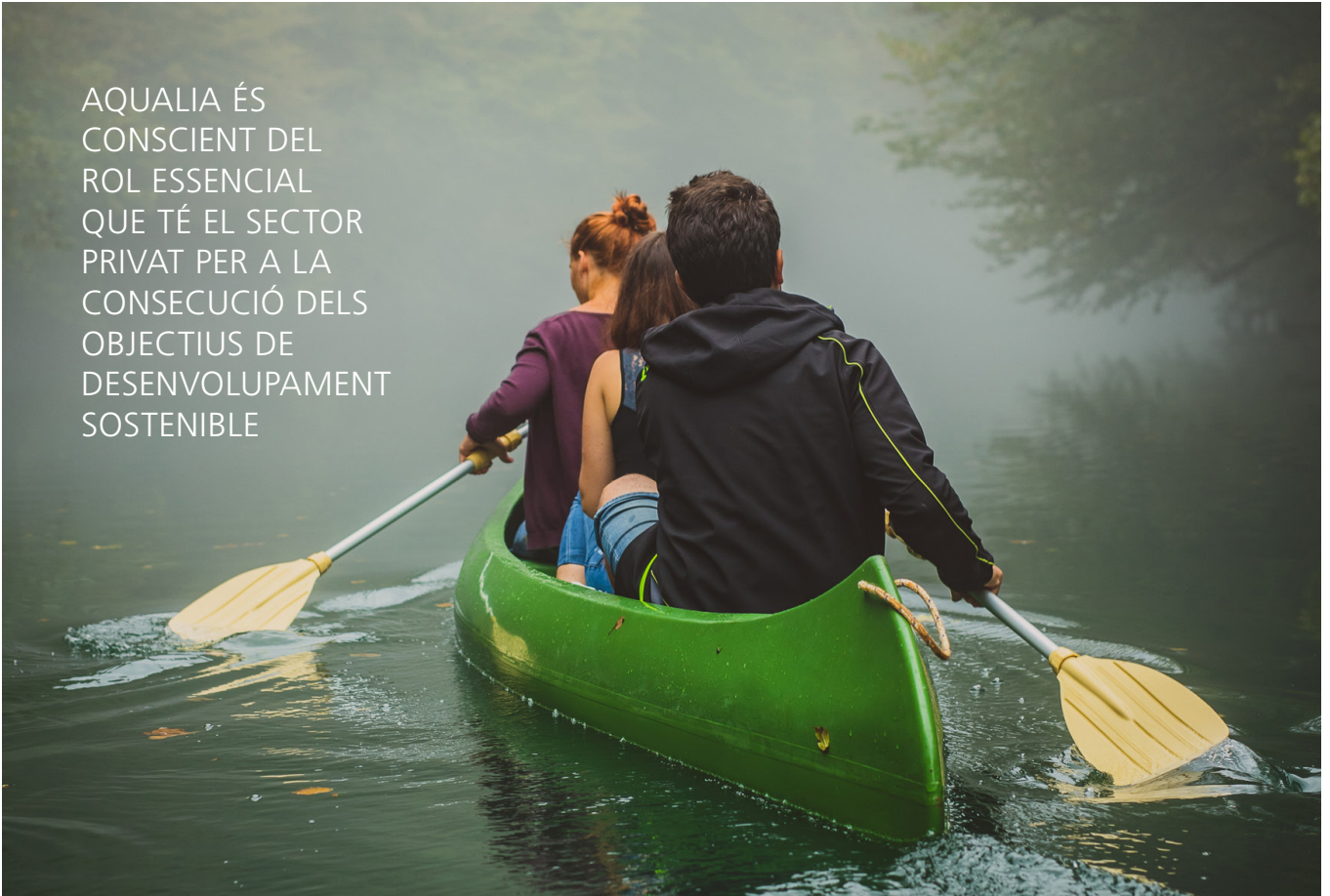


- ◆ Creació d'aliances público-privades amb la societat civil, el sector públic, el món acadèmic i altres empreses per a projectes que contribueixen a assolir els ODS



- ◆ Gestiona tot el cicle de l'aigua i aplica les millors tècniques fruit del desenvolupament de projectes d'innovació enfocats a la producció sostenible
- ◆ Manté i realitza millores en les xarxes de sanejament amb l'objectiu de reduir fugues i usos no controlats
- ◆ Estableix mesures i porta a terme campanyes de sensibilització per al consum responsable
- ◆ Publica anualment memòries de sostenibilitat

AQUALIA ÉS
CONSCIENT DEL
ROL ESSENCIAL
QUE TÉ EL SECTOR
PRIVAT PER A LA
CONSECUCIÓ DELS
OBJECTIUS DE
DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



COMPROMISOS CORPORATIUS



- Assegura l'accés a l'aigua potable i xarxes de sanejament de qualitat als ciutadans
- Aplica mesures de vida saludable entre els seus empleats



- Prestació d'un servei públic des de la perspectiva de l'eficiència i la innovació
- Assegura l'accés a l'aigua potable i xarxes de sanejament de qualitat als ciutadans



- Desenvolupament de projectes d'innovació que permeten de millorar les infraestructures i el servei
- Construcció i millora d'infraestructures a països amb dèficit d'infraestructures hídriques i amb problemes d'accés a l'aigua





PARTICIPACIÓ EN ASSOCIACIONS EMPRESARIALS

INTERNACIONALS

Europa

- EUREAU.
- International Water Association (IWA) Fundació Moderna
- Smart Water Networks Forum (SWAN)

Portugal

- Associação das Empresas Portuguesas para o Sector do Ambiente (AEPSA)
- Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas (APDA)

Itàlia

- Federazione Italiana delle Imprese dei Servizi Idrici, Energetici e Vari (Utilitalia)

República Txeca

- Associació Txeca de Tecnologies sense Excavació (CZSTT)
- Associació del Sector de Proveïment i Sanejament de la República Txeca (SOVAK)
- Associació per a la Gestió de l'Aigua a la República Txeca (SVH)

- Associació per al Desenvolupament de la Regió de Moràvia i Silèsia
- Cambra de Comerç Txecopolonesa

MENA

- Comitè Assessor del Saudi Power & Water Forum (Aràbia Saudita)

Amèrica Llatina

- Associació Llatinoamericana de Dessalació i Reutilització de l'Aigua (ALADYR)

- Associació Nacional d'Empreses d'Aigua i Sanejament de Mèxic (ANEAS)
- Fons de Cooperació Espanyola per a l'Aigua i el Sanejament (programa per a l'enfortiment d'Amèrica Llatina localitzat a 19 països)



PER A LA DEFENSA
DELS INTERESSOS DEL
SECTOR DE L'AIGUA
I DE LA SOCIETAT EN
GENERAL, AQUALIA
TREBALLA EN COMÚ
AMB ALTRES ENTITATS
I ASSOCIACIONS
NACIONALS I
INTERNACIONALS

NACIONALS

- Associació Espanyola de Proveïments d'Aigua i Sanejaments (AEAS)
 - Associació Espanyola de Dessalació i Reutilització (AEDyR)
 - Associació Espanyola de Serveis d'Aigua a Poblacions (AGA)
 - Associació Nacional de Fabricants de Béns d'Equip (SERCOBE)
 - Cambra Nacional de la Indústria de la Construcció (CMIC)
 - Associação para a Defesa da Qualidade das Águas (ADECAGUA)
 - Associació per a la Defensa de la Qualitat de les Aigües (ADECAGUA)
 - Plataforma Tecnològica Espanyola de la Biomassa (BIOPLAT)
 - Associació d'Empreses Constructores i Concessionàries d'Infraestructures (SEOPAN)
- Andalusia**
- Proveïments d'Aigua i Sanejaments d'Andalusia (ASA)
 - Associació Empresarial del Sector de l'Aigua d'Andalusia (AESA)
 - Centre de les Noves Tecnologies de l'Aigua (Fundació CENTA)
- Catalunya**
- Agrupació de Serveis d'Aigua de Catalunya (ASAC)
- Comunitat Valenciana**
- Associació de Proveïments d'Aigua i Sanejament de la Comunitat Valenciana (AVAS)
- Canàries**
- Associació Canària d'Empreses de Gestió d'Aigua Urbana (ACEGUA)
 - International Desalination Association (IDA)
- Fundació Centre Canari de l'Aigua (FCCA)**
- Madrid**
- IMDEA-AGUA
- País Basc**
- Associació Clúster d'Indústries de Medi Ambient d'Euskadi (ACLIMA)
- Iles Balears**
- Associació d'Empresaris d'Aigua de les Illes Balears (ASAIB)
- Saragossa**
- ZINNAE Clúster urbà per a l'ús eficient de l'aigua

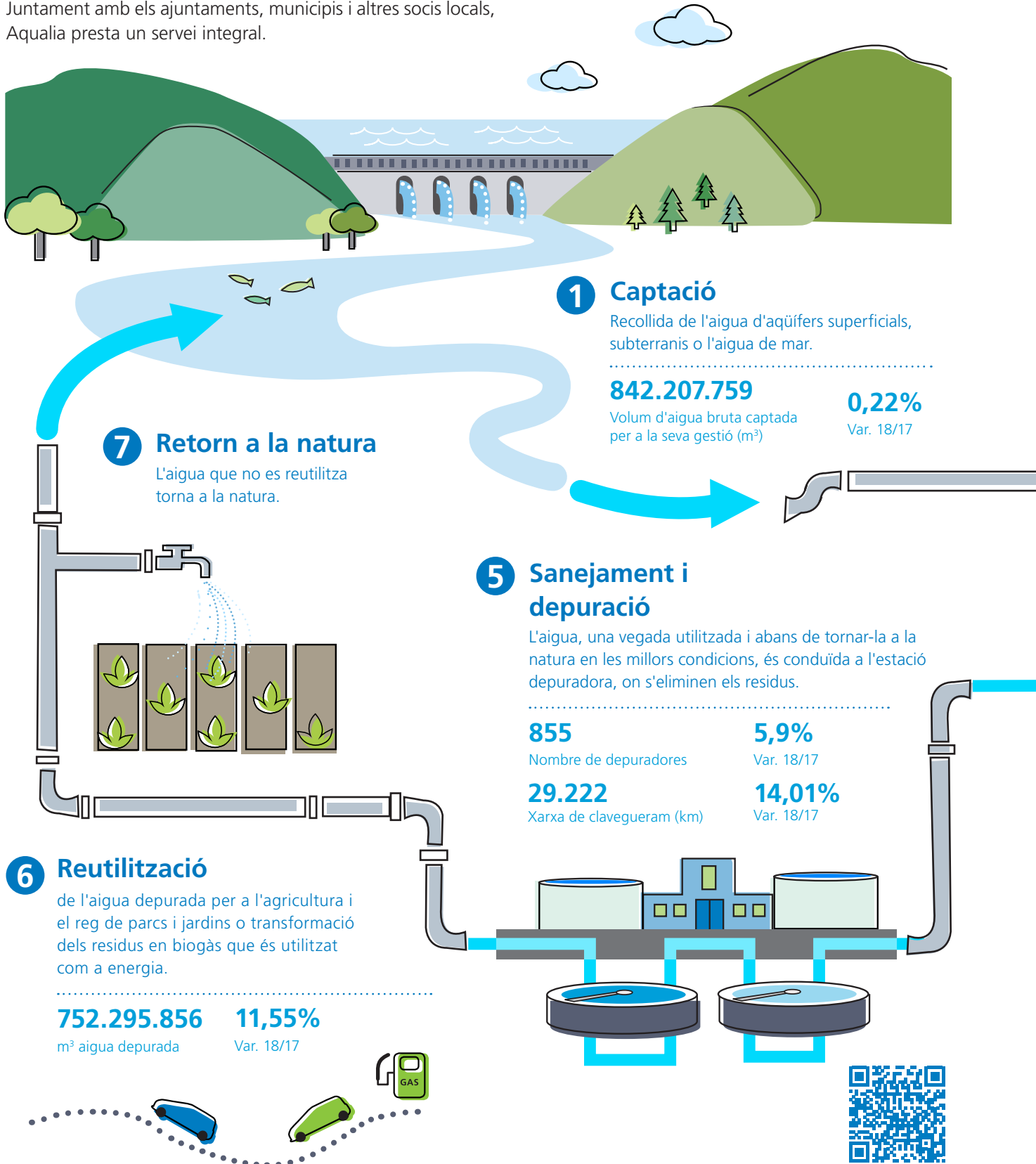


SOLUCIONES EFICIENTES



GESTIÓ INTEGRAL DEL CICLE DE L'AIGUA

Juntament amb els ajuntaments, municipis i altres socis locals, Aqualia presta un servei integral.



1 Captació

Recollida de l'aigua d'aqüífers superficials, subterranis o l'aigua de mar.

842.207.759

Volum d'aigua bruta captada per a la seva gestió (m³)

0,22%

Var. 18/17

7 Retorn a la natura

L'aigua que no es reutilitza torna a la natura.

5 Sanejament i depuració

L'aigua, una vegada utilitzada i abans de tornar-la a la natura en les millors condicions, és conduïda a l'estació depuradora, on s'eliminen els residus.

855

Nombre de depuradores

5,9%

Var. 18/17

29.222

Xarxa de clavegueram (km)

14,01%

Var. 18/17

6 Reutilització

de l'aigua depurada per a l'agricultura i el reg de parcs i jardins o transformació dels residus en biogàs que és utilitzat com a energia.

752.295.856

m³ aigua depurada

11,55%

Var. 18/17



2 Tractament

Estacions de tractament d'aigua potable (ETAP)

214 **4,4%**

Nombre d'estacions de tractament d'aigua potable (ETAP) Var. 18/17

2 **-33,3%**

Nombre d'instal·lacions dessalinitzadores d'aigua de mar (IDAM) Var. 18/17

1.008.107 **3,02%**

Nombre de determinacions de qualitat d'aigua potable realitzades Var. 18/17

99,95% **0,27%**

% determinacions conformes Var. 18/17

3 Emmagatzemament

en tancs d'aigua potable

626.778.319 **-1,3%**

Aigua potable produïda (m³) Var. 18/17

2.742 **1,9%**

Nombre de dipòsits/tancs d'aigua potable Var. 18/17

UNA GESTIÓ CADA DIA MÉS EFICIENT I SOSTENIBLE, GRÀCIES A L'ESPERIT INNOVADOR COM A PUNTAL ESTRATÈGIC I CULTURAL DE LA COMPANYIA I DE TOTS ELS SEUS EMPLEATS

4 Distribució

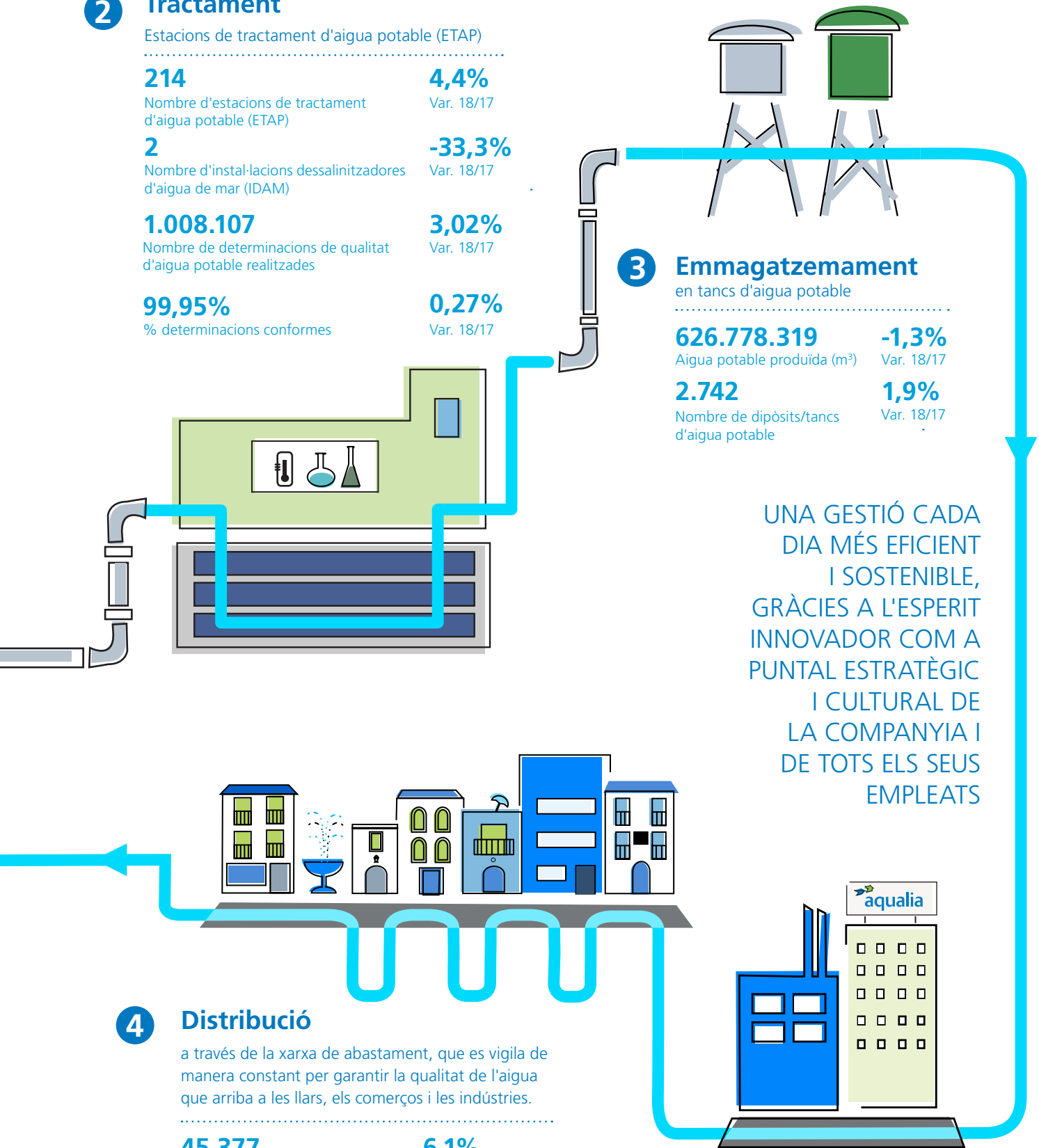
a través de la xarxa de abastament, que es vigila de manera constant per garantir la qualitat de l'aigua que arriba a les llars, els comerços i les indústries.

45.377 **6,1%**

Xarxa de abastament (km) Var. 18/17

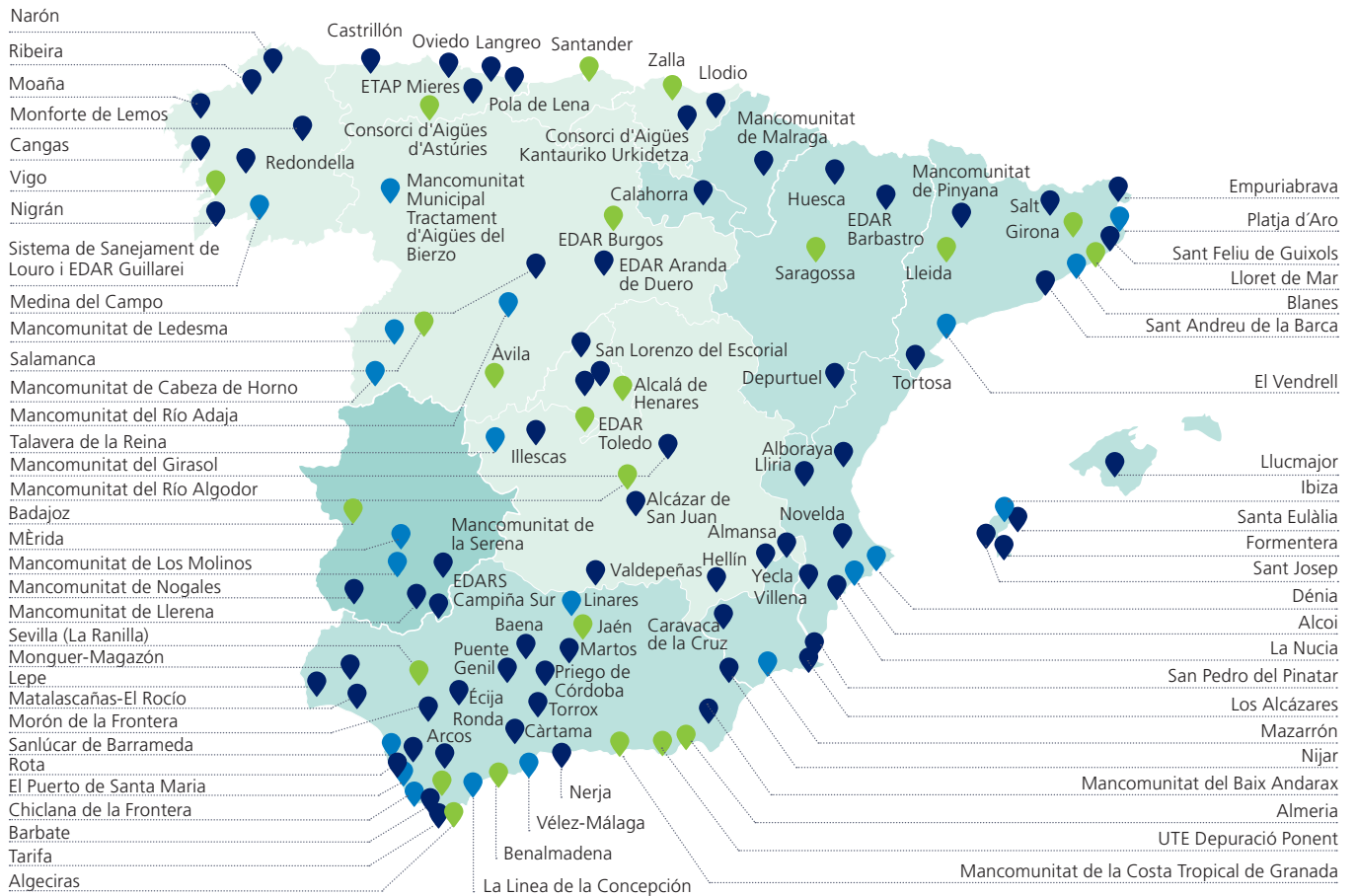
1.227 **13,9%**

Nombre d'estacions de rebombament d'aigua potable (EBAP) Var. 18/17



CLIENTS PRINCIPALS

Municipis on Aqualia està present a Espanya



Aqualia ha centrat la seva activitat en clients i millors de gestió que aporta la companyia i públics rellevants, per solvència i nivell tècnic, que reconeixen el valor afegit tecnològic i de que permeten, a més, mantenir una rendibilitat adequada.

* Municipis de més de 20 milers d'habitants del total dels gestionats a Espanya.

ACTIVITAT D'AQUALIA EL 2018 i PRINCIPALS ADJUDICACIONS

Mercat nacional

L'exercici es va caracteritzar per una millora en l'activitat d'operació i manteniment i en l'eficiència operacional dels processos, així com per una major execució de petites obres vinculades als contractes concessionals.

Pel que fa a l'activitat comercial, en el segment de concessions del cycle integral de l'aigua Aqualia va resultar adjudicatària de concursos i va prorrogar contractes al seu venciment, aconseguint una altíssima taxa de fidelitat que supera el 90%.

Es va realitzar un gran esforç per ampliar la presència d'Aqualia en l'àrea d'Operació i Manteniment (O&M) i per a l'adequació de les plantes d'aigua per a indústries o serveis Smart City a través de sistemes de telecontrol, telegestió o telelectures, etc. També a les instal·lacions (EDAR, ETAP, dessalinització i gestió de xarxes), iniciant-se l'operació de les depuradores de Vigo (Pontevedra) i Burgos, les més avançades tecnològicament d'Espanya, i de les IDAM de Santa Eulària (Eivissa) i Oeste (Tenerife).

Quant a les concessions d'infraestructures urbanes, ni l'Administració central ni les autonòmiques estan licitant projectes rellevants, la qual cosa provoca un dèficit d'inversions en infraestructura hidràulica urbana (nova i renovació). Aquest fet, juntament amb el procés de consolidació fiscal, porta Aqualia a estudiar iniciatives publicoprivades per obrir-se a properes oportunitats en aquest àmbit.

D'altra banda, en el sector de Tecnologia i Xarxes l'empresa s'ha reforçat amb l'adjudicació d'obres, tant per al Canal de Isabel II (EDAR d'El Endrinal) com per al Consell Insular de Tenerife.

En la recerca de l'eficiència en la gestió operacional destaca l'esforç en la reducció de costos. Com a conseqüència, i malgrat la caiguda del consum en la venda d'aigua, s'han incrementat els resultats d'operació, s'han reforçat sinergies que es tradueixen en un major control de costos i s'ha progressat en la implantació de serveis comarcals de neteja de clavegueram, reduint-se la subcontractació.



49%

increment en
nous contractes



14%

ampliació de
contractes

Dades de l'activitat nacional		2016	2017	2018	%
Nous contractes adjudicats (Espanya)	Nous contractes	126	113	168	49%
	Renovacions de contractes	16	27	20	-26%
	Pròrrogues de contractes	195	185	187	1%
	Ampliacions de contractes	10	7	8	14%

Nous projectes nacionals signats el 2018

- ◆ **La Alcaidesa, Cadis:** servei de abastament, clavegueram i depuració de la urbanització La Alcaidesa al municipi de San Roque/La Línea de la Concepción.
39 anys / 52,3 M€
- ◆ **Calamonte, Badajoz:** servei públic de abastament d'aigua potable i depuració d'aigües residuals del municipi.
15 anys / 10 M€
- ◆ **Moral de Calatrava i Pozuelo de Calatrava, Ciudad Real:** serveis municipals d'aigua potable i clavegueram d'ambdós ajuntaments.
19,5 anys / 14 anys (respectivament) 9,4 M€
- ◆ **Baix Andarax, Almeria:** concessió del servei de depuració.
17 anys / 5,7 M€
- ◆ **Quismondo, Toledo:** concessió per realitzar la gestió del servei de proveïment d'aigua potable, sanejament i depuració.
25 anys / 4,1 M€
- ◆ **La Rioja:** servei d'exploració i manteniment de les instal·lacions de sanejament i depuració i abastament a la comunitat autònoma de La Rioja.
4 anys / 4,6 M€
- ◆ **Las Palmas, Lanzarote:** subministrament i instal·lació de comptadors mecànics i electrònics per a Canal Gestión Lanzarote, SAU.
4 anys / 4,1 M€
- ◆ **Barbastro, Osca:** servei de funcionament, manteniment i conservació de l'EDAR, adjudicat per l'Institut Aragonès de l'Aigua.
3 anys
- ◆ **San Fernando, Cadis:** serveis per al control, el manteniment i tractament integral i l'explotació de les instal·lacions d'aigües de Navantia a San Fernando, Puerto Real i Cadis.
3 anys
- ◆ **Ribeira, La Corunya:** serveis d'operació i manteniment del sanejament i depuració.
1 any
- ◆ **Tudela, Navarra:** operació, manteniment i conservació de les instal·lacions de transport i tractament de les aigües residuals de la zona de Tudela, sud-oest de Navarra i de la Ribera Alta.
2 anys
- ◆ **Guía de Isora, Santa Cruz de Tenerife:** servei d'operació, manteniment i conservació del sistema comarcal de dessalinització d'aigua del mar de l'oest, dessalinitzadora de Fonsalía.
1 any

Mercat internacional

En el mercat internacional, destaquen els processos d'optimització dels contractes a Itàlia i Portugal. En aquest últim país es va impulsar el desenvolupament comercial de l'activitat d'R+D+i per donar a conèixer tecnologies amb patent pròpia (All-gas, PUSH, ELAN, etc).

A Romania

Es va completar la fase d'enginyeria del projecte de Glina i es van obtenir tots els permisos per començar les obres.

Al Regne Unit

Es va portar a terme amb èxit la fase pilot per al tractament avançat de fangs a la planta de l'empresa de servei públic Thames Water a Oxford i s'espera treballar pròximament en aquest procés de tractament per a altres plantes similars de la companyia esmentada.

Als Balcans

Aqualia va lliurar la planta de Vršac a Sèrbia que, juntament amb altres lliuraments realitzats en anys anteriors, suposa un aval per a l'empresa en aquesta regió.

Al nord d'Àfrica i a l'Orient Mitjà

L'activitat de dessalinització i depuració de les aigües residuals d'Aqualia presenta oportunitats de negoci als països on té activitat.

A Algèria

Les obres de l'EDAM de Mostaganem, per augmentar-ne la capacitat i que estigui menys subjecta a la influència de les condicions del mar, presenten un termini estimat d'execució de dos anys. Així mateix, s'hi van realitzar operacions reeixides de neteja d'immissaris mitjançant la tecnologia PIG (Pipeline Inspection Gauge).



PIG (Pipeline Inspection Gauge) a Mostaganem

A Egipte

A Egipte es va finalitzar amb èxit la fase d'execució del contracte de disseny i construcció de la dessalinitzadora d'Alamein, amb 150.000 m³/dia de capacitat, i al desembre va començar la fase de posada en marxa, que s'espera que durarà fins al març, quan es preveu començar el període d'exploració. A més, es va signar al maig el projecte EPC (Engineering, Procurement, Construction) de la PTAR d'Abu Rawash, la fase d'enginyeria bàsica de la qual estava molt avançada a la darrera de l'any.

A Tunísia

També al maig, es va completar l'execució del projecte de l'EDAM de Djerba que, amb una capacitat de 50.000 m³/dia, assegura el proveïment de la població i el desenvolupament turístic de l'illa. La fase d'exploració s'estendrà fins al maig del 2019.

A l'Àrabia Saudita

Les activitats d'execució del contracte de serveis afectats del metro de Riad es prolongaran durant tot el 2019.

A Oman

S'ha completat, durant aquest exercici, la fase de transició i arrencada del servei de la zona portuària de Sohar. Al juny es va començar

Dades de l'activitat internacional

		2016	2017	2018	%
Nous contractes adjudicats (Internacional)	Nous contractes	13	9	6	33%
	Renovacions de contractes	0	0	2	0%
	Renovacions de contractes	0	2	2	0%
	Ampliacions de contractes	0	0	0	0%

l'operació del contracte de gestió del cicle integral de l'aigua de la zona per un període de vint anys, en col·laboració amb l'empresa concessionària Majis.

Després de set anys operant a la zona est de l'Emirat, aquest any se'n va renovar la licitació i Aqualia va resultar adjudicatària dels serveis de manteniment del sanejament d'aigua de l'illa d'Abu Dhabi, amb la qual cosa s'amplia el negoci als Emirats Àrabs Units.

A Qatar

Tot i que el bloqueig polític i comercial ha ocasionat un alentiment dels projectes d'inversió, la depuradora d'aigües residuals d'Al Dhakhira, amb una capacitat de 55.000 m³/dia, iniciarà la seva activitat a l'estiu del 2019 i operarà durant els propers deu anys.

Als EUA

Després de l'anàlisi comercial del 2018 en els mercats de Florida, Califòrnia i Texas, i en detectar l'escassetat d'aigua, l'obsolescència de les infraestructures hidràuliques i l'escassa penetració d'operadors privats en el sector, es preveuen oportunitats d'expansió geogràfica.

A l'Amèrica Llatina

El dèficit d'infraestructures hídriques i la cerca de l'eficiència en les existents són factors que potencien les possibilitats de creixement d'Aqualia. A Mèxic, després de la signatura de contractes de BOT (Build, Operate, Transfer) per a l'Acue-

ducto II i El Realito, s'està aprofitant aquesta experiència per a projectes similars. Així, el desembre del 2018 es va signar un altre BOT per a la dessalinitzadora de Guaymas.

A Colòmbia

També, ha continuat la construcció de la PTAR (planta de tractament d'aigües residuals) d'El Salitre a Bogotà, mentre que la PTAR de San Silvestre a Barrancabermeja es troba en fase final de disseny.

A l'Perú

L'Estat està en procés d'avaluació de l'eficiència dels seus serveis de subministrament públic per tal de donar pas a la iniciativa privada en aquelles zones que presentin pitjors indicadors de gestió. Durant el 2017 es van presentar cinc iniciatives privades per a la depuració de les aigües residuals de cinc municipis, que van ser declarades rellevants.

A Xile

Aqualia treballa en la producció d'aigua dessalada per a les explotacions del sector miner, així com en l'ampliació i la rehabilitació de les seves instal·lacions.

A Panamà

El 2018 s'han iniciat els treballs del projecte d'enginyeria, construcció i operació a la PTAR d'Arraiján, que depurarà les aigües de 130.000 habitants.

Nous projectes internacionals signats el 2018

- ◆ **Guaymas, Mèxic:** associació públicoprivada per realitzar un projecte executiu, de construcció, equipament, posada en marxa, operació i manteniment d'una dessalinitzadora d'aigua de mar a Guaymas i Empalme (Sonora, Mèxic).

20 anys / 76,6 M€
- ◆ **Abu Dhabi, Emirats Àrabs Units:** renovació del contracte d'operació i manteniment del sistema de sanejament d'East Area (Al Ain), inclosa la depuració d'aigües, adjudicat per Abu Dhabi Sewerage Services Company (ADSSC).

20 anys / 76,6 M€
- ◆ **Panamà:** ontractació d'assistència i assessoria tècnica a l'Institut d'Aqüeductes i Claveguerams Nacionals (IDAAN) per a la gestió operativa i comercial a l'àrea metropolitana de Panamà (AMP) i la direcció i execució d'activitats d'alt impacte.

5 anys / 51,6 M€
- ◆ **República Txeca, a Opava i Petrvald:** operació i manteniment de les xarxes de sanejament d'ambdós municipis.

10 anys / 3,5 M€



Instal·lacions de captació d'aigua de mar a la zona portuària de Sohar (Oman)

EN EL MERCAT INTERNACIONAL, AQUALIA HA MANTINGUT UNA ACTIVITAT IMPORTANT EN LICITACIONS INTERNACIONALS EN DIFERENTS ÀREES



VALORS PERSONES



CREACIÓ DE VALOR PER ALS CIUTADANS

La qualitat i l'excel·lència en el servei al client, la proximitat, la innovació i el compromís amb el ciutadà es mantenen entre els valors que configuren les línies estratègiques d'Aqualia.



OMNICANALITAT



Servei
7/24/365
en tots els canals



747.404
Trucades al centre
d'atenció telefònica,
aqualiacontact



39 **6**
Nacionals Internacionals
Webs corporatives locals



19.417
Total d'usuaris
registrats a
l'aplicació,
aqualiacontact
10.512
el 2018

21.186
Gestions realitzades
a l'aplicació,
aqualiacontact

QUALITAT DEL SERVEI



385.221
Clients amb factura
electrònica



96,21%
Índex de satisfacció
del centre d'atenció
telefònica,
aqualiacontact



0,41%
% reclamacions
sobre el centre
d'atenció telefònica,
aqualiacontact

QUALITAT DEL PRODUCTE



1.008.107
Nombre de determinacions de
qualitat de l'aigua



99,95%
determinacions
conformes

ODS connectats amb els ciutadans



Gestió eficient i qualitat

Qualitat del producte

El procés d'adaptació dels laboratoris de la companyia a la Directiva europea 2015/1787, transposat a l'ordenament espanyol aquest any 2018, va suposar la realització de l'anàlisi de l'aigua sota la norma UNE-ISO 17025 i l'auditoria per part d'una entitat nacional d'acreditació.

Aquesta transposició estableix criteris d'operació i nivells de precisió molt més restrictius i, per tant, dedica una atenció especial a salvaguardar la independència de decisió del laboratori per evitar els possibles conflictes d'interessos que es poguessin derivar d'una dependència directa del client per al qual es realitzen els assaigs.

Això va portar a una reorganització dels laboratoris, incrementant la capacitat dels cinc ja acreditats (Oviedo, Jerez, Àvila, Lleida i Canàries), suprimint-ne 22 que no treballaven sota la norma indicada i implantant els procediments de la norma ISO 17025/2017 als laboratoris de Badajoz i Vigo. Està previst que aquests últims s'acreditaran el 2019.



Laboratori Aqualia a Oviedo

1.008.107

Nombre de determinacions de qualitat de l'aigua

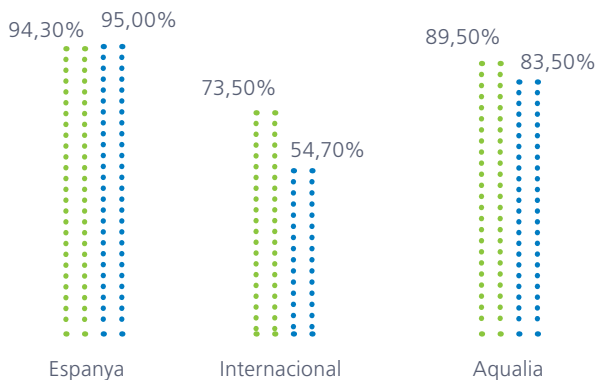
978.586
el 2017

99,95%

% determinacions conformes

99,68%
el 2017

% implantació ISO 9001 volum produït certificat



EN XIFRES GLOBALES, S'HAN MANTINGUT LES CERTIFICACIONS ISO 9001, PERÒ EN AUGMENTAR LA PRODUCCIÓ INTERNACIONAL HAN DISMINUÏT EN TERMES RELATIUS.



Qualitat del servei

El 2018 es va treballar en el projecte de mobilitat de les ordres de treball, que aplica les tecnologies informàtiques i la geolocalització als processos de reparació i substitució de comptadors, permetent un accés telemàtic als incidents i les comandes de manera que s'aconsegueix estalviar temps i augmentar l'eficàcia dels equips de treball.

Aquest projecte de mobilitat d'ordres de treball per a la reparació i substitució dels comptadors es va implantar, durant el 2018, a ciutats com Salamanca i Àvila.

Actualment Aqualia està treballant per ampliar les funcionalitats d'aquest servei de manera que cobreixi també el treball dels serveis relacionats amb operacions i reparacions per aconseguir minimitzar els temps de resolució de les incidències. Es preveu que el 2019 es puguin començar aquestes ordres en les operacions de camp a municipis com Àvila, Talavera o Almeria.

.....

BENEFICIS DEL PROJECTE DE MOBILITAT DE LES ORDRES DE TREBALL

- Evita desplaçaments
- Resposta més ràpida davant les incidències
- Millora l'eficàcia dels equips de reparació d'avaries



Servei de Formentera

Omnicanalitat: un exercici d'acostament i transparència amb els ciutadans

Aqualia continua avançant en el camí iniciat el 2016 per oferir a tots els seus clients una experiència omnicanal en les seves relacions amb la companyia i aconseguir una integració dels diferents canals de comunicació: oficina presencial, atenció telefònica, oficina en línia i dispositiu mòbil, de manera que tots ells s'interrelacionin en temps real.

Aquest camí és un exercici de transparència i valor necessari per aconseguir la connexió ciutadana, un dels eixos del Pla d'RSC 2018-2020 d'Aqualia. Només des d'aquest valor es genera confiança i, més enllà d'aquesta confiança, empatia i vinculació amb la companyia.

El servei d'atenció telefònica, a través del Centre d'Atenció al Client (aqualiacontact), possibilita als usuaris de realitzar totes les gestions particulars sense necessitat de desplaçar-se a les oficines presencials. Això, juntament amb el reduït temps d'espera del client per comunicar una avaria al servei 24 x 7 x 365, permet de posar en marxa un protocol d'actuació àgil i eficaç per a la resolució de qualsevol tipus d'incidència a la xarxa, la qual cosa es tradueix en una millora dels rendiments en la distribució de l'aigua.

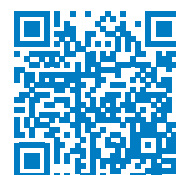


aqualia



OMNICALITAT

Transparència i valor per connectar
amb la ciutadania 24/7/365



Àrea de
client
d'Aqualia

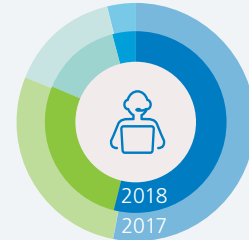
Aqualiacontact



747.391
Trucades rebudes
769.233
el 2017

% per tipus de trucada

- Reclamacions 0,41%
- Reclamacions 0,38%
- Consultes 55,97%
- Consultes 55,14%



- Avaries 15,03%
- Avaries 15,73%
- Sol·licituds 28,59%
- Sol·licituds 28,75%

El lloc web corporatiu ofereix una informació global de l'empresa i enllaços a diferents serveis municipals d'aigua prestats per Aqualia:

39

a webs
nacionals



6

a webs
internacionals

www.aqualia.com



0,34%

Índex de reclamacions
general a tots els
canals el 2018*



8.931

Total de reclamacions
rebudes a través de
tots els canals



83%

de les reclamacions es
referien a la facturació
dels usuaris

* Dades relatives només a Espanya

1,3 M

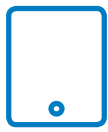


2017

1,7 M

2018

Visites al web corporatiu



.....

132.759

sol·licituds a través d'oficina virtual

142.347

el 2017



.....

1,65%

% reclamacions a l'oficina virtual

1,67%

el 2017



Aplicació



.....

10.512

usuaris aplicació

8.905

el 2017



.....

21.186

gestions aplicació

9.312

el 2017

A través d'aquests webs (corporatiu i locals) es facilita l'accés a l'oficina virtual aqualiacontact, des d'on el client pot fer qualsevol gestió relacionada amb el servei, conèixer tots els avisos que afecten el seu municipi i estar al dia de tot el relacionat amb el servei municipal d'aigües de la seva localitat. També, s'informa amb total transparència de les tarifes vigents aprovades per les autoritats competents a cada municipi.

Canals certificats

Els diferents canals d'aqualiacontact estan certificats sota la norma UNE- ISO 27001, "Sistemes de gestió de seguretat de la informació", complint els objectius de seguretat fixats per la llei i assegurant el compromís de la seguretat de les dades dels clients, així com la integritat, disponibilitat i confidencialitat.

L'excel·lència en el servei, fruit de la millora contínua, es manifesta en l'elevat grau de satisfacció. El 2018 es van realitzar 224.953 enquestes a clients usuaris d'aqualiacontact, dels quals 169.100 van qualificar l'atenció com excel·lent, 31.914 com molt bona i 15.421 com bona, amb la qual cosa s'assoleix un índex de satisfacció positiva del 96,21%.

Un quart de canal de comunicació a Espanya és l'aplicació per a dispositius mòbils, que permet de realitzar totes les gestions relacionades amb els serveis proporcionats per Aqualia i li proporciona una visió global de les seves interrelacions amb la companyia.

Aquesta aplicació, igual que els diferents canals de comunicació, interactua en temps real amb els sistemes informàtics, oferint als clients una experiència omnicanal en les seves relacions amb Aqualia. A més, va ser premiada com la millor aplicació del sector per la publicació iAgua el 2017.



.....
Eficiència de tots els canals de relació amb el client

0,34%
 Índex de reclamacions

16
 dies de temps mitjà de resposta de les reclamacions

5
 dies de temps mitjà d'instal·lació del comptador des de la sol·licitud d'alta

Durant el 2018, i dins del projecte d'omnicanalitat, Aqualia va incorporar Twitter a la seva llista de canals; a través del compte @aqualiacontact s'atenen i es gestionen els missatges enviats pels usuaris. També es gestionen els missatges SMS per a les notificacions de factures amb incidències i els avisos d'averies en xarxes.

Accessibilitat de les webs

La capacitat per fixar tarifes i regular la prestació de serveis en el cicle integral de l'aigua a Espanya és competència exclusiva de l'Administració i Aqualia no té cap competència en aquesta àrea. Però, pel seu compromís ferm de transparència amb els ciutadans, Aqualia informa sobre els diferents preus fixats per l'autoritat competent a les diferents webs locals. Les webs s'adapten a les particularitats de cada territori i servei i estan disponible en els idiomes oficials de la regió, així com dels països als quals Aqualia presta els seus serveis (castellà, gallec, català, anglès, portuguès i francès).

A més, totes les webs integrades al web corporatiu tenen la certificació d'AENOR, que avala el compliment dels requisits actuals d'accessibi-

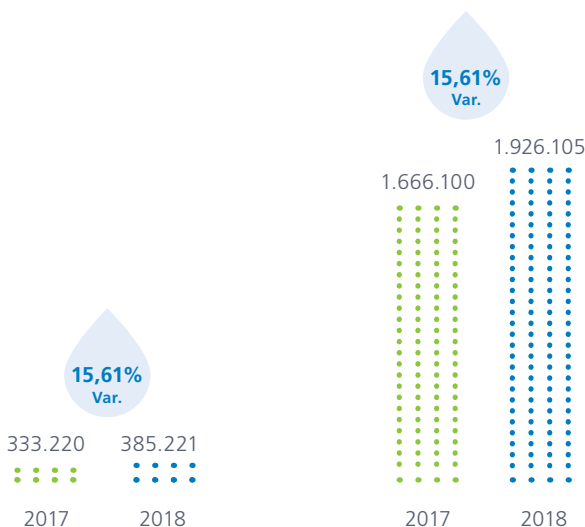
litat relatiu al nivell AA segons la norma UNE 139803.

Facturació electrònica

Aqualia ha mantingut la campanya per a la promoció de l'ús de la factura electrònica per tal de substituir, progressivament, el major nombre possible de factures en paper. El 2018 es va continuar amb la campanya de màrqueting "Passa't a la factura electrònica".

Aquesta acció ha suposat un increment l'any 2018, respecte del 2017, del 15,61% en el nombre de factures electròniques emeses, contribuint així a la preservació del medi ambient i arribant a 385.221 clients que van optar per rebre aquest tipus de factura.

El total de clients amb facturació electrònica a tot Aqualia assoleix els 396.408, tenint en compte que només es realitzen processos de facturació a clients finals a Itàlia, Portugal i la República Txeca.



Nombre de clients amb factura electrònica (només nacional)

Nombre de factures electròniques emeses (només nacional)



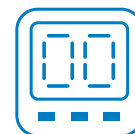
Grau d'implantació de la facturació electrònica

14,26% a Espanya
3,86% internacional

Gestió eficient: comptadors intel·ligents i a distància

Aqualia es preocupa per prendre les mesures necessàries per a l'aprofitament màxim dels recursos hídrics. Per a això, és clau la instal·lació dels comptadors de lectura a distància, que permeten una major fiabilitat de la informació sobre el consum realitzat, així com realitzar un contrast entre la quantitat d'aigua subministrada a la xarxa i la quantitat consumida. Això permet a la companyia de detectar les possibles fugues o usos fraudulents d'aigua potable i prendre les mesures oportunes per millorar el rendiment (renovació de xarxes, etc.).

La companyia disposa de 55.634 comptadors a distància instal·lats, un 2,55% més que el 2017. A més de 64.524 comptadors intel·ligents, que permeten de tenir una informació fiable al 100% sobre els patrons de consum, les tarifes i els serveis de la xarxa de consumidors, així com de detectar possibles fugues, evitant factures elevades per pèrdues d'aigua. D'aquesta manera, es contribueix a millorar l'eficiència en el consum d'aigua.



64.524

Comptadors intel·ligents instal·lats



CAS D'ÈXIT A FORMENTERA

Durant el 2018 s'ha portat a terme la instal·lació de més de 2.000 comptadors intel·ligents a l'illa de Formentera, la qual cosa suposa un 97% d'implantació sobre el total del parc de comptadors de l'illa. Aquest desenvolupament permet d'obtenir una

telelectura integral de l'illa i conèixer les corbes de consum dels seus clients, tant de manera agregada com individual, les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, així com tenir un accés remot via l'aplicació a tots els clients del servei municipal d'aigües de Formentera.

A més de la telelectura dels clients, es van realitzar balanços hídrics horaris per a cadascun dels dotze sectors existents a la xarxa de distribució de l'illa, la qual cosa permet de conèixer cada hora l'aigua no registrada i optimitzar el rendiment de la xarxa.

	2015	2016	2017	2018	Var.
Comptadors a distància instal·lats	57.600	62.685	50.342	55.634	2,55%
Nombre de canals disponibles per ampliar la lectura	117.300	127.753	115.204	107.369	-6,80%
Comptadors intel·ligents instal·lats	57.700	63.093	62.150	64.524	3,82%

La privacitat dels ciutadans, clau en el servei d'atenció

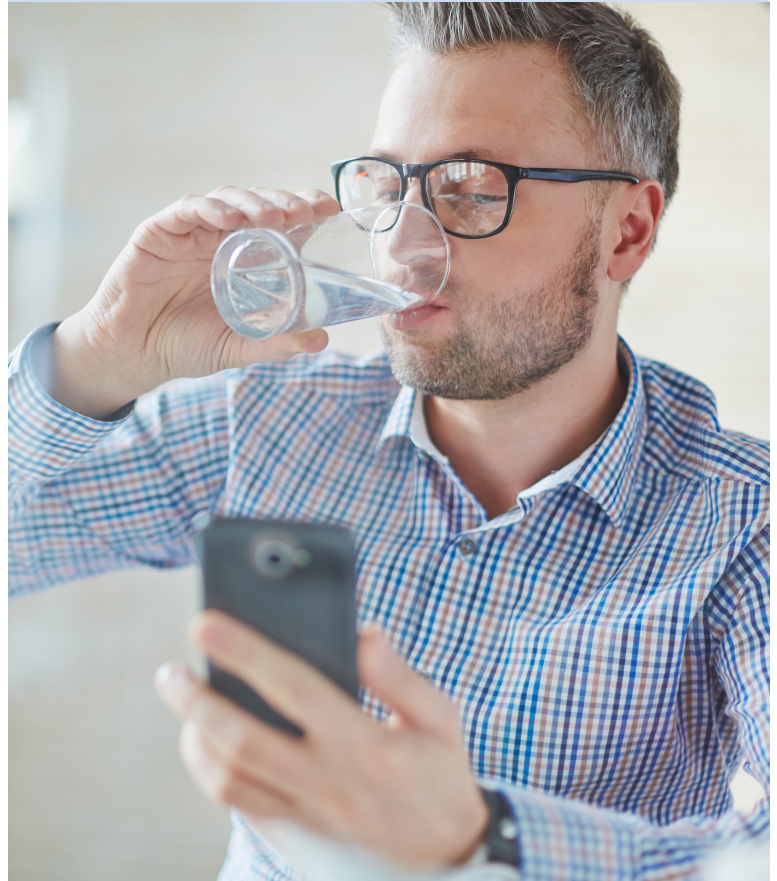
Aqualia es preocupa per la seguretat de tota la informació sobre els clients. Per això es dona tanta importància a la certificació segons la norma internacional UNE-ISO 27001, "Sistemes de gestió de seguretat de la informació". Aquesta norma indica els requisits per a l'establiment, la implementació, el manteniment i la millora contínua d'un sistema de gestió de seguretat de la informació en el context de l'organització.

A més, inclou els requisits per a l'apreciació i el tractament de riscos de seguretat d'informació a mida de les necessitats de l'organització, tan necessaris amb l'entrada en aplicació del reglament europeu de protecció de dades el 25/05/2018.

La certificació té com a abast els sistemes d'informació que donen suport a les activitats del Centre d'Atenció al Client, oficina virtual i aplicació, segons la declaració d'aplicabilitat.

El mes d'octubre del 2018 es va superar amb èxit la corresponent auditoria de seguiment realitzada per AENOR, destacant els següents punts forts del sistema:

- Compliment en el CAC de la política de lloc desplaçat i pantalla neta.
- Interès en l'adaptació al RGPD i identificació dels riscos d'aquest reglament.
- Millores en la gestió/organització dels usuaris administradors.



.....

0

Nombre de reclamacions relatives a les violacions de seguretat en la informació

.....

1

Nombre de casos identificats per la companyia sobre filtracions d'informació, pèrdua de dades de clients, robatoris de dades, etc.

CREACIÓ DE VALOR PER A LA COMUNITAT



COM CREA VALOR AQUALIA EN LA COMUNITAT?

Gestionant els serveis públics



Col·laboracions público-privades



Facilitant l'accés a l'aigua i el sanejament a totes les persones



Col·laboració amb Càritas
Fons socials i acció social



Portant a terme campanyes de conscienciació i sensibilització social



Compromís real

Diàleg amb prescriptors i ajuntaments



Promocionant i finançant iniciatives i projectes socials i de sensibilització social



Culturals
Esportives
Socials
Mediambientals



INVERSIÓ SOCIAL

950.977,89 €



34,24%

Inversió cultural



12,35%

Inversió esportiva



1,60%

Inversió mediambiental



4,87%

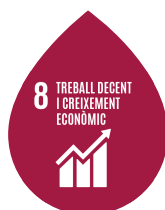
Inversió social



30,28%

Imatge, conscienciació, comunicació i diàleg amb grups d'interès

ODS connectats amb els ciutadans



Gestió dels serveis públics

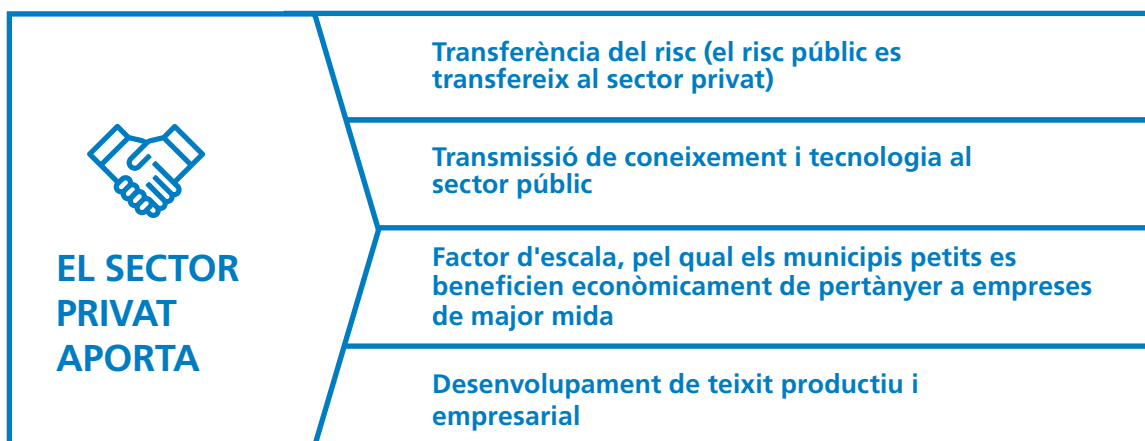
La gestió integral, eficient i innovadora del cicle de l'aigua, així com les solucions d'obres i manteniment d'infraestructures dirigides a l'estalvi de l'aigua per a la comunitat, són el principal valor generat per Aqualia.

La situació actual d'obsolescència en què es troben les infraestructures fa que es perdi un 26% de l'aigua dirigida al consum*. Per aquest motiu, són necessàries col·laboracions publico-privades, entre les administracions públiques i

Aqualia, per desenvolupar projectes tecnològics i d'infraestructures que millorin aquests nivells d'eficiència. Aqualia treballa per aconseguir aquestes col·laboracions i poder gestionar, de manera eficient, el cicle de l'aigua de qualitat i per a tothom.

En aquestes col·laboracions público-privades és important la presència d'ambdós agents.

AQUALIA TREBALLA PER ACONSEGUIR AQUESTES COL·LABORACIONS I PODER GESTIONAR, DE MANERA EFICIENT, EL CICLE DE L'AIGUA DE QUALITAT I PER A TOTHOM



* Dades de SEOPAN, Associació d'Empreses Constructores i Concessionàries d'Infraestructures.

"Cap ciutadà sense aigua": convenis i col·laboració per garantir l'accés a l'aigua

Aqualia impulsa de manera activa mecanismes d'acció social en les tarifes i els fons de solidaritat per als usuaris més desfavorits.

La companyia ha treballat per millorar la coordinació amb els serveis socials dels ajuntaments per protegir els ciutadans amb risc de vulnerabilitat o exclusió social. I, juntament amb els seus col·laboradors a les alcaldies, facilita que tots aquells amb dificultats en el servei de l'aigua puguin optar a modes més senzills d'accés.

Com a exemple d'aquest compromís, dins de la seva política d'RSC, Aqualia ha renovat el seu conveni de col·laboració amb Càritas Espanyola des del 2015 amb l'objectiu de protegir persones en situació de necessitat i contribuir a les iniciatives d'aquesta organització humanitària al territori nacional, donant cada any l'equivalent a l'import del consum de tots els centres de Càritas en els quals gestiona l'aigua.

Aqualia i Càritas van reforçar aquesta aliança contra la pobresa en una trobada celebrada el juny del 2018 a la seu de Càritas a Àvila. Més enllà de respondre a les necessitats socials dels col·lectius vulnerables, aquest acord és una mostra més de la importància de la col·laboració públic-privada i de l'esforç de l'empresa per apropar postures amb les institucions en benefici de les persones.

Durant el 2018, en les diferents iniciatives per garantir l'accés al servei d'aigua potable i al sanejament a aquells ciutadans que no es puguin fer càrrec del pagament de la factura de

l'aigua, per motius econòmics i d'exclusió social, es va treballar amb els serveis socials de Barbate (Cadis), Dénia (Alacant), Jaén, Molins de Rei (Barcelona), Sant Andreu de la Barca (Barcelona) o Vigo (Pontevedra). Aquests són només alguns exemples d'aquesta iniciativa, que Aqualia pretén traslladar a la pràctica totalitat de las poblacions on treballa.

L'objectiu és aconseguir que cap ciutadà quedi privat del servei domèstic de l'aigua per raons econòmiques, sempre en col·laboració amb el titular del servei (ajuntament) i amb els serveis socials d'aquest.



Una altra col·laboració internacional per facilitar l'accés a l'aigua des de l'acció social és el suport presat per Aqualia a World Vision unint-se a la carrera més gran

per l'aigua neta, Global 6K for Water, organitzada per aquesta ONG el 2018. Celebrada el 19 de maig i per primera vegada a Espanya, va tenir lloc a Madrid amb l'objectiu de recaptar fons per portar aigua potable a 300 alumnes de l'orfenat i escola Saint Mary Kevin a Uganda, on el 68% de la població no té accés a aigua potable.

Dins de l'acció social de Nadal, i en col·laboració amb ACNUR, la companyia va realitzar una donació per contribuir que 214 menors refugiats de Sudan del Sud rebessin el tractament adequat per combatre la desnutrició.

.....

129

centres de Càritas beneficiats per la mesura "Cap ciutadà sense aigua"

.....

70.659€

donats, corresponents al pagament de factures d'aigua dels centres de Càritas

+37%
respecte del 2017

.....

16.573

ciutadans beneficiats per la col·laboració amb Càritas

Campanyes de sensibilització i conscienciació social

Amb tots els ciutadans

Compromís real d'Aqualia

En el context d'escassetat hídrica en què estan immersos molts dels països on treballa Aqualia, l'educació per al consum sostenible d'aigua és una contribució essencial a la societat per part de l'empresa. Per això Aqualia, des de fa temps, és part activa en aquesta labor de sensibilització ciutadana.

El 2018 la campanya amb major impacte va ser "CompromisoAqualia" (www.compromisoreal.com), que es va centrar a transmetre a la societat la contribució de la companyia a dotze dels objectius de desenvolupament sostenible (ODS) establerts per les Nacions Unides per a l'any 2030.

En cadascun d'aquests objectius es donaven dades concretes de l'impacte de les diverses accions portades a terme en benefici dels ciutadans. Entre d'altres, es parlava del compromís d'Aqualia amb donar un servei d'aigua neta i

sanejament (ODS 6), amb el desenvolupament social i la seva contribució a la formació (ODS 4) i amb el desenvolupament econòmic dels països (ODS 8) o amb la innovació, clau per a la gestió eficient del recurs escàs de l'aigua (ODS 9).

En total són més de seixanta fets reals i concrets, que dia a dia contribueixen a la transformació dels territoris on està present i a la consecució dels objectius de desenvolupament sostenible marcats per l'ONU.

Consum responsable

Aqualia aspira a ser un referent del sector en el concepte social de la gestió de l'aigua, centrat en el benestar de les persones. Aquesta prioritat dirigeix les seves accions de conscienciació i consum responsable incidint en la salut i el benestar.



COMPROMÍS REAL D'AQUALIA EN XIFRES

.....
200.000
visualitzacions

.....
5.000
hores de
reproducció

.....
+27.000
visites web

.....
85.000
impressions a
Twitter

D'aquesta manera, les iniciatives posades en marxa per l'entitat es dirigeixen a tota la societat i es materialitzen en accions de diferents tipus per arribar a tots els perfils socials. Entre elles, es distingeixen les celebracions dels Dies Internacionals de l'Aigua i del Medi Ambient, jornades de portes obertes i visites a les instal·lacions, concursos, eines web educatives o xerrades de conscienciació.

El 2018 es van organitzar jornades amb diferents col·lectius (com ara mestresses de casa, jubilats o periodistes) i visites escolars, que van congregat prop de 10.000 alumnes. Els visitants van ser informats de com es desenvolupa la gestió del cicle integral de l'aigua a Aqualia i sobre el correcte ús del recurs: consum responsable, ús del vàter, gestió dels olis, etc.), amb l'objectiu de tenir cura de l'entorn i suscitar el compromís mediambiental de cada assistent.

Les jornades de portes obertes a tots els públics van tenir lloc, entre d'altres, en instal·lacions de municipis que gestiona Aqualia, com ara Salamanca, en col·laboració amb el Centre de Recerca i Desenvolupament Tecnològic de l'Aigua (CIDTA), Toledo, Medina del Campo (Valladolid), Mondoñedo (Lugo), Dénia (Alacant), Alcoi (Alacant), Anglès (Girona), Almacelles (Lleida), Baix Ebre (Tarragona), Nájera (La Rioja), Miajadas (Càceres), Los Santos de Maimona (Badajoz) i Olivenza (Badajoz). Totes elles van permetre de transmetre als visitants missatges d'ús i consum responsable i compromès amb el medi ambient.

A les illes Balears, concretament a Eivissa, també es va organitzar un esdeveniment multitudinari per presentar la campanya "Ni una gota al mar", impulsat per l'Aliança de l'Aigua. Aqualia va participar com a concessionària de la gestió de l'aigua a les Pitiüses.

Destaca la labor de conscienciació dels escolars sobre el consum responsable realitzada en les visites a les instal·lacions de:

- **Oviedo**, on els escolars van visitar l'ETAP de Carbonio.
- **Jerez de la Frontera**, els dipòsits de Tempul, ubicats a les instal·lacions del Zoobotánico de Jerez (Cadis), van obrir les portes per rebre centenars d'escolars en una jornada organitzada per l'Ajuntament i Aquajerez.

També es van portar a terme altres iniciatives per motivar els més joves a l'ús responsable a:

- **Canàries**, on, amb motiu del Dia Mundial del Medi Ambient, Aqualia va organitzar un esdeveniment celebrat a l'aula educativa d'En-

AQUALIA ASPIRA A SER UN REFERENT DEL SECTOR AL CONCEPTE SOCIAL DE LA GESTIÓ DE L'AIGUA, CENTRAT EN EL BENESTAR DE LES PERSONES

temanser, la filial d'Aqualia a Canàries, que va tenir com a protagonistes prop de 250 escolars de Granadilla de Abona (Tenerife) que van poder aprendre, al llarg d'una jornada de xerrada i demostració, sobre el problema que ocasionen les tovallolletes llençades al vàter i sobre l'ús correcte de la xarxa de sanejament.

- **Portugal**, on Aqualia va impartir xerrades sobre un ús responsable d'aigua als escolars de Fundão, que a més van descobrir el procés de potabilització a través del material didàctic que ofereix la nova edició del Concurs Digital de Dibuix Infantil "Aigua per a Grifus" (vídeos, còmic, passatemps, etc.).

- **Itàlia**, Caltaqua, on es va sumar a la celebració del Dia Mundial de l'Aigua difonent el compromís de la companyia amb la cura del recurs i conscienciant la societat per fer-ne un ús responsable.

Amb el Concurs Digital de Dibuix Infantil al voltant del microlloc web www.aguaparagrifus.com, Aqualia vol posar en valor el treball diari que representa portar l'aigua des de la naturalesa fins a l'aixeta. El 2018 se'n va celebrar la 16a edició convidant a participar els nens i les nenes de 3r i 4t de primària dels municipis on es presta servei a Espanya i Portugal.

Aquesta iniciativa forma part, juntament amb les esmentades anteriorment, d'un seguit d'accions que la companyia desenvolupa regularment amb escoles, instituts i centres universitaris en les quals es donen a conèixer les fases del cicle de l'aigua i s'educa en el seu ús i consum.

Amb aquesta acció formativa i divulgativa, Aqualia va aconseguir, a més, implicar prop de cent famílies dels empleats.

Els entorns digitals tenen cada vegada més importància com a eines educatives i de conscienciació. Per això, en aquest exercici es va presentar el nou portal www.aqualiaeduca.com, dedicat al coneixement del cicle de l'aigua i al foment de la sensibilització de la població en general i dels més joves en particular. Tots ells poden obtenir informació i accedir a documentació multimèdia, amena i adaptada per aprendre a fer un ús responsable del recurs hídic.

Altres campanyes que podem destacar són les portades a terme per a la conscienciació sobre un consum responsable, tant de l'aigua potable com de la xarxa de sanejament. Dos exemples d'això són: la campanya per al bon ús del vàter "#nohollencis" o la desenvolupada a SmVak, filial txeca d'Aqualia, per promoure el consum d'#aiguadelaixeta als restaurants del territori en què opera.

CONCURS DIGITAL DE DIBUIX INFANTIL EN XIFRES



.....
+8.000
Treballs presentats

.....
+160.000
Persones que s'han informat i conscienciat

150.000 Escolars	6.800 Professors	2.000 Empleats
850 Mitjans de comunicació	1.000 Ajuntaments	



Concurs Aigua per a Grifus

.....
22.200
Usuaris al web

50.700
Sessions

382.200
Pàgines vistes

+7,5
Minuts de durada mitjana de la visita

AQUALIAEDUCA.COM



.....
7.200
Usuaris

9.000
Sessions

Des del llançament de www.aqualiaeduca.com



Igualtat i equitat

Destaquen també campanyes de sensibilització en el camp de la igualtat de gènere, com ara les diverses accions desenvolupades amb motiu de la celebració del Dia Internacional de la Dona (8 de març), durant tota la setmana, als ajuntaments on Aqualia està present.

Per a l'ocasió, Aqualia va posar en marxa entre els seus empleats la campanya #Aqualiaigualtat, convidant-los a publicar els seus pensaments i reflexions al voltant de la igualtat al lloc web www.aqualiaigualdad.com, i va elaborar un vídeo a partir de les experiències de deu dones que exerceixen càrrecs de responsabilitat a la companyia.



Lliurament de premis als guanyadors del concurs fotogràfic convocat amb motiu del Dia contra la Violència de Gènere

Una altra etiqueta llançada contra la violència de gènere va ser #AqualiaAmbTu. En aquesta ocasió, la companyia convidava tots els empleats a participar en un concurs fotogràfic, publicant amb imatges inspiradores el seu "NO" rotund a la violència de gènere en qualsevol de les seves formes.

També, es va presentar a Salamanca el llibre *Mujeres en primera persona*, editat per Aqualia i que recollia l'experiència de més de seixanta dones en el seu treball diari enfocat a la gestió del cycle integral de l'aigua o al servei públic

des de diversos ajuntaments als quals opera la companyia.

Podem destacar també la participació en l'esmorzar informatiu "Enclavament de dones" per la igualtat i contra la violència de gènere, protagonitzat per la vicepresidenta del Govern, Carmen Calvo, i organitzat per El Digital de Castilla-La Mancha.



Esmorzar informatiu "Enclavament de dones" organitzat per El Digital de Castilla-La Mancha a Toledo

La inclusió social i laboral de les persones discapacitades també va motivar una altra de les campanyes de sensibilització de la companyia. En aquest cas, Aqualia va donar veu entre empleats i mitjans del sector a la campanya #Contralesetiquetas, de la Fundació Adecco, per enderrocar els estereotips que frenen el desenvolupament professional de les persones amb discapacitat i donar suport a la seva inclusió sociolaboral amb motiu del Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat.



Vídeo Aqualia igualtat



Vídeo Aqualia AmbTu



Participació en fòrums: diàleg amb prescriptors i ajuntaments

En la sensibilització és clau el paper que tenen els mitjans i les administracions com a prescriptors del consum responsable. Per això, Aqualia pretén posar en valor davant d'aquests grups, a través de la participació en fòrums, els missatges, els reptes i les oportunitats principals del sector, així com el paper que exerceix l'empresa en el desenvolupament social, econòmic i ambiental de les comunitats i la importància de la col·laboració públic-privada, tant nacional com internacional, per aconseguir-lo.



Participació en el Congrés Nacional de Medi Ambient (CONAMA)

Destaquen, a escala nacional, les intervencions en fòrums organitzats per iAgua Magazine, la participació en els esdeveniments organitzats amb motiu de la Setmana Verda Europea, la presentació al I Saló H2Orizon (Sevilla) del Servei Municipal d'Aigua a Almeria com a model de gestió eficient o la participació en el Congrés Nacional de Medi Ambient (CONAMA). Aquesta conscienciació també es porta a terme amb la participació en esmorzars informatius, taules rodones o col·laboracions en revistes especialitzades del sector, entre d'altres.

A escala internacional, destaca la participació d'Aqualia en la cimera International Water Summit, celebrada al començament de l'any a Abu Dhabi (Emirats Àrabs), amb la intervenció de José Enrique Bofill, Area Manager d'Aqualia a MENA i Àsia, sobre l'enfocament innovador i la gestió de xarxes de la companyia.

A més, Aqualia va organitzar un taller al voltant dels principals projectes d'innovació que desenvolupa i sobre la gestió avançada de xarxes que la companyia està portant a terme a la capital saudita, on atén una població de més de 650.000 habitants.

El mes d'abril del 2018 va participar en el Global Water Summit celebrat a París, que va reunir les empreses principals, autoritats de diferents països, institucions i personalitats líders en el sector de l'aigua. En el marc d'aquesta trobada, Aqualia va ser triada com una de les millors empreses de gestió de l'aigua del món i va obtenir el premi "Distinction Award".

A més, l'abril del 2018 es van reunir els professionals dels sectors de l'energia, l'electricitat, el gas i l'aigua en la IV Edició del Congrés de Prevenció, Seguretat i Salut per analitzar els reptes de la prevenció i la seguretat als quals s'enfronten els treballadors d'aquestes empreses. El director de Seguretat i Salut Laboral d'Aqualia va participar en el debat sobre "Realitat i reptes de la seguretat en els nostres sectors".

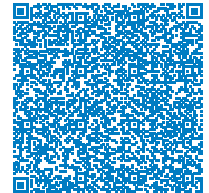
Al maig es va celebrar la II Edició de l'Oman Energy & Water, on Aqualia va tenir una participació molt activa. Aquesta trobada reuneix empreses i administracions per discutir sobre els problemes reals en matèria d'aigua i energia i les seves possibles solucions, així com sobre les maneres de millorar la col·laboració públic-privada en aquests sectors clau per forjar iniciatives conjuntes que avancin cap a la sostenibilitat.



Estand Aqualia al I Saló H2Orizon, Sevilla

A més, la presència d'Aqualia a Expo Agua, la cita més important del sector al Perú, va suposar una oportunitat per presentar l'empresa a escala corporativa al país i entrar en contacte amb les principals entitats nacionals i llatinoamericanes presents al Perú.

Destaca també la presència al congrés SWAN celebrat a Formentera i a la convenció i exposició ANEAS celebrada a Mèxic.



II Edició de l'Oman Energy & Water



Debat sobre "Realitat i reptes de la seguretat en els nostres sectors"

Suport a socis locals

En la labor de conscienciació tenen un paper especial les iniciatives socials que, amb independència del servei de prestació i gestió de l'aigua, sorgeixen de la col·laboració públic-privada. Aquesta col·laboració té lloc, en ocasions, amb la finalitat de focalitzar les campanyes d'educació i sensibilització en alguna regió o municipi concret, i en d'altres, sorgeix de les necessitats de les persones.

Una mostra del primer cas és el projecte desenvolupat a Cadis, on Aqualia és soci tecnològic de l'Ajuntament del Puerto de Santa María, a través d'APEMSA.

Allà es va posar en marxa, durant el curs 2017-18, l'Aula de l'Aigua, per apropar el món de la gestió de l'aigua als escolars a través de jocs i experiments. Aquesta iniciativa es va emmarcar en l'oferta educativa municipal i al llarg del seu primer curs en actiu va rebre un total de 633 escolars de 3r i 4t de primària.

L'Aula de l'Aigua compta amb una sala digital dotada d'iPads a la qual es desenvolupa la primera part del programa. A través del lloc web www.auladelaguadeapemsa.es, els escolars descobreixen de manera interactiva el món de l'aigua i la importància que té fer-ne un ús responsable, així com la gestió correcta. A més de material didàctic, el web ofereix una sala de cinema amb vídeos explicatius de les diferents fases del cicle integral de l'aigua, una sala de lectura amb contes i còmics, una secció "Tenim cura de l'aigua" amb consells bàsics per protegir el recurs i Passaquatemps per continuar aprenent amb jocs interactius divertits.

Es van realitzar un total de 15 jornades ludicoeducatives (dues més de les previstes inicialment en l'oferta educativa municipal) i, en general, els professors la van avaluar amb un 5 sobre 5 pel grau d'implicació activa que aconseguix en els escolars per a la millora ambiental i la cura de l'aigua i del planeta, promovent un canvi



Aula de l'Aigua, El Puerto de Santa María (Cadis), APEMSA

d'actituds en els hàbits quotidians de consum.

En altres ocasions, les iniciatives sorgeixen per necessitats dels mateixos socis locals. D'aquesta manera, el 2018 es va col·laborar localment en diferents àrees:

Tipus d'aportació	Quantitat/ Percentatge
Cultural	34,24%
Esportiva	12,35%
Imatge	30,28%
Social	4,87%
Mediambiental	1,60%
Total col·laboracions	792.451,21
Total donacions	158.526,68

Destaca la participació d'Aqualia en diferents esmorzars informatius que suposen la possibilitat de dialogar amb els grups d'interès. Així, es va tenir ocasió d'estar amb els alcaldes de Santander i Badajoz, en esmorzars celebrats a l'octubre i al novembre a Madrid, on es va defensar la col·laboració públic-privada en benefici dels ciutadans. També Abel Caballero, alcalde de Vigo i president de la FEMP, va participar en una d'aquestes trobades.



Esmorzar informatiu amb l'alcaldessa de Santander

El projecte Smart City de Rota, liderat pel seu alcalde, va ser l'epicentre d'una taula de redacció organitzada per Aqualia juntament amb la revista *Andalucía Económica*.



Imatge del cartell Stone & Music de Mèrida

Altres col·laboracions d'aquest exercici van ser amb el festival Stone & Music de Mèrida, el Festival de Cinema Africà de Tarifa o el Festival de Música de Cadaqués. En l'àmbit esportiu, destaca la col·laboració amb el World Padel Tour de Jaén, el CP Mideba d'Extremadura o la carrera de la dona a Almeria.



World Padel Tour de Jaén

A escala internacional destaca la col·laboració amb el Teatro Margherita, el teatre principal de Caltanissetta, i la col·laboració amb el programa educatiu "L'arbre de la vida" a la República Txeca.

Impacte Aqualia

Projectes en col·laboració amb el centre PPP for Cities*

El dret a l'aigua és un dret humà i la col·laboració públic-privada és un element necessari per garantir l'accés de la població als serveis d'aigua. Aqualia té una àmplia experiència en el desenvolupament de projectes públic-privats en aquest àmbit.

El 2017 les Nacions Unides van acceptar el cas d'estudi, elaborat per l'IESE juntament amb Aqualia, sobre l'impacte socioeconòmic i ambiental que la depuradora EDAR de New Cairo té a la capital egípcia. Aquesta depuradora va ser el primer projecte de col·laboració públic-privada d'aigua que es va portar a terme a Egipte, on Aqualia gestiona la planta que proveeix un milió d'habitants.



La depuradora
EDAR de New
Cairo

Aquest cas d'estudi és conseqüència de la col·laboració que Aqualia manté des del 2016 amb el centre PPP for Cities, iniciativa de les

Nacions Unides, a través de la seva Comissió Regional UNECE i del seu programa International Centre of Excellence on PPPs (ICoE), que acull a Espanya l'escola de negocis IESE.

L'Organització de les Nacions Unides, a través d'una de les seves cinc comissions regionals (UNECE), va crear l'International Centre of Excellence on PPPs amb l'objectiu de ser líder i referència internacional en la preparació de bones pràctiques i estàndards en PPP i en l'ajuda als governs en la seva implementació. Aquest centre es recolza en el treball de sis centres especialitzats (SC) situats a diferents parts del món. El centre PPP for Cities localitzat a Madrid, el de París i el de Moscou són els únics existents a Europa.

Pel que fa als disset objectius que les Nacions Unides van aprovar per al període 2015-2030, els objectius 1, 3 i 6 són els que tenen relació directa amb la gestió de l'aigua i l'objectiu 17 és el relatiu a la promoció de diferents formes de col·laboració (entre elles l'aliança públic-privada o PPP) com una eina imprescindible per assolir aquests objectius.

* PPP for Cities és un centre de recerca, innovació i assessoria que té l'objectiu de proporcionar a les administracions públiques de tot el món suport en l'organització, la gestió i el desenvolupament de projectes que impliquin la col·laboració entre el públic i el privat en l'àmbit de les ciutats intel·ligents.

La tasca del PPP for Cities és ajudar totes les ciutats a transformar-se en ciutats intel·ligents i sostenibles (CSS) adoptant els objectius de desenvolupament sostenible (ODS) de les Nacions Unides (ONU).

Per això, el PPP for Cities centrarà els seus esforços, en particular, a assolir la meta número 11, "Fer que les ciutats i els assentaments humans siguin inclusius, segurs, resilents i sostenibles" utilitzant les associacions publicoprivades com un dels mecanismes més reeixits.

Des del 2016, i com a conseqüència de la col·laboració que Aqualia manté amb el centre PPP for Cities, s'han anat publicant casos d'estudi que inclouen bones pràctiques per al desenvolupament d'iniciatives de col·laboració público-privada (PPP) per transformar les ciutats en entorns sostenibles i intel·ligents.

El primer és el projecte de l'EDAR New Cairo, que ha tingut un impacte molt positiu en relació amb els objectius de desenvolupament sostenible (ODS). El text es pot consultar al web d'UNECE (www.unece.org) i inclou informació sobre com l'activitat de la depuradora té incidència en dotze dels disset objectius. També s'ha realitzat aquesta anàlisi i quantificació per a la potabilitzadora d'El Realito (Mèxic). El document exposa un exemple eficaç de col·laboració público-privada que

redueix els riscos del projecte per al sector públic i al mateix temps es beneficia de potencial i l'eficiència del sector privat.

El 2019 es van realitzar anàlisis similars (impacte ODS) per a la PPP de la dessalinitzadora de Cap Djinet (Algèria) i la depuradora d'El Salitre (Colòmbia).



La potabilitzadora d'El Realito (Mèxic)

Participació en estudis amb European Benchmarking Cooperation (EBC)

El projecte EBC és una iniciativa internacional recolzada per la International Water Association (IWA) consistent a comparar els models de gestió, tant en abastament com en sanejament, de més de quaranta empreses del sector i més de vint països diferents, a la recerca de millorar l'eficiència dels sistemes de cadascun dels participants. Aqualia participa en el nivell més avançat, la qual cosa li permet d'obtenir un nombre més gran de conclusions en sotmetre's a la màxima quantitat de variables comparatives.

La intervenció d'Aqualia en la 7a edició, 2017-2018, va tenir lloc a través del Servei Municipal d'Aigües de Santander i va concloure amb una publicació que destaca la qualitat de l'aigua subministrada, l'eficiència energètica i l'atenció al ciutadà.

El 2018 va començar la 8a edició de l'EBC, en la qual Aqualia està representada pel servei de Jaén, que servirà de model per mostrar la qualitat d'un treball que la companyia desenvolupa en aquesta ciutat des de fa 20 anys.

ELS EMPLEATS, EL NOSTRE VALOR PRINCIPAL

La visió d'Aqualia és ser una organització saludable, compromesa i reconeguda per la salut, el benestar, la felicitat, el compromís i la productivitat dels seus empleats. I ser, a més, una companyia a la qual el desenvolupament laboral, personal i familiar arribi a les quotes més elevades.

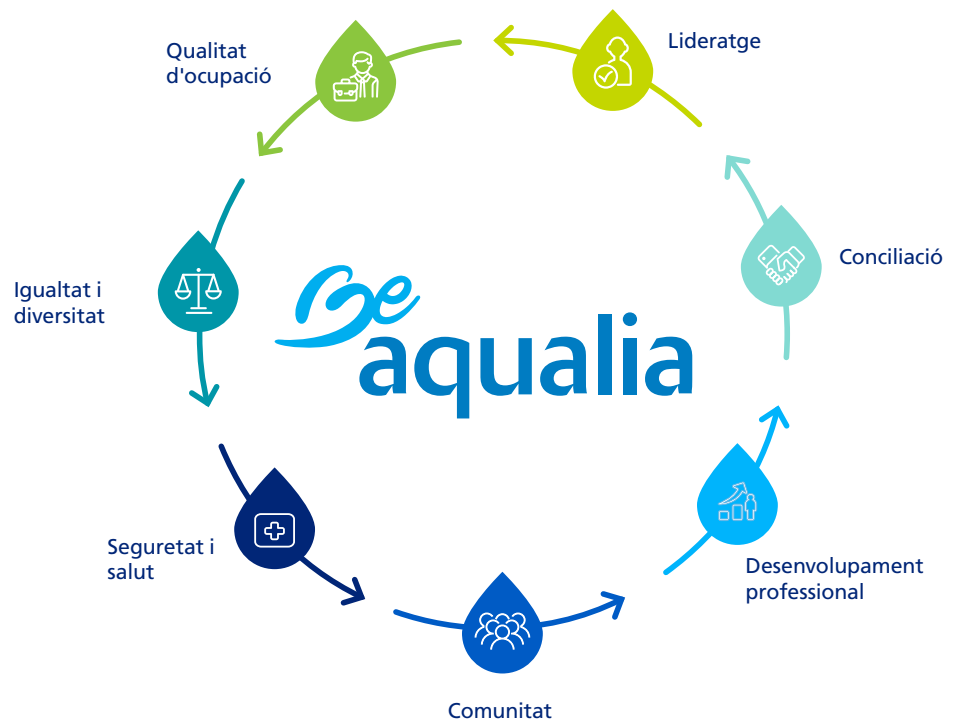
Una companyia amb capacitat d'atracció per al talent, per a persones diverses i en igualtat

d'oportunitats, que ofereixi un treball de qualitat en condicions justes i avantatjoses, guiada per líders que generin confiança i compromís amb els valors i principis de l'empresa.

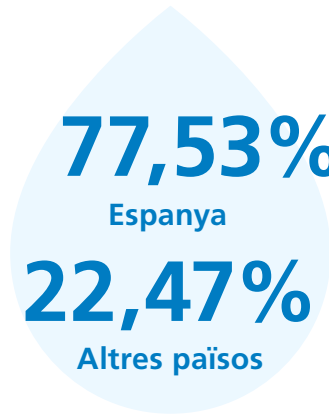
Des d'aquest punt de vista, es desenvolupen múltiples línies d'acció, identificades sota el concepte d'"actius de salut" i que giren en l'òrbita de l'organització saludable.

Projectes i assoliments destacats el 2018

- Compromís de l'empresa amb el Sistema de Gestió de la Conciliació.
- Signatura de la Carta de la Diversitat.
- Acord signat per a la definició del model de bretxa salarial.
- Cultura preventiva i Pla de Mobilitat.
- Pla d'acció d'Empresa Saludable.



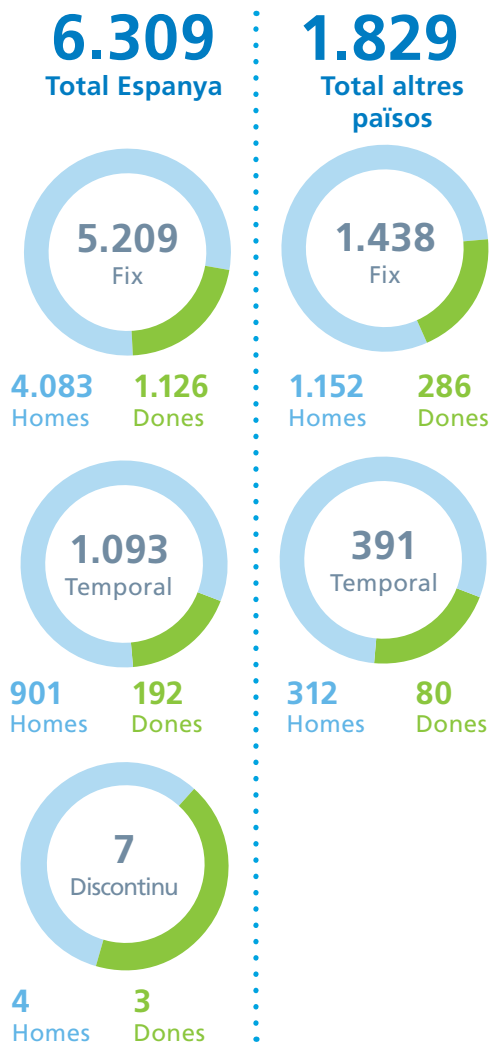
OCUPACIÓ EL 2018



TIPUS DE CONTRACTES PER REGIÓ I GÈNERE

CATEGORIES PROFESSIONALS PER GÈNERE

IGUALTAT I CONCILIACIÓ LABORAL



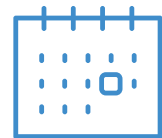
DISTRIBUCIÓ PER EDAT I CATEGORIA PROFESSIONAL



ROTACIÓ*



ANTIGUITAT MITJANA



12 Anys

EDAT MITJANA



45 Anys

ODS connectats amb els empleats



FORMACIÓ



INCREMENT D'EMPLEATS



3,31%
Total

* Rotació voluntària. Dades d'Espanya.

Enfocament de la gestió del talent

El 2018 es va completar la descentralització total dels processos administratius de RH del Grup FCC i Aqualia va assumir la gestió completa de tots els aspectes laborals i d'administració dels empleats i les societats del perímetre de l'empresa, la qual cosa comporta un major control dels processos, una reducció dels temps d'execució i més flexibilitat d'actuació.

En aquest exercici es va actualitzar el mapa de càrrecs/funcions, que permet d'identificar millor les necessitats del personal d'Aqualia, i es van millorar processos per a la minimització de costos, entre ells el desenvolupament de l'aplicació de l'empleat. Aquesta aplicació, de la qual gaudeixen 2.747 empleats, permet de gestionar de manera àgil les seves necessitats sobre qüestions variades: liquidació de despeses, pagaments puntuals, nòmines, gestió de vacances, calendaris laborals, etc.

Conciliació



Comunicat EFR,
BeAqualia

Després de la implantació el 2017 del certificat efr, que va suposar un sistema de gestió de la conciliació a l'empresa i un compromís amb la millora contínua en aquesta àrea, el 2018 s'han portat a terme accions encaminades a desenvolupar els objectius en matèria de formació i sensibilització en conciliació, comunicació del certificat i transmissió d'aquest a la seva cadena de valor.

A més, al desembre es van aprovar nou mesures addicionals en matèria de conciliació,

entre les quals podem destacar "Jo t'acompanyo": dins de l'horari laboral, es podrà acompanyar a consultes/proves mèdiques els progenitors que ho necessitin o els fills i filles menors dependents fins a un nombre total anual de catorze hores; "Anem-hi junts": permís retribuït per a acompanyament a proves i reconeixements propis de l'embaràs; o "Més temps amb tu": ampliació dels permisos de maternitat i paternitat una setmana més de l'establert a la llei.

Nombre i tipus de mesures efr	2017	2018
Qualitat de l'ocupació	19	22
Flexibilitat temporal i espacial	4	4
Suport a la família	8	12
Desenvolupament personal i professional	4	4
Igualtat d'oportunitats	4	4
Lideratge i estils de direcció	5	5

La formació en conciliació és crítica per sensibilitzar l'equip humà i, en aquest sentit, a Aqualia 441 comandaments han estat formats en el curs en línia de gestió de la conciliació.

Així mateix, dins del curs de riscos específics del lloc de treball i igualtat s'hi va incloure un mòdul de conciliació, de manera que es va formar en aquesta matèria un total de 1.295 persones que van assistir als 129 cursos impartits. A més, es van realitzar 6 *focus group* sobre conciliació i 2 *workshops* dirigides als comandaments.

D'altra banda, es va signar la Carta per la conciliació de la vida personal i professional. Aquest document, signat per la Taula d'Igualtat d'Aqualia, recull la responsabilitat de la companyia per garantir als empleats sensibilització i formació suficient i adequada en matèria de conciliació, i pretén traslladar a tot l'equip el compromís de l'empresa amb la promoció d'una cultura que fomenti la conciliació mitjançant accions de comunicació i difusió.

Diversitat i igualtat

Diversitat i inclusió social

El 2018 Aqualia ha signat la Carta de la Diversitat,* amb la qual manifesta que respecta les normatives vigents en matèria d'igualtat d'oportunitats i antidiscriminació.

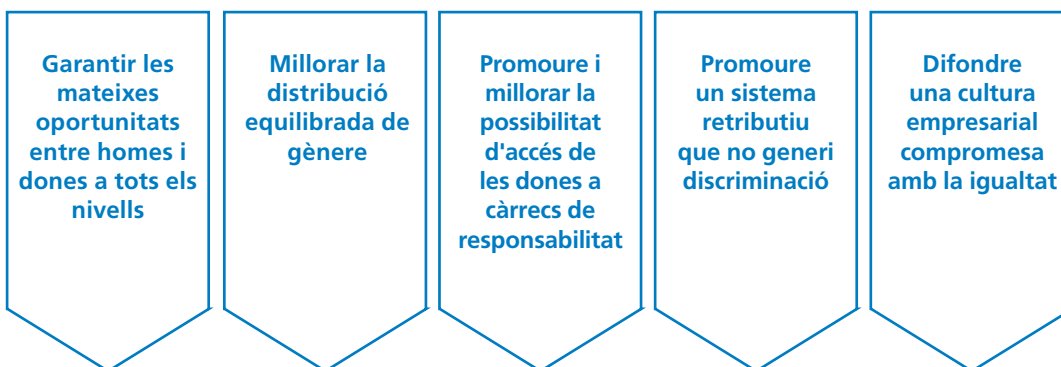
El conveni de col·laboració amb la Fundació Síndrome de Down permet d'incorporar personal amb discapacitat per a diverses funcions a la companyia, i el 2018 en total hi treballen 114 persones amb capacitats especials a Espanya.

Juntament amb això, i per al compliment de la Llei general de discapacitat, l'empresa col·labora amb la Fundació Adecco en el seu suport a la discapacitat. A més, manté amb aquesta fundació el Pla Família, dirigit a fills i filles d'empleats amb una discapacitat certificada igual o superior al 33%, gràcies al qual en l'exercici corresponent es van beneficiar 18 famílies.

* www.fundaciondiversidad.org: carta de compromís que signen amb caràcter voluntari les empreses i institucions d'un mateix país, independentment de la seva mida, per fomentar el seu compromís amb: els principis fonamentals d'igualtat; el comportament de respecte al dret de la inclusió de totes les persones, independentment dels seus perfils diversos, en l'entorn laboral i en la societat; el reconeixement dels beneficis que ofereix la inclusió de la diversitat cultural, demogràfica i social a l'organització; la implementació de polítiques concretes per afavorir un entorn laboral lliure de prejudicis en matèria d'ocupació, formació i promoció, i el foment de programes de no-discriminació cap a grups desfavorits.

Igualtat

OBJECTIUS PRINCIPALS DEL PLA D'IGUALTAT



En aquest exercici va continuar l'execució del II Pla d'igualtat (per al període 2015-2018) en el qual tant l'empresa com els sindicats majoritaris en l'àmbit estatal van reiterar el seu compromís amb la igualtat d'oportunitats entre homes i dones.

El distintiu "Igualtat a l'Empresa", DIE, suposa el reconeixement per part del Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat del compromís de la companyia en matèria de diversitat i igualtat d'oportunitats per a homes i dones. Des de l'any 2011, Aqualia té aquest distintiu i el 2017 el va actualitzar per un període de 3 anys.

A escala interna, a Aqualia s'han portat a terme diferents accions en matèria d'igualtat.

Entre elles, destaca l'acord signat amb KPMG el mes de novembre del 2018 per a l'anàlisi i la definició del model de càlcul de la bretxa salarial, amb l'objectiu de disposar d'una eina que permeti una anàlisi detallada sobre la qual es puguin desenvolupar plans concrets en matèria d'igualtat.

Si bé els salaris base estan fixats per conveni, sense diferenciació per gènere, el resultat d'aquest estudi mostra una bretxa salarial del

10% en el mostreig realitzat en condicions homogènies. Entre les conclusions principals destaquen com a factors importants l'antiguitat i els complements salarials.

El Programa de Desenvolupament Directiu per a Dones amb Alt Potencial de l'Escola d'Organització Industrial (EOI) va comptar amb la participació de cinc integrants de la plantilla d'Aqualia. La participació en aquest programa s'emmarca en la Política d'igualtat d'oportunitats entre homes i dones impulsada per la companyia.

L'edició 2018 del programa Promociona, impartit per ESADE i recolzat per la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresariales (CEOE) i el Ministeri de Sanitat, Assumptes Socials i Igualtat, va comptar amb la participació d'una directiva d'Aqualia. L'objectiu d'aquest programa és millorar l'accés de les dones als càrrecs directius, comitès de direcció i consells d'administració de les empreses, i continuar avançant en la creació d'un lideratge compartit i en la promoció de la igualtat des dels òrgans directius.

Per la seva banda, la tercera edició del programa Mentoring que va tenir lloc el 2018 també incloïa entre els seus objectius poten-



Clausura del programa Mentoring, Programa de Desenvolupament Directiu per a Dones amb Alt Potencial (EOI) i II Jornada del Talent Femení a Aqualia

ciar el talent femení, així com facilitar la integració activa de caps de servei de nova incorporació, contribuint a la seva integració a la companyia. En definitiva, aprofitar sinergies generacionals posant a la seva disposició els recursos i les eines apropiades que els permetin de ser productius de manera efectiva i senzilla.

En comunicació externa destaca la participació en campanyes del Dia de la Dona o contra la violència de gènere realitzades per Aqualia a diversos municipis. Cal esmentar especialment la sensibilització que mostren els empleats d'Aqualia, que són protagonistes i participants d'aquestes campanyes de conscienciació i sensibilització.

Col·laboracions amb l'Institut de la Dona

El 2018 Aqualia ha signat un acord per participar en el programa de beques "DONES STEM 2018/2019" per a la igualtat d'oportunitats, organitzat per la Fundació Sepi amb la col·laboració de l'Institut de la Dona. Aquest programa consisteix a facilitar a dones joves amb estudis en disciplines STEM el desenvolupament de períodes de formació pràctica als centres de treball de les empreses participants, sota la supervisió de tutores i tutors idonis. El procés de selecció es va iniciar el 2018 i la incorporació del personal en pràctiques es portarà a terme el 2019.

Igualtat en els processos de selecció

Des del 2017 es manté un protocol general per al disseny, la implantació i la valoració d'un projecte de currículum vitae anònim per a la selecció de personal, signat juntament amb el Grup FCC.

Aquest protocol té com a objectiu establir un marc general de col·laboració amb la Secretaria d'Estat de Serveis Socials i Igualtat per promoure la implantació de processos de selecció depersonalitzats en relació amb el col·lectiu de directius, evitant així possibles biaixos de gènere en els processos de selecció de personal i, si escau, promoció professional.

A Aqualia, l'objectivitat dels processos de selecció es garanteix amb l'aplicació del model de selecció per competències a partir del qual, i després d'una anàlisi del càrrec, s'elaboren les preguntes de l'entrevista, que són les mateixes per a tots els candidats. Aquest mètode permet de comparar, garantir la igualtat i evitar la discriminació.

També s'assegura la igualtat d'oportunitats i la mobilitat a escala interna. En línia amb la política de selecció del Grup FCC, Aqualia aposta per la mobilitat interna com a font de reclutament, a més d'utilitzar portals d'ocupació especialitzats.



58

Total promocions internes



13

Van ser dones

Desenvolupament professional i personal

Desenvolupament professional

La formació a Aqualia està adaptada als requeriments de cada persona i de cada lloc de treball, i també vinculada als objectius estratègics de la companyia, a la consecució de la millor execució de les funcions dels treballadors i a vetllar per la seguretat i la salut laboral.

Per aquest motiu, la companyia continua apostant per la formació i el desenvolupament professional dels seus treballadors. Una manifestació d'això va ser l'increment del 17,30% en les hores de formació que van rebre; en total es van impartir 110.687 hores.

MAGNITUDS PRINCIPALS DE FORMACIÓ



110.687 hores de formació

17,30%

increment d'hores de formació respecte de l'any anterior







Magnituds principals de formació a Aqualia	Nacional i internacional		
	Nacional	Nacional	Internacional
Nombre de cursos realitzats	1.597	673	924
Nombre de participants formats	14.453	7.911	6.542
% Absentisme en la formació*	7%	11,96%	1%
Nombre d'hores rebudes	110.687	81.104	29.583
Cost de la formació	865.309 €	703.121 €	162.188 €



8,12%

Tot i que ha disminuït el nombre de cursos impartits respecte del 2017, s'ha incrementat l'import destinat a la formació per empleat en un 8,12%, com també el nombre d'hores de formació rebudes.





* (Nre. de convocats-Nre. de finalitzats)/Nre. de convocats: Ràtio d'absentisme.

Evolució de les magnituds totals de formació a Aqualia (nacional i internacional)		2016	2017	%	2018	%
	Total participants	11.832	14.334	21,15%	14.453	0,83%
	Import executat	702.774	737.702	4,97%	865.309	17,30%
	Import executat/empleat (€/empleat)	214	246	14,97%	266	8,12%
	Hores rebudes	95.113	97.140	2,13%	110.687	13,95%
	Hores rebudes/participant	16	13	-15,00%	15	10,04%
	Hores rebudes/treballador	21	12,31	-40,76%	13,18	7,09%



29,90

Quant a la formació per categoria i gènere destaca, el 2018, en termes relatius, el nombre d'hores destinades a la formació de dones directives, així com el nombre mitjà d'hores per dona tècnica el 2018, que assoleix les 29,90 hores/any.

Formació per categoria i sexe	2017*		2018*	
				
Hores de formació directius	829	307	1.437	1.577
Nre. de directius formats	24	3	26	2
Hores/directiu	34,54	102,33	55,27	788,50
Hores de formació comandaments intermedis	10.560	4.199	19.307	6.821
Nre. de comandaments intermedis formats	357	130	496	172
Hores/comandament intermedi	29,58	32,30	38,93	39,66
Hores de formació tècnics	6.790	2.722	6.899	5.532
Nre. de tècnics formats	354	112	266	185
Hores/tècnic	19,18	24,30	25,94	29,90
Hores de formació treballadors qualificats	14.276	4.447	6.804	2.693
Nre. de treballadors qualificats formats	973	294	441	272
Hores/treballador qualificat	14,67	15,13	15,43	9,90
Hores de formació treballadors baixa qualificació	15.053	4.602	28.285	1.749
Nre. de treballadors baixa qualificació formats	1.291	335	2.142	187
Hores/treballador baixa qualificació	11,66	13,74	13,20	9,35

* Només nacional.

Aqualia també manté el seu suport a l'Aliança per a la Formació Professional Dual.

Classificació per tipus de formació

Per tipologia, tant a escala nacional com internacional, destaquen les hores destinades a la formació en seguretat i salut, així com a la formació tècnica del personal.

El Pla de formació d'Aqualia, juntament amb els plans de desenvolupament professional, els beneficis socials dels empleats, etc. contribueixen a la fidelització del talent a l'empresa.

Formació per tipologia 2018



Lideratge

Durant el 2018 també es va celebrar la cinquena edició del Cicle Otto Walter, programa adreçat als comandaments intermedis, amb l'objectiu de continuar amb la transformació de l'estil de lideratge d'Aqualia i amb la transició cap a un model de direcció de persones més participatiu, catalitzador del talent, que reforci la cohesió de l'equip i estigui recolzat per un llenguatge comú compartit amb tots.

També s'ha portat a terme en aquest exercici un mesurador d'estil directiu 180° a comandaments de l'organització, que es pretén ampliar el 2019 a altres categories directives.

Atracció del talent

A més, dins del compromís per la integració del talent jove i especialitzat en el sector de l'aigua, la companyia continua incorporant personal en pràctiques que ha cursat el màster en Enginyeria i Agua de l'EOI (Escola d'Organització Industrial), amb la qual Aqualia té signat un conveni de col·laboració des de la darrerria del 2016.

Seguretat i salut

Indicadors principals*	2015*	2016*	2017*	2018	2018
				Espanya	Espanya i Internacional
Índex de freqüència d'accidents	11,56	12,05	11,74	14,54	12,18
Índex de gravetat d'accidents	0,39	0,41	0,41	0,59	0,43
Índex d'incidència d'accidents laborals	21,57	22,8		26	24,1
Absentisme laboral (hores totals perdudes respecte de les hores laborals de l'any)	4,2	4,66	4,73	6,48	5,18

La sinistralitat el 2018 s'ha mantingut en valors similars als de l'any 2017, per la qual cosa l'índex de freqüència (relaciona el nombre d'accidents amb baixa en funció del nombre d'hores treballades) se situa al voltant de 12, i és superior en l'activitat nacional i inferior en l'activitat internacional.

Els indicadors d'Aqualia Espanya mantenen nivells similars als de la regió d'Europa. La realitat a les altres zones, com ara Amèrica i MENA, és molt diferent. La cultura i els nivells de protecció social en aquestes regions, així com el diferent concepte de baixa mèdica fora d'Europa, fa que els accidents reportats i que suposen baixa en aquestes àrees, especialment a la zona MENA, es redueixin fonamentalment a aquells que a Espanya considerem greus, de manera que es reporten molts menys accidents amb baixa i, per tant, l'índex de freqüència internacional és clarament inferior.

Durant l'exercici 2018 es van produir tres accidents de trànsit amb conseqüències mortals per a treballadors subcontractats, a l'Aràbia Saudita, Madrid i Egipte. Tres accidents més han estat considerats greus de diversa índole (infart al lloc de treball, accident de trànsit amb motocicleta

i caiguda de treballador en subcontracta des d'una escala manual).

Sistema de seguretat i salut

Un any més, Aqualia ha renovat la certificació OHSAS 18001 sobre el sistema de gestió de seguretat i salut laboral, i aquesta és la primera ocasió en què s'han unificat les certificacions de l'activitat nacional i l'activitat internacional sota el prisma del procés de certificació d'ENAC. D'aquesta manera, es disposa d'un certificat global per a tot el grup Aqualia que inclou totes les activitats i els emplaçaments en què opera. Aquesta gestió ha facilitat el procés d'auditoria i ha simplificat els processos sobre manera.

El resultat ha estat satisfactori, amb només tres "no conformitats" de caràcter menor i sis observacions generals al sistema.

A més, per a l'activitat nacional, el servei de prevenció mancomunat ha portat a terme les actuacions tècniques especialitzades que formen part de la seva comesa. Després de la seva reorganització a mitjan 2017, és cada director de zona, amb l'assistència del seu coordinador de PRL, qui estableix la programació anual d'actuacions preventives. El 2018 es van portar a terme les activitats següents:

* Aquests indicadors reflecteixen informació de personal propi en el cas d'Espanya i de personal propi i subcontractat en el cas internacional.

* IF: (nre. accidents amb baixa/nre. d'hores treballades)*1.000.000

* IG: (nre. dies perduts/nre. d'hores treballades)*1.000.000

* II: nre. d'accidents ocorreguts per cada 1.000 treballadors: (nre. accidents*103)/nre. de treballadors



Actuació pel que fa a documentació

	Realitzat
Planificació d'activitat preventiva	424
Avaluació de riscos inicial	35
Avaluacions de riscos complementàries i revisions	111
Mesura periòdica d'amiant	36

Actuació pel que fa a documentació, seguiment, formació i informació

	Realitzat
Mesura periòdica de soroll	335
Informes específics	373
Pla d'emergències i simulacre	254
Pla de seguretat i salut	216
Sessió informativa de riscos específics	376
Formació complementària	427
Investigació d'incidents	924
Verificació especialitzada	805
Reunió coordinació obres	53
Inspecció especialitzada seguiment obres	143

Projecte de cultura preventiva

Durant el 2018 s'ha continuat amb la implantació de les accions ja definides en exercicis anteriors en relació amb la cultura preventiva i s'han finalitzat les accions previstes al Pla d'acció 2016-2018. Concretament:

- Els passeigs de seguretat dels directius, realitzats d'acord amb una planificació i uns objectius marcats.
- La formació de refresc. Es tracta d'accions formatives amb el suport de material audiovisual i dirigides a disminuir el nombre i la freqüència dels comportaments insegurs. En aquest exercici es van elaborar quatre vídeos nous.
- Les converses de seguretat s'han reforçat i s'han convocat reunions per a comandaments intermedis a totes les delegacions amb l'objectiu de tornar a insistir sobre la naturalesa d'aquesta acció i la necessitat de la seva execució.
- Les observacions de seguretat. S'ha revisat i reforçat la formació dels tècnics de prevenció per a la implantació d'aquest pla.

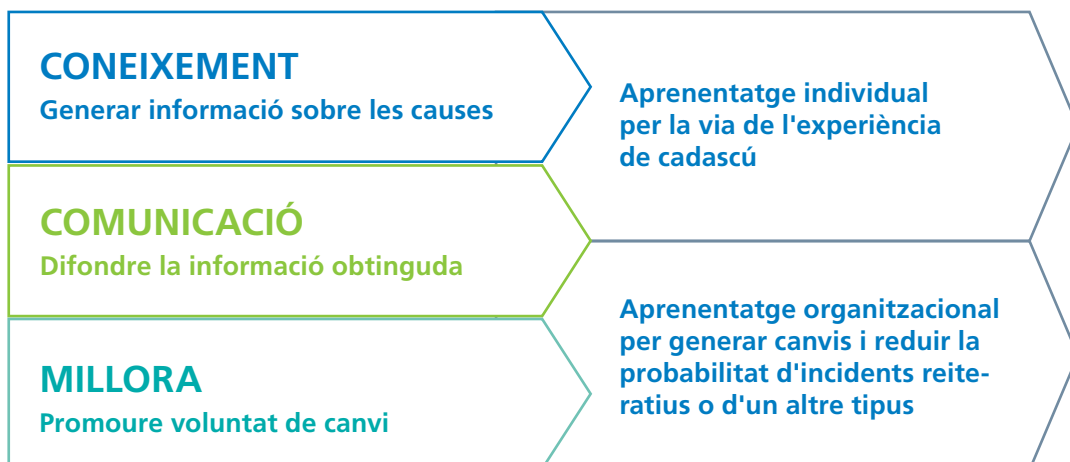
El 2019 estarà operatiu un sistema de reconeixement de l'esforç preventiu, amb l'objectiu de reconèixer l'esforç dels comandaments en relació amb la gestió preventiva, valorant el grau i la qualitat de l'execució de les mesures del clima preventiu en matèria de salut i seguretat a la companyia.

Un total d'onze indicadors componen el quatre de comandaments per al seguiment i l'avaluació de l'esforç preventiu.

S'ha elaborat una nova metodologia d'investigació d'accidents i aprenentatge col·lectiu que, sobre la base de la metodologia ja establerta a Aqualia per a la investigació d'accidents, pretén ser una eina que faciliti el procés d'aprenentatge organitzacional i generar canvis en els equips, les instal·lacions, els comportaments de les persones, els procediments i sistemes de gestió, per tal de millorar l'execució en matèria de seguretat.

Per aconseguir-ho calen tres condicions bàsiques:

Es pretén promoure dos tipus d'aprenentatge:



Visites a contractes d'alta sinistralitat

A partir de l'estudi de la sinistralitat en les explotacions se selecciona anualment una relació de "contractes d'alta sinistralitat". Sobre aquestes explotacions s'implementa un programa específic de visites de tipus tècnic, a

partir de les quals s'estableix un pla sobre el qual, des de cada direcció regional, s'efectua un seguiment per comprovar l'evolució de la sinistralitat en exercicis posteriors. Durant el 2018 s'han realitzat set visites.

Campanya de seguretat viària

En línia amb la campanya de seguretat viària, s'ha mantingut el programa de sensibilització i informació per a empleats. Entre les activitats d'aquesta àrea destaca l'elaboració d'un model de Pla de mobilitat als centres de treball amb més de cinquanta treballadors, que s'implantarà el 2019.

També s'ha llançat un programa pilot relacionat amb el projecte d'instal·lació de geolocalitzadors a vehicles de la flota d'Aqualia.

Avaluació de riscos psicosocials

El 2018 es va avançar en el projecte de millora del benestar emocional dels empleats, després de la finalització de l'avaluació general de riscos psicosocials per a tota la plantilla.

El resultat de l'avaluació indicava uns nivells d'exposició controlats, en general, per a totes les dimensions psicosocials, si bé es requerien accions de millora rellevants en aspectes com la càrrega de treball a la qual estan exposats els treballadors i en la participació i supervisió. Igualment, es plantejava l'estudi i la necessitat de propostes de millora per a temes com

l'interès de l'empresa pel treballador o la compensació i l'acompliment de rol.

Arran d'aquestes conclusions, la Direcció de Recursos Humans va elaborar una proposta amb més de vint accions de millora que inclouen actuacions a escala central i un seguit d'actuacions que es posaran en marxa de manera escalonada des de les direccions regionals.



Membres de l'equip de direcció d'Aqualia durant la presentació del projecte Be Aqualia

Aqualia, empresa saludable que té cura del benestar dels seus empleats

Campanyes de promoció d'hàbits saludables

Mitjançant campanyes de diversa classe, Aqualia mira de millorar la salut de la seva plantilla amb la promoció d'hàbits més saludables, sempre amb l'assessorament de professionals mèdics.

S'han posat en marxa un seguit de campanyes sobre qüestions de salut alimentària i beneficis de l'exercici físic, desenvolupant en el conjunt dels treballadors (fins i tot transcendent al seu entorn familiar/social) hàbits capaços de modificar comportaments insans o perillosos per a la seva salut.

Per aconseguir-ho, cal recórrer a estratègies d'intervenció i procediments específics d'aprenentatge i adquisició de conductes entre els quals destaquen, el 2018:

- Disseny del Pla d'Acció d'Empresa Saludable per a Aqualia.

- Campanya formativa d'àmbit estatal impartida per Quirónprevención sobre primers auxilis.
- Pla d'Escoles d'Esquena 2018-19. Serveis Mèdics d'FCC i Quirónprevención.
- Obres d'adequació d'instal·lacions a la seu corporativa de Las Tablas (Madrid), per facilitar el foment de l'activitat física, l'ús de la bicicleta, etc.
- Participació de personal d'Aqualia en reptes esportius.
- Participació de treballadors en carreres populars.
- Implementació d'una aplicació saludable.
- Inclusió a Sportsnet, plataforma externa que s'implantarà a escala de Grup.

Bona pràctica PROGRAMA D'EMPRESA SALUDABLE A LLEIDA

El Programa d'Empresa Saludable de Lleida va dirigit a tots els treballadors de la província de Lleida que s'hi hagin adscrit voluntàriament.

La iniciativa pretén ajudar a millorar la qualitat de vida dels treballadors, identificant i avaluant

els hàbits poc saludables i els factors de risc que puguin afectar la salut de l'individu, no només en el seu entorn de treball sinó també considerant tots aquells elements externs relacionats amb les seves rutines personals i activitats extralaborals.

Les activitats

desenvolupades el 2018 s'han distribuït en l'àmbit de l'alimentació, amb el repartiment setmanal de fruita; els hàbits saludables; la promoció de l'esport i l'exercici físic, i activitats solidàries i de col·laboració amb la comunitat, com la campanya de donació de sang.

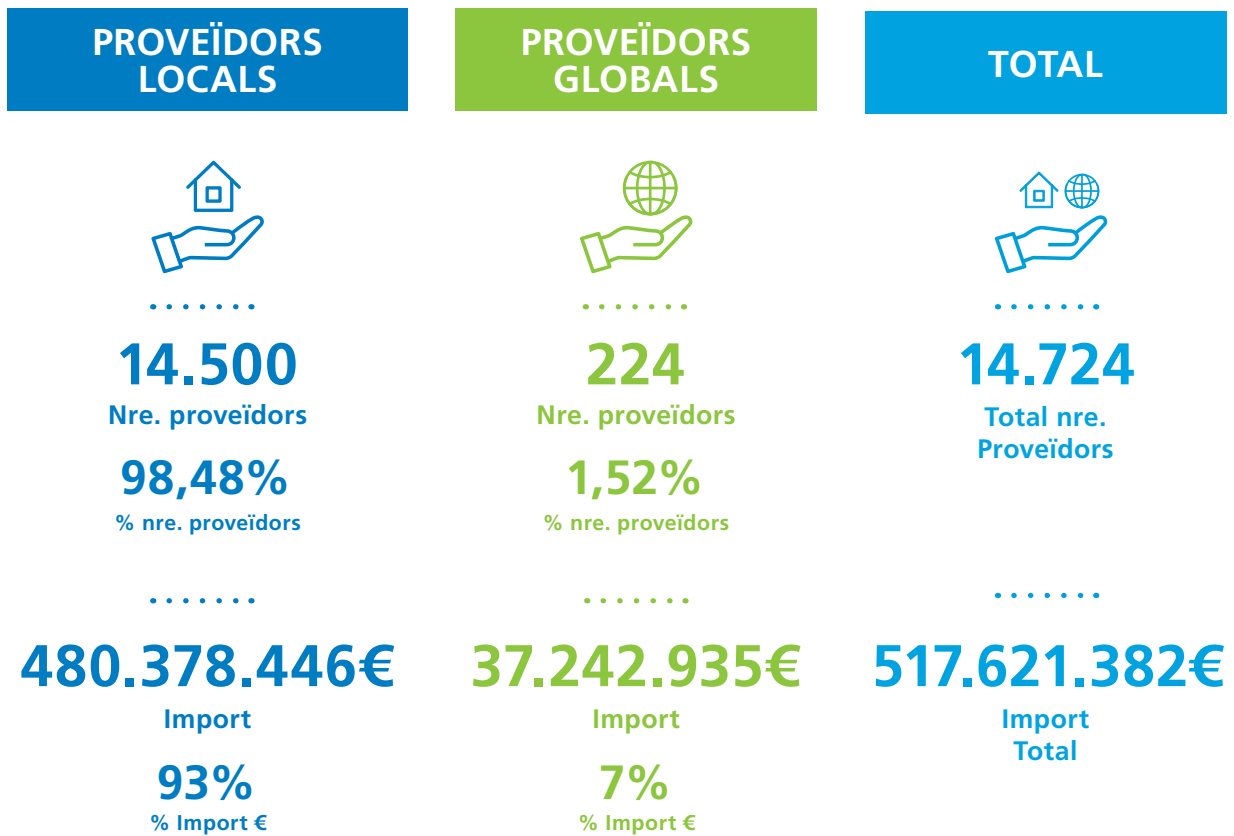


Participació en el Health Challenge

Aprofitant l'ús estès d'aplicacions mòbils de salut, els treballadors van participar, de manera voluntària, en un seguit de competicions amb objectius a assolir (minuts d'activitat física, passos recorreguts, etc.) mesurats a través d'aplicacions que comp-

tabilitzaven aquests paràmetres i a través de l'ús de *wearables* (telèfons intel·ligents, polseres i rellotges d'activitat), tot això amb la finalitat d'aconseguir una millora física en aquells treballadors que voluntàriament s'havien adherit al programa.

CREACIÓ DE VALOR EN LA CADENA DE SUBMINISTRAMENT



En les relacions amb els proveïdors, socis i contractistes, Aqualia entén que les pràctiques basades en la integritat, la transparència i la confiança mútua generen relacions estables en el temps.

D'aquesta manera, en els contractes subscrits, els proveïdors o contractistes es comprometen a assumir en la seva relació amb Aqualia

els deu principis del Pacte Mundial. Per tant, declaren conèixer i manifesten complir totes les seves obligacions legals en matèria mediambiental i adquireixen un compromís anticorrupció.

A més, se'ls trasllada el Codi ètic i de conducta de la companyia, pel qual s'han de guiar en les seves relacions comercials amb Aqualia.

Avaluació de proveïdors

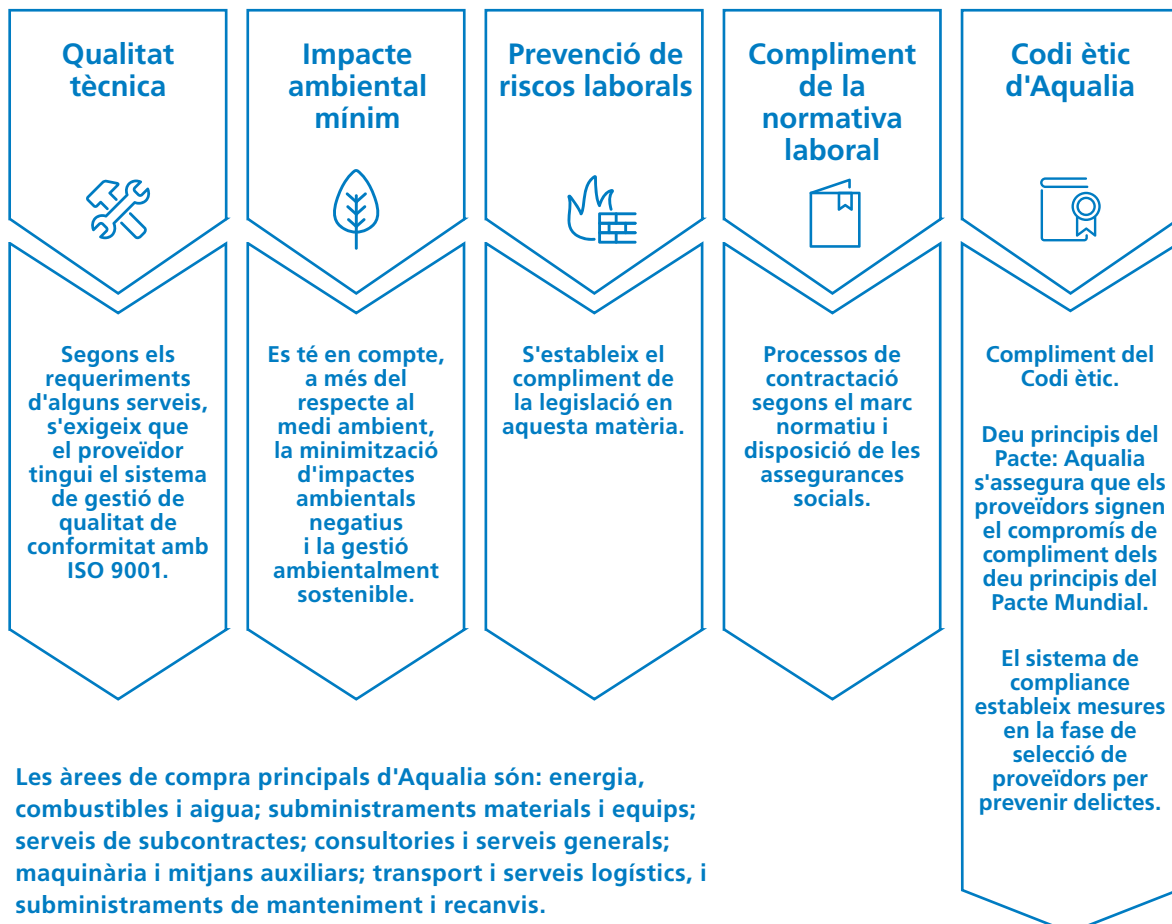
En les avaluacions de proveïdors es té en compte el volum de l'operació i del coneixement previ sobre el proveïdor, de manera que Aqualia exigeix exhaustivitat total en aquelles operacions importants amb proveïdors nous, incloent-hi, si escau, visitar-ne les instal·lacions. Per a les avaluacions de seguiment de proveïdors, Aqualia realitza enquestes de satisfacció del client intern per obtenir informació sobre el funcionament de tots els proveïdors i tenir-la en consideració en processos de compra futurs.

A més, el sistema d'homologació de proveïdors està canalitzat a través de l'eina Global-

Suite, que obliga els centres de producció a valorar anualment tots els proveïdors i, en funció d'aquestes valoracions, s'estableixen proveïdors de seguiment especial i fins i tot es poden produir vetos.

Actualment, els Serveis Centrals del Grup FCC estan dissenyant un nou sistema d'homologació de proveïdors, que perfeccionarà el sistema actual i que preveu la possibilitat de realitzar due diligences a aquells proveïdors que consideri necessari, per l'entitat del bé o servei a contractar o per la potencialitat d'existència d'algun risc.

ACTUACIONS EN LA SELECCIÓ DE PROVEÏDORS



Les àrees de compra principals d'Aqualia són: energia, combustibles i aigua; subministraments materials i equips; serveis de subcontractes; consultories i serveis generals; maquinària i mitjans auxiliars; transport i serveis logístics, i subministraments de manteniment i recanvis.

CREACIÓ DE VALOR ECONÒMIC



La gestió eficient d'Aqualia contribueix al desenvolupament econòmic de la societat a través de la generació de valor i la seva distribució, a través del pagament d'impostos, sots als treballadors, pagaments a proveïdors a les diferents regions on es desenvolupa l'activitat, així com a través de la inversió social i les inversions en innovació i infraestructures. Tot això suposa un impacte econòmic directe en la societat de 1.006,23 milions d'euros.

El valor econòmic generat per la companyia es va incrementar un 8% respecte del 2017, i destaca principalment l'increment en la xifra de negoci. També van augmentar els ingressos procedents d'inversions financeres gràcies a les noves condicions dels crèdits concedits a Fomento de Construcciones y Contratas, SA.

En el valor econòmic distribuït a la societat destaca l'augment de la partida del pagament a proveïdors, contractistes i altres creditors comercials (11% el 2018), així com les despeses de personal (4%) o les inversions en la comunitat (15%) i les inversions en infraestructures (25%). Concretament, la inversió social es va centrar en temes de caràcter cultural i de conscienciació. Per la seva banda, l'increment de les inversions en infraestructures va ser degut principalment al fet que el Grup Aqualia, a través de les seves empreses especialitzades, executa plans d'inversió i millores d'infraestructures adscrites a contractes d'aigua.

La xifra de negoci internacional va créixer un 22,2% en l'últim any, passant de 259,77 a 317,48 milions d'euros. Aquest creixement es produeix principalment en projectes d'infraestructura hídrica que s'estan portant a terme a Egipte i Colòmbia.

En concret, el 2018 l'execució es desglossa en les partides principals:

Milions de €

Valor directe econòmic generat	Total Grup consolidat 2017	Total Grup consolidat 2018
Import net de xifra de negoci	1.035.210	1.106.112
Ingressos procedents d'inversions financeres	20.277	30.958
Venda d'actius	303	421
TOTAL VALOR ECONÒMIC DIRECTE GENERAT	1.055.790	1.137.491

Valor econòmic distribuït	Total Grup consolidat 2017	Total Grup consolidat 2018
Pagaments a proveïdors, subcontractistes i altres creditors comercials	555.838	617.177
Total costos d'operació	555.838	617.177
Despeses de personal	255.043	265.317
Total sou i compensació a empleats	255.043	265.317
Dividends pagats a accionistes	413.463	0
Interessos pagats per préstecs	29.571	37.488
Altres interessos pagats	3.356	3.534
Total pagaments a proveïdors de capital	446.390	41.022
Impost de societats	37.288	19.422
Pagaments d'altres tributs (excepte IVA)	26.437	28.473
Total pagaments a governs	63.725	47.895
Donacions i altres inversions en la comunitat	830	951
Inversions en infraestructura	27.046	33.867
Total inversions en la comunitat	27.876	34.818
TOTAL VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT	1.348.872	1.006.229
TOTAL VALOR ECONÒMIC RETINGUT (GENERAT-DISTRIBUÏT)	-293.082	131.262

Subvencions rebudes el 2018



La innovació destaca com un valor per a Aqualia i la seva expansió internacional. La construcció d'infraestructures i béns d'equip amb les últimes tecnologies i amb desenvolupaments d'R+D+i propis suposa la creació de valor per als accionistes, socis, clients i usuaris finals.

Tal com s'indica als comptes anuals, les subvencions més importants són les d'explotació (11,55 milions d'euros), que responen a les subvencions concedides pels ajuntaments dels

municipis als quals Aqualia presta el servei del cicle integral de l'aigua i en reconeixença del concessionari de dèficit d'explotació a les concessions esmentades, segons es preveu al plec de condicions i al contracte respectiu.

Així mateix, Aqualia ha obtingut subvencions de capital per import d'1,3 milions d'euros; les més importants són les quantitats obtingudes a Espanya, per import de 0,7 milions d'euros, i a Itàlia, de 0,6 milions d'euros.



+21%

Es van incrementar un 21% les subvencions d'explotació per a la innovació gràcies a projectes com H2020-MIDES.

* Subvencions d'explotació per a projectes d'R+D: són aquelles diferents a les anteriors que no es relacionen directament amb un actiu o conjunt d'actius. Es consideren ingressos d'explotació per l'import rebut en el moment de la concessió.

** Subvencions de capital transferides al resultat de l'exercici per a projectes d'R+D: són aquelles que impliquen l'adquisició o la construcció d'actius. Es valoren per l'import rebut o el valor raonable del bé concedit i es registren com a ingress diferit en el passiu del balanç consolidat adjunt, imputant-se a resultats en funció de com s'amortitza l'actiu amb què es relacionen.

A hiker with a large backpack is crouching on a rocky path, drinking water from a stream. The hiker is wearing a grey tank top, grey leggings, and a large blue backpack with a green mat on top. A pair of trekking poles is leaning against the ground to the left. The background shows a rocky mountain range under a cloudy sky.

**UNA PERSPECTIVA
INNOVADORA
PER PROTEGIR
EL MEDI AMBIENT**



ENFOCAMENT MEDIAMBIENTAL I INNOVACIÓ

El Pla d'RSC d'Aqualia 2020, en la seva línia estratègica "Serveis intel·ligents", engloba totes aquelles accions dirigides a contribuir de manera significativa a la lluita contra el canvi climàtic, la reducció del consum ener-

gètic i l'impacte de l'activitat de la companyia en el medi ambient i en la societat. A més, potencia la innovació en sostenibilitat i el rol de la companyia en el nou model d'economia circular.

Projectes destacats el 2018

- Presentació de la petjada de carboni al MITECO
- 18 projectes d'innovació en marxa el 2018
- Desenvolupament de projectes per a l'eficiència energètica

MEDIAMBIENTALS*

INNOVACIÓ



Consum

130.635
 +56,31%
 Increment de l'energia renovable produïda

130.635
 + 67,80%
 Increment de l'energia renovable consumida

+ 3.150
 Punts de subministrament

> 467GWh
 Consum anual

1M€
 Estalvis de cost en concepte d'excés de potències energètiques contractades, períodes d'operació, etc.



Canvi climàtic

499.171,50
 T CO₂ eq.
 Petjada de carboni 2018 (Abastos 1, 2 i 3)



Escassetesa de recursos

842K m³
 Aigua captada

752K m³
 Aigua depurada



INNOVACIÓ

4,10M€
 Import total 2017

3,76M€
 Import total 2018

ODS

* Les dades mediambientals es donen sobre aquelles explotacions en les quals Aqualia té control operatiu i l'activitat és la gestió del cicle de l'aigua.

L'aposta per contribuir de manera activa a la cura del medi ambient està present en els valors i compromisos que Aqualia adquireix com a empresa, tant en el seu Codi Ètic i de Conducta com en les seves polítiques i plans i en la cultura d'innovació que la caracteritza.

Aquest compromís es materialitza a través de les diferents accions que la companyia porta a terme, ja sigui directament o en col·laboració amb associacions en les quals està present.

Totes elles suposen, en definitiva, accions determinants per a la contribució de la companyia a la lluita contra el canvi climàtic que tenen per objecte la reducció de les emissions pel menor consum d'energia elèctrica, la reducció del consum d'aigua o la protecció de l'ecosistema.

El canvi climàtic afecta el medi ambient, la qualitat de vida de les persones i l'economia. Per això, el compromís de les empreses en aquest àmbit és necessari i urgent, i som conscients que són part imprescindible de la solució.

La implantació de sistemes de gestió ambiental permet de conèixer, mesurar i minimitzar els impactes mediambientals i, a través de diferents mesures de millora, crear valor econòmic i mediambiental que repercuteixi en la sostenibilitat de l'empresa i impacti positivament en el clima.

La innovació i la tecnologia ofereixen solucions viables en eficiència energètica que minimitzen l'impacte econòmic i fan possible el canvi cap a una societat baixa en emissions.

Aqualia materialitza el seu compromís:

% Implantació ISO 14001

	2017	2018
Total Espanya	94,30%	95,00%
Total internacional	73,50%	54,70%
Total Aqualia	89,50%	83,50%

En l'àmbit del Grup, va disminuir el nivell d'implantació en un 6,1%. Aquesta diferència és deguda a l'àrea internacional, en la qual va augmentar la producció i amb prou feines es van

certificar contractes nous. Aqualia ha millorat la seva gestió sostenible i l'eficiència en els processos, integrant les auditories de sistemes de gestió de qualitat, ambiental, energètica i càlcul de petjada de carboni.

% Implantació ISO 50001

	2017	2018	
Total Espanya	82,80%	83,90%	1,33%
Total internacional	39,20%	30,90%	-21,17%
Total Aqualia	72,80%	68,80%	-5,49%

Per tal d'actuar contra el canvi climàtic té implantat el sistema de gestió energètica (ISO 50001) i desenvolupa diverses mesures de millora en el respecte i la protecció ambiental, l'eficiència en la gestió dels recursos energètics i l'eficiència econòmica.

.....
81,09%
 Disminució de les multes per
 execució ambiental, pel bon fer
 de la companyia

2017
51.623€

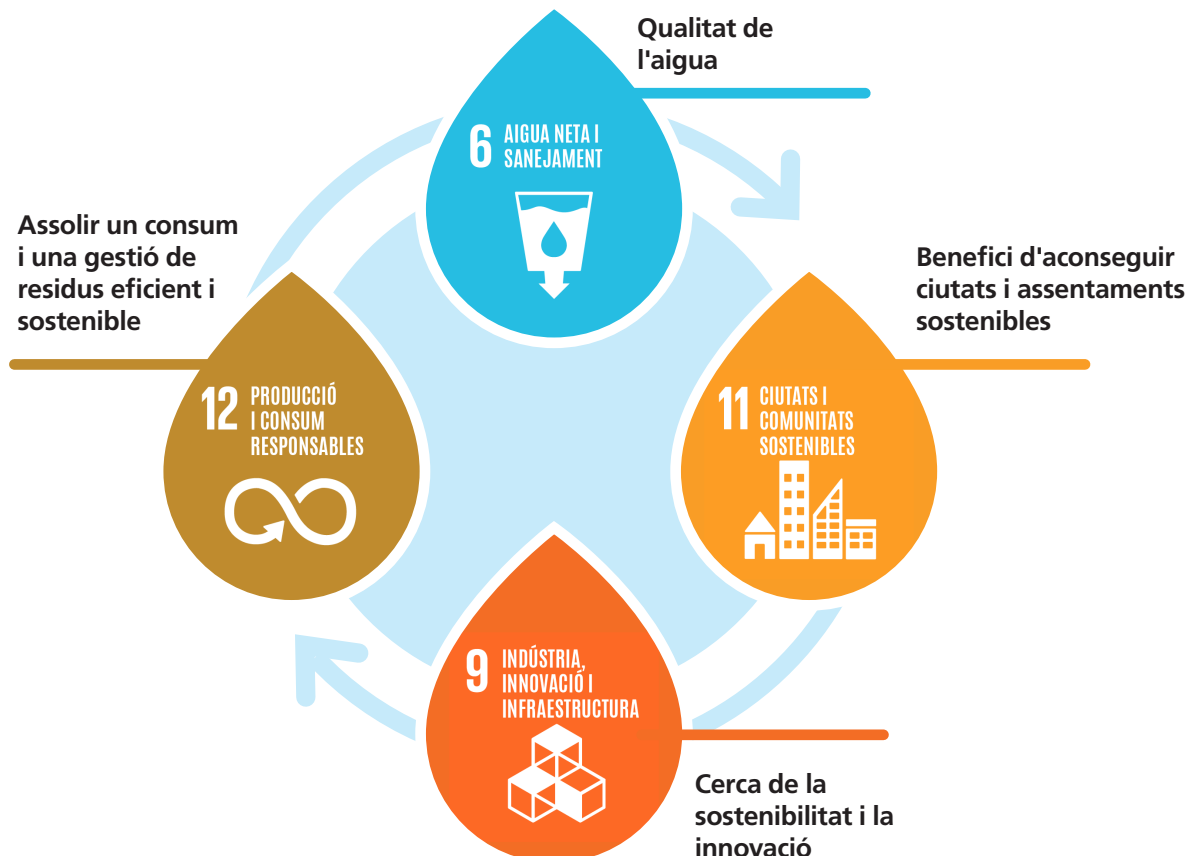
2018
9.764€

La innovació d'Aqualia en la base de la contribució al medi ambient

Aqualia promou la innovació i la transició tecnològica, conscient del paper actiu de la companyia en el desenvolupament de l'economia circular i en la lluita contra el canvi climàtic. Per això, treballa en la recerca de tecnologies pròpies que facin sostenible el cicle de l'aigua i que minimitzin els impactes sobre el clima.

Del diàleg amb l'entorn i els diferents grups d'interès i gràcies a la col·laboració del personal d'Aqualia, se n'extreuen les diferents línies d'activitat de l'R+D+i dirigides a fer sostenibles els processos, a la reutilització d'aigües residuals regenerades, a l'obtenció d'energies renovables de l'aigua i a la valoració dels residus generats en la gestió.

Els ODS als quals contribueix la innovació a Aqualia i la seva temàtica estan interconnectats:





Línies d'actuació R+D: Projectes i la seva relació amb els ODS



Gestió intel·ligent

H2020 RUN4LIFE – 2012
Zona Franca de Vigo (Vigo)

LIFE ICIRBUS – 2020
Lobón (Badajoz)

VIRTUAL CSIC/UAB - 2019



Sostenibilitat

H2020 SABANA – 2021
El Toyo (Almeria)

FP7 ALL GAS – 2019
Chiclana (Cadis)

H2020 INCOVER 2019
Chiclana (Cadis)
i El Toyo (Almeria)

LIFE BIOSOL -2019
El Toyo (Almeria)



Ecoeficiència

H2020
REWATERGY – 2023

H2020 SCALIBUR –
2022 Estiviel (Toledo)
i Moràvia-Silèsia
(República Txeca)

VALORASTUR – 2019
Grado (Astúries)

LIFE ANSWER – 2019
Alovera (Guadalajara)

H2020 MIDES - 2020
Dènia (Alacant)

CIEN SMARTGREENGAS
– 2018 Sevilla, Jerez
(Cadis), Aranda de
Duero (Burgos), Lleida
i Osca



Qualitat

LIFE METHAMORPHOSIS
(FCCMA) – 2020
Ecoparc Besòs
(Barcelona)

LIFE MEMORY – 2018
Alcázar de San Juan
(Ciudad Real)

WATER WORKS
PIONEER – 2018
Valdebebas (Madrid) i
Guillarei (Pontevedra)

CONECTA PEME
MEDRAR – 2018
Mos (Pontevedra)

BESTF2
BIOWAMET – 2018
Tortosa (Tarragona)

AQUALIA CONTRA EL **CANVI** CLIMÀTIC



Reducció d'emissions per consum d'energia

Ús d'energies renovables

1. Projectes PPA per a l'adquisició d'energia renovable amb certificat verd.
2. Estudis de rendibilitat per a la instal·lació de plaques d'energia solar fotovoltaica per fer-les servir a les superfícies existents que es troben a les instal·lacions.
3. Instal·lació de microturbines als sistemes de distribució.
4. Ús del biogàs produït en el procés de tractament d'aigües residuals per generar energia elèctrica o calor.

Generació d'energia en la gestió del cicle de l'aigua

1. Explotacions hidroelèctriques a conques hidrogràfiques.
2. Instal·lació de microturbines als sistemes de distribució.
3. Ús del biogàs produït en el procés de tractament d'aigües residuals per generar energia elèctrica o calor.

Reducció del consum d'electricitat a l'EDAR

1. Substitució dels equips existents per altres amb més eficiència energètica.
2. Desenvolupament de tecnologies de tractament d'aigües residuals amb baix consum d'energia per a poblacions de mida petita i mitjana.
3. Electrodiàlisi: processos de dessalinització de baix consum energètic.

Transformació de la flota de vehicles

1. Incorporació de vehicles amb GLP (gas líquid de petroli) en la flota de camions de neteja del clavegueram.
2. Incorporació de vehicles alimentats pel biogàs generat a les EDAR.
3. Incorporació de vehicles elèctrics.

PROTECCIÓ I RECUPERACIÓ DE L'ECOSISTEMA

Recuperació de l'ecosistema clau en el cicle de l'aigua



1. Identificació dels espais protegits dins dels perímetres en què opera Aqualia com a gestor de serveis municipals.
2. Establiment de programes o acords específics amb associacions ambientals (ex.: Ilacunes de Medina del Campo).
3. Recàrrega d'aquífers per a ús com a recurs alternatiu.



Reducció del consum d'aigua

Promoció del consum responsable entre els ciutadans

1. Campanyes de conscienciació ciutadana.
2. Visites d'estudiants a les instal·lacions.
3. Concurs de dibuix per a escolars.
4. Mesura intel·ligent per proporcionar informació en línia als usuaris sobre el seu consum.
5. Adaptació dels plans de sequera dels contractes, d'acord amb els de l'Administració Hidràulica.

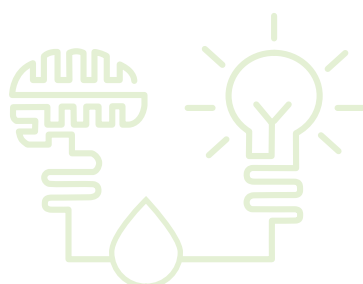
Reducció de l'aigua no registrada

1. Millora del rendiment hidràulic de les xarxes de distribució d'aigua potable.
2. Eliminació del frau.
3. Control i reducció del consum municipal.

Ús de recursos alternatius

1. Reutilització de les aigües residuals.
2. Dessalinització d'aigües del mar i aigües salobres.
3. Recàrrega d'aqüífers per a ús com a recurs alternatiu.

Obtenció de productes de valor afegit en el procés de tractament de l'aigua



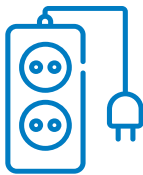
1. Procés d'obtenció de biocombustible en el tractament d'aigües residuals.
2. Procés d'obtenció de biofertilitzants en el tractament d'aigües residuals.
3. Procés d'obtenció de bioplàstics en el tractament d'aigües residuals.
4. Metalls i reactius procedents de la salmorra de les plantes dessalinitzadores.

REDUCCIÓ D'EMISSIONS PER CONSUM D'ENERGIA

Execució

El 2018, el consum d'energia elèctrica de tota la companyia va disminuir en un 2,49% respecte del 2017 i també es va reduir el consum d'energia combustible en un 6,59%. Aquestes reduccions en el consum d'energia no renovable i combustible són degudes a la dinàmica habitual de renovar els equips per altres

més eficients i de portar a terme un manteniment adequat de la maquinària, que redunda en la disminució dels consums. D'altra banda, va augmentar considerablement l'energia renovable produïda i consumida gràcies al fet que s'estan gestionant EDAR amb equips de generació d'energia elèctrica i tèrmica a partir de biogàs, amb potència alta.



Consum d'energia	2017	2018	%
Energia elèctrica consumida (GJ)	3.347.591,2	3.264.176	-2,49%
Energia combustibles (GJ)	227.871,3	229.878,6*	0,88%
Energia renovable produïda (GJ)	83.576,0	130.635	56,31%
Energia renovable consumida (GJ)	77.850,0	130.635	67,80%
Total energia	3.653.312,6	3.494.054,5	

* El 2018 s'inclou en aquest càlcul el gas i dièsel consumit a les instal·lacions.

També es procura optimitzar el seu consum, que el 2018 va ser d'un 100%. La ràtio d'intensitat energètica sobre la xifra de negoci va ser del 0,32%. El 93% de l'energia consumida a la companyia és energia elèctrica, i l'objectiu és reduir les emissions.

La generació d'energia en la gestió del cicle de l'aigua és clau en la reducció de les emissions, de manera que el 2018 va augmentar significativament la producció d'energia renovable a partir de biogàs a tres EDAR:



Instal·lació	Indicador	2017	2018	%
EDAR Ranilla	kWh energia produïda en cogeneració	1.587.138	2.812.250	77,19%
EDAR La Gavia	kWh energia produïda en cogeneració	2.958.386	7.189.676	143,03%
EDAR Burgos	kWh energia produïda en cogeneració	2.299.668	7.617.749	231,25%

A més, en el conjunt de la companyia la producció de biogàs a les 24 plantes el 2018 va assolir els 130.635 GJ. D'aquestes plantes, gairebé la meitat generen electricitat amb biogàs.

Això va suposar un increment el 2018 del 56,31% respecte del 2017, fins a assolir els 17,5 milions de m³. El potencial que suposa aquesta

generació d'energia seria suficient per proveir una flota de 10.000 vehicles.

Aqualia administra les EDAR, que no són propietat de la companyia, procurant d'aconseguir-ne el millor rendiment, produint energia en cogeneració quan les instal·lacions ho permeten.



Aqualia va ser la primera empresa del sector a Espanya a registrar la petjada de carboni el 2014 al registre del MITECO. El 2018 es va realitzar aquest càlcul per a l'elaboració de l'Informe d'Emissions de Gasos amb Efecte d'Hivernacle, que va ser auditat i certificat per AENOR.

Petjada de carboni d'Aqualia	2017*	2018	%	Intensitat d'emissions
Emissions de CO ₂ derivades del cicle integral (t) (sumatori: abast 1+2+3)	472.985,5	499.171,50	6%	61,34
Emissions abast 1 (T CO ₂ eq)	43.000,8	47.539,7	11%	5,84
Emissions abast 2 (T CO ₂ eq)	395.669,0	410.285,3	4%	50,42
Emissions abast 3 (T CO ₂ eq)	34.316,4	41.346,5	20%	5,08

De l'estudi de la petjada se n'obté que l'abast 2 és el més contaminant. D'altra banda, pel que fa als processos el 2018 es van igualar les emissions de proveïment i sanejament; aquest últim, que comporta el clavegueram i la depuració, suposa el 50% dels GEH.

Tot i que va disminuir el consum d'energia en el conjunt de la companyia, les emissions de GEH van augmentar pel factor de conversió. Van incrementar més les emissions de CO₂, derivades de l'abast 2; això respon principalment al fet que el factor de conversió de les emissions de CO₂ de l'energia elèctrica el 2017 era de 0,150 kg CO₂/kWh, mentre que el 2018 era de 0,280 kg CO₂/kWh, i que l'energia elèctrica produeix més del 55% de les emissions de CO₂ d'Aqualia.



Energia	2018	Espanya
Elèctrica (GJ)	3.264.175,9	1.641.002,4
Gas (GJ)	30.977	30.977
Dièsel instal·lacions (GJ)	3.756,8	3.651
Dièsel flotes (GJ)	191.494,7	108.738
Gasolina flotes (GJ)	3.650,3	3.650
Consum energètic total	3.494.054,5	1.788.018,8

* El 2017 canvia la dada respecte de la publicada a la memòria anterior per l'actualització del factor d'emissió al seu any corresponent i pels resultats de l'auditoria realitzada l'octubre del 2018.

Projectes realitzats el 2018

Eines informàtiques per a l'eficàcia en la gestió energètica

La posada en marxa el 2017, i el desenvolupament posterior durant el 2018, d'una eina informàtica per a la gestió de la facturació elèctrica del Grup va permetre de gestionar estalvis de cost propers a un milió d'euros, en concepte d'excés de potències energètiques contractades, períodes d'operació, etc.

Es preveu que continuarà disminuint aquest consum, ja que Aqualia es troba en el procés per a l'adquisició d'una altra eina que la substituirà i que millorarà encara més les seves funcionalitats i l'abast del seu ús a tots els nivells de l'organització (fins als caps de servei/planta). Aquesta eina permetrà, a més d'un control permanent mitjançant quadres de comandament i l'anàlisi estadística dels períodes d'operació, el següent:



1. Gestionar

Gestionar l'inventari de punts de subministrament dels quals es reben factures, amb un potencial de millora dels no contractats sota l'acord marc.



2. Revisar i validar

Revisar i validar els conceptes facturats detectant desviacions sobre els preus facturats i consums aplicables.



3. Presentar

Presentar reclamacions de manera ràpida i amb poca anàlisi manual addicional.



4. Simular

Simular factures per part de l'eina de totes les tarifes elèctriques, partint de:

- Dades de la telemesura del consum en temps real.
- Dades de la factura rebuda contra els preus acordats.
- Periodificacions per l'usuari segons les dades que introdueixi.



5. Optimitzar

Optimitzar potències segons un procés automàtic, de manera massiva o individual, per minimitzar el cost del terme de potència.



6. Telemesura

Diferents gràfics de visualització de les dades de consum i potència instantània consumida en temps real.



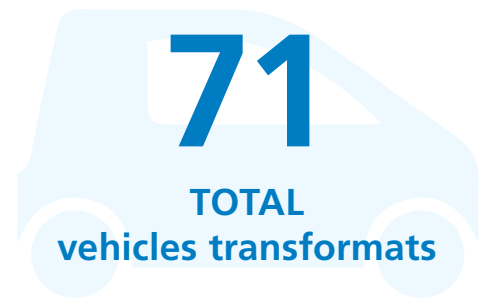
7. Generar

Generar avisos automàtics per esdeveniments programables: llindars de potència i consum registrat, etc.



8. Visualitzar

Visualitzar els preus i horaris de l'electricitat en el mercat diari per a una planificació de l'endemà de les instal·lacions tan eficient com es pugui.



El 2018 va començar la transformació de la flota

Transformació dels vehicles actuals a GLP

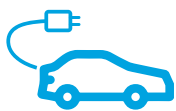
La tendència cap a la transformació de la flota d'Aqualia es concreta en mesures com la implementació de camions de neteja de clavegueram alimentats amb GLP o l'adquisició de vehicles elèctrics.

Vehicles alimentats per biogàs

Aquells vehicles que es troben on es genera el biogàs passaran a funcionar amb biocombustible generat pel biogàs.

El Projecte Clima del Fons de Carboni per a una Economia Sostenible (FES-CO₂)

Aqualia va signar amb el Govern espanyol aquest projecte adreçat a la reducció dels gasos amb efecte d'hivernacle i que té com a objectiu contribuir a construir un sistema productiu nacional baix en carboni. Amb aquest projecte a tres anys, 2018-2020, Aqualia es compromet a canviar un nombre determinat de vehicles dins de la flota de l'empresa, amb l'objectiu de reduir el CO₂.



33

Vehicles elèctrics



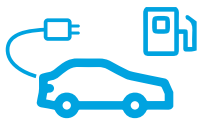
10

Vehicles híbrids gasolina/GNC



3

Escúters elèctrics per a lectures de comptadors al Penedès



2

Vehicles híbrids gasolina/electricitat



1

Vehicle híbrid gasolina/GLP



22

Camions de sanejament transformats per alimentar-se alternativament de dièsel i GLP. Qualificació "ECO"

Projectes en desenvolupament per a properes implantacions

Power Purchase Agreement

Amb l'objectiu de disminuir l'impacte del factor d'emissió de l'energia elèctrica i d'aconseguir un estalvi econòmic per la inversió en equips eficients, el 2018 es va engegar el projecte de cerca d'un soci per contractar un PPA (Power Purchase Agreement) i adquirir 76 GWh/any d'energia directament amb un productor d'energia "verda" durant els propers deu anys, per tal de disposar així d'una quantitat important d'energia elèctrica amb "zero emissions".

Instal·lacions d'energies renovables

També, s'ha realitzat un estudi de rendibilitat de la instal·lació de plaques fotovoltaïques a les superfícies de les instal·lacions de la companyia.



Projectes d'innovació per lluitar contra el canvi climàtic

Entre els principals projectes d'innovació la finalitat dels quals és, entre d'altres, reduir la petjada de carboni, destaquen:

Projecte FP/-All-gas

D'AQUESTA MANERA, LA CONTRIBUCIÓ A LA GESTIÓ DE RESIDUS SUPOSA MINIMITZAR ELS IMPACTES SOBRE EL CANVI CLIMÀTIC

Té un efecte clar sobre el canvi climàtic ja que genera bioenergia a partir del tractament de les aigües residuals. I també sobre l'economia circular, perquè genera biofertilitzants.

Aquest projecte, que va entrar en la seva fase final de desenvolupament el 2018, suposa un canvi en el tractament de les aigües residuals i aconsegueix un balanç energètic positiu. Només una petita part de l'energia inherent al tractament de les aigües residuals s'utilitza en el procés intern, la resta de la biomassa produïda queda disponible per a altres aprofitaments.

Infraestructures

Després de la construcció de dues hectàrees de cultiu d'algues i un digestor de

2.700 m³, s'opera la primera planta mundial de biocombustible d'algues amb una capacitat de fins a 2.000 m³/dia de tractament terciari d'efluent municipal.

Consecucions

Les aigües residuals es converteixen en un recurs en lloc de ser una càrrega per a la població.

Es produeix aigua de reutilització i biomassa d'algues, generant biometà per moure fins a 20 vehicles/h amb un balanç energètic positiu. El biocombustible proveeix tres vehicles de prova, que ja han recorregut 20.000 km cadascun, i també impulsa tres vehicles més del servei municipal.

Pressupost total (€)	12.454.932
Aqualia (€)	9.044.500
Líder del projecte	Aqualia
Ubicació	EDAR El Torno, Chiclana de la Frontera (Cadis)
Durada	De l'1 de maig del 2011 al 31 d'agost del 2019
Participants	BDI Bio Energy International, Hygear B.V., Universitat de Southampton, Fraunhofer-Gesellschaft

Projecte LIFE Biosol

També amb efecte sobre el canvi climàtic destaca el projecte LIFE Biosol, que genera bioenergia a partir del tractament de les aigües residuals. La pime francesa Heliopur ha obtingut un període d'un any, fins a la darreria del 2019, per demostrar la desinfecció solar de l'aigua de reutilització combinada amb processos biològics (cultius d'algues).

Adicionalment a la primera etapa de demostració a les instal·lacions de la Fundació CENTA (Sevilla), s'ha construït una instal·lació de major escala (3000 m2 de cultiu) a la depuradora El Toyo, a Almeria, on es demostra també la valoració de la biomassa.

Pressupost total (€)	2.322.837,00
Aqualia (€)	798.531,00
Líder del projecte	HELIO PUR TECHNOLOGIES
Ubicació (Fase 1)	CENTA Carrión de los Céspedes (Sevilla)
Durada	De l'1 de juliol del 2014 al 31 de desembre del 2019
Participants	Aqualia, CENTA, COLDEP

Projecte H2020 MIDES

A través d'una nova tecnologia, la cèl·lula microbiana de dessalinització (MDC), desenvolupada entre Aqualia i IMDEA Agua, redueix deu vegades el cost energètic de la dessalinització en comparació de l'osmosi inversa tradicional, ja que s'aprofita la matèria orgànica residual d'efluents per activar bacteris que desplacin sals a través de membranes

sense aportació externa d'energia. El projecte mobilitza onze socis de set països per implementar la tecnologia i muntar tres unitats de demostració. Ja està en marxa la planta del Servei d'Aigües de Dénia, gestionada per Aqualia, i hi ha una altra implementació prevista a Canàries.

Pressupost total (€)	8.069.593,57
Aqualia (€)	2.852.604,29
Líder del projecte	Aqualia (Coordenador)
Ubicació (Fase 1)	1ª fase: Dénia (Alacant), 2ª fase prevista: Tunísia, Xile
Durada	De l'1 d'abril del 2016 al 31 de març del 2020
Participants	Fujifilm, IMDEA, SGL Carbon, LEITAT, Mikrolin Hungary, Oncontrol Technologies, Simtech Simulation Technology, UNESCO-IHE, Universitat de Gabès

Projecte LIFE ANSWER

A la fàbrica a la qual la companyia Mahou, líder del consorci, produeix cervesa a Guadalajara, es demostra una nova configuració de la tecnologia de cèl·lules microbianes de depuració desenvolupada per Aqualia en col·laboració amb la Universitat d'Alcalá de

Henares. L'objectiu principal del projecte és l'estalvi d'energia en el procés i el reciclatge de l'alumini residual de les llaunes mitjançant una combinació del procés amb un pretractament basat en electrocoagulació.

Pressupost total (€)	973.408,00
Aqualia (€)	265.172,00
Líder del projecte	Mahou San Miguel
Ubicació (Fase 1)	Planta Mahou Alovera (Guadalajara)
Durada	3 anys: de l'1 de setembre del 2016 al 31 de maig del 2019
Participants	Aqualia, Recuperaciones Tolón, Universitat d'Alcalá
Objetius	Disminuir el consum energètic actual de la planta de 2,8 KWh/m ³ a 1,8 KWh/m ³ ; obtenció d'un excedent energètic d'aproximadament 2,0 KWh/m ³ que s'utilitzarà a les calderes de biogàs existents a la cervesera

Projecte PIONEER

STP (en el programa europeu ERA-NET Co-fund Water Works dins de la Iniciativa WATER JPI): liderat per la USC en una xarxa d'universitats de prestigi (Verona/Itàlia, DTU/Dinamarca i KTH/Suècia), el projecte desenvolupa processos que milloren l'eliminació de microcontaminants. L'activitat d'Aqualia demostra la tecnologia ELAN (eliminació autòtropa de nitrogen)

en línia d'aigua en una depuradora del Canal de Isabel II (Valdebebas, a Madrid). També s'ha perfeccionat aquesta tecnologia en línia de fangs, combinant-la amb la precipitació d'estruvita a l'EDAR de Guillarei (Pontevedra) per assolir un menor impacte ambiental en el procés de depuració.

Pressupost total (€)	1.805.245,00
Aqualia (€)	183.106,00
Líder del projecte	Universitat de Santiago de Compostel·la
Ubicació (Fase 1)	EDAR Guillarei (Tui, Pontevedra)
Durada	2 anys: de l'1 de maig del 2016 al 31 d'agost del 2018
Participants	Danmarks Tekniske Universitet (DTU, Dinamarca), Università degli Studi di Verona (UNIVR, Itàlia), Royal Institute of Technology (KTH, Suècia), Aqualia (Espanya)
Objetius	Reptes relacionats amb la valoració de les aigües residuals des d'una perspectiva holística. Integració de nous conceptes com la recuperació de recursos i l'optimització del balanç energètic, requeriments de qualitat més estrictes que tenen en compte els contaminants emergents i l'emissió de gasos amb efecte d'hivernacle



Projecte ERANET BESTF2 BIOWAMET

Amb el suport de les universitats de Southampton (Regne Unit) i de Delft (Països Baixos), i en sinergia amb el projecte Life Memory sobre els reactors AnMBR, ha transformat una petita EDAR real del Baix Ebre (Bitem a Tortosa, 20 m³/d) per obtenir bioenergia i aigua de reutilització.

Pressupost total (€)	2.107.557,96
Aqualia (€)	686.364,00
Líder del projecte	Aqualia
Ubicació (Fase 1)	EDAR de Bitem/Tortosa (Tarragona) / Parc empresarial Porto do Molle, Nigrán (Pontevedra)
Durada	De l'1 de gener del 2015 al 31 de desembre del 2018
Participants	Universitat de Southampton, Universitat de Delft

ECONOMIA CIRCULAR



Cicle de l'aigua: aprofitament i gestió sostenible de l'aigua



Execució

Aqualia té un rol actiu en el nou model d'economia circular de l'aigua. Com que és conscient que és un recurs limitat i escàs (només l'1% de l'aigua del planeta és potable i accessible) i que la seva escassetat és un dels riscos globals més importants, la companyia contribueix innovant i implantant els models adequats que permetin optimitzar el seu cicle.

El consum responsable dels ciutadans, en el qual està implicada Aqualia a través de les seves campanyes, té molt a veure amb el cicle de l'aigua i la recuperació de les aigües residuals. Les conductes irresponsables poden generar ruptures i despeses a les canonades o contaminar l'aigua en grans proporcions (oli o altres abocaments) i ocasionar conseqüències negatives en el medi ambient o en la salut de les persones, tal com passa, en aquest últim cas, quan es llencen medicaments pel vàter.

Desenvolupament de tecnologies per optimitzar el consum responsable d'aigua

Des de l'àrea de comunicació d'Aqualia es promou un consum responsable (tal com s'indica al capítol 5.2) i en les àrees tècniques i d'innovació s'investiga de manera constant i es desenvolupen programes de mesura intel·ligent que es posen a disposició dels ciutadans i permeten un consum eficient.

Aquestes tecnologies fan possible la prevenció i detecció de qualsevol pèrdua d'aigua per aconseguir l'eficiència energètica de les instal·lacions i caminar cap a la digitalització del cicle integral i la indústria 4.0.

Aquest és el cas dels 64.524 comptadors intel·ligents instal·lats el 2018, que permeten d'obtenir una telelectura integral, conèixer les corbes de consum dels clients les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana i els 365 dies de l'any, així com donar accés remot via l'aplicació a tots els clients.

Els balanços hídrics per distribució horària a la xarxa de distribució permeten de conèixer cada hora l'aigua no registrada, optimitzar el rendiment de la xarxa i fer possible detectar els possibles fraus, així com aportar als municipis les eines necessàries per a un control i consum de l'aigua correctes.

Els sistemes tecnològics d'informació i intel·ligència de dades per al control centralitzat i la gestió energètica i hidràulica, que contribueixen a la reducció del consum d'aigua, optimitzen el cicle i actuen sobre el canvi climàtic:

Plataformes per a la gestió energètica i hidràulica

Per a la gestió i el control de les instal·lacions, Aqualia disposa de la plataforma Scada centralitzada, capaç d'emmagatzemar informació procedent de registradors remots de múltiples tecnologies i de connectar amb les eines informàtiques de l'àrea tècnica (com són Aqualia GIS, Aqualia GESRED, etc.), amb l'objectiu d'optimitzar tot el cicle integral de l'aigua.

Es van instal·lar altres sistemes, com la plataforma TaKaDu per a la gestió hidràulica i la millora del rendiment de la xarxa, per millorar l'execució buscant les millors tecnologies del mercat. TakaDu analitza el balanç hidràulic de cada sector i, en funció d'una corba de demanda que preveu per a cadascun d'ells, avisa si es produeixen desviacions respecte d'aquesta corba. Actualment està implantat des del 2016 a Almeria i des del 2017 a Eivissa.

.....

Experiències pilot de la plataforma Scada el 2018

Es va realitzar un disseny funcional i la instal·lació en dos serveis pilot (Talavera de la Reina i La Puebla de Montalbán, a Toledo) per a la gestió del cicle integral de l'aigua.

Tan bon punt s'obtinguin els resultats del pilot es procedirà a la instal·lació

per al control de tota una delegació (Castella-la Manxa) i es començarà a dotar d'informes *intelligence*, l'objectiu dels quals serà el suport a la gestió tècnica dels serveis, l'optimització de les operacions i, com a conseqüència, l'eficiència

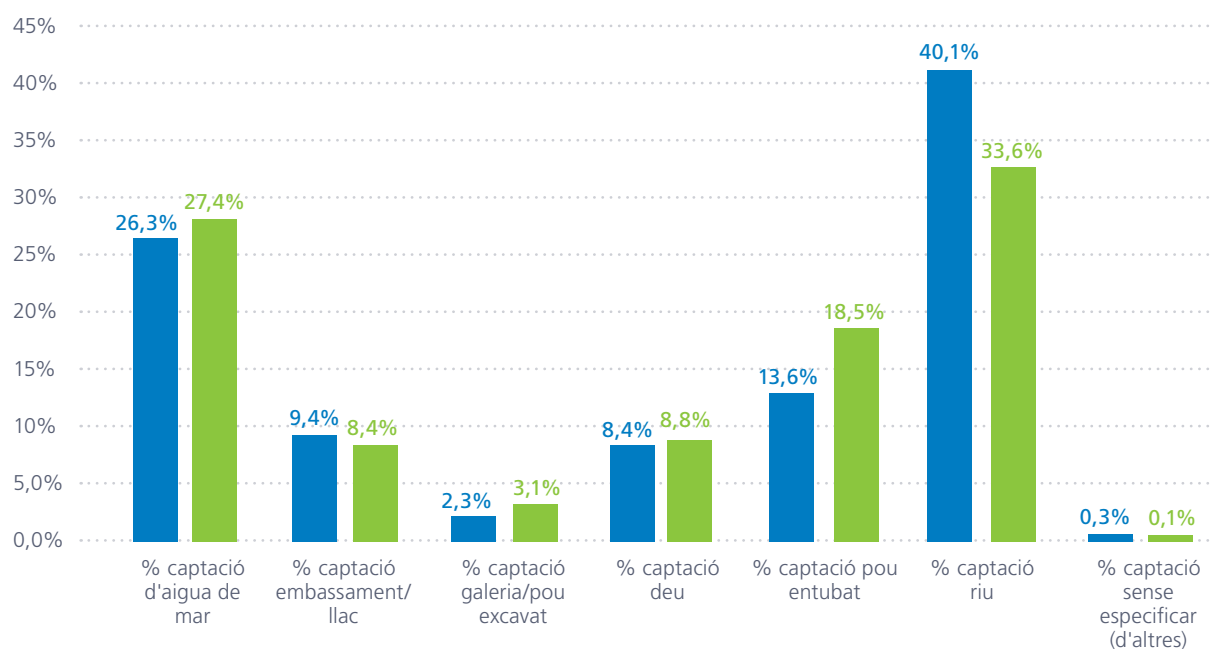
hidràulica.

Aquest projecte va començar el 2018 i, després d'aquesta primera fase pilot, es desplegarà a escala nacional i internacional dotant el sistema d'intel·ligència a través de l'anàlisi de dades global.

Dades principals sobre la preservació de l'aigua

Captació de l'aigua

■ 2017 ■ 2018



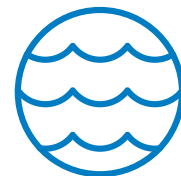
Total aigua captada

	2017	2018
Volum d'aigua bruta captada per a la seva gestió (m³)	840.340.866	842.207.759
Total d'aigua distribuïda (m³)	661.526.891	646.416.310
Aigua consumida en el procés de potabilització i dessalinització (m³)	140.846.235	145.063.259

Captació, distribució i reutilització de l'aigua	2017	2018
Volum d'aigua bruta captada per a la seva gestió (m ³)	840.340.866	842.207.759
Quantitat d'aigua distribuïda	661.526.891	646.416.310
Aigua potable produïda (m ³)	634.890.955	626.778.319
Aigua bruta comprada (mil. m ³)	225,04	219
Aigua tractada comprada (mil. m ³)	258.350.436	240.998.886
Nombre de depuradores	807	855
Aigua depurada (m ³)	674.382.704	752.295.856

Projectes d'innovació per aconseguir reduir el consum d'aigua

A través del projecte H2020 Incover es treballa a les EDAR de Chiclana i Almeria en diverses opcions de reg intel·ligent per a la reutilització d'aigües residuals. Així mateix, en el projecte H2020 Sabana està prevista, en una EDAR d'Aqualia, la construcció d'una biorefineria de cinc hectàrees per a l'obtenció de productes alternatius a partir de microalgues, com a model d'aqüicultura respectuosa amb el medi ambient i més segura per al consumidor.



Del total de l'aigua tractada per les EDAR en l'actualitat

93,2%

torna a la naturalesa

6,68%

es reutilitza
A escala internacional, la majoria es destina al reg

Economia circular: el pas de l'aigua residual a font de recursos



Projectes principals

Dins del Programa Life hi ha diversos projectes dirigits a la innovació en matèria d'economia circular. Es troben en la fase de desenvolupament:

Projecte LIFE METHAMORPHOSIS

Liderat per Aqualia, ha construït dues plantes: a l'Ecoparc del Besòs (Barcelona), gestionat pel Grup FCC, que integra tres tecnologies desenvolupades recentment per Aqualia (AnMBR, ELAN i el rentat de biogàs) per convertir els lixiviats dels residus urbans en biometà,

i una segona a la qual Naturgy treballa en la conversió de purins en biocombustible. En tots dos casos, el biometà s'assaja per a la seva injecció en la xarxa de gas natural i per al seu ús en automòbils.

Pressupost total (€)	3.642.167
Aqualia (€)	837.049
Líder del projecte	Aqualia
Ubicació (Fase 1)	Ecoparc 2 de Barcelona
Durada	Del 16 de juny del 2015 al 30 de març del 2020
Objectius	<p>El projecte contribuirà a la transició cap a una economia eficient en l'ús dels recursos i a la protecció i millora de la qualitat mediambiental.</p> <p>Disminució del 70% de la demanda energètica per al procés de tractament i del 80% de les emissions de CO₂ associades.</p>

Projecte H2020 RUN4LIFE

Liderat per Aqualia, sorgeix d'un consorci amb catorze socis de set països diferents. El projecte implanta a quatre localitzacions (Snits/Països Baixos, Gant/Bèlgica, Helsingborg/Suècia i Vigo/Espanya) nous conceptes de recuperació de nutrients a partir de la separació d'aigües grises i negres.

Ja estan en servei les instal·lacions de Snits i Vigo, la primera amb nous sanitaris de buit amb un consum mínim d'aigua i la segona amb un AnMBR per produir bioenergia i aigües per a irrigació. El projecte inclou el diàleg amb els usuaris dels nous serveis i subproductes i l'optimització dels consums d'aigua i energia a través de la gestió descentralitzada d'aquests sistemes.

Pressupost total (€)	7.720.900,61
Aqualia (€)	1.219.827,24
Líder del projecte	Aqualia
Ubicació (Fase 1)	Gant (Bèlgica), Vigo (Espanya), Snits (Països Baixos) i Helsingborg (Suècia)
Durada	De l'1 de juny del 2017 al 31 de maig del 2021
Objectius	Recuperar de manera eficient els nutrients de les aigües residuals per al seu ús com a fertilitzants, dins d'un enfocament d'economia circular. Recuperació de fins al 100% dels nutrients (NPK). 90% de reutilització de l'aigua.

Projecte ICIRBUS

Liderat pel centre tecnològic INTROMAC, reuneix vuit empreses per demostrar la reutilització de residus de depuradores en materials de construcció i generació de biofertilitzants. El prototip està en construcció en una planta gestionada per Aqualia a Extremadura.

Pressupost total (€)	2.287.270,00
Aqualia (€)	288.980,00
Líder del projecte	Institut Tecnològic de Roques Ornamentals i Materials de Construcció (INTROMAC)
Ubicació (Fase 1)	Extremadura
Durada	5 anys: del 16 de juliol del 2015 al 16 de desembre del 2020
Participants	Centre Tecnològic Nacional Agroalimentari Extremadura (CTAEX), Aqualia, SA, ENCE Energía Extremadura, SL, DISAIM Ingeniería, SL, Agència d'Energia Extremenya (AGENEX), Estructuras y Placas Extremadura, SL (Grup Manzano), Gabinete de Gestión Integral de Recursos, SL (GESTIONA GLOBAL)
Objetius	<p>100% de reducció de cendres llençades a abocadors, adequades per a la seva valoració com a absorbents de metalls pesats.</p> <p>100% dels llots de depuradora adequats per al seu ús com a fertilitzants.</p> <p>90% de les cendres volants adequades després del procés d'adsorció per a la seva valoració com a agent inert en materials de construcció reciclables.</p> <p>15% de reducció de les emissions per transport de residus i d'abocadors.</p> <p>10% d'energia, aigua i altres recursos estalviats en la producció de materials de construcció i fertilitzants, en comparació de les pràctiques actuals.</p>

Projecte H2020 SCALIBUR

Va arrencar el 2018, integrat per 21 socis de deu països amb el lideratge del centre de tecnologia Itene. El projecte donarà cobertura a plantes pilot de reducció i recuperació de residus a les regions de Madrid, Lund (Suècia) i Roma (Itàlia). El Grup FCC participa a través d'FCC i Aqualia, ambdós amb actuacions complementàries a Espanya i la República Txeca, per convertir matèria orgànica en subproductes i bioenergia.

Projecte H2020 INCOVER

En un projecte liderat pel centre tecnològic AIMEN, que reuneix divuit entitats de set països, s'amplia la utilització de la biomassa d'algues en productes de valor més alt, com ara biofertilitzants i bioplàstics, i es millora la producció d'aigua de reutilització. Les activitats d'Aqualia es

reparteixen entre les EDAR de Chiclana i Almeria, i inclouen, a més del rentat de biogàs amb algues per adsorbir CO₂, diverses opcions de tractaments amb filtres vegetals, desinfecció solar i reg intel·ligent.

Pressupost total (€)	8.431.385,00
Aqualia (€)	903.625,00
Líder del projecte	Associació de Recerca Metal·lúrgica del Nord-oest de Galícia (AIMEN) (coordinador)
Ubicació (Fase 1)	EDAR El Toyo (Almeria) i EDAR El Torno (Chiclana de la Frontera, Cadis)
Durada	3 anys: de l'1 de juny del 2016 al 31 de maig del 2019
Objectius	Transformar l'aigua residual en una font de productes de valor afegit, principalment biometà, bioplàstics, biofertilitzants i aigua amb qualitat per a reutilització.

Projecte H2020 SABANA

Aqualia és un dels tres socis industrials del projecte liderat per la Universitat d'Almeria, juntament amb Westfalia (Alemanya) i el grup alimentari italià Veronesi, en un consorci d'onze entitats de cinc països (entre els quals s'inclouen la República Txeca i Hongria). El projecte ha construït ja instal·lacions per al cultiu de microalgues, optimitzant la producció de nous

biofertilitzants i biopesticides. Posteriorment està prevista en una EDAR d'Aqualia la construcció d'una biorefineria de cinc hectàrees que farà possible l'obtenció de productes alternatius a partir de microalgues, com a model d'aqüicultura respectuosa amb el medi ambient i més segura per al consumidor.

Pressupost total (€)	10.646.705,50
Aqualia (€)	2.552.812,50
Líder del projecte	Universitat d'Almeria (coordinador, Espanya)
Ubicació (Fase 1)	Demo 1 a Almeria i Demo 2 per definir en una instal·lació d'Aqualia
Durada	4 anys: de l'1 de desembre del 2016 al 30 de novembre del 2020
Objectius	Desenvolupar una biorefineria a escala industrial basada en microalgues per a la producció de bioestimulants, biopesticides i additius alimentaris, així com biofertilitzants i biomassa per a aqüicultura, mitjançant l'ús d'aigua marina i nutrients de l'aigua residual (aigües negres, femada porcina).

Projecte RIS3 VALORASTUR

Aquest projecte, que va arrencar el 2018, forma part del programa RIS-3 de la Conselleria d'Ocupació, Indústria i Turisme del Principat d'Astúries, i reuneix Aqualia amb dues grans empreses públiques, Cogersa i Hunosa, i

la pime Ramso, amb l'objectiu d'aconseguir una depuració ecoeficient en la qual es redueix el consum energètic i la producció de residus, alhora que es generen recursos nous.

Pressupost total (€)	430.772,58
Aqualia (€)	159.340,61
Líder del projecte	Aqualia
Ubicació (Fase 1)	EDAR San Claudio, EDAR Grado (Astúries)
Durada	De l'1 de setembre del 2016 al 28 de setembre del 2019
Participants	Cogersa, Hunosa, Ramso, Universitat d'Oviedo
Objectius	Reducció de la generació de residus en els processos de depuració (fonamentalment llots) i la seva valoració. Millora de la qualitat dels llots d'EDAR mitjançant el monitoratge de metalls pesats en aigües residuals i fangs. Ús dels llots com a combustible als forns d'Hunosa.

Projecte LIFE MEMORY

Ha demostrat, en un reactor industrial de 50 m³ a Alcázar de San Juan (Ciudad Real), la viabilitat tècnica i econòmica d'una tecnologia innovadora: un bioreactor anaerobi de membranes (AnMBR) que permet la conversió directa de la matèria orgànica continguda en l'aigua residual en biogàs. L'eli-

minació de les etapes convencionals de decantació primària i del tractament secundari anaerobi permeten d'aconseguir una reducció del consum energètic i de les emissions de CO₂ fins i tot del 80%, de l'espai requerit del 25% i de la producció de fangs d'aproximadament un 50%.

Pressupost total (€)	2.102.327,00
Aqualia (€)	955.899,00
Líder del projecte	Aqualia
Ubicació (Fase 1)	Alcázar de San Juan (Ciudad Real, Espanya)
Durada	De l'1 de juliol del 2014 al 31 de desembre del 2018
Participants	Koch Membrane Systems, Inc., Universitat de València, Universitat Politècnica de Valencia

PROTECCIÓ I RECUPERACIÓ DELS **ECOSISTEMES**



Insecte *Lestes macrostigma*,
Alcázar de San Juan (Ciudad
Real) i Ilacunes de Medina
del Campo (Valladolid)



Aqualia porta a terme les seves activitats des del respecte als hàbitats naturals. El respecte de la biodiversitat és fonamental per garantir la supervivència de la fauna i la flora i dels ecosistemes i, en definitiva, per protegir els ecosistemes naturals que contribueixen a la salut de les persones.

Execució

Als diferents països on opera la companyia es distingeixen centres d'operacions en propietat, arrendats o gestionats, ubicats dins o al costat d'àrees protegides o a zones de gran valor per a la biodiversitat fora d'àrees protegides.

Centres d'operacions

.....
141 / 6.174
Nacional*

.....
2 / 526
Internacional*

.....
+9
a la República
Txeca**

* Del total d'instal·lacions (6.174) que hi ha a Espanya, només 141 estan ubicades dins o al costat d'àrees protegides o a zones de gran valor per a la biodiversitat fora d'àrees protegides.

** 9 instal·lacions a parcs paisatgístics, que és un tipus d'àrea protegida a la República Txeca, Polònia, Eslovàquia, Ucraïna, Hongria i Eslovènia. El seu estatus és inferior al d'un parc nacional i té restriccions menys estrictes pel que fa al seu desenvolupament i els seus usos econòmics. En general, els parcs paisatgístics estan classificats com de categoria V per la Unió Internacional per a la Conservació de la Natura (UICN).

Experiència d'èxit a Alcázar de San Juan

Més enllà del compliment, dins del seu compromís amb la biodiversitat la companyia va contribuir el 2018 a la sostenibilitat ambiental a partir d'aigües residuals generadores de punts calents de biodiversitat.

Punts calents de biodiversitat i depuració d'aigües

El programa de sensibilització ambiental d'Aguas de Alcázar, en marxa des del 2016, pel qual han passat més de deu mil usuaris i que ha realitzat més de 400 activitats diferents, aposta per anar més enllà en el fet que és possible la sostenibilitat ambiental a partir d'aigües residuals depurades com a generadores de punts calents (*hotspots*) de biodiversitat.

El bon funcionament d'un aiguamoll recuperat amb aquestes aigües pot, a més, convertir-se en un sistema que absorbeixi GEH (gasos amb efecte d'hivernacle) i es tradueixi en la presència de múltiples éssers vius, alguns d'ells microscòpics.

Lestes macrostigma, cent anys després

Després de detectar la presència d'un cavall de serp declarat com a espècie vulnerable i que es pensava extinta a la regió, des d'Aguas de Alcázar s'està portant a terme un seguiment

fenològic de l'insecte i de la qualitat de l'aigua que rep al seu hàbitat i intentant protegir els nuclis poblacionals d'aquest lètid, que resulta ser genèticament diferent de la resta de poblacions conegudes al món. El 2019 la campanya està consistint en la detecció de larves aquàtiques perquè, després d'emergir, els adults siguin marcats per comprovar la seva capacitat de dispersió cap a altres aiguamolls de la regió. D'aquesta manera, la Reserva de la Biosfera de La Manxa Humida passa a tenir una nova espècie singular i que és paradigma del correcte ús de les aigües depurades.

Mesocosmos, la vida microscòpica i el canvi climàtic

L'observació i experimentació amb petits crustacis presents a les aigües de les llacunes d'Alcázar està servint també per comprovar un nombre elevat d'espècies (copèpodes, ostràcodes, cladòcers, etc.) traduïdes com un punt calent (*hotspot*) de biodiversitat.

A més, serveixen d'espècies indicadores de l'estat de la qualitat de l'aigua, resposta i prevenció de possibles abocaments. També serveixen per comprovar el bon funcionament d'un aiguamoll, que actua retirant diòxid de carboni de l'atmosfera i contribueix així a la lluita contra el canvi climàtic.

.....
2018

A la República Txeca es van reconstruir els embassaments tenint cura de les espècies autòctones de la zona i es va treballar en un pla per a la projecció de la biodiversitat a les instal·lacions SmVaK per als anys vinents.

.....
2019

Aqualia es planteja col·laborar amb diverses iniciatives com ara la recuperació ambiental de l'entorn del riu Segre a Rufeia (Lleida), a través de la implantació d'infraestructures que promoguin la biodiversitat i el seu control i observació.



S'estudien projectes per tenir cura de l'entorn d'aquells espais on opera Aqualia, per exemple a Formentera, Canàries o Níjar.

Innovació amb impacte

Conecta PEME Medrar

Cofinançat pel Fons Europeu de Desenvolupament Regional (FEDER), aquest projecte alia Aqualia amb dues pimes gallegues sota el lideratge de la Universitat de Santiago de Compostel·la (USC) en el desenvolupament de mòduls compactes i automatitzats per a la depuració d'aigües residuals integrats a l'entorn rural. La conversió d'una EDAR petita ubicada a Mos

(Pontevedra) en un reactor amb fang granular demostra el baix cost d'instal·lació i manteniment, amb un impacte mediambiental mínim i contribució a la biodiversitat.

Aquest projecte de depuradora garanteix la qualitat de l'aigua abocada i uns nous processos més eficients que minimitzarien els costos.

3 ANYS D'ESTUDI FINS AL 30 DE NOVEMBRE DEL 2018



PATENTS

A Espanya, tot i patir un estrès hídric crònic, Aqualia presta serveis d'aigua amb qualitat i preus competitius. Aquests serveis de qualitat requereixen la inversió en innovació i en infraestructures per millorar cada vegada

més l'eficiència tècnica i permetre la reducció de costos.

Bona mostra d'aquesta cultura i vocació innovadora d'Aqualia són les patents i la tecnologia pròpia en tractament d'aigües,

dessalinització i depuració d'aigües residuals, així com les noves tecnologies aplicables a intel·ligència artificial per al manteniment de xarxes i comunicació i servei als usuaris.



ANNEXOS



SOBRE AQUEST INFORME

Aqualia publica el seu Informe de Responsabilitat Social Corporativa anualment des del 2005.

Aquest informe s'ha elaborat segons l'opció de conformitat exhaustiva de la guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat de la Global Reporting Initiative en la seva versió GRI Standards del 2016, utilitzant els indicadors 303 i 403 de la versió 2018, i ha estat verificat per una entitat externa independent (AENOR).

L'índex de continguts GRI i l'informe de verificació estan disponibles a: <https://www.aqualia.com/es/responsabilidad-social/memorias-rsc> (Memòria 2018).

Amb aquest exercici de transparència, Aqualia ret comptes als grups d'interès dels seus compromisos en matèria de sostenibilitat sota un enfocament econòmic, social i mediambiental.

El document para una atenció especial als assumptes identificats com a rellevants en l'anàlisi de materialitat, els resultats de la qual es mostren al capítol que tracta sobre el Pla Director d'RSC. Addicionalment, s'ha realitzat un estudi sobre els objectius de desenvolupament sos-

tenible als quals contribueix la companyia en major manera per la seva activitat de negoci.

La memòria respon a tots els temes materials identificats en l'estudi de materialitat, i així s'indica a la taula GRI. A més, cobreix altres apartats de GRI Standards que, sense ser tan rellevants per a l'organització, contribueixen a augmentar la transparència i la comprensió de l'activitat d'Aqualia.

Els continguts d'aquest informe fan referència a l'any 2018 i cobreixen totes les activitats de la companyia, donant més importància als assumptes prioritars i sense ometre informació rellevant.

Les dades aportades en les diferents àrees fan referència a la informació consolidada que integra les entitats dependents en un 100% i a les operacions conjuntes (només UTE i AIE) en proporció al percentatge de participació, i no s'integra la informació d'aquelles empreses en què no hi ha control.

Els canvis en els càlculs o l'abast de la informació oferta respecte d'anys anteriors es comenten en cada cas particular.

AENOR

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2019/0020

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

FCC AQUALIA, S.A

TITULADA: INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2018. #IMPACTOREAL

Conforme con: Estándares GRI

Opción GRI aplicada: Exhaustiva

Proceso de Verificación: Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria.


Fecha de emisión: 2019-05-24



Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

ÍNDEX DE CONTINGUTS GRI STANDARDS


GRI 102: Continguts Generals

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
1. PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ		
102-1	Nom de l'organització	FCC Aqualia, SA. Al document, en lloc d'això, s'utilitzarà la marca comercial: Aqualia.
102-2	Activitats, marques, productes i serveis	Pàg. 12-13, 42-43 Les webs locals es trobaran a l'enllaç d'Aqualia https://www.aqualia.com/es/webs-locales
102-3	Ubicació de la seu	Av. del Camino de Santiago, 40. 28050 Madrid. Espanya.
102-4	Ubicació de les operacions	Pàg 10-11 i 44-49
102-5	Propietat i forma jurídica	Pàg. 11
102-6	Mercats servits	Pàg. 44-49
102-7	Mida de l'organització	Pàg. 10-11 i 14-15
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors	Pàg. 15 i 76
102-9	Cadena de subministrament	Pàg. 91-92
102-10	Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	Pàg. 4-7 i 18-21
102-11	Principi o enfocament de precaució	Pàg. 27-29 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (Apartat E. Sistemes de control i gestió de riscos).
102-12	Iniciatives externes	Pàg. 36-37
102-13	Afiliació a associacions	Pàg. 38-39
2. ESTRATÈGIA		
102-14	Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions	Pàg. 4-7
102-15	Impactes, riscos i oportunitats principals	Pàg. 4-7; 24-25 i 73
3. ÈTICA I INTEGRITAT		
102-16*	Valors, principis, estàndards i normes de conducta	Pàg. 26-29 
102-17	Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	Pàg. 26-29

Temes materials de l'àrea:








* Fa referència als temes que es van identificar com a materials en l'anàlisi realitzada entre el gener i el març del 2019.

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
4. GOVERNANÇA		
102-18	Estructura de governança	Pàg. 16-17
102-19	Delegació d'autoritat	Pàg. 16-17
102-20	Responsabilitat a escala executiva de temes econòmics, mediambientals i socials	Pàg. 4-7
102-21	Consulta a grups d'interès sobre temes econòmics, mediambiental i socials	Pàg. 33-35
102-22	Composició del màxim òrgan de govern i els seus comitès	Pàg. 16-17
102-23	President del màxim òrgan de govern	Pàg. 16-17
102-24	Nominació i selecció del màxim òrgan de govern	Informe de Govern Corporatiu 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (A. Estructura de la propietat).
102-25	Conflictes d'interessos	Informe de Govern Corporatiu 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (G. Grau de seguiment de les recomanacions de govern corporatiu).
102-26	Funció del màxim òrgan de govern en la selecció d'objectius, valors i estratègia	Informe de Govern Corporatiu 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Estructura de l'administració de la societat).
102-27	Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern	Informe de Govern Corporatiu 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Estructura de l'administració de la societat).
102-28	Avaluació de l'execució del màxim òrgan de govern	Informe de Govern Corporatiu 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (E. Sistemes de control i gestió de riscos).
102-29	Identificació i gestió d'impactes econòmics, mediambiental i socials	Pàg. 4-7 i 24-25
102-30 *	Eficàcia dels processos de gestió del risc	Pàg. 25 
102-31	Avaluació de temes econòmics, mediambiental i socials	Informe de Govern Corporatiu 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (G. Grau de seguiment de les recomanacions de govern corporatiu). Amb una periodicitat mínima anual s'avaluen els temes econòmics, mediambiental i socials.
102-32	Funció del màxim òrgan de govern en l'elaboració d'informes de sostenibilitat	Pàg. 4-7
102-33	Comunicació de preocupacions crítiques	Pàg. 4-7
102-34	Naturalesa i nombre total de preocupacions crítiques	Pàg. 34-35

Temes materials de l'àrea:



* Fa referència als temes que es van identificar com a materials en l'anàlisi realitzada entre el gener i el març del 2019.

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
5. PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS*		
102-35	Polítiques de remuneració	Informe de Govern Corporatiu 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (A. Política de remuneracions de la societat per a l'any en curs).
102-36	Procés per determinar la remuneració	Informe de Govern Corporatiu 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (A. Política de remuneracions de la societat per a l'any en curs).
102-37	Implicació dels grups d'interès en la remuneració	Informe de Govern Corporatiu 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (B. Junta general; H. Altres informacions d'interès).
102-40	Llista de grups d'interès	Pàg. 32 
102-41	Acords de negociació col·lectiva	Tots els empleats estan subjectes a conveni col·lectiu. 
102-42	Identificació i selecció de grups d'interès	Pàg. 32 
102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interès	Pàg. 33 
102-44	Temes i preocupacions clau esmentats	Pàg. 34-35 
6. PRÀCTIQUES PER A L'ELABORACIÓ D'INFORMES		
102-45	Entitats incloses als estats financers consolidats	https://www.aqualia.com/es/informacion-financiera/cuentas-anuales Annex I. Pàg. 107
102-46	Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema	Pàg. 34-35
102-47	Llista de temes materials	Pàg. 34-35
102-48	Reexpressió de la informació	Pàg. 128
102-49	Canvis en l'elaboració d'informes	Pàg. 128
102-50	Període objecte de l'informe	Pàg. 128
102-51	Data de l'últim informe	2017
102-52	Cicle d'elaboració d'informes	Anual
102-53	Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	www.aqualia.com
102-54	Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els Estàndards GRI	Pàg. 128
102-55	Índex de continguts GRI	Pàg. 128
102-56	Verificació externa	Pàg. 130-137

Temes materials de l'àrea:



* Fa referència als temes que es van identificar com a materials en l'anàlisi realitzada entre el gener i el març del 2019.

GRI 200: Estàndards econòmics

ENFOCAMENT DE GESTIÓ

GRI 201: Execució econòmica

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 93-95
201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	Pàg. 94-95
201-2	Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic	Pàg. 24-25
201-3	Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació	No hi ha plans de prestacions.
201-4	Assistència financera rebuda del Govern	Pàg. 95 (Subvencions)

GRI 203: Impactes econòmics indirectes*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 93-95
203-1	Inversions en infraestructures i serveis recolzats	Pàg. 14 i 93-95. Comptes anuals consolidats 2018.
203-2	Impactes econòmics indirectes significatius	Pàg. 4-7

GRI 204: Pràctiques d'adquisició*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 91-92
204-1	Proporció de despesa en proveïdors locals	Pàg. 91

GRI 205: Anticorrupció*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 26-29
205-1	Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció	Pàg. 26-29
205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	Pàg. 26-29
205-3	Casos de corrupció confirmats i mesures adoptades	El 2018 es va notificar a través del canal ètic un cas de frau i un altre de suborn. Ambdós casos, una vegada analitzats, van ser desestimats.

Temes materials de l'àrea:



Mediambiental



Governança



Laboral



Social

* Fa referència als temes que es van identificar com a materials en l'anàlisi realitzada entre el gener i el març del 2019.

GRI 300: Estàndards ambientals

ENFOCAMENT DE GESTIÓ

GRI 302: Energia*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 98-99
302-1	Consum energètic dins de l'organització	Pàg. 104-106
302-2	Consum energètic fora de l'organització	No es disposa d'aquesta informació.
302-3	Intensitat energètica	Pàg. 104. Cobreix el consum dins de l'organització.
302-4	Reducció del consum energètic	Pàg. 104
302-5	Reducció dels requeriments energètics de productes i serveis	Pàg. 104-109

GRI 303: Aigua*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 114-117
303-1	Extracció d'aigua per font	Pàg. 116
303-2	Fonts d'aigua significativament afectades per l'extracció d'aigua	Aqualia porta a terme la captació d'aigua a través de concessions administratives en les quals és l'autoritat competent en la gestió d'aigües la que decideix el punt de captació i les quantitats captades.
303-3	Aigua reciclada i reutilitzada	Pàg. 117

GRI 304: Biodiversitat*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 123-125
304-1	Centres d'operacions en propietat, arrendats o gestionats, ubicats dins o al costat d'àrees protegides o a zones de gran valor per a la biodiversitat fora d'àrees protegides	Pàg. 123-125
304-2	Impactes significatius de les activitats, els productes i els serveis en la biodiversitat	No hi ha impactes significatius.
304-3	Hàbitats protegits o restaurats	Pàg. 123-124
304-4	Espècies que apareixen a la Llista Vermella de la UICN i a llistats nacionals de conservació els hàbitats de les quals es troben en àrees afectades per les operacions	No es disposa d'aquesta informació.

Temes materials de l'àrea:



* Fa referència als temes que es van identificar com a materials en l'anàlisi realitzada entre el gener i el març del 2019.

GRI 305: Emissions*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 104-113
305-1	Emissions directes de GEH (abast 1)	Pàg. 106
305-2	Emissions indirectes de GEH en generar energia (abast 2)	Pàg. 106
305-3	Altres emissions indirectes de GEH (abast 3)	Pàg. 106
305-4	Intensitat de les emissions de GEH	Pàg. 106
305-5	Reducció de les emissions de GEH	Pàg. 106
305-6	Emissions de substàncies que esgoten la capa d'ozó (SAO)	No aplica.
305-7	Òxids de nitrogen (NOX), òxids de sofre (SOX) i altres emissions significatives a l'aire	No aplica.

GRI 306: Efluentes i residus (economia circular)*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 114-117
306-1	Abocament d'aigües en funció de la seva qualitat i destinació	892.707.507 m ³
306-2	Residus per tipus i mètode d'eliminació	Residus perillosos: 1.415,8 t (eliminació: 1.336,8 t i valoració: 74,3 t). Residus no perillosos: 565.479,0 t (eliminació: 107.742,3 t i valoració: 457.736,7 t). Residus no perillosos: fan referència a llocs d'Espanya, Portugal, Itàlia, la República Txeca i Egipte. No es disposa d'informació d'Algèria, Aràbia Saudita i Emirats Àrabs Units.
306-3	Vessaments significatius	0
306-5	Cossos d'aigua afectats per vessaments d'aigua o escurriments	0

GRI 307: Compliment ambiental

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 98-99
307-1	Incompliment de la legislació i normativa ambiental	Multes: 9.764 €

Temes materials de l'àrea:



Mediambiental



Governança



Laboral



Social

* Fa referència als temes que es van identificar com a materials en l'anàlisi realitzada entre el gener i el març del 2019.

GRI 308: Avaluació ambiental de proveïdors

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		
308-1	Nous proveïdors que han passat filtres d'avaluació i selecció d'acord amb els criteris ambientals	100%
308-2	Impactes ambientals negatius en la cadena de subministrament i mesures adoptades	Els proveïdors d'Aqualia, atesa la seva activitat, no tenen impactes ambientals significatius, però s'exigeix el compliment de criteris ambientals al 100% quan són aplicables.

GRI 400: Estàndards socials

ENFOCAMENT DE GESTIÓ

GRI 401: Ocupació*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		
401-1	Noves contractacions d'empleats i rotació de personal	Pàg. 77
401-2	Beneficis per als empleats a temps complet que no es donen als empleats a temps parcial o temporals	Pàg. 78 Els beneficis socials són independents de la jornada i entre ells es troben: préstecs subvencionats, assegurances de vida i accidents i ajuts familiars.
401-3	Permís parental	Dades d'Espanya: Nre. d'empleats amb baixa de maternitat: 29. Nre. d'empleats amb baixa de paternitat: 151. El 100% dels afectats es van reincorporar a la feina després de finalitzar la seva baixa per maternitat, la resta sol·licita excedència per cura de fills i després es reincorpora a la feina. El 100% dels afectats es van reincorporar a la feina després de finalitzar la seva baixa per paternitat. El 100% dels afectats que es van reincorporar a la feina després de finalitzar la seva baixa per maternitat/paternitat conserven la feina després de dotze mesos des de la seva reincorporació.

GRI 402: Relacions treballador-empresa

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		
402-1	Terminis d'avís mínims sobre canvis operacionals	Els períodes de preavis es defineixen al conveni. Els convenis col·lectius vigents inclouen les condicions de consulta i negociació.

Temes materials de l'àrea:



* Fa referència als temes que es van identificar com a materials en l'anàlisi realitzada entre el gener i el març del 2019.

GRI 403: Salut i seguretat en el treball*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 85-88
403-1	Representació dels treballadors en comitès formals treballador-empresa de salut i seguretat	Pàg. 85. El 73,36% dels treballadors d'Aqualia a Espanya estan representats a comitès de seguretat i salut. Els comitès de seguretat i salut es constitueixen principalment en els serveis d'Aqualia.
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	Pàg. 85. Personal d'Aqualia: 233 accidents amb baixa, 161 dels quals a Espanya. 106.372 jornades totals perdudes per absentisme (85.317 a Espanya). Nombre d'accidents mortals empleats: 0 Durant el 2018 es van produir tres accidents mortals en personal subcontractat. Detall de l'índex de freqüència i de gravetat per regió: LATAM: IF 21,32/IG 0,13 MENA: IF 3,09/IG: 0,02 EUROPA: IF 8,97/IG: 0,62 Taxa d'incidència de malalties professionals: s'han produït tres casos.
403-3	Treballadors amb alta incidència o alt risc de malalties relacionades amb la seva activitat	Només hi ha un risc residual de malaltia professional, tot i que el 2018 no s'ha produït cap cas gràcies a l'activitat preventiva.
403-4	Temes de salut i seguretat tractats en acords formals amb sindicats	100%
403-5	Formació dels treballadors sobre salut i seguretat laboral	Pàg. 86
403-6	Promoció de la salut del treballador	Pàg. 87-90
403-7	Sistemes de prevenció i mitigació de riscos laborals directament relacionats amb l'activitat	Pàg. 85
403-8	Treballadors coberts per un sistema de prevenció de riscos laborals	100%

GRI 404: Formació i ensenyament*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 82-84
404-1	Mitjana d'hores de formació l'any per empleat	Pàg. 83
404-2	Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició	Pàg. 84
404-3	Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'execució i el desenvolupament professional	Pàg. 84. El nombre de persones que realitza avaluacions de l'execució és 86.

Temes materials de l'àrea:



Mediambiental



Governança



Laboral



Social

* Fa referència als temes que es van identificar com a materials en l'anàlisi realitzada entre el gener i el març del 2019.

GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 79-81
405-1	Diversitat en òrgans de govern i empleats	Pàg. 16-17 e 76-77 En l'equip directiu, menors de 35: 0; entre 36 i 55: 11 persones; majors de 55: 8 persones.
405-2	Ràtio del salari base i de la remuneració de dones respecte d'homes	Pàg. 80

GRI 406: No discriminació*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 79-81
406-1	Casos de discriminació i accions correctives empreses	Es va detectar un cas que es va finalitzar el 28/05/2018. No va requerir cap acció.

GRI 410: Pràctiques en matèria de seguretat

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		
410-1	Personal de seguretat capacitats en polítiques i procediments de drets humans	El personal subcontractat rep el 100% de formació relacionada.

GRI 412: Avaluació de drets humans*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 91-92
412-1	Operacions sotmeses a revisions o avaluacions d'impacte sobre els drets humans	En les operacions amb els proveïdors i subcontractistes d'Aqualia es comprometen a assumir els deu principis del Pacte Mundial.
412-2	Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans	No s'ha realitzat formació relacionada amb els drets humans.
412-3	Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a avaluació de drets humans	El 100% dels contractes amb els proveïdors.

GRI 413: Comunitats locals*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		
413-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	Pàg. 62-73
413-2	Operacions amb impactes negatius significatius —reals o potencials— en les comunitats locals	No hi ha centres d'operacions que tinguin o puguin tenir impactes negatius significatius sobre les comunitats locals.

GRI 414: Avaluació social de proveïdors

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		
414-1	Nous proveïdors que han passat filtres d'avaluació i selecció d'acord amb els criteris socials	Pàg. 91-92
414-2	Impactes socials negatius en la cadena de subministrament i mesures adoptades	Aqualia considera que els seus proveïdors no tenen riscos negatius d'impacte social, per la qual cosa no s'han produït avaluacions.

GRI 415: Polítiques públiques

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		
415-1	Contribucions a partits o representants polítics	Aqualia no realitza aportacions d'aquest tipus.

GRI 416: Salut i seguretat dels clients*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		
416-1*	Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes o serveis	100%
416-2	Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i seguretat de les categories de productes i serveis	540 €. No és significatiu. Disminueix un -97% respecte del 2017.

GRI 417: Màrqueting i etiquetatge*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 56-59 E 66-70
417-1	Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	Pàg. 56-59
417-2	Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	No s'han produït incompliments relatius a la normativa d'informació del servei.
417-3	Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting	No s'han produït incompliments relacionats amb comunicacions.

Temes materials de l'àrea:



Mediambiental



Governança



Laboral



Social

* Fa referència als temes que es van identificar com a materials en l'anàlisi realitzada entre el gener i el març del 2019.

Indicadors de gestió associats a l'experiència del client*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
AQ OMN 1	Nre. de trucades rebudes	Pàg. 53
AQ OMN 2	Nre. d'usuaris registrats a l'aplicació Gestions a l'aplicació	Pàg. 53
AQ FE 1	% penetració de la facturació electrònica sobre el total de facturació	Pàg. 59
AQ ICS	Índex de satisfacció del CAC	Pàg. 53

GRI 418: Privacitat del client*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 61
418-1	Reclamacions fonamentades relatives a violacions de la privacitat del client i pèrdua de dades del client	Pàg. 61

* Fa referència als temes que es van identificar com a materials en l'anàlisi realitzada entre el gener i el març del 2019.

Editat per:

FCC Aqualia S.A.
www.aqualia.com

Disseny i maquetació:

21gramos marketing de peso S.L.

Producció:

Molinuevo Gráficos S.L
Núm. de dipòsit legal: M-17910-2019

Si voleu rebre més informació:

Aqualia, Direcció de Comunicació i RSC
Av. del Camino de Santiago, 40.
28050 Madrid (Espanya)
comunicacion@aqualia.es

Més informació sobre Aqualia i d'aquest informe en format digital:

www.aqualia.com

Informació sobre el Grup FCC:

www.fcc.es

Informació sobre la Global Reporting Initiative:

www.globalreporting.org



Imprès en paper exempt de clor



www.aqualia.com