Es el momento, actúa

Resumen Ejecutivo 2021

Creamos valor compartido para nuestros grupos de interés

Principales indicadores 2021:

CLIENTES, USUARIOS Y EMPRESAS

ACCESO AL AGUA A USUARIOS

29,6 M

AGUA POTABLE PRODUCIDA

708.279.045 m^3

666.842.917 m^3 en 2020 (6% var.)

Nº DE DETERMINACIONES DE CALIDAD DEL AGUA

1.021.192

1.019.780 en 2020 (0% var.)

VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE*

81,4%

*Encuestas de satisfacción realizadas en 2020

ATENCIÓN AL CLIENTE: ÍNDICE DE RECLAMACIONES

0,25%

España

0,32% en 2020 (-0,07 pp)

1,71%

Internacional

1,40% en 2020 (+0,31 pp)

COMUNIDADES CON ACCESO AL AGUA

AYUDA A LOS MÁS VULNERABLES

139 centros de Cáritas beneficiados con 56.315 €

En 2020: 139 centros de Cáritas, 22.066 personas beneficiadas y una inversión de 55.390 €

PERSPECTIVA COLABORATIVA

50 Se dialoga con más de 50 asociaciones sectoriales españolas e internacionales

50 asociaciones en 2020 (0% var.)

SERVICIO DE AGUA Y SANEAMIENTO

2.640.519 personas con posibilidad de acceso a tarifas subvencionadas

En 2020, 2.103.575 beneficiados (26% var.)

IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE

DEPURACIÓN

695.277.335 m^3 Agua depurada devuelta a su medio natural

En 2020, 687.943.351 m^3 (1% var.)

HUELLA DE CARBONO

441.708 $TnCO_2eq$

458.419 $TnCO_2eq$ en 2020 (-4% var.)

EMPLEADOS

FORMACIÓN

800.029 €

614.941 € en 2020 (30% var.)

SALARIOS Y BENEFICIOS

316 M€

309,2 M€ en 2020 (2% var.)

Cumplimos nuestros objetivos

Actuamos en la Década de Acción cumpliendo nuestros objetivos a través del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023:

NUESTRAS LÍNEAS DE ACCIÓN SE ENFOCAN A:

Cambio climático
Impulsar iniciativas encaminadas a la minimización y adaptación al cambio climático.

Tecnología
Lograr una tecnología que permita una gestión y un uso eficiente para que los ciudadanos puedan disfrutar de un acceso al agua garantizado por Aqualia.

Nuestras personas
Seguir contribuyendo a la salud y el bienestar de nuestras personas, así como a la igualdad y la diversidad y a un empleo digno y saludable.

Cultura y valores éticos
Trasladar a toda la compañía y a la cadena de suministro la cultura y valores éticos y el *compliance* de Aqualia a través de una implantación 360º.

Comunidades
Garantizar el acceso al agua a las personas y reforzar el vínculo de Aqualia con todas las comunidades locales en las que operamos.

Alianzas estratégicas
Contar con el apoyo de alianzas estratégicas que nos ayuden a lograr estos objetivos y a comunicar el valor que aporta y a comunicar el valor que aportamos.

Y ESTÁN FUNDAMENTADAS EN NUESTROS PILARES:

Sostenibilidad

Aqualia se ha marcado objetivos en su actividad relacionados con la consecución de las metas establecidas por la Agenda 2030. Y todo ello con una vocación de acción transversal y de integrar cada vez en mayor grado dichas metas en la actividad de la compañía.

Digitalización y tecnología

La transformación digital de la compañía y la aplicación de soluciones tecnológicas en sus procesos conforman un eje clave en el presente y el futuro de Aqualia.

Internacionalización

La acción de la compañía está estrechamente vinculada al crecimiento sostenible y una expansión internacional que responda a las necesidades globales de agua limpia y saneamiento, especialmente en los territorios geográficos de Europa, América y MENA.

Cuidamos el planeta: mitigando los efectos del cambio climático y adaptándonos

Estamos en la Década de Acción y, aunque nuestra mirada global apunta a 2030, la incertidumbre ha convertido al corto plazo en el único periodo temporal que permite establecer objetivos asumibles y reales que contribuyan a crear valor.

ACTUAMOS PARA REDUCIR EL CONSUMO HÍDRICO

Desarrollamos programas propios de monitorización y medición, integrados en la plataforma Aqualia LIVE, con el objetivo de lograr un volumen de agua no registrada (ANR) sobre el total inyectado en la red de distribución, menor o igual al 27% en 2023. En 2021, el volumen de agua no registrada fue del 29,3%.

14%

La reutilización de aguas residuales se incrementó un 14% en 2021 con respecto a 2020.

Hemos realizado investigaciones acerca de **buenas prácticas** ante el estrés hídrico:

- **Investigación sobre la homologación de dispositivos hidráulicos** que puedan utilizarse en las redes de abastecimiento para mejorar la eficiencia de las redes de distribución.
- **Proyecto submarino Eivissa,** que ha logrado alcanzar el 99,6% de rendimiento hidráulico gracias a la detección temprana de fugas.

OPTIMIZAMOS EL USO DE ENERGÍA PARA LA REDUCCIÓN DE EMISIONES

- Calculamos la huella de carbono individualizada en el 100% de los países donde operamos.
- Realizamos una óptima gestión energética reflejada en la reducción del 7% de emisiones de alcance 2 con respecto a 2020.
- Incrementamos la ratio de energía renovable sobre la cifra de negocio en un 6% con respecto a 2020, siendo en 2021 de un 0,75.
- Investigamos buenas prácticas para extrapolar a todos nuestros proyectos a partir del hidrógeno verde.

- Iniciamos la segunda fase de instalación de paneles solares, cuyo objetivo es la reducción de otras 820 tCO_2e/año mediante la instalación de 3,14 MWp de paneles fotovoltaicos que suministrarán a 52 puntos de consumo.
- Desarrollamos soluciones innovadoras para descarbonizar la flota de vehículos.

PROTEGEMOS LA BIODIVERSIDAD EN NUESTRAS OPERACIONES

Identificamos el 100% de los espacios protegidos para desarrollar proyectos de biodiversidad para la recuperación de los ecosistemas.

ESPACIOS PROTEGIDOS

100%

CONCIENCIAMOS A LA CIUDADANÍA

Realizamos diferentes acciones de concienciación locales y globales sobre el uso adecuado del agua y la promoción de un consumo responsable para ayudar a la protección del medio ambiente.

INNOVAMOS Y TRANSFERIMOS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS PARA LA MEJORA CONTINUA

Transferimos soluciones tecnológicas, desde el ámbito de la innovación a la producción, para lograr los objetivos establecidos por la compañía. En 2021, se ha trabajado en proyectos de I+D destinando una inversión de 5,09 M€.

INVERSIÓN EN I+D

5,09 M€

Integramos la tecnología al servicio del ciclo integral del agua para construir las ciudades del futuro

Trabajamos en el desarrollo e implantación de tecnologías que permitan optimizar el ciclo integral del agua a través de soluciones para el abastecimiento y tratamiento de forma eficiente y segura, contribuyendo al desarrollo sostenible en la gestión del recurso hídrico.

aqualia**live**

IoT. Internet of Things

INTERNET OF THINGS
- Tecnologías del mercado integradas
- Ciberseguridad y control local
- Estandarización de comunicaciones industriales
- Gestión del conocimiento

Indicadores de calidad del agua en 2021: **99,91%** de conformidades sobre un total de **+1M** de determinaciones paramétricas.

GEO. Geographic Environment Organization

SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA
En la red de abastecimiento
- Sectorización
- Polígonos de corte
- Modelización hidráulica

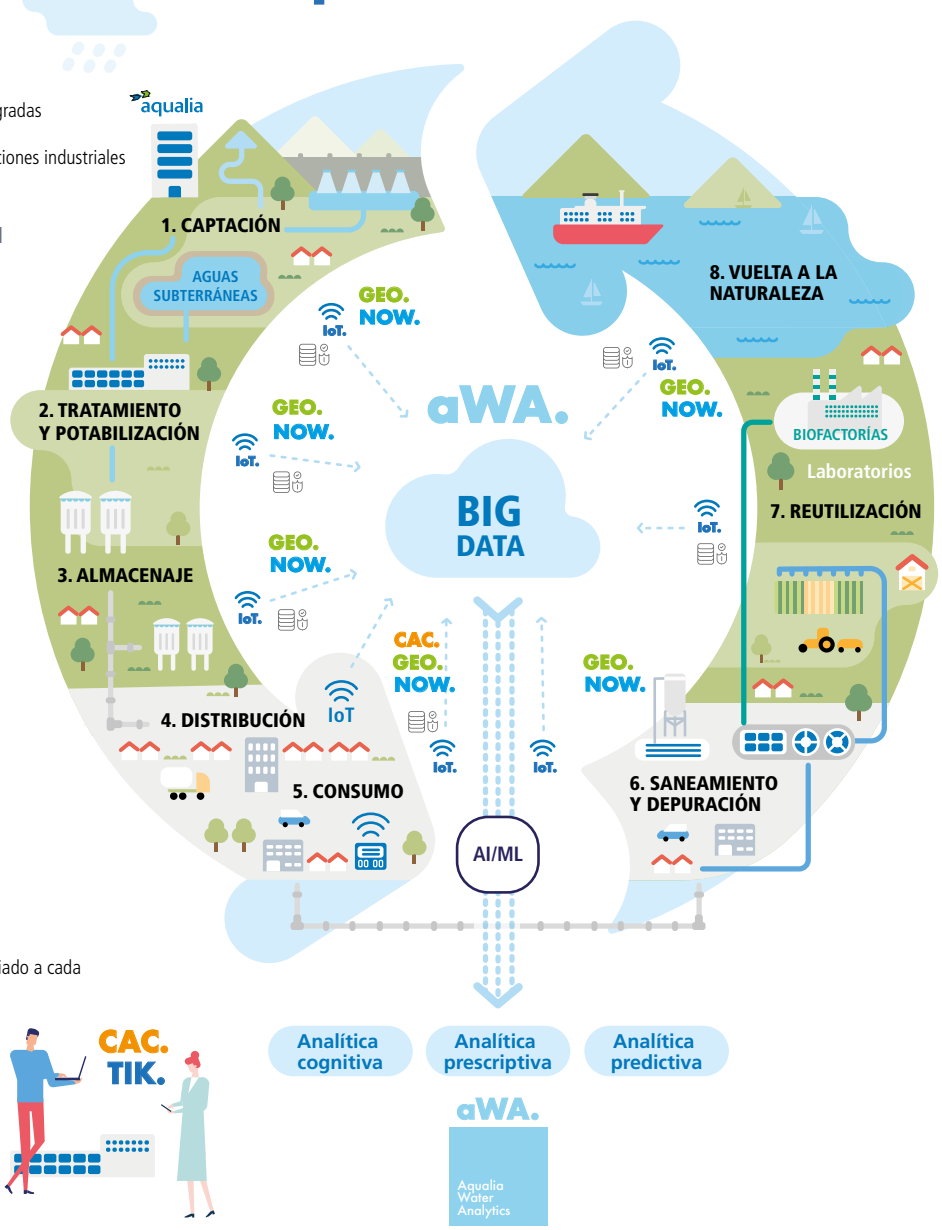
CAC. Costumer Aqualia Contact

CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
- Trazabilidad del consumo asociado a cada punto de suministro

Atención presencial
SMS
Cuenta Cliente Web
App
E-mail
Call center
Redes sociales

308.144 clientes utilizan la Oficina Virtual

638.507 contratos con factura electrónica



TIK. Transform Information into Knowledge

BUSINESS INTELLIGENCE
aplicado a la gestión del agua para reportar a clientes y ayuntamientos, confederaciones, observatorios, etc.

GEO. Geographic Enviroment Organization

SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA
En la red de saneamiento
- Cuencas de alcantarillado
- Modelización hidráulica

NOW. Next Order at Work

NEXT ORDER AT WORK
Plataforma que integra activos para un mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo
- Gestión de activos (activos lineales, contadores, plantas y activos industriales)
- Gestión de almacenes

136.945 contadores digitales de telelectura

+450 servicios utilizan la aplicación de movilidad NOW

Objetivo: Integración de NOW en el **90%** de la plantilla

aWA. Aqualia Water Analytics

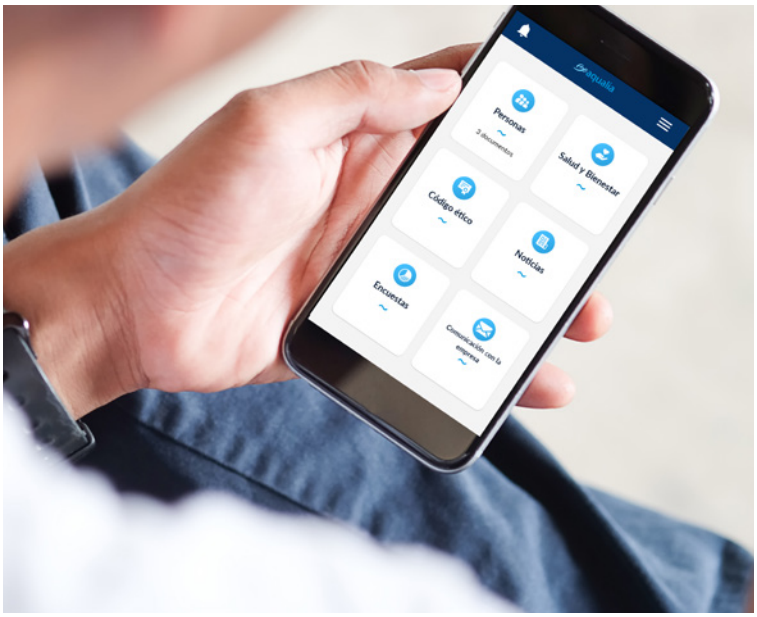
PLATAFORMA ANALÍTICA PARA LA GESTIÓN INTELIGENTE DEL CICLO DEL AGUA
Plataforma analítica para la gestión inteligente del ciclo del agua.
Integra la información de dispositivos IoT mediante la utilización de tecnologías *big data, cloud computing, machine learning* y AI.

Integración global

CIBERSEGURIDAD · AI INTELIGENCIA ARTIFICIAL · ML MACHINE LEARNING · IoT. INTERNET OF THINGS

Nuestra actividad se realiza en un entorno laboral de calidad y bienestar

Somos personas comprometidas con los ciudadanos.



CENTRADOS EN GENERAR UN ENTORNO LABORAL DE CALIDAD Y BIENESTAR

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL 2021

95,1%
de encuestados reconoce que le gusta su trabajo.

88,7%
indica que se siente orgulloso/a de trabajar en Aqualia.

80,3%
de los encuestados ha manifestado que se ha sentido acompañado/a y apoyado/a por la empresa en tiempo de confinamiento.

APOSTAMOS POR UNA PLANTILLA DIVERSA Y CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

- En 2021 hemos renovado nuestro compromiso con el Chárter de la Diversidad y nos hemos adherido a la alianza #CEOPorLaDiversidad.
- Hemos firmado y registrado el III Plan de Igualdad 2021-2025.

5.478
participantes se formaron en materias como la igualdad, la conciliación, la diversidad y la gestión de conflictos interpersonales.

18,6%
de mujeres en puestos directivos y mandos intermedios.

SEGURIDAD Y SALUD

9
planes de contingencia y un Protocolo de Actuación Preventiva desde el 15 de marzo de 2020 hasta la actualidad.

7.000
empleados en España han tenido acceso, a través de la aplicación móvil Be Aqualia, a herramientas para la mejora del bienestar emocional.

8,6
Índice de frecuencia de accidentes*.

*(Nº de accidentes con baja/nº de horas trabajadas)*1.000.000.

DESARROLLO PROFESIONAL

1.561
cursos organizados en 2021, en todos los países donde Aqualia desarrolla su actividad.

24.422
participantes (18.133 hombres y 6.289 mujeres).

105.296 h
de formación impartidas en total durante 2021.

Generamos un impacto positivo en la sociedad y en las personas

El acceso al agua es una prioridad para Aqualia. Para asegurar que nadie se vea privado de este bien natural, la compañía pone en marcha programas de acción social y mecanismos para garantizar a todas las personas el acceso, así como la medición del impacto de los proyectos.

Bajo la perspectiva de que estas acciones deben asegurar también el acceso a las generaciones futuras, buscamos garantizar la sostenibilidad social en todas las comunidades donde operamos.

INVERSIÓN SOCIAL, COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

INVERSIÓN TOTAL

2,67 M€

5,78%
cultural y académica

9,22%
deportiva

4,43%
social

3,36%
educación

77,19%
dedicado a comunicación y diálogo con los grupos de interés

GARANTÍA DE ACCESO AL AGUA A LOS MÁS VULNERABLES

Aseguramos los mecanismos tarifarios para garantizar el acceso al agua y saneamiento y ponemos en marcha proyectos de acción social, ligados a bonos y subvenciones, para la accesibilidad total al agua y saneamiento.

+45.000
clientes en España beneficiados con bonos sociales y subvenciones.

+110.800
clientes en Colombia beneficiados con bonos sociales y subvenciones.

+312.000
en clientes de Italia, Portugal, Francia y República Checa con posibilidad de acceso a tarifas subvencionadas en el servicio de agua y saneamiento.

EN ALIANZA CON EL SECTOR PÚBLICO, TRABAJAMOS POR GARANTIZAR EL ACCESO AL AGUA PARA TODOS

Caso de éxito: Naciones Unidas y el Centro PPP for Cities del IESE han avalado el impacto económico y social que supone la actividad de Aqualia en Almería.

DESARROLLAMOS PROYECTOS Y ALIANZAS CON TERCEROS EN EL ÁMBITO DE LOS ODS

Durante 2021, destinamos 214.000 € a donaciones dedicadas a acuerdos con ONG que contribuyen a la contribución de los ODS.

214.000 €
donados a diferentes ONG.

Nuestra acción nos impulsa hacia un futuro más sostenible

Descubre el Informe
de Sostenibilidad 2021

www.aqualia.com
comunicacion@aqualia.es