

Informe de Sostenibilidad 2025

El hilo azul que nos impulsa



Índice

MENSAJE DEL CEO _04

HITOS 2025 _06

1 SOMOS
AQUALIA
_07

2 ESTRATEGIA
_18

3 INFORMACIÓN
AMBIENTAL
_36

4 INFORMACIÓN
SOCIAL
_73

5 INFORMACIÓN
DE GOBERNANZA
_103

6 ANEXOS
_120



Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025

Mensaje del CEO

Hitos 2025

Somos Aqualia

Estrategia

Información ambiental

Información social

Información de gobernanza

Anexos

El hilo azul que nos impulsa

Por la naturaleza de nuestra actividad, las compañías que gestionamos el agua tenemos muy presente la íntima relación que existe entre nuestra actividad y el cuidado del planeta y de las personas. El agua es parte del ecosistema y, a su vez, es un elemento que aporta salud, hace crecer los cultivos y pone en marcha la industria. El agua es mucho más que el recurso que gestionamos: **es el hilo azul, invisible pero esencial para la vida, que nos impulsa y nos conecta con las personas, los territorios y el futuro**. En Aqualia cada gota representa un compromiso compartido con la vida, el bienestar colectivo y el desarrollo sostenible de las comunidades en las que estamos presentes.

Este Informe de Sostenibilidad recoge cómo ese hilo azul guía nuestras decisiones, nuestra estrategia y nuestra manera de actuar. A través de una gestión responsable, innovadora y cercana, trabajamos para garantizar un servicio esencial, resiliente y de calidad, al tiempo que protegemos el entorno natural, promovemos la equidad social y fortalecemos una gobernanza ética y transparente.

En un contexto global marcado por la escasez hídrica, el cambio climático y crecientes desafíos sociales, asumimos la responsabilidad de anticiparnos, adaptarnos y generar impacto positivo. Lo hacemos con la sostenibilidad en el corazón de nuestra actividad, impulsando alianzas, escuchando a nuestros grupos de interés y apostando por soluciones que cuiden hoy los recursos que necesitarán las generaciones futuras.

Este informe es, en definitiva, el relato de un camino compartido. Un recorrido tejido por personas, conocimiento y compromiso, donde el agua —nuestro hilo azul— nos une, nos orienta y, sobre todo, nos impulsa a seguir construyendo un futuro más justo, resiliente y sostenible.



La inteligencia artificial está transformando la actividad de las empresas en todo el mundo. En Aqualia constituye un motor de nuestra consolidación como *data-driven company*, así como una herramienta estratégica para conseguir una gestión cada vez más eficiente y sostenible del ciclo integral del agua. Buena muestra de ello es su inclusión en la plataforma Aqualia Live, auténtico centro neurálgico de inteligencia operacional de la compañía.

Como en todos los ámbitos tecnológicos y de innovación, en Aqualia creemos y promovemos un uso ético, responsable y transparente de la inteligencia artificial. En este Informe de Sostenibilidad 2025 se ha empleado una aplicación de IA con fines ilustrativos para generar las imágenes de la portada principal del documento y de las portadillas de los distintos capítulos.



Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025

Mensaje del CEO

Hitos 2025

Somos Aqualia

Estrategia

Información ambiental

Información social

Información de gobernanza

Anexos

El hilo azul que nos conecta con el futuro

GRI 2-22

SANTIAGO LAFUENTE
CEO de Aqualia



Los seres humanos podemos concebir el futuro de muchas formas. Como una línea que va de izquierda a derecha, según nuestra escritura occidental. A la inversa, de derecha a izquierda, en la cultura árabe. O de arriba a abajo en los sistemas de escritura chino o japonés. También tenemos —a diferencia de otros seres vivos— la capacidad de imaginar lo que no existe, incluido el futuro. De ahí nacen los grandes logros de la humanidad: de imaginar que era posible conquistar el espacio, erradicar enfermedades letales, desarrollar una tecnología capaz de analizar ingentes cantidades de información en unos pocos segundos, o levantar construcciones para transportar agua a kilómetros de distancia.

Sin embargo, en los últimos años la idea de futuro se ha teñido de imágenes menos positivas y más cercanas a los escenarios que solo conocíamos en el cine o la literatura. Ante la confluencia de amenazas de distinta índole, ¿debemos resignarnos al fatalismo? ¿Cómo podemos superar los pronósticos más sombríos? El informático y pionero de la programación Alan Kay solía afirmar que *“la mejor manera de predecir el futuro es inventarlo”*. En Aqualia no podemos estar más de acuerdo. En estas líneas no nos proponemos predecir el futuro, pero sí explicar qué vamos a hacer para inventarlo. Siempre desde la convicción de que no estamos solos en esto.

Esta creación del mañana se produce en un momento decisivo para nuestro planeta, con un amplio consenso sobre la importancia de la intervención humana en la naturaleza. A este respecto, en 2022 la agencia estatal estadounidense U.S. Geological Survey (USGS) incluyó por primera vez al ser humano en el clásico esquema del ciclo

del agua, que hasta entonces se había presentado como un fenómeno exclusivamente natural. Este cambio reafirmaba un hecho irrefutable: la actividad humana —urbanización, infraestructuras, extracción, tratamiento, reutilización— es parte inseparable del ciclo integral del agua.

Reconocida esta evidencia, la consecuencia lógica no puede ser otra que asumir nuestra responsabilidad ante los retos ligados a la gestión del agua. Un informe del Foro Económico Mundial advierte que en 2030 la demanda mundial de agua superará en un 40% los recursos disponibles. Por su parte, el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD, por sus siglas en inglés) estima que más de la mitad de las empresas cotizadas está expuesta a algún tipo de estrés hídrico a lo largo de su cadena de valor. Frente a esta realidad, los esfuerzos de todos los actores implicados deben centrarse en garantizar tanto la disponibilidad de este recurso como su calidad en todo el mundo.

La Unión Europea ha entendido el mandato y actúa en consecuencia. En junio de 2025 la Comisión Europea adoptaba la Estrategia de Resiliencia Hídrica con un objetivo: restaurar y proteger el ciclo del agua, garantizar agua limpia y asequible para todos y crear una economía del agua sostenible, resiliente, inteligente y competitiva en el continente. Una meta que compartimos plenamente en Aqualia, del mismo modo que celebramos la incorporación del término “resiliencia hídrica”, ya que pone el acento en una gestión que no solo atiende al presente, sino que anticipa posibles retos y adopta medidas para reducir su impacto.

Este enfoque entronca directamente con nuestra visión a largo plazo de la gestión del ciclo del agua. En Aqualia afrontamos el desafío diario de garantizar el acceso a este recurso, incluso en las coyunturas

“ En estas líneas no nos proponemos predecir el futuro, pero sí explicar qué vamos a hacer para inventarlo. Siempre desde la convicción de que no estamos solos en esto.”



más adversas (sequías prolongadas, eventos climáticos extremos), al tiempo que abogamos por la necesidad de invertir en la construcción y el mantenimiento de unas infraestructuras resilientes y con vocación de permanencia. Crecimiento, solidez financiera e impacto positivo componen un triángulo virtuoso que nos impulsa a apostar por planes de inversión a medio-largo plazo y por una financiación verde y sostenible. La sostenibilidad no solo es un elemento inherente de nuestro negocio, es la mejor garantía de que exista un futuro en el que desarrollarlo.

Si volvemos por un momento a la palabra ‘resiliencia’, encontraremos un sinónimo casi perfecto en ‘adaptabilidad’, esa cualidad que distingue a nuestra empresa. En los 19 países en los que estamos presentes adaptamos nuestro modelo de negocio a cada territorio, y en todos marcamos la diferencia gracias a una sólida experiencia y un liderazgo estratégico en un entorno cada vez más fluctuante. En Aqualia apostamos por una perspectiva amplia que se concreta en acciones y soluciones adaptadas a cada lugar donde operamos, creemos en una visión global que se materializa en el ámbito local. Así, el Plan Estratégico de Sostenibilidad es común, pero, por ejemplo, Colombia —por citar uno de los países pioneros en esta materia— lo adapta a una hoja de ruta local. Y una herramienta estratégica para la gestión del ciclo del agua como la plataforma tecnológica Aqualia Live se despliega en niveles distintos en función de la madurez de cada país y lo que precise su gestión.

En el modelo de negocio de Aqualia se suma el hecho diferencial de ser garantes de un servicio esencial para la vida de las personas, el bienestar de las comunidades y la buena marcha de la industria. Por este motivo, queremos reivindicar el concepto de colaboración público-privada, del que en ocasiones se abusa, pero que, en el caso de la gestión del ciclo integral del agua, evoca una historia de éxito. El éxito de hacer efectivo un derecho —el acceso al agua— de manera estable y segura, y permitir a la vez una inversión sostenible que nos prepare ante los retos del sector y redunde tanto en la mejora del servicio como en las infraestructuras.



Tenemos numerosas razones para estar orgullosos de este modelo de colaboración público-privada. Es también el motor que activa los engranajes de la innovación y hace viables proyectos que de otra manera no lo serían. Así desarrollamos nuevas soluciones para optimizar recursos, impulsar la economía circular y reducir las emisiones, y herramientas de gestión inteligente para la eficiencia del recurso hídrico durante todo el ciclo. En concreto, son representativos del potencial en I+D+i de Aqualia los proyectos de reutilización de aguas residuales adaptadas al tamaño de la población y la calidad del agua exigida por la regulación, y los de desalación que presentan un menor consumo energético y convierten en recursos valiosos los subproductos derivados de ella.

Otra línea estratégica fundamental en innovación la constituyen los desarrollos digitales. En los últimos años nuestra capacidad de inventar otro futuro ha dado forma a tecnologías avanzadas que mejoran la gestión del ciclo del agua gracias al uso de internet de las cosas, la interconexión de múltiples sensores, el análisis de datos o la inteligencia artificial. La



combinación de todos estos elementos permite una detección temprana de problemas, una respuesta rápida y la optimización de procesos.

Por su parte, Aqualia Live se erige como pieza clave de la transformación digital de la compañía. No solo ayuda a automatizar los procesos operativos, sino que, al almacenar y analizar grandes volúmenes de información de distintos puntos del ciclo del agua, facilita la toma de decisiones basadas en datos. Una función cuyo potencial se incrementará de forma exponencial a medida que la IA siga evolucionando. Además, conscientes de la importancia de garantizar la transparencia en la prestación de un servicio público, ofrecemos a clientes institucionales y/o externos el acceso controlado a la plataforma, de manera que puedan consultar sus datos de manera directa desde cualquier lugar.

La innovación da la mano a la sostenibilidad como un binomio que repercute positivamente en las licitaciones, en el posicionamiento internacional de la compañía y, a la postre, conlleva un importante retorno económico y reputacional. En tiempos de falsas disyuntivas, en Aqualia queremos poner en valor el equilibrio entre competitividad y ambición climática, entre conciliar objetivos de eficiencia económica y de impacto positivo. No podemos ni queremos renunciar a lo que es parte de nuestra razón de ser y estamos convencidos de que la sostenibilidad será siempre una fuente de eficacia. De nuevo, en esto nos encontramos en plena sintonía con una Unión Europea que asume que este nuevo rumbo en favor de la competitividad no puede menoscabar en ningún caso el liderazgo en la transición hacia una economía verde.

El ser humano ha concebido y concibe el futuro de tantas maneras como civilizaciones han existido. En Aqualia lo proyectamos como un espacio compartido en el que aseguramos el bienestar y el progreso de las personas y las comunidades, y donde podemos garantizar la seguridad hídrica gracias a una gestión sostenible e innovadora de este recurso. Un horizonte que, en primer lugar, imaginamos, y que luego somos capaces de inventar con el talento de las personas que dan lo mejor de sí cada día.

Una visión de futuro al que nos conecta nuestro hilo azul.





Hitos 2025

Eficiencia hídrica, compromiso con el cambio climático y regeneración de la biodiversidad



» **MITIGACIÓN Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO**
 Obtuvimos el **sello CALCULO** y el **sello COMPENSO del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD)** por nuestro compromiso con la reducción de la huella de carbono en España.
 Publicamos nuestra **Estrategia de Cambio Climático**.
Leida, primer servicio de agua que certifica su **Huella de Carbono Cero** en España.
Carbon Disclosure Project (CDP) avala nuestra estrategia ambiental con la **categoría B**.

» **SOSTENIBILIDAD DEL RECURSO HÍDRICO**
 Iniciamos la fase 2 del **Proyecto NICE** en el edificio corporativo de Las Tablas (Madrid) para **reducir la huella hídrica y combatir el cambio climático**.
 Reconocimiento Andesco por nuestro **compromiso con el agua potable** en Colombia.
 La desaladora Mar de Alborán en Almería y la potabilizadora O Casal en Vigo, nominadas a los **Global Water Awards**.

» **GESTIÓN DEL IMPACTO Y PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD**
 Soluciones basadas en la Naturaleza (SbN) en la gestión del ciclo del agua.

» **GESTIÓN CIRCULAR DE LOS RECURSOS Y APROVECHAMIENTO DE SUBPRODUCTOS**
Proyecto CHEERS, un modelo innovador y modular de economía circular en el sector agroalimentario, seleccionado como **2º finalista en los FoodTech Innovation Awards 2025**.

Innovación para el cuidado del planeta

» **INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y DE INFRAESTRUCTURAS**
Premio Sustainability Day 2025 por el Centro WAVE de La Caleta.
Certificamos con la ISO 56001 nuestro Sistema de Gestión de la Innovación.
 Único operador privado del ciclo del agua dentro de la alianza europea **EIT Water**, la mayor comunidad de conocimiento e innovación del agua en Europa.



» **DIGITALIZACIÓN**
 Reconocidos en la gala del **25º aniversario de Vodafone Empresas** por nuestro papel de referencia nacional en los PERTE de **digitalización del ciclo del agua**.



Entorno de desarrollo, seguridad y diversidad para nuestro talento

» **COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE NUESTRO TALENTO**
Best Company for All Talent 2025. Por nuestro compromiso con la inclusión y el desarrollo del talento.

» **SALUD Y SEGURIDAD DE NUESTROS EMPLEADOS**
Premio Andesco de Sostenibilidad por nuestro liderazgo en salud y bienestar laboral en Colombia.

» **CULTURA DIVERSA, EQUITATIVA E INCLUSIVA**
Top Diversity Company 2025. Por nuestras prácticas en diversidad, equidad e inclusión en España.



Satisfacción y seguridad de nuestros clientes

» **GESTIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**
Aqualia Contact en Colombia, un año de cercanía, eficiencia e innovación al servicio del usuario.

» **RESILIENCIA Y SEGURIDAD DEL SERVICIO**
 Lanzamos la **Cátedra Aqualia del Ciclo Integral del Agua** en Colombia.
EMEA Finance Awards 2025 a la Mejor Operación en el Sector del Agua en Europa Central y del Este.



Conducta ética en Aqualia y su cadena de valor

» **CULTURA DE CUMPLIMIENTO LEGAL, CONTRACTUAL Y SOCIAL**
 Ampliación del **análisis de riesgos de compliance** de acuerdo con la legislación local en Georgia y Estados Unidos.

» **GESTIÓN DE LA FINANCIACIÓN E IMPULSO DE LA FINANCIACIÓN VERDE**
EMEA Finance Awards 2025 al Mejor Bono Verde en Europa Central y del Este.
 GGU (nuestra filial en Georgia) recibe el reconocimiento de **Global Banking & Markets** por su liderazgo en bonos verdes.

» **COMPROMISO CON LA CIBERSEGURIDAD: PREVENCIÓN Y RESPUESTA EFECTIVA**
 Actualizamos la certificación de la **ISO 27001 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información** adaptándola a la versión ISO 27001:2022.

» **COMPROMISO CON LOS DERECHOS LABORALES Y DDHH EN LA CADENA DE SUMINISTRO**
 2ª edición del **Curso ASG para Proveedores**.

» **LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**
 2ª edición del **Curso Anticorrupción** para empleados en España.

Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025



Mensaje del CEO

Hitos 2025

1. Somos Aqualia

2. Estrategia

3. Información ambiental

4. Información social

5. Información de gobernanza

6. Anexos

1.1 Una compañía internacional orientada a la sostenibilidad

1.2 Modelo de negocio y estrategia para un servicio de calidad

1.3 Retos, propósito, valores y atributos

1.4 Sistema de Gestión Integrado



1.1 Una compañía internacional orientada a la sostenibilidad

GRI 2-1

Somos un **operador internacional especializado que presta servicios de calidad en todas las fases del ciclo integral del agua** a través de soluciones eficientes para las necesidades de **abastecimiento, gestión, saneamiento y depuración**. Todo ello preservando los recursos hídricos y el medio ambiente, velando por la cohesión social y cuidando la vida de las personas.

Aqualia¹ es la empresa de gestión del agua participada por el grupo de servicios ciudadanos FCC (51%) y por el fondo ético australiano IFM Investors (49%). Es la **cuarta empresa de agua de Europa** por población servida y la **novena del mundo**, según el último *ranking* de Global Water Intelligence (diciembre 2024).

En la actualidad prestamos servicio a 44,9 millones de usuarios en 19 países: Argelia, Arabia Saudí, Colombia, Catar, Chile, Egipto, Emiratos Árabes Unidos,

+14.200
empleados en todo el mundo

Presencia en
19 países
(2.346 municipios)

44,9 M
de usuarios

1.156 M
m³ de agua producida

España, Estados Unidos, Francia, Georgia, Italia, Japón, México, Omán, Perú, Portugal, República Checa y Rumanía. Estamos posicionados como una **marca de referencia en el sector**: vanguardistas, especializados, transparentes e innovadores, gracias a un equipo humano compuesto por más de 14.200 profesionales comprometidos que busca permanentemente la mejora de la eficiencia en los procesos de producción y la optimización de los recursos, con una clara orientación hacia el usuario final.

Esta manera de trabajar y los continuos avances en innovación y en el uso de nuevas tecnologías nos ha permitido consolidar nuestro liderazgo en el sector. Si algo nos distingue es el papel que juega el desarrollo sostenible como parte consustancial de nuestro modelo de negocio. **Conjugar la generación de un beneficio social y la justa rentabilidad de nuestra actividad nos posiciona en una situación privilegiada en el sector de la gestión del agua.**

El compromiso y responsabilidad con las comunidades en los que desarrollamos nuestras actividades no se limita únicamente a la prestación del servicio: **buscamos contribuir siempre al bienestar de las personas**. El objetivo fundamental es la **mejora continua en la gestión integral del agua**, y con ese fin establecemos rigurosos controles de calidad tanto para conseguir la máxima calidad del agua, como para mantener y mejorar el medio ambiente.

Una de las claves de nuestra consolidación como operador internacional ha sido **crecer de forma equilibrada, ser competitivos en cada territorio y actuar como una empresa local que adapta los servicios del ciclo del agua a las particularidades de cada territorio y aporta valor en cada lugar donde opera**. [Más información aquí.](#)

1.2 Modelo de negocio y estrategia para un servicio de calidad

GRI 2-6

Nuestro modelo de negocio se articula en torno a la **colaboración público-privada** como palanca para un crecimiento sostenible y resiliente a largo plazo. La sostenibilidad —integrada de forma transversal en nuestra estrategia— actúa como motor de creación de valor económico, social y ambiental a lo largo de toda la cadena de valor del ciclo integral del agua, desde el diseño de infraestructuras hasta la gestión y operación de grandes proyectos hídricos, garantizando una rentabilidad equilibrada y responsable.

Con más de 50 años de experiencia, hemos afianzado un **compromiso sólido con los criterios ASG y una contribución tangible a los Objetivos de Desarrollo Sostenible**. Este compromiso fluye como el hilo azul que nos impulsa: el agua es el elemento vertebrador de nuestro **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 (PESA)** y de los pilares que sostienen nuestro modelo de negocio y orientan nuestras decisiones hacia un impacto positivo y duradero en los territorios en los que operamos.

» SOSTENIBILIDAD

Nuestra actividad contribuye a varias de las metas de la Agenda 2030: en concreto, el uso del agua como bien escaso, así como la lucha contra la contaminación, el cambio climático y su impacto ambiental y social. Para ello, innovar en sostenibilidad y jugar un papel importante en la economía circular es prioritario.

» DIGITALIZACIÓN Y TECNOLOGÍA

La transformación digital y la aplicación de soluciones tecnológicas en los procesos dan forma a nuestro presente y futuro. El desarrollo de estas áreas nos permite optimizar la gestión del ciclo integral del agua y, como consecuencia, reducir o evitar las pérdidas en las redes de distribución de agua suministrada, así como mejorar todos los procesos relacionados con la organización interna de la compañía y del servicio al cliente.

» INTERNACIONALIZACIÓN

Nuestra acción está vinculada estrechamente al crecimiento sostenible y a una expansión internacional para satisfacer las necesidades de agua limpia y saneamiento en todo el mundo, especialmente en Europa, América, África y Asia.

¹ FCC Aqualia, S.A. En el documento se utilizará la marca comercial Aqualia. La sede se encuentra en Avda. del Camino de Santiago 40, 28050, Madrid, España.



Prestadores de servicios esenciales para los ciudadanos

Somos una compañía de gestión global del agua, con presencia operativa en todas las fases del ciclo: ingeniería, eficiencia energética y operacional, concesiones, agua industrial, construcción y, operación y mantenimiento. Controlamos hasta el más mínimo detalle de todas las fases y perseguimos la optimización de los recursos que contribuyen a un desarrollo sostenible.

Nuestra actividad se centra en **concesiones y servicios**, y engloba concesiones e infraestructuras propietarias de ciclo integral del agua, BOT², servicios de operación y mantenimiento y regadíos; así como actividades de tecnología y redes, que incluyen contratos EPC³ y actividades industriales de tratamiento de aguas. Entre los modelos de negocio que desplegamos en las zonas geográficas donde estamos presentes se encuentran los siguientes:

CONCESIONES DE LA GESTIÓN DEL CICLO DEL AGUA (MWC⁴)

Gestión de los servicios públicos del ciclo integral del agua mediante modelos concesionales de largo plazo o tenencia de activos en propiedad en países con sistemas regulatorios contrastados.

CONCESIONES DE INFRAESTRUCTURAS (BOT)

Concesiones de infraestructuras en las que se diseña, construye, financia y opera en el largo plazo infraestructuras, plantas de tratamiento (potabilización, depuración y desalinización) o

instalaciones de reutilización mediante contratos tipo BOT y mecanismos de *take or pay*, en los que la recuperación de la inversión asociada a la infraestructura queda garantizada sin asumir riesgo de demanda.

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO (O&M)

Servicios de operación, mantenimiento y explotación de las infraestructuras hidráulicas. Este servicio permite disponer con continuidad de agua de calidad, lo que exige la dedicación, tecnología, profesionalidad y experiencia necesarias para lograr la máxima excelencia en los procesos.

TECNOLOGÍA Y REDES (EPC)

Proyectos de diseño y construcción sobre infraestructuras hidráulicas, mayoritariamente para nuestras propias concesiones y proyectos singulares. La experiencia de trabajar con empresas de construcción líderes nos permite crear alianzas para reducir y minimizar los riesgos de la construcción.

Aqualia Industrial

Desde Aqualia Industrial construimos infraestructuras hidráulicas que refuerzan el abastecimiento y la seguridad hídrica, esenciales para garantizar el bienestar y el crecimiento de los municipios. El objetivo de Aqualia Industrial es solucionar las necesidades de la industria en cuanto a la obtención de agua necesaria para sus procesos de producción, el tratamiento de los efluentes generados en su actividad y, cada vez con más frecuencia, la reutilización de las aguas residuales convenientemente tratadas en distintos procesos de fabricación industrial.

En este sentido, como fiel reflejo del compromiso con la innovación y búsqueda de las mejores tecnologías, ponemos en marcha soluciones avanzadas que refuerzan la competitividad de nuestros clientes, las principales compañías de sectores industriales estratégicos. A través del desarrollo tecnológico y la modernización de instalaciones, así como de la implementación de una óptima operación y mantenimiento de las plantas de tratamiento de agua, Aqualia Industrial acompaña a las empresas en su transición hacia modelos preparados para afrontar sus objetivos sostenibles, las nuevas demandas regulatorias y la eficiencia energética.

El contexto actual, marcado por una creciente exigencia legal, especialmente en materia de regulación de calidad de los efluentes industriales y su reutilización, ha acelerado la necesidad de una gestión eficiente y sostenible del agua en los procesos productivos. La normativa asociada a la calidad del vertido y a la reutilización ha impulsado a las industrias a revisar sus sistemas de tratamiento y a adoptar tecnologías más eficientes. Conscientes de esta realidad, **los proyectos hídricos desarrollados por Aqualia Industrial han experimentado un notable crecimiento en los últimos años**, y nos posicionan así como un socio estratégico para el sector industrial.

A cierre de 2025, Aqualia Industrial trabajaba en más de 50 nuevos proyectos en sectores clave como el petroquímico, energético, agroalimentario, conservero, farmacéutico, papelerero y minero. Estas iniciativas se suman a un sólido historial de 686 referencias en plantas de tratamiento de agua y a una presencia consolidada en España y Portugal. La experiencia, la especialización y la capacidad técnica acumulada permiten ofrecer soluciones adaptadas a las características específicas de cada industria, con un tratamiento eficaz y seguro del agua en todas sus fases.

En 2025 conseguimos importantes logros como la adjudicación de un proyecto de ejecución y operación posterior de una planta de tratamiento para la reutilización de aguas depuradas en el parque energético de Moeve en La Rábida (Huelva), un contrato de ampliación de uno de los principales centros de producción de Nestlé en Pontevedra, o el proyecto para el tratamiento de las aguas ácidas de Minera Los Frailes (Grupo México) en Aznalcóllar (Huelva).

Las nuevas tecnologías desarrolladas por Aqualia Industrial integran criterios ambientales avanzados que priorizan la eficiencia energética, la reducción de costes operativos y la optimización de los procesos de eliminación de contaminantes. En particular, destacamos el impulso a proyectos de producción de biogás y su posterior *upgrading* a biometano: dos soluciones que optimizan el aprovechamiento de los recursos, reducen emisiones y mejoran la sostenibilidad global de los procesos productivos.

Desde Aqualia Industrial construimos infraestructuras hidráulicas que refuerzan el abastecimiento y la seguridad hídrica, esenciales para garantizar el bienestar y el crecimiento de los municipios

² Building, Operate and Transfer.

³ Engineering, Procurement and Construction.

⁴ Management Water Concessions.



CADENA DE VALOR DE AQUALIA

Operaciones propias

Aguas arriba (upstream)

- Administraciones Públicas y reguladores**
- Gobiernos nacionales, regionales, locales
 - Organismos de control
 - Agencias de protección de datos

- Titular del servicio**
- Gobiernos nacionales, regionales, ayuntamientos, empresas industriales

- Entidades financieras, accionistas, inversores y proveedores de capital**

- Socios de negocio**

- Proveedores y subcontratas**

- Medio ambiente como grupo de interés del cual se extrae el recurso hídrico**

- Aguas en la naturaleza
- Aguas para consumo
- Aguas residuales



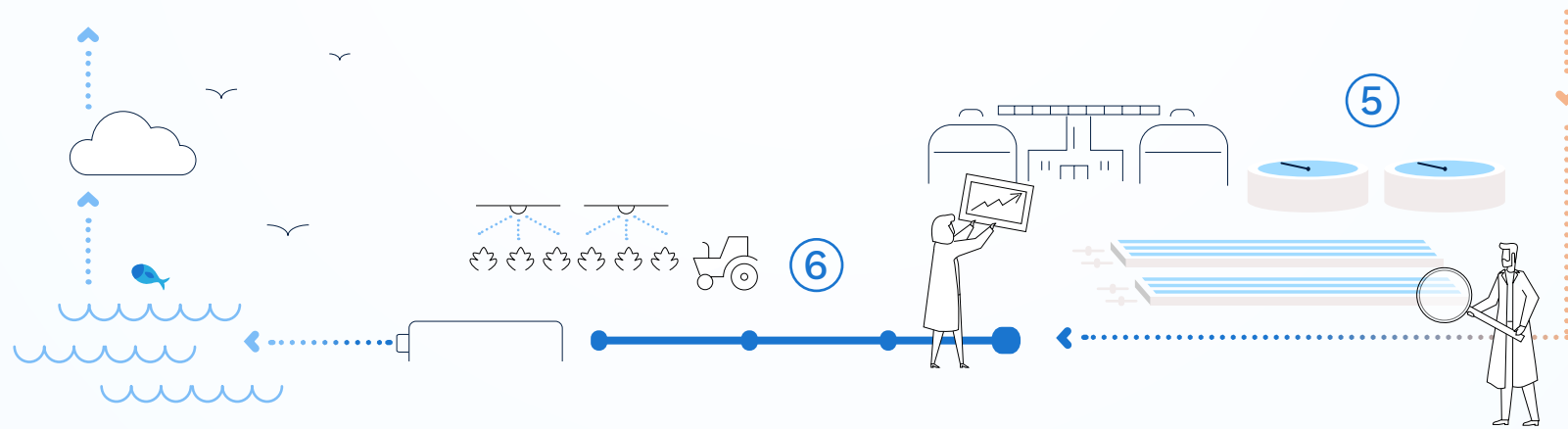
Abastecimiento

1. CAPTACIÓN
2. TRATAMIENTO
3. DISTRIBUCIÓN

Ciclo integral del agua

4. ALCANTARILLADO
5. DEPURACIÓN
6. REUTILIZACIÓN

Saneamiento



LABORATORIOS



INGENIERÍA



OBRAS



GESTIÓN DE CLIENTES

Aguas abajo (downstream)

- Titulares del servicio como clientes**
- Gobiernos nacionales, regionales, locales
 - Empresas industriales

- Usuarios y otros clientes**
- Ciudadanos (usuarios finales)
 - Clientes agrícolas (comunidades de regantes)
 - Clientes potenciales

- Sociedad**
- Ciudadanos
 - Asociaciones de vecinos / Organizaciones de consumidores
 - Comunidades locales y poblaciones indígenas
 - Fundaciones y asociaciones

- Medio ambiente**

- Accionistas e inversores**

- Analistas**
- Auditores y certificadores
 - Agencias de calificación financiera y no financiera

- Academia**
- Universidades, centros de investigación, investigadores y científicos



Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025

Mensaje del CEO

Hitos 2025

Somos Aqualia

Estrategia

Información ambiental

Información social

Información de gobernanza

Anexos



Extendemos el hilo azul

En 2025 iniciamos las actividades en Perú, consolidamos nuestra presencia en el mercado estadounidense y entramos en el mercado japonés. Además, pusimos en marcha proyectos innovadores, obtuvimos el reconocimiento global de nuestras infraestructuras y desarrollamos distintas iniciativas de comunicación.

A través de soluciones adaptadas a cada territorio, reforzamos el acceso seguro al agua y al saneamiento, y contribuimos al bienestar de las personas y al progreso local. Así extendemos el hilo azul que nos conecta con realidades donde el agua es motor de equidad y futuro.

Europa

La evolución de la compañía en Europa se caracterizó por la búsqueda de recursos de agua, como la desalinización y reutilización, y un mayor control de las aguas subterráneas y superficiales, como consecuencia de la escasez hídrica.



ESPAÑA

Lideramos la gestión integral del agua gracias a un capital humano especializado, un alto desarrollo tecnológico y proyectos I+D+i que nos permiten implantar soluciones inteligentes para optimizar cada etapa del ciclo. La construcción y operación de plantas desalinizadoras se ha convertido en una estrategia clave para enfrentar la escasez de agua. Estas instalaciones permiten garantizar un suministro estable y seguro, incluso en contextos de disminución de recursos hídricos naturales. Además, estas plantas contribuyen a reducir la dependencia de fuentes tradicionales como ríos y embalses. En 2025, como empresa pionera en soluciones de desalinización, arrancamos la primera fase de un proyecto propio en el mar de Alborán (Almería) para abastecer a las comunidades de regantes de la zona.

FRANCIA

Somos el cuarto operador en este país con 820.482 habitantes atendidos en abastecimiento, saneamiento y depuración. En 2025 firmamos nuevos contratos en Questembert y Liffre para producción, distribución de agua potable y gestión del saneamiento y la depuración. Estos contratos —uno de abastecimiento y otro de saneamiento y depuración— se pondrán en marcha a principios de 2026.

ITALIA

Nuestra filial en este país, Acque di Caltanissetta, gestiona el servicio hídrico de la provincia de Caltanissetta (Sicilia), que ha recuperado la normalidad después de las restricciones provocadas por la grave sequía de 2024. En 2025 pusimos en marcha la nueva depuradora de aguas residuales de Contrada Canale en Sommatino, una infraestructura que permitirá tratar adecuadamente efluentes líquidos de más de 8.200 habitantes, con beneficios directos para el entorno natural, especialmente el lago Gibbesi. Además, realizamos obras de consolidación del terreno para reducir riesgos hidrogeológicos y mejorar la integración paisajística.

PORTUGAL

Los incendios de 2025 requirieron volúmenes adicionales de agua para apoyar las operaciones de extinción y proteger infraestructuras esenciales. Al mismo tiempo, reforzamos la apuesta estratégica en el mercado de aguas industriales, un segmento en fuerte expansión, impulsado por las exigencias ambientales y la creciente necesidad de reutilización y recuperación de recursos en las unidades productivas. En este ámbito se están desarrollando actualmente estudios para nuevas soluciones de tratamiento y reutilización de efluentes industriales para grupos industriales del país.

REPÚBLICA CHECA

A través de la filial SmVaK, resultamos adjudicatarios en concursos para la gestión de servicios públicos del ciclo integral del agua en Písečná u Jablunkova, Metylovice, Dolni Lutyné y Petřvald, y Nový Jičín. En 2025 seguimos ejecutando inversiones en la mejora de redes para mantener la eficiencia de las infraestructuras. Y en línea con los compromisos establecidos en el PESA, nos planteamos nuevas inversiones para la mejora de la eficiencia eléctrica de las infraestructuras y la reducción de la huella de carbono del sistema de gestión integral.

RUMANÍA

La ampliación de la depuradora de Glina ha supuesto un gran reto técnico, ya que las obras se realizaron sin interrumpir la actividad. Además de tratar la totalidad del agua residual, la planta cogenerará energía gracias a la incineración del fango. Es la mayor instalación de este tipo en el país y prestará servicio a 2,4 millones de personas.



Asia y África

Desarrollamos operaciones en contextos de alta diversidad social, económica y ambiental, donde la gestión sostenible del agua adquiere un papel clave para el desarrollo y la resiliencia de las comunidades.



ARABIA SAUDÍ

Lideramos dos de los seis contratos regionales de gestión del agua (clústeres) de la operadora National Water Company, con los que damos servicios a ocho millones de habitantes. Además, se encuentra en desarrollo un contrato de operación y mantenimiento de tres desalinizadoras flotantes para el grupo naviero estatal saudí Bahri, cada una con una capacidad de 50.000 m³/d. Gracias a esta iniciativa, estaríamos en disposición de ofrecer una solución rápida en zonas hídricamente tensionadas.

ARGELIA

Mantenemos el funcionamiento a plena capacidad de las dos desalinizadoras: Mostaganem y Cap Djinet. Con ellas prestamos un servicio esencial para la población de las áreas metropolitanas más importantes del país, Orán y Argel.

CATAR

La filial AqualiaMACE ha seguido operando la planta de tratamiento de aguas residuales de Al Dhakhira, una de las más importantes del país, que suministra agua depurada para riego de jardines a las zonas cercanas. Al amparo de los acuerdos marco con el Ministerio de Obras Públicas, en 2025 continuamos ejecutando varios proyectos de revestimiento interno de colectores, ampliación de redes y remodelación de plantas.

EGIPTO

Continuamos gestionando las plantas depuradoras de Abu Rawash y New Cairo (primer y único PPP del país⁵), así como la desalinizadora de El Alamein, un referente dentro del plan de desalinización del gobierno egipcio para reducir el estrés hídrico. En 2025 renovamos por cuatro años el contrato para la gestión de la Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de Abu Rawash situada en El Cairo, la tercera de África, en un acuerdo que reconoce la calidad del servicio prestado y garantiza la continuidad de una infraestructura que trata 1,6 millones de m³ diarios y presta servicio a más de seis millones de personas.

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS

AqualiaMACE ha continuado prestando el servicio de operación y mantenimiento de las redes de colectores, estaciones de bombeo y plantas depuradoras de agua residual en la zona geográfica de Al Ain y de Abu Dhabi capital.

GEORGIA

Nuestra actividad se centra en las infraestructuras de agua y energía en Tiflis y sus zonas adyacentes, donde vive un tercio de la población del país. Nuestra filial, Georgian Global Utilities (GGU), sigue mejorando en todos los frentes dentro de un marco de estándares de sostenibilidad. En 2025 hemos avanzado en el programa de modernización y mejora operativa, con el programa previsto de inversiones y la reorganización de los centros operacionales, lo que continúa mejorando los ratios operativas y el nivel de servicio.

JAPÓN

A finales de 2025 resultamos adjudicatarios de la renovación de la planta de tratamiento de agua de Toyohashi y la operación durante 30 años de dos potabilizadoras en la prefectura de Aichi. En un consorcio liderado por Infroneer Holdings Co., Ltd., grupo japonés especializado en construcción y gestión de infraestructuras, el modelo combinará la construcción y transferencia (BT) con un sistema de concesión y colaboración público-privada para un servicio sostenible y resiliente. También incorpora tecnologías de tratamiento avanzadas, sistemas IoT (siglas en inglés de internet de las cosas) para monitorización inteligente, diseño antisísmico "phase-free" y energía híbrida con hidrógeno para avanzar hacia la neutralidad de carbono. [Más información aquí.](#)

OMÁN

En 2025 continuamos operando la gestión del ciclo integral de la zona portuaria de Sohar a través de la filial Oman Sustainable Services Company. Actualmente ya opera la totalidad de las infraestructuras de desalinización de agua de mar, abastecimiento y distribución de agua potable y de proceso, distribución de agua de refrigeración para industrias, recogida y tratamiento de agua residual y distribución de agua reutilizada para riego.

⁵ Public-Private Partnerships.



América

El déficit de infraestructuras hídricas y la búsqueda de la eficiencia de las existentes son dos factores que potencian nuestras posibilidades de crecimiento con una visión estratégica de crecimiento responsable, excelencia operativa e impacto social.



CHILE

Operamos la planta de abatimiento de sulfatos de Huechún —construida por Aqualia— para una de las mayores empresas mineras del mundo. Además, estamos explorando oportunidades comerciales en desalinización, bajo esquema BOT, tanto para clientes públicos como para privados.

COLOMBIA

En 2025 consolidamos nuestra posición como el segundo mayor operador privado del ciclo integral del agua y ampliamos nuestra presencia a más de 1,26 millones de habitantes. El avance de las obras estratégicas en el municipio de Flandes permitirá aumentar en 65% el caudal de distribución y fortalecer la continuidad, calidad y resiliencia del servicio, alineado con los objetivos de modernización y eficiencia operativa.

ESTADOS UNIDOS

Tras la adquisición del 97% de la compañía Municipal District Services, LLC (MDS) en 2023, MDS ha crecido hasta convertirse en el segundo operador de esta área y atiende a más de 450.000 habitantes a través de 167 contratos.

MÉXICO

Nos consolidamos como una empresa de referencia en el sector del agua gracias a una cartera de activos muy diversificada, que incluye la distribución y depuración de agua con los contratos BOT de Querétaro y San Luis de Potosí, la desalinización a través del BOT de Guaymas, el tratamiento de aguas residuales gracias al contrato BOT de la EDAR de Cuernavaca y el proyecto de Mejora Integral de la Gestión (MIG), con la estructura de un contrato BOT, en Los Cabos (Baja California Sur).

PERÚ

Participamos en varias iniciativas privadas que, en la mayoría de los casos, promueven la construcción, operación y mantenimiento de plantas de tratamiento de aguas residuales y colectores de agua. En 2025 iniciamos las actividades operativas con un importante proyecto de saneamiento en la provincia de Chincha, al sur de Lima. Esta nueva concesión, con un fuerte impacto en la salud, el medio ambiente y el bienestar de la población, beneficiará directamente a más de 225.000 personas, reforzará nuestra presencia en el continente americano y nos permitirá seguir aportando soluciones sostenibles en entornos con grandes desafíos hídricos. [Más información aquí.](#)

HITOS 2025 POR PAÍSES

ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

Primer año de operación en Texas.

Nuestra presencia se va consolidando a través de encuentros estratégicos que remarcan las capacidades de la filial MDS en la gestión innovadora y sostenible del agua.

FRANCIA

Proyecto de implantación de contadores inteligentes. Este sistema permite la lectura automatizada y en tiempo real de los volúmenes de agua consumidos.

ESPAÑA

Renovaciones importantes en ciudades como Vigo, Salamanca, Candelaria, Granadilla de Abona, Los Alcázares y en la isla de Formentera.

El proyecto Vigwater, presentado por el Ayuntamiento de Vigo, reconocido en la 3ª convocatoria del PERTE del Agua junto con otros 5 proyectos ya en marcha. Recibirá 6 M € de financiación pública para digitalizar el servicio municipal de aguas.

ITALIA

Caltaqua pone en marcha una nueva depuradora de aguas residuales. Permitirá tratar adecuadamente los residuos líquidos de + 8.200 habitantes.

REPÚBLICA CHECA

Modernización de infraestructuras clave para el abastecimiento de agua en Moravia-Silesia. Para reforzar la seguridad, eficiencia y resiliencia del sistema de agua, y asegurar un suministro fiable y sostenible para cientos de miles de personas.

GEORGIA

Compramos el 20% de la compañía georgiana Georgia Global Utilities (GGU), la operadora del ciclo integral del agua de Tiflis, Mtskheta y Rustavi.

JAPÓN

Innovador contrato para renovar y operar la potabilizadora de Toyohashi. Aqualia entra en el mercado del Lejano Oriente y continúa con su expansión internacional.

CATAR

Gestionamos con éxito la EDAR de Al Dhakhira. Desde 2022 y operaremos hasta 2032.

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS

Reforzamos nuestro liderazgo con 2 contratos de operación y mantenimiento. Gestionamos con éxito el saneamiento de + 1,3 M de emiratíes.

OMÁN

Continuamos con la gestión de excelencia de los activos hídricos del puerto de Sohar, el industrial más importante del país. Proyecto de alta complejidad técnica y gran impacto en sostenibilidad y eficiencia.

ARABIA SAUDÍ

Laboratorio Central de Qassim (Clúster Norte) obtiene la acreditación ISO 17025:2017 para ensayos con agua de consumo. Compromiso con la calidad en la gestión del agua potable para + 3 M de personas.

ARGELIA

Continuamos con la exitosa operación y mantenimiento de las plantas de Mostaganem y Cap Djinet en un esquema de colaboración público-privada. Un referente en desalinización sostenible en el Mediterráneo.

PORTUGAL

El proyecto LIFE Phoenix en la EDAR Fonte Quente de Abrantes permite obtener agua regenerada para su reutilización en riego agrícola. Innovación y colaboración para ofrecer soluciones prácticas y adaptables a la agricultura en escenarios de escasez hídrica.

MÉXICO

Proyecto de Mejora Integral de la Gestión (MIG) Los Cabos. Inicio de la operación de toda la red de suministro de agua potable.

COLOMBIA

Reforzamos nuestra presencia con la incorporación de Villa Olímpica (Galapa, Atlántico). Con la prestación de servicios de distribución y saneamiento a una población de + 25.000 personas.

Primera Cátedra Aqualia en América. Acuerdo pionero con la Universidad Militar Nueva Granada de Bogotá.

PERÚ

Comenzamos a operar a través de un proyecto de depuración en la provincia de Chincha. Diseño, financiación, construcción, operación y mantenimiento de un sistema de tratamiento de aguas residuales que beneficiará directamente a 225.000 personas.

CHILE

Una década sin accidentes con tiempo perdido: un hito de compromiso y cultura preventiva. La seguridad como valor compartido y parte esencial de la identidad profesional de nuestro equipo.

En 2026 está prevista la finalización del contrato de gestión de la EDAR de Glina en Bucarest (Rumanía).



Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025

Mensaje del CEO

Hitos 2025

Somos Aqualia

Estrategia

Información ambiental

Información social

Información de gobernanza

Anexos



1.3 Retos, propósito, valores y atributos

GRI 2-23

Nuestros propósito, valores y atributos conforman la identidad de Aqualia, una cultura propia que imprime una huella positiva en cada territorio donde operamos, y con la que afrontamos el reto de una gestión eficiente e innovadora del ciclo integral del agua.

Principales retos para los que ofrecemos soluciones

En Aqualia abordamos los principales retos del momento y proponemos soluciones basadas en la **innovación**, la **digitalización** y la **colaboración público-privada**.

Para hacer frente a estos retos, los objetivos que nos marcamos como compañía son ambiciosos, pero perfectamente alcanzables:

COMPLETAR LA TRANSICIÓN HACIA UNA FINANCIACIÓN PLENAMENTE VERDE Y SOSTENIBLE

Nuestro marco de financiación ya califica como elegibles la práctica totalidad de nuestras inversiones, y creemos que en poco tiempo toda la financiación del grupo podrá alinearse con criterios sostenibles. Más allá del coste financiero, se trata de una muestra clara de compromiso con el modelo de empresa que queremos ser.

METAS CONCRETAS EN EFICIENCIA ENERGÉTICA Y AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA COMO PRIORIDAD ESTRATÉGICA

Actualmente el 42% de nuestro suministro eléctrico proviene de fuentes renovables. Trabajamos para reducir el consumo energético en la depuración de las aguas con plantas de tratamiento que generen más energía de la que consumen. Un dato que lo ilustra: en Colombia, Egipto, España, Francia, Georgia, Italia, Omán y República Checa generamos 332.237 MWh de energía renovable.

DIGITALIZACIÓN COMPLETA DE NUESTROS SERVICIOS

Si bien hemos avanzado mucho, aún queda recorrido para llegar al punto en que podamos prevenir las fugas con antelación gracias al análisis de datos, el control de presiones y la automatización de redes. Ese nivel de control y eficiencia es alcanzable, y estamos trabajando para conseguirlo.

CRECIMIENTO INTERNACIONAL

Queremos seguir consolidando nuestra posición en los mercados clave: España, por supuesto, pero también Estados Unidos, LATAM, Francia y la región de MENA. También encaramos otro objetivo más estructural: consolidar nuestra presencia geográfica en la región Asia-Pacífico.



RETOS AMBIENTALES

Adaptación a la emergencia climática y al estrés hídrico

Protección de la biodiversidad

Acceso a energías renovables



RETOS SOCIALES

Accesibilidad al agua para personas y familias vulnerables

Concienciación social en cuanto al cuidado y calidad del agua

Transparencia y debida diligencia



RETOS ECONÓMICOS

Optimización de la gestión de ciclo del agua, de su calidad y disponibilidad para permitir el desarrollo y calidad de vida de millones de personas

Solvencia y confianza de los inversores

Propósito

Contribuir al bienestar y al progreso de las personas y las comunidades en las que operamos mediante la gestión sostenible del agua. Un compromiso que asumimos con orgullo y responsabilidad, garantizando una visión *glocal* del derecho universal al agua y reforzando nuestro impacto positivo allí donde el hilo azul nos une y nos impulsa.

Valores y atributos



1.4 Sistema de Gestión Integrado

GRI 3-3, 403-8

TEMAS MATERIALES

Mitigación y adaptación al cambio climático, Sostenibilidad del recurso hídrico, Gestión del impacto y preservación de la biodiversidad, Gestión circular de recursos y aprovechamiento de subproductos, Compromiso con el desarrollo de nuestro talento, Salud y seguridad de nuestros empleados, Cultura diversa, equitativa e inclusiva, Gestión y atención al cliente, Resiliencia y seguridad del servicio, Cultura de cumplimiento legal, contractual y social, Compromiso con los derechos laborales y DDHH en la cadena de suministro, Lucha contra la corrupción, Innovación tecnológica y de las infraestructuras, Digitalización, Gestión de la financiación e impulso a la financiación verde, Compromiso con la ciberseguridad: prevención y respuesta efectiva

En Aqualia actuamos de acuerdo con el cumplimiento de los principios, compromisos y procedimientos de actuación allí donde operamos. Lo hacemos a través de un **Sistema de Gestión Integrado**, la base de nuestro compromiso con la calidad, la mejora continua, la sostenibilidad y una gestión del agua eficiente, segura y sostenible. Este sistema, único y eficiente, comprende todos nuestros temas materiales, entre otros, la gestión de la calidad de los procesos, productos y servicios (ISO 9001), la gestión ambiental (ISO 14001), la gestión energética (ISO 50001), la gestión en salud y el bienestar (ISO 45001) y la gestión en innovación (ISO 56001).

Nuestro Sistema de Gestión Integrado incluye la monitorización y el análisis de los datos, la gestión de la comunicación y la accesibilidad a la información, la aplicación de herramientas de calidad y las técnicas de innovación. En este sentido, no solo cumple con los requisitos de las principales normas internacionales, sino que promueve una cultura de revisión constante, aprendizaje y actualización. Para ello, implementamos procesos eficaces, seguros, adaptados a las necesidades de los diferentes entornos en los que operamos, orientados al bienestar de las personas, dentro de una cultura organizacional basada en la excelencia, la prevención y la mejora continua.

El **Comité de Dirección** —a través del **Comité del Sistema de Gestión**— fija los objetivos e hitos globales del Sistema de Gestión Integrado, como proyectos de reducción energética y huella de carbono, o gestión eficiente y responsable del ciclo integral del agua, entre otros.

Entre los principales hitos logrados en 2025 en materia de certificaciones, destacan:

- » Renovación de la **certificación de gestión de la innovación** y adopción de la nueva norma internacional ISO 56001, en sustitución de la anterior UNE 166002.
- » En **Francia** certificación de las operaciones de Dreux y Retiers bajo las normas ISO 9001, 14001 y 45001.
- » Certificación de las operaciones de Cuernavaca y Guaymas en **México** bajo las normas ISO 9001, 14001 y 45001.
- » Obtención de las certificaciones ISO 9001 e ISO 45001 en Riohacha (**Colombia**). Cuatro contratos que ya contaban con la certificación de la ISO 9001 fueron certificados con la ISO 45001.
- » Obtención de la acreditación ISO 17025 para ensayos con agua de consumo en el laboratorio central de Qassim en el Clúster Norte de **Arabia Saudí**.
- » Certificación ISO 45001 de Seguridad y Salud⁶ en los clústeres Norte y Sur de **Arabia Saudí**.

⁶ El Clúster Sur recibió la certificación en 2024, mientras que el Clúster Norte la obtuvo en marzo de 2025.



Certificaciones de nuestro Sistema de Gestión Integrado



Para ver el detalle de las certificaciones por país, ver Anexo Indicadores ASG. Somos Aqualia.

Hilvanando voces

RAFAEL GARCÍA MEIRO
CEO de AENOR

Desde hace 30 años, AENOR trabaja junto a Aqualia para transmitir a sus grupos de interés confianza en el compromiso de la compañía con las buenas prácticas en campos importantes para la competitividad de Aqualia: desde la calidad a la sostenibilidad o la innovación. Esta labor se desarrolla en diversos mercados relevantes para la compañía.

Rafael García Meiro es CEO de AENOR. Después de ejercer responsabilidades de alta dirección en Telefónica y Cisco Systems, inició su carrera profesional en Accenture como consultor de estrategia de negocio y gestión del cambio. Licenciado en Derecho y en Ciencias Económicas y Empresariales por ICADE, ha cursado varios programas ejecutivos en IESE, Harvard y Stanford.



¿Cómo percibe la evolución de la sostenibilidad en las empresas con las que colabora, tanto en su gestión interna como en las perspectivas de futuro?

En un primer momento, el foco se puso en los aspectos ambientales, no solo por el origen del uso del término "desarrollo sostenible", sino también porque es el aspecto con un acuerdo más amplio sobre la forma de medirlo en sus distintos campos.

Ahora veo un creciente énfasis en la "G" de ESG, impulsada por el gobierno corporativo de las compañías y que viene, entre otros aspectos, de la necesidad de ofrecer una información detallada al regulador. Las cotizadas están yendo más allá del Código de Buen Gobierno de la CNMV y muchas no cotizadas quieren demostrar sus buenas prácticas. Por ello, hemos lanzado una certificación especialmente orientada a ellas.

¿Cómo valora el papel que desempeña la sostenibilidad en el fortalecimiento de la competitividad en Aqualia?

Aqualia es una empresa con ambición global, que ha asumido el difícil reto de aplicar buenas prácticas en sostenibilidad en todas sus localizaciones. Somos testigos de que la sostenibilidad no solo es un elemento integrado en su estrategia, sino que está bajada a todos los niveles de la organización.

Demostrarlo con certificaciones fortalece la confianza de sus clientes —muchos de ellos públicos— y Aqualia es un cliente exigente, que pide rigor en las auditorías y demanda una aportación distintiva de valor añadido.

La diferenciación en el futuro estará en la acción en lo social, tanto por ser la línea con mayor campo de crecimiento como debido a la demanda de la sociedad.

Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025



Mensaje del CEO

Hitos 2025

1. Somos Aqualia

2. Estrategia

3. Información ambiental

4. Información social

5. Información de gobernanza

6. Anexos

- 2.1 Conversación con el director de Sostenibilidad e Innovación
- 2.2 Una compañía nativa sostenible
- 2.3 Relación y diálogo con nuestros grupos de interés
- 2.4 Alianzas y participaciones para una gestión sostenible del agua



2.1 Conversación con el director de Sostenibilidad e Innovación

GRI 2-22

Una conversación sobre 2025 no puede empezar sin hacer mención al cambio de ciclo regulatorio en torno a la sostenibilidad que ha cristalizado este año con la aprobación del paquete Ómnibus. ¿Cómo dialoga este informe con este contexto? ¿En qué posición se encuentra Aqualia ante un nuevo tiempo en el que se están redefiniendo las prioridades estratégicas en esta materia?

Para las compañías como Aqualia en la que la sostenibilidad no es un elemento accesorio sino intrínseco al propósito y a nuestra razón de ser como garantes de la gestión del ciclo del agua, este es, sin duda, un momento positivo. Este nuevo tiempo representa una oportunidad para apostar por la sostenibilidad que genera valor real, por la sostenibilidad en tanto que desempeño medible y no como mera obligación regulatoria. En este sentido, celebramos la nueva orientación normativa —y Ómnibus en especial— en la medida en que confirma que estamos avanzando en la dirección correcta, aun siendo conscientes de que un modelo de negocio sostenible en sí mismo también puede presentar áreas de mejora.

Lejos de la autocomplacencia, con este informe queremos situar el foco de la conversación donde siempre debió estar: en explicar nuestro impacto y en presentar nuevos avances, pero también las metas que aún no hemos alcanzado. En Aqualia tenemos esto muy presente a través del seguimiento del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia (PESA) 2024-2026, con el que nos marcamos objetivos anuales dentro de las siete líneas estratégicas que conforman una hoja de ruta diseñada para reforzar nuestro cuidado tanto del planeta como de las personas y las comunidades en las que operamos.

Por eso, quien recorra las páginas de este informe encontrará un balance riguroso y transparente de los proyectos que impulsamos para afrontar la emergencia climática, impulsar la innovación en favor de una gestión más sostenible del ciclo del agua, asegurar el bienestar de las personas o afianzar una cultura ética y de cumplimiento. Asimismo, con este ejercicio de *reporting* también nos gustaría entablar una conversación honesta con nuestros grupos de

interés, saber en qué podemos mejorar, e invitarlos a ser parte activa de la transformación sostenible del ciclo del agua que queremos liderar desde Aqualia.

Desde hace un par de años la conversación pública está marcada por un aparente antagonismo entre sostenibilidad y competitividad. En el caso de Aqualia, una compañía que podríamos describir como “nativa sostenible”, ¿cómo ha consolidado el PESA 2024-2026 como palanca de competitividad? ¿Qué retos quedan pendientes?

Los datos siempre son el mejor contrapunto a los diagnósticos prematuros. Según un estudio de Boston Consulting Group y ESG Data Convergence Initiative 2025 Member Survey, los fondos de inversión de capital privado estiman que las estrategias ESG aportan entre 4% y 7% de crecimiento adicional del EBITDA durante el periodo de tenencia de sus compañías en portafolio. Este impacto en la rentabilidad de la empresa procede tanto de la reducción de costes (eficiencia energética, optimización de procesos, etc.) como del aumento de los ingresos (nuevos clientes, incremento de las licitaciones).

Así pues, la sostenibilidad no solo reduce riesgos, también impulsa el valor de las compañías. Y frente a titulares que señalan una supuesta pérdida de protagonismo de la agenda ESG, cabe recordar que la propia Unión Europea ha diseñado su hoja de ruta para 2026 a partir del equilibrio imprescindible entre competitividad y sostenibilidad.

En Aqualia estamos aprovechando nuestro desempeño sostenible y ecosistema de innovación

PEDRO RODRÍGUEZ
Director de Sostenibilidad e Innovación de Aqualia



para captar nuevas vías de financiación. No en vano el impulso de la financiación verde es un tema material para la compañía y nuestro sistema interno ya califica como elegibles la práctica totalidad de nuestras inversiones. Además, somos optimistas respecto a un futuro próximo en el que toda la financiación del grupo pueda alinearse con criterios ESG.

Al mismo tiempo, estamos impulsando la unión entre sostenibilidad e innovación con la transformación de nuestras plantas en biofactorías y el desarrollo de proyectos de I+D+i para optimizar recursos, potenciar la eficiencia energética en nuestras operaciones y mejorar la gestión del ciclo del agua. En este último punto me gustaría poner en valor la aportación de la tecnología y los esfuerzos constantes del equipo de Aqualia por avanzar en los últimos desarrollos digitales.

Por supuesto, en este como en otros ámbitos del PESA aún quedan retos pendientes. La digitalización completa de nuestros servicios es uno de ellos y estamos trabajando sin descanso para conseguirlo. Tampoco hemos alcanzado los objetivos de agua no registrada (ANR) en el último año, un hecho

estrechamente relacionado con unas inversiones por parte de las administraciones aún por debajo de lo necesario para la construcción y el mantenimiento de las infraestructuras que intervienen en el ciclo del agua.

Hablabas antes de devolver el foco de la conversación donde siempre debió estar, a lo verdaderamente importante para el futuro de todos. En este sentido, ¿de qué manera la transición energética y la descarbonización están influyendo en la hoja de ruta corporativa de Aqualia?

Como guía de la estrategia de la compañía, el PESA responde desde su primera línea a la necesidad de iniciativas para adaptarnos a la emergencia climática. Este marco general ordena nuestras prioridades y ha sentado las bases para definir la Estrategia de Cambio Climático en 2025. Una estrategia que se centra en tres líneas de actuación claras: economía circular; mitigación, adaptación y compensación de emisiones; y eficiencia energética y uso de energías renovables. Todas ellas, atravesadas por la innovación como acelerador de la transición energética.





La hoja de ruta hacia la neutralidad climática en 2050 planteada por la Estrategia de Cambio Climático es un camino a largo plazo de evolución, compromiso y mejora continua. En lo más inmediato, en 2025 hemos progresado en cálculo y verificación de la huella de carbono al unirnos al reporte de CDP, la entidad internacional más rigurosa en divulgación ambiental; y al publicar el primer informe de emisiones de gases de efecto invernadero (correspondiente a 2024).

También hemos establecido metas muy concretas en eficiencia y autosuficiencia energética. Así, estamos trabajando para reducir el consumo energético en la depuración de las aguas, con plantas de tratamiento que generen más energía de la que consumen. Como muestra de ello, generamos un 8,5% más de energía renovable con respecto al 2024 (en 332.237 MWh).

Por otro lado, como apuntaba antes, en Aqualia los esfuerzos en innovación se ponen al servicio de la lucha contra el cambio climático y la mejor prueba en 2025 la encontramos en Lleida. Esta ciudad se ha convertido en la primera en España en servir agua producida con huella de carbono cero. Este hito ha sido posible gracias a un modelo de gestión referente a nivel internacional que combina tecnologías y herramientas de inteligencia artificial para el control de proceso, y proyectos de I+D+i enfocados a la autogeneración energética y la autosuficiencia.

Con la entrada en el mercado japonés a finales de 2025, Aqualia opera ya en 19 países. ¿Cuáles son las claves para mantener esta expansión internacional y, a la vez, armonizar la estrategia de sostenibilidad común en territorios tan dispares?

La clave principal reside en que ya somos un operador global del ciclo integral del agua y, como tal, hemos dejado atrás la clásica dicotomía entre visión nacional e internacional. Una vez interiorizada esta premisa, debemos entender el PESA como un marco conceptual común que se despliega en cada país según su realidad. La coherencia estratégica es la misma en todos, pero en su adaptación —si queremos generar un impacto real en estos territorios— debemos realizar un buen diagnóstico de sus necesidades y entablar un diálogo directo con los grupos de interés locales.

El Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 para Colombia es un ejemplo de esto. Un documento elaborado a partir de la escucha activa

a los diferentes *stakeholders* y la colaboración de las áreas funcionales de Aqualia en Colombia. Gracias a este proceso, hemos logrado que cada departamento, equipo y persona estén alineados con los objetivos estratégicos globales de la compañía y entienda claramente su papel en la consecución de estos objetivos. Y en este sentido, ya podemos hablar de avances como la implementación en este país de Be Aqualia, como parte del despliegue fuera de Europa de esta estrategia global de salud, seguridad y bienestar.

En la aplicación territorial de nuestra estrategia de sostenibilidad va a ser fundamental diseñar proyectos de impacto social y ambiental con resultados tangibles en las comunidades donde operamos, y conectar con ellas no solo a través del servicio que prestamos, sino mediante una voluntad clara de apostar por la sensibilización y la comunicación adaptadas a los códigos de cada país.

En el contexto de nuestra internacionalización, también nos gustaría reconocer la diversidad como un activo de valor incalculable para Aqualia. Nuestros equipos están formados por personas de distintas nacionalidades, con costumbres y bagajes culturales muy diferentes, que trabajan unidas bajo el mismo propósito: contribuir al bienestar y el progreso de las personas y las comunidades en las que operamos mediante la gestión sostenible del agua. Por eso, hablamos siempre de personas que trabajan para personas. Y en esta relación la diversidad suma perspectivas, ideas y soluciones en beneficio de un horizonte común.

La CSRD (siglas en inglés de la Directiva de Información Corporativa sobre Sostenibilidad) supone un cambio profundo en cómo una compañía entiende, analiza y gestiona su cadena de valor. ¿Cómo ha avanzado Aqualia en la integración de este principio clave en 2025?

En 2025 hemos realizado una revisión del análisis de doble materialidad de Aqualia que nos ha permitido reformular los temas materiales y los IRO (impactos, riesgos y oportunidades) según la CSRD, así como evaluar nuestra cadena de valor de la compañía. Con la guía de EFRAG como referencia, hemos incorporado la gama completa de actividades, recursos y relaciones emprendidas en nuestro modelo de negocio, o a través de sus productos y servicios, y su contexto externo (entorno regulatorio o de financiación) en todas las fases del ciclo integral del agua.

Este rediseño de la cadena de valor de Aqualia incluye el suministro de las materias primas y servicios necesarios en su concepción, la producción, el uso del producto/prestación del servicio, y la gestión de residuos al final de la vida útil. Abarca, a su vez, tanto las actividades controladas directamente por la compañía como aquellas que no lo están.

En cuanto a la gestión, seguimos progresando en el objetivo de afianzar una cadena de valor sostenible más allá de las operaciones propias. En 2025 hemos reforzado los mecanismos de cumplimiento para nuestros proveedores avanzando con la sensibilización en la importancia de una cultura ética y sostenible: la segunda edición del Curso ASG para Proveedores ha alcanzado a 375 colaboradores estratégicos de la compañía (proveedores con una facturación mayor a 50 millones de euros en los últimos tres años). Con esta formación, además, nos hemos anticipado a las exigencias de la Directiva de sobre Diligencia Debida de las Empresas en Materia de Sostenibilidad (CS3D).

La gestión de la cadena de valor tampoco se puede entender sin nuestro robusto Modelo de Compliance, que nos marca el paso tanto en las decisiones estratégicas como en la actividad del día a día con nuestros equipos, proveedores, colaboradores, aliados y otras terceras partes. Además de garantizar un cumplimiento normativo exquisito, el Modelo de Compliance contribuye a configurar sociedades más justas y humanas en los países donde operamos, mediante la identificación de los riesgos y la implantación de procedimientos de debida diligencia y debido control.

Si abriéramos esta conversación hablando del informe como balance, podemos concluirlo poniendo en valor también su vocación de inventario de las ambiciones para el futuro —el cercano y el más lejano— de la gestión del ciclo del agua. Como diría la filósofa Marina Garcés, es el tiempo de la promesa entendida como “la palabra que enlaza pasado, presente y futuro a partir del compromiso y del vínculo”.

Estamos convencidos de que el futuro de la sostenibilidad en el sector del agua estará marcado por tres grandes retos: la adaptación al cambio climático, la gestión eficiente de recursos cada vez más escasos y la necesidad de integrar la innovación tecnológica con un enfoque social inclusivo. Estos desafíos se encuentran ya en el presente: de hecho, la crisis hídrica

está llamada a ser una de las protagonistas de 2026, declarado “Año del Agua” y que concluirá con la tercera Conferencia de la ONU sobre el Agua (del 2 al 4 de diciembre) en casi 50 años.

En Aqualia también estamos gestionando este reto en el presente. No nos limitamos a esperar que llueva: trabajamos en proyectos de reutilización de agua en estaciones depuradoras y en iniciativas de innovación tecnológica (IA, digitalización, etc.). Queremos transformar la gestión del agua en una herramienta para construir ciudades resilientes y preparadas para el futuro, donde existan recursos hídricos de calidad y el bienestar de las personas esté asegurado.

A la vez, no perdemos de vista otros retos más inmediatos como la nueva regulación de los PFAS (siglas en inglés de Sustancias Perfluoroalquiladas y Polifluoroalquiladas, conocidas como “contaminantes eternos”), que a partir de enero de 2026 amplía a 20 los compuestos de esta familia que deben ser controlados y establece límites de concentración muy exigentes. Nuestra trayectoria y capacidad de investigación nos permiten ofrecer soluciones avanzadas para reducir y eliminar PFAS, incorporando tecnologías innovadoras en el tratamiento del agua.

En Aqualia vemos el *reporting* como una hoja con dos caras: por un lado, una página llena de cifras, hitos y objetivos cumplidos; por la otra, una página en blanco, una oportunidad de construir —o al menos, contribuir— un futuro más habitable y próspero. Este futuro nos va a obligar a repensar cómo producimos, distribuimos y reutilizamos el agua, a invertir en nuevas infraestructuras y a desafiar nuestra imaginación para aportar soluciones innovadoras. Como afirmó la oceanógrafa Sylvia Earle en la presentación de la Reunión Anual del Foro Económico Mundial 2026 (el “Davos Azul”), “*nunca antes habíamos sabido lo que sabemos ahora. Y nunca más tendremos una oportunidad tan buena como la que tenemos hoy*”.

En ese horizonte tenemos la seguridad de que el modelo de colaboración público-privada seguirá escribiéndose como una historia de éxito en la que Aqualia cuide al verdadero protagonista de todo: el hilo azul que nos impulsa.



2.2 Una compañía nativa sostenible

GRI 2-23, 2-28

La sostenibilidad es restaurar, regenerar y multiplicar el valor del recurso que manejamos: el agua.

En Aqualia la sostenibilidad no es solo un compromiso con el medio ambiente y con la sociedad, sino un motor estratégico de competitividad y crecimiento. Está integrada en nuestro modelo de negocio a través de las siete líneas recogidas en nuestro [Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026](#)¹, una hoja de ruta sólida, transversal y con impacto positivo que guía el avance de nuestro propósito: **asegurar el bienestar y progreso de las personas y comunidades a través de la prestación de un servicio público: la gestión sostenible del agua.**

Este enfoque refuerza nuestras capacidades en gestión eficiente del agua, innovación tecnológica y adaptación a las necesidades de cada región a la vez que nos permite generar valor compartido: mejorar la calidad de vida de las comunidades a las que servimos, garantizar la rentabilidad sostenible de nuestras operaciones y acceder a nuevas oportunidades de financiación vinculadas a criterios ASG.

Con este Plan, la sostenibilidad se convierte en un eje central que impulsa nuestro liderazgo y posicionamiento en un entorno global cada vez más competitivo y exigente.

¹ En relación con el seguimiento del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026, la dirección de Aqualia, a través del Comité de Dirección, revisa periódicamente los avances del Plan para asegurarse de su adecuación y eficacia, mediante la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en dicha estrategia.

43 y 7

objetivos

líneas estratégicas en el Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026

7.543

personas formadas en sostenibilidad

Participamos en

+90

asociaciones, nacionales e internacionales, que promueven la excelencia en la gestión del agua



CREACIÓN DE VALOR EN AQUALIA

Modelo de negocio y estrategia para un servicio de calidad

Inputs

Capital financiero

1.790.170 € cifra de negocio
70,32 M € total subvenciones

Capital industrial

50.245 km de redes de abastecimiento y **41.503 km** de redes de alcantarillado
3.285 depósitos de agua potable
934 depuradoras
1.625 estaciones de rebombeo de agua potable
11 instalaciones IDAM y **253** estaciones ETAP

Capital intelectual

13.503.410 € inversión en transformación digital
5.864.847 € inversión en I+D
Aqualia-LAB: red de 22 laboratorios internacionales que aseguran la calidad del agua
23 centros de investigación colaboradores
42 universidades con las que colaboramos

Capital natural

1.188.965 tCO₂e emisiones de GEI (alcances 1, 2 y 3)
38% vehículos con bajas emisiones

Capital humano

Be Aqualia 360, proyecto de gestión de las personas y cultura
AqualiaWomen
14.203 empleados
1.423.881 € inversión en formación

Capital social y relacional

6.186.024 € inversión social
Aqualia Contact
GoSupply, plataforma de homologación de proveedores
98% proveedores locales

Pilares



Outputs

Capital financiero

449,40 M € EBITDA

Capital industrial

1.751.068.838 m³ agua potable captada para su gestión
1.156.605.044 m³ agua potable producida
1.550.548.128 m³ agua depurada devuelta a su medio natural
44.985.072 habitantes servidos

Capital intelectual

3 nuevos proyectos de I+D iniciados
7 nuevas implementaciones de procesos de I+D aplicados
20 proyectos en curso
24 patentes vigentes
6 PERTE de digitalización del ciclo del agua adjudicados

Capital natural

42% energía consumida procedente de fuentes renovables
CDP: calificación B en gestión climática y seguridad hídrica
93.194.919 m³ de agua reciclada o reutilizada

Capital humano

21% mujeres en plantilla
7,24 tasa de accidentes de trabajo registrables
2.087 nuevas contrataciones
16,42 horas de formación por empleado

Capital social y relacional

364.917 clientes beneficiados vía bonos y subvenciones
492.404 clientes satisfechos con el servicio de Aqualia Contact en España
41% de clientes con factura electrónica
GoSupply: 380 proveedores homologados en Colombia y España

Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026

Líneas estratégicas

LE7 ALIANZAS PARA LA GENERACIÓN DE IMPACTO POSITIVO
Esta línea establece mecanismos para crear alianzas que generen un impacto positivo desde un liderazgo colaborativo. Alineada con los retos globales y la contribución a los ODS.

LE6 COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA
Su desarrollo pone en valor el desempeño de Aqualia y conecta las diferentes realidades y contextos de la compañía.

LE1 EMERGENCIA CLIMÁTICA Y CUIDADO DEL PLANETA
Su propósito está en activar iniciativas para adaptar a Aqualia al cambio climático y reducir el impacto sobre la diversidad.

LE2 TECNOLOGÍA PARA UNA GESTIÓN INTEGRADA
Su desempeño se centra en la implantación de la digitalización en todo el ciclo integral del agua para una gestión eficiente.

LE3 GESTIÓN DE PERSONAS Y DE NEGOCIO
Esta línea orienta el trabajo hacia el bienestar de las personas, físico y emocional, y en generar una identidad de organización sostenible.





LE4 ESTRATEGIA FINANCIERA Y DE NEGOCIO
Su propósito está en un crecimiento sostenible, desde criterios de rentabilidad razonable y la integración de sus capacidades en la cadena de valor.

LE5 ÉTICA Y COMPLIANCE
Desde esta línea estratégica se busca trasladar a toda la compañía y a la cadena de suministro la cultura y valores de Aqualia.



Evolución del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia (PESA) 2024-2026

● CUMPLIDO ● NO CUMPLIDO

Línea estratégica	Propósito	ODS	Acciones	KPI	Resultado 2025	Valor objetivo 2025	Cumplimiento	
LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta 	Activar iniciativas que logren los objetivos de descarbonización de la economía establecidos por las instituciones internacionales (SBTi, etc.), así como adaptar a Aqualia al cambio climático y reducir el impacto sobre la biodiversidad.		Reducción del consumo hídrico	LE1A1.1	% de volumen de agua no registrada (ANR) sobre el volumen total de agua inyectado en la red de distribución (contratos con antigüedad mayor a 5 años). Perímetro variable.	29%	26%	●
				LE1A1.2	Volumen de agua no registrada por kilómetro de red m³/km/día (contratos con antigüedad mayor a 5 años). Perímetro variable.	13	11,9	●
			Optimización energética y reducción de emisiones	LE1A2.1	Neutralidad de emisiones de CO ₂ en 2050 (alcances 1 y 2)	828.094	Net Zero en 2050	●
				LE1A2.2	Variación anual de intensidad climática (kg CO ₂ emitido con relación al volumen de negocio) (alcances 1 y 2)	60%	-3%	●
				LE1A2.3	% de energía renovable utilizada procedente de instalaciones propias, PPA o adquisición, sobre el total de energía eléctrica consumida (contratos MWC-Management Water Cycle y BOT-Buid Operate Transfer) ²	45%	47%	●
				LE1A2.4	% de vehículos con bajas emisiones de CO ₂ sobre el total de la flota de turismos y vehículos ligeros para operaciones en Europa (queda excluido Georgia) ³	38%	34%	●
				LE1A2.5	Variación anual de kWh/m³ de la energía utilizada en los procesos de aducción, tratamiento y distribución de agua potable (cálculo ponderado utilizando los m³ gestionados en cada uno de los tres procesos) (contratos MWC y BOT)	-14%	-1%	●
				LE1A2.6	Variación anual de kWh/kg DQO eliminada para la energía utilizada en los procesos de saneamiento y depuración de aguas residuales (contratos MWC y BOT)	-15%	-1%	●
			Impulso a la economía circular	LE1A3.1	% de lodos valorizados sobre los lodos totales producidos ⁴	100%	98%	●
				LE1A3.2	% de incremento de uso de agua reutilizada	24%	2%	●
			Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad	LE1A4.1	N.º de nuevos proyectos de protección de la biodiversidad y recuperación del ecosistema	6	5	●
			Transferencia tecnológica de las soluciones obtenidas en proyectos de I+D a la producción	LE1A5.1	N.º de nuevos proyectos de I+D iniciados durante el año que incluyen el desarrollo de soluciones innovadoras para la lucha contra el cambio climático	3	2	●
				LE1A5.2	N.º de nuevas implementaciones de procesos de I+D aplicados en instalaciones gestionadas por la compañía	7	5	●
			LE2. Tecnología para una gestión integrada 	Lograr una tecnología que permita la utilización los recursos y su gestión de manera eficiente, para que los ciudadanos puedan disfrutar de un acceso al agua garantizado por Aqualia. Implantar la digitalización en todo el ciclo integral del agua y lograr una aceleración de los proyectos globales de digitalización.		Atención omnicanal al cliente	LE2A1.1	N.º de contratos con todos los canales de atención al cliente implantados omnicanalidad / Total de contratos con opción a omnicanalidad (atención telefónica, SMS, app y oficina virtual)
	LE2A1.2	N.º de facturas electrónicas				13.009.882	11.600.000	●
	LE2A1.3	% de operaciones con firma digital / N.º de contratos totales				24%	50%	●
Gestión de activos y mantenimiento	LE2A2.1	% de volumen tratado GMAO (ETAP-EDAR) / Volumen total tratado (ETAP-EDAR) ⁵				48%	70%	●
	LE2A2.2	N.º total de instalaciones gestionadas con GMAO / N.º total de instalaciones ^{6,7}				19%	40%	●
	LE2A2.3	N.º de clientes con GMAO / N.º total de clientes ⁸				94%	94%	●
	LE2A2.4	N.º total de servicios en GEO / N.º total de servicios con redes ⁷				88%	89%	●
Water Analytics (AWA)	LE2A3.1	N.º de clientes con telemedida				855.434	700.000	●
	LE2A3.2	% de contratos gestionados con AWA / N.º de contratos mayores de 20.000 clientes con telelectura	100%	100%	●			

² 75% en 2030.

³ 100% en 2030, quedan excluidas categorías de vehículos que no existen en el mercado con bajas emisiones de CO₂.

⁴ Objetivos establecidos de acuerdo con la normativa vigente en diciembre de 2023.




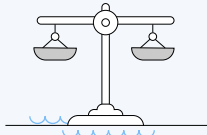

⁵ Se consideran dentro del índice plantas gestionadas mediante concesión, operación y mantenimiento o BOT, con al menos dos años de operación. Perímetro: España, Colombia, México, Portugal, Francia e Italia.

⁶ No se tendrán en cuenta las ETAP y EDAR al estar contempladas en el indicador LE2A2.2.

⁷ Perímetro: España, Colombia, Portugal, Francia e Italia.

⁸ Perímetro: España, Colombia, Georgia, Portugal, Francia e Italia.



Línea estratégica	Propósito	ODS	Acciones	KPI	Resultado 2025	Valor objetivo 2025	Cumplimiento	
			App Be Aqualia	LE2A4.1	Incremento del % del n.º de empleados con app Be Aqualia que hayan accedido en el último mes / N.º empleados totales (España)	60%	13%	●
					Incremento del % del n.º de empleados con app Be Aqualia que hayan accedido en el último mes / N.º empleados totales (Colombia)	25%	-	●
			Ciberseguridad	LE2A5.1	% de cumplimiento del plan de acción de la compañía en ciberseguridad	96%	> 95%	●
LE3. Gestión de personas 	<p>Contribuir a los objetivos de salud integral (<i>one health</i>) de los empleados de la compañía, entendiendo que tan importante como el bienestar físico es el emocional.</p> <p>Ser capaz de fidelizar y generar una identidad de organización atractiva y sostenible, con capacidad para atraer el talento.</p> <p>Contribuir a la necesaria transformación hacia una cultura sostenible de la organización adaptándose a las nuevas demandas hacia las compañías (flexibilidad, digitalización, diversidad e inclusión, papel activo de las organizaciones ante los problemas sociales, etc.).</p>		Seguir avanzando en sensibilización sobre igualdad y diversidad	LE3A1.1	% de mujeres en puestos directivos/mandos intermedios	22%	Incrementar las contrataciones/promociones de mujeres en puestos de mandos intermedios de acuerdo a los compromisos acordados en el III Plan de igualdad.	●
			Be Talent / formación	LE3A2.1	N.º medio de horas de formación por empleado y año	16,42	Mantener/incrementar el n.º de horas respecto al año anterior o en su defecto ampliar el alcance de n.º de empleados que recibe formación en materias estratégicas para la compañía.	●
			Mejora de la experiencia del empleado/a	LE3A3.1	Índice de satisfacción o de compromiso de los empleados (encuesta de clima laboral)	7,6	Mantener/mejorar los indicadores de compromiso/satisfacción de los empleados (según resultados Encuestas de Clima laboral).	●
			Cero daños a los trabajadores	LE3A4.1	Índice de frecuencia de accidentes ⁹	7,15	8,48	●
			Proyecto salud integral	LE3A5.1	% de trabajadores sobre el total integrados en programas de vigilancia de la salud ocupacional	100%	80%	●
LE4. Estrategia financiera y de negocio 	El desarrollo y los objetivos de esta línea estratégica están definidos en el Plan Estratégico de Negocio de Aqualia.							
LE5. Ética y compliance 	<p>Trasladar a toda la compañía y a la cadena de suministro la cultura y valores éticos y el <i>compliance</i> de Aqualia a través de una implantación 360º.</p> <p>Fortalecer los compromisos de ciberseguridad derivados del proceso de digitalización en el que está inmersa la compañía tanto en los procesos del ciclo integral del agua como en la gestión de los clientes y empleados.</p>		Desarrollo del Modelo de Compliance	LE5A1.1	% de sociedades activas controladas con Modelo de Compliance implantado	96%	100%	●
				LE5A1.2	% de sociedades activas no controladas con Modelo de Compliance implantado	57%	60%	●
			Formación y sensibilización en cultura ética	LE5A2.1	% de empleados <i>online</i> que han recibido formación sobre Código Ético ¹⁰	75%	95%	●
				LE5A2.2	% de empleados <i>offline</i> que han recibido formación sobre Código Ético ¹¹	15%	40%	●
			Sensibilización sobre cultura ética en nuestras relaciones con terceros	LE5A3.1	% de externos requeridos que han recibido formación sobre Código Ético ¹²	0%	90%	●
			Cultura ética en la cadena de suministro	LE5A4.1	% de proveedores homologados sobre los proveedores materiales ¹³	52%	70%	●
LE5A4.2	% de proveedores materiales a los que se les ha enviado la formación en aspectos ASG ¹³	100%		100%	●			






⁹ (N.º de accidentes con baja / N.º de horas trabajadas)*1.000.000

¹⁰ El descenso en el indicador se debe a incorporaciones de empresas.

¹¹ El descenso en el indicador se debe a incorporaciones de empresas.

¹² Por motivos de seguridad de la información, se bloqueó la herramienta Campus FCC a externos, por lo que no se ha podido dar ninguna formación a colaboradores externos.

¹³ Proveedores materiales: proveedores con actividades relevantes y facturación > 50.000 € durante los últimos tres años en España.

Línea estratégica	Propósito	ODS	Acciones	KPI	Resultado 2025	Valor objetivo 2025	Cumplimiento	
LE6. Comunicación estratégica 	Poner en valor el desempeño de Aqualia como operador especializado en la gestión del ciclo integral del agua. Conseguir conectar las diferentes realidades y contextos de la compañía, a través de un relato único, en el que todos los empleados se reconozcan y al que aporten su perspectiva única.	 	Construir un Plan Anual de Comunicación con el objetivo de mostrar de forma categorizada a los grupos de interés un relato estratégico y coherente con el propósito de Aqualia y los ODS prioritarios	LE6A1.1	Grado (%) de cumplimiento del Plan Estratégico Global de Comunicación	91%	90%	●
				LE6A1.2	% de clientes finales satisfechos con la calidad del servicio prestado por Aqualia ¹⁴	84%	> 80%	●
				LE6A1.3	Valoración media de la satisfacción con la calidad del servicio prestado por Aqualia de los clientes institucionales ¹⁵	> 4	> 4	●
			Sensibilizar, tanto a nivel interno como externo, sobre los objetivos del Plan de Comunicación a través del rol pedagógico de la marca	LE6A2.1	N.º de reuniones informativas ¹⁶	10	12	●
				LE6A2.2	Grado (%) de satisfacción respecto a la utilidad de las herramientas y contenidos ofrecidos	93%	> 80%	●
LE7. Alianzas para la generación de impacto positivo 	Mecanismos tarifarios para garantizar el acceso al agua y saneamiento.			LE7A1.1	% de clientes en España, Italia, Portugal, Georgia y Francia beneficiados con tarifas sociales / Clientes en España, Italia, Portugal, Georgia y Francia con posibilidad de acceso a tarifas sociales en el servicio de agua y saneamiento	10%	Aumentar el n.º de clientes que pueden beneficiarse de tarifas sociales, promoviendo tarifas/mecanismos a través de alianzas con el cliente institucional.	●

¹⁴ Se realiza encuesta de satisfacción al cliente final en los países MWC (Management Water Cycle). Se corresponde a países donde existe el compromiso de realizar encuestas cada dos años. En 2025 se han realizado encuestas en Colombia e Italia.

¹⁵ Se realiza encuesta de satisfacción al cliente final en los países MWC (Management Water Cycle) en un rango de 1 - 4.

¹⁶ Reuniones informativas sobre temas estratégicos de la compañía. Al menos una por región. Reuniones por regiones a las que asistirán directores de delegación, jefes de producción, jefes funcionales o jefes de servicio.

Aprobación del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia (PESA) 2024-2026 para Colombia

En abril de 2025 el Comité de Dirección aprobó el Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia (PESA) 2024-2026 para Colombia. Este documento, elaborado sobre la escucha activa de los grupos de interés de la compañía y gracias a la colaboración de las diferentes áreas funcionales y al equipo de Aqualia de Colombia, ha permitido adaptar la estrategia global a las particularidades locales. Este proceso de capilarización responde a las necesidades del equipo de Aqualia en Colombia, ya que facilita los acuerdos y encuentros con las administraciones locales, fortaleciendo las relaciones y colaboraciones, y, por tanto, aumentando la competitividad.

Con este proceso se logra que cada departamento, equipo y empleado de Aqualia Colombia esté alineado con los objetivos estratégicos globales de la compañía y entienda claramente su papel en la consecución de estos objetivos. La participación y contribución de todas las áreas de la organización en el documento garantiza su transversalidad.

- [Conoce el Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia \(PESA\) 2024-2026 Colombia aquí.](#)



Política de Sostenibilidad

GRI 2-23

Contamos con una Política de Sostenibilidad que recoge nuestra manera de actuar y resume las acciones relacionadas con los aspectos ASG que se desarrollan en el Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026.

POR QUÉ ES IMPORTANTE LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Detalla y explica los principios que deben guiar la actividad de Aqualia

- Orientación hacia las personas
- Eficiencia en el servicio
- Consistencia financiera
- Innovación
- Implicación ambiental
- Concienciación e implicación social
- Ética y transparencia
- Integridad en el negocio
- Cumplimiento



Armoniza nuestra manera de actuar en los diferentes territorios en los que tenemos presencia



Recoge el modelo de gobernanza vigente a través del Sistema de Gestión Integrado

- Monitorización y análisis de los datos
- Gestión de la comunicación y acceso a la información
- Identificación de riesgos
- Prevención, mitigación y evaluación de los potenciales impactos
- Participación y diálogo con grupos de interés internos y externos



Sus compromisos determinan la relación con nuestros grupos de interés internos y externos



ESTABLECE LAS DIRECTRICES DE ACTUACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE EN SIETE ÁMBITOS, DE ACUERDO CON EL PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD

1. Emergencia climática y cuidado del planeta

Creemos en un ciclo del agua integrado y circular, capaz de convertir las ciudades en espacios respetuosos.



2. Tecnología para una gestión integrada

Adaptamos nuestras tecnologías a las necesidades del sector y llevamos nuestro conocimiento a todos los países en los que operamos.



3. Gestión de personas

Trabajamos por el bienestar de las personas y nos desafiamos a nosotros mismos para ofrecer el mejor servicio posible.



4. Estrategia financiera y de negocio

Aplicamos criterios de una rentabilidad razonable y la integración de nuestras capacidades en todas las áreas de la cadena de valor.



5. Ética y cumplimiento

Operamos bajo los más altos estándares de integridad, ética y transparencia empresarial.



6. Comunicación estratégica

La escucha y el diálogo con nuestros grupos de interés es estratégico para trasladar los mensajes en torno a la gestión del ciclo integral del agua.



7. Alianzas para la generación de un impacto positivo

Formamos parte de aquellas comunidades en las que prestamos servicio, y ayudamos a construir una sociedad más justa, diversa e inclusiva.



LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD RECOGE LOS COMPROMISOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN:

PREVENCIÓN

MEJORA CONTINUA

CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

El alcance del sistema de gestión es:

- Gestión de calidad y activos
 - Competencia de los laboratorios de ensayo
 - Innovación
 - Gestión ambiental y energética
 - Salud y el bienestar laboral
 - Metodología BIM
 - Gestión de la seguridad de la información.
- Para las siguientes actividades: gestión del ciclo integral del agua, laboratorios de control de la calidad del agua, diseño y construcción de plantas de tratamiento de todo tipo de aguas y efluentes y concesiones de obras hidráulicas.



Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025

Mensaje del CEO

Hitos 2025

Somos Aqualia

Estrategia

Información ambiental

Información social

Información de gobernanza

Anexos

Transformación cultural hacia la sostenibilidad

En 2025 continuamos impartiendo **formación online en todos los niveles de la empresa sobre el Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026**, que ha tenido una exitosa acogida entre nuestra plantilla con una **valoración media superior a 3,4 sobre 4** en la encuesta de satisfacción. Y en países como Colombia, México, Italia y Portugal ha alcanzado puntuaciones cercanas al sobresaliente.

La formación, impartida a través del **Campus FCC**, se ha dirigido a 7.543 personas de Europa, América, Oriente Medio y otros territorios. De estos 3.526 han completado el curso, lo que supone una participación global del 47%. Estos resultados reflejan un alto grado de implicación con una participación global distribuida entre diferentes regiones y países, en línea con la diversidad geográfica y operativa de Aqualia.

El programa formativo ofrece una visión integral del Plan Estratégico de Sostenibilidad y sus líneas estratégicas, su alineamiento con los criterios ASG y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como su aplicación práctica en la actividad diaria.

Incluye técnicas de gamificación y pretende hacer el aprendizaje más accesible y atractivo con el objetivo de que las personas participantes comprendan de manera práctica los pilares del Plan.

Entre los puntos fuertes de esta iniciativa, los participantes han destacado la aplicabilidad directa en su puesto de trabajo, el interés personal en sostenibilidad, la alineación de los contenidos con sus necesidades formativas y una mejor comprensión de los objetivos estratégicos de la compañía.

Tras los buenos resultados y la positiva aceptación de la primera edición, hemos impulsado una segunda edición. Así reafirmamos nuestro compromiso con una cultura común de sostenibilidad entre las personas que forman parte de la organización y en los distintos países en los que operamos.



7.543

personas convocadas

3.526

personas finalizaron el curso

47%

participación global

3,4 / 4

valoración media global

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Garantizar la calidad del agua es esencial para la salud pública, el medio ambiente y la economía. Por eso, en Aqualia mantenemos un control permanente en nuestros procesos y orientamos nuestra labor hacia el **ODS 6: Agua limpia y saneamiento**, que promueve la disponibilidad y gestión sostenible del recurso hídrico, para proteger la salud, impulsar el desarrollo económico local y conservar los ecosistemas de la región.

En Aqualia tanto la estrategia de negocio como el Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 están orientados hacia la Agenda 2030 y a nuestro compromiso de consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Por este motivo, junto con el impulso de campañas realizadas para dar a conocerlos, hemos identificado y priorizado aquellos ODS con los que contribuimos a través de nuestras actividades y compromisos corporativos.

En 2025, con motivo del **10º aniversario de los Objetivos de Desarrollo Sostenible**, realizamos una campaña para poner en valor el camino recorrido tras una década de impulso desde la gestión del ciclo integral del agua. Actualizamos íntegramente el espacio de la web corporativa compromisoreal.com, donde detallamos cómo nuestra actividad y compromisos corporativos contribuyen a la consecución de los ODS.

Como primera empresa del sector en obtener la certificación de Estrategia Sostenible de AENOR, hemos incrementado nuestro impacto directo sobre seis objetivos clave

ODS relacionados con nuestra actividad

ODS	Compromiso Aqualia
	Implementar tecnologías de tratamiento de agua y mejorar las infraestructuras de saneamiento.
	Reforzar nuestro compromiso con la producción y el consumo responsables, integrando principios de economía circular, ecoeficiencia y sostenibilidad en todo el ciclo integral del agua.
	Tejer alianzas en los diferentes territorios y potenciar la inversión social en beneficio de los grupos de interés con los que nos relacionamos.
	Asegurar el suministro de agua en cantidad y calidad, y desarrollar una política integral para el cuidado de los profesionales que componen la organización.
	Reforzar nuestra apuesta por la innovación consolidando nuestro liderazgo en infraestructuras inteligentes, sostenibles y resilientes.
	Trabajar para que el servicio de agua contribuya al desarrollo justo y resiliente de los territorios, adaptándonos a las necesidades específicas de cada comunidad.

* ODS prioritarios por actividad. ODS en los que impactamos de manera más significativa y directa según nuestros grupos de interés.

** ODS vinculados.



Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025

Mensaje del CEO

Hitos 2025

Somos Aqualia

Estrategia

Información ambiental

Información social

Información de gobernanza

Anexos



2.3 Relación y diálogo con nuestros grupos de interés

GRI 2-26, 2-29

En Aqualia, el diálogo constante con nuestros grupos de interés nos permite comprender mejor el impacto de nuestra gestión y alinear nuestras decisiones con sus necesidades y expectativas. Como operadores de un servicio público esencial, promovemos una **comunicación transparente, basada en la escucha activa** y el **compromiso con la mejora continua**.

Con este propósito, hemos definido una hoja de ruta que prioriza las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés y consolida los principales canales de comunicación y dialogo con cada uno de ellos.

Grupo de interés	Expectativas y necesidades	Compromisos	Canales de comunidación y diálogo		
 Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración en las asociaciones • Análisis del impacto en el desarrollo de nuevos proyectos • Ayudas y colaboración social y ambiental • Transparencia • Atención a demandas y reclamaciones • Adaptación y mitigación frente al cambio climático 	<p>Generar un impacto positivo a través de una gestión responsable y sostenible del agua, contribuyendo al bienestar de las comunidades y al cuidado del medio ambiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Sostenibilidad • Noticias en webs especializadas • Web corporativa www.aqualia.com • Portales web de Información al Ciudadano • Otras webs y campañas de Aqualia • Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos, encuentros, desayunos y jornadas de puertas abiertas • Grupos de trabajo de WhatsApp en Aqualia • <i>E-mail</i>, teléfono, etc. • <i>Focus group</i> • Canales de comunicación con clientes • Oficinas de atención al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en grupos de trabajo externos, asociación, etc. • Acuerdos y foros de colaboración social y seguimiento de nuevos proyectos • Participación en cursos, jornadas, congresos, etc. • Medios de comunicación
 Academia	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos comunes • Financiación de actos y programas específicos • Proyectos de innovación • Mejora de la eficiencia energética 	<p>Fomentar la investigación, la innovación y la transferencia de conocimiento, impulsando soluciones sostenibles y el desarrollo de talento para el futuro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Foros • Jornadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos de trabajo • Informe de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes técnicos • Web corporativa www.aqualia.com y específicas de proyectos
 Personas trabajadoras	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna • Conocimiento de la estrategia de la empresa • Movilidad • Formación • Planes de carrera • Conciliación • Entorno de trabajo seguro y saludable • Definición de responsabilidades y funciones 	<p>Promover un entorno laboral seguro, inclusivo y motivador, impulsando el desarrollo profesional, el bienestar y el orgullo de pertenencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diálogo institucional y reuniones con el Consejo y comités • Administración • Intranet Aqualia ONE • <i>App</i> empleados Be Aqualia • Grupos de trabajo de WhatsApp 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Sostenibilidad • Aqualia Global News (<i>newsletter</i>) • Eventos, encuentros, desayunos y jornadas de puertas abiertas • Redes sociales • <i>E-mail</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Flashes, newsletter</i> • Oficinas • Web corporativa www.aqualia.com • Webs de búsqueda de empleo • Reuniones, comités y grupos de trabajo (internos)
 Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor presencia en el mercado. Mayor rentabilidad • Ser un referente • Reputación de la marca • Recibir información oportuna sobre las cuentas de la organización • Disponer de los canales adecuados de información 	<p>Garantizar una gestión transparente, responsable y orientada a generar valor sostenible en el largo plazo mediante una gobernanza responsable que fomente la confianza y facilite la toma de decisiones estratégicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes corporativos • Informe de Sostenibilidad • <i>E-mail: flashes, newsletter</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Web corporativa www.aqualia.com • Intranet Aqualia • Consejo de Administración 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones, comités y grupos de trabajo (internos) • Medios de comunicación
 Inversores y analistas	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia • Proactividad 	<p>Mantener un diálogo transparente y constante con nuestros inversores y analistas, proporcionando información clara y precisa que refleje nuestro desempeño, estrategia sostenible y generación de valor a largo plazo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auditorías de certificación y acreditación • Comunicación con dptos. Comercial y Técnico • Participación en grupos de trabajo de normalización 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en cursos, jornadas, congresos, etc. • Informe de Sostenibilidad • Web corporativa www.aqualia.com 	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos, encuentros, desayunos y jornadas de puertas abiertas • <i>E-mail</i> • Medios de comunicación
 Clientes y usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos comunes • Financiación de actos y programas específicos • Proyectos de innovación • Mejora de la eficiencia energética • Cumplimiento de las necesidades del servicio 	<p>Ofrecer un servicio eficiente, seguro y sostenible, garantizando calidad, innovación y cercanía en la gestión del ciclo integral del agua</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Web corporativa www.aqualia.com • Eventos, encuentros, desayunos y jornadas de puertas abiertas • Otras webs y campañas de Aqualia • Noticias en webs especializadas • Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Portales web de Información al Ciudadano • Oficinas de atención al cliente • Información incluida en la factura (Infoaqualia) • Informe de Sostenibilidad • Encuestas de satisfacción de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Focus group</i> • Canales de atención a clientes • Medios de comunicación • Folletos corporativos • <i>Email</i> • Grupos de trabajo de WhatsApp
 Proveedores y subcontratas	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad y puntualidad en la contratación y en los pagos • Estrategia conjunta dentro de la cadena de valor • Proyectos conjuntos de innovación • Entorno de trabajo seguro y saludable • Definición clara de especificaciones para diseñar y prestar los servicios de manera adecuada y conforme 	<p>Construir relaciones basadas en la ética, la transparencia y la colaboración, impulsando conjuntamente la innovación, la eficiencia y la sostenibilidad en la cadena de valor</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes corporativos • Informe de Sostenibilidad • <i>E-mail</i>, teléfono • Web corporativa www.aqualia.com • Intranet Aqualia ONE 	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales • Foro de proveedores • Encuesta a proveedores • Medios de comunicación 	
 AAPP y reguladores	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno de trabajo seguro y saludable • Valoración de requisitos adicionales en contratación (compra pública, eficiencia energética y economía circular, BIM, etc.) 	<p>Mantener un diálogo transparente y colaborativo, garantizando el cumplimiento normativo y contribuyendo al desarrollo de soluciones sostenibles para la gestión del ciclo integral del agua</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Web corporativa www.aqualia.com • Eventos, encuentros, desayunos y jornadas de puertas abiertas • Reuniones • Otras webs y campañas de Aqualia 	<ul style="list-style-type: none"> • Portales web de Información al Ciudadano • Noticias en webs especializadas • Medios de comunicación • Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Sostenibilidad • <i>E-mail</i>, teléfono • Encuestas de satisfacción • Grupos de trabajo de WhatsApp
 Socios de negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Involucración económica • Mayor presencia gerencial 	<p>Impulsar relaciones de confianza y colaboración, generando sinergias que fortalezcan la innovación, la sostenibilidad y el crecimiento mutuo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes corporativos • Informe de Sostenibilidad • <i>E-mail</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Flashes, newsletter</i> • Web corporativa www.aqualia.com • Intranet Aqualia ONE 	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales • Jornadas, reuniones • Grupos de trabajo





Comunicación estratégica

La comunicación constituye una línea transversal del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026, en tanto que herramienta estratégica para hacer partícipes a nuestros grupos de interés del propósito, los objetivos y las prioridades de la compañía.

Diseñamos un **Plan de Comunicación** con varios objetivos: fortalecer el liderazgo en el sector, impulsar

alianzas estratégicas y generar espacios que fomentan el diálogo y el intercambio de conocimiento. También nos ayuda a compartir el valor que aportamos en distintas dimensiones: social, como empresa comprometida con un consumo responsable; digital, a través de prácticas innovadoras y sostenibles; y humana, como empresa empleadora que fomenta el desarrollo del talento del futuro.

Actuaciones destacadas en 2025



Medios de comunicación

Mantener una relación sólida y estratégica con los medios de comunicación es fundamental para cualquier empresa, especialmente cuando se trata de organizaciones que ofrecen un servicio esencial para la sociedad. Los medios actúan como puente entre la compañía y la ciudadanía, al transmitir mensajes claros, reforzar la transparencia y generar confianza. Una comunicación efectiva no solo fortalece la reputación corporativa, sino que también posiciona a la empresa como referente en su sector, amplifica el impacto de sus iniciativas y facilita la gestión de crisis. En un entorno cada vez más dinámico, esta colaboración es clave para garantizar credibilidad, visibilidad y para destacar el valor de un servicio que contribuye directamente al bienestar de la comunidad.

Por eso, en Aqualia organizamos encuentros con los medios de comunicación en todos los territorios donde operamos y colaboramos activamente para atender sus consultas. Además, realizamos entrevistas y reportajes manteniendo una relación fluida y constante y facilitando el envío de información relevante y actualizada de manera habitual.



Nueva página web Caltaqua y SmVak, filiales en Italia y República Checa

Con una orientación clara para los ciudadanos, las nuevas páginas web de Caltaqua (Italia) y SmVak (República Checa) ofrecen comunicados y avisos en tiempo real, contenidos técnicos e informativos sobre el servicio hídrico, y campañas relevantes. Además, incluyen secciones dedicadas a la educación, al ahorro de agua y a la gestión de emergencias hídricas. Por otro lado, se encuentra en fase preliminar un proyecto para integrar la inteligencia artificial y un asistente digital, con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario.



Situaciones especiales

Cuatro meses después de la catástrofe de la DANA en España, y en el marco del Día Mundial del Agua (22 de marzo), tuvimos la oportunidad de hablar con el equipo de Aqualia en Albal, uno de los municipios afectados. Se publicaron siete entrevistas y un documental con testimonios personales de compañeros afectados para poner en valor el enorme esfuerzo realizado, así como el agradecimiento y la solidaridad de toda la empresa.

10º Premio Internacional de Periodismo Aqualia

En 2025 el Premio Internacional de Periodismo Aqualia cumplió una década de reconocimiento al oficio periodístico como herramienta esencial para promover la cultura del agua, el desarrollo sostenible y la responsabilidad ambiental.

Presente en España, Colombia y México, el certamen reafirmó esta alianza entre el periodismo riguroso y la conciencia ambiental con una nueva edición bajo el lema "La gestión integral del agua en los municipios". Su objetivo: destacar a los periodistas que promueven la cultura del agua como un recurso limitado, esencial y de gran valor para la vida y el desarrollo sostenible.

• [Más información aquí.](#)





Comunicación interna

Mantener informadas a todas las personas de la organización y generar cohesión en torno a una cultura y unos valores comunes son las metas principales de la comunicación interna en Aqualia. Entre los distintos canales que usamos destacan:



Emailings

Enviados a toda la compañía, nos ayudan a transmitir la cultura corporativa.

368 emails enviados con información relevante para nuestro personal



Newsletters

Enviamos una *newsletter* corporativa a todos los países donde estamos presentes (excepto Georgia) y una específica en Estados Unidos, República Checa y en el contrato del Clúster Norte de Arabia Saudí. Esta es una herramienta clave para reforzar la transparencia y la confianza, y evitar la desinformación. Además, permite que todas las personas estén alineadas con los objetivos estratégicos, fomenta el sentido de pertenencia y compromiso, y motiva al compartir logros, novedades y proyectos relevantes.

24 newsletters con una media de 22 noticias por número



Be Aqualia

Aplicación móvil para el personal de la compañía, especialmente aquellas que carecen de correo corporativo. Con esta *app* la comunicación es bidireccional: informamos a los empleados de lo que ocurre en Aqualia, y ellos pueden dar su opinión y participar en las encuestas y retos propuestos por la compañía.

69 noticias subidas a la *app* Be Aqualia

Comunicación digital

Continuamos ampliando nuestra comunidad digital y fortaleciendo nuestra presencia en los principales canales sociales. Este crecimiento constata el interés por nuestras iniciativas y el compromiso con la sostenibilidad, la innovación y el talento joven.



+92.859

seguidores en LinkedIn, donde somos un referente del sector del agua para profesionales e instituciones



8.298

seguidores en X



8.067

en Instagram donde compartimos contenidos locales y proyectos que generan impacto



87.000

visualizaciones en nuestro canal de YouTube

2.4 Alianzas y participaciones para una gestión sostenible del agua

GRI 2-28

Con un compromiso firme con el territorio, **contribuimos al cumplimiento del ODS 6**, que impulsa la gestión sostenible del agua y saneamiento, y del **ODS 17** que promueve alianzas para alcanzar metas comunes orientadas al bienestar de las comunidades.

Participamos en **iniciativas y alianzas estratégicas con gobiernos locales, universidades y actores sociales** con el objetivo de fortalecer los lazos de cooperación y promover el intercambio de conocimiento en el sector de los servicios públicos, la transferencia tecnológica y la promoción de prácticas sostenibles.

Alianzas multisectoriales para la generación de impacto positivo

En Aqualia entendemos las alianzas como un pilar estratégico para amplificar nuestro impacto positivo. Desde un liderazgo colaborativo y a través de la línea estratégica **LE7. Alianzas para la generación de impacto positivo** del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026, fomentamos la cooperación con administraciones públicas, empresas, entidades sociales, centros de conocimiento, comunidades locales y otros actores clave, en proyectos que fortalecen la gobernanza del agua, la cohesión social y la resiliencia de los territorios donde operamos.

Este modelo colaborativo nos consolida como un **agente activo en la creación de valor compartido**: las alianzas estratégicas ponen en valor los beneficios que tienen las concesiones en el sector del agua tanto para la Administración como para los ciudadanos, nos permiten compartir capacidades, innovar de forma abierta y generar soluciones de alto valor social, ambiental y económico.



Ambiental

La colaboración con socios tecnológicos, centros de investigación y organismos especializados facilita la innovación en la gestión integral del ciclo del agua. Las alianzas aceleran la implantación de soluciones para la eficiencia hídrica y energética, la economía circular y la protección de los ecosistemas, reforzando la resiliencia frente al cambio climático.

Social

Las alianzas nos permiten reforzar nuestro compromiso con las personas y los territorios en los que operamos, mejorando la calidad y accesibilidad del servicio del agua. A través de la colaboración multisectorial, impulsamos el desarrollo social, la educación ambiental y la generación de valor compartido, contribuyendo al bienestar y la cohesión social.

Gobernanza

Las alianzas refuerzan nuestro modelo de gobernanza, basado en la transparencia, la ética y la corresponsabilidad. La cooperación público-privada y multisectorial favorece una toma de decisiones más participativa, el cumplimiento normativo y la alineación con los más altos estándares internacionales en sostenibilidad y buen gobierno.

Cadena de valor

Impulsamos alianzas con proveedores y socios estratégicos para integrar criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en toda la cadena de valor. Esta colaboración fortalece la innovación, la eficiencia operativa y la resiliencia del negocio, promoviendo relaciones de largo plazo que generan impacto positivo y valor sostenible compartido.

Las alianzas son un pilar estratégico para amplificar nuestro impacto positivo y crear valor compartido en la sociedad



Actuaciones destacadas en 2025



RENOVAMOS NUESTRO COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

Cada año reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad global al cumplimentar la Comunicación de Progreso (COP) del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que estamos adheridos desde 2020. Además de una obligación formal, es una poderosa herramienta de transparencia que permite mostrar cómo los principios universales en derechos humanos, trabajo digno, ambiente y anticorrupción se integran en nuestra estrategia y operaciones. Su importancia radica en que refuerza nuestra visibilidad internacional como referente en sostenibilidad en el sector del agua, genera confianza entre nuestros grupos de interés, nos prepara para cumplir con futuras exigencias normativas y, sobre todo, evidencia un compromiso real con la construcción de un futuro más justo y equitativo.



IMPULSAMOS LA BUENA GOBERNANZA DEL AGUA A TRAVÉS DE STEPBYWATER

Por quinto año consecutivo, mantenemos el liderazgo —como socio fundador y con la presidencia de nuestro CEO— en StepbyWater, una alianza pionera en Europa que aglutina, propicia e impulsa un marco de alianzas e iniciativas clave a nivel supranacional, incluyendo la Agenda 2030, el Decenio de Acción para el Agua y los Acuerdos de las Cumbres por el Clima, dentro de un marco de alianzas integradas y transversales.



NOS SUMAMOS A LA CREACIÓN DE EIT WATER

Participamos del consorcio encargado de crear EIT Water, una nueva comunidad de conocimiento e innovación dedicada al agua y a los ecosistemas marinos y marítimos. Con esta iniciativa, nos convertimos en uno de los 50 socios fundadores y el único operador privado del agua en esta alianza europea, reforzando nuestro liderazgo y capacidad innovadora en el sector. EIT Water, impulsada por el Instituto Europeo de Innovación y Tecnología (EIT), fomentará proyectos, *startups* y soluciones para afrontar los retos hídricos en Europa. Integra entidades de 24 países entre universidades, centros de investigación, empresas industriales, puertos, ONG y pymes.

- [Más información aquí.](#)



NOS UNIMOS AL LEADING UTILITIES OF THE WORLD (LUOW)

En Georgia nuestra filial GGU se ha incorporado a Leading Utilities of The World (LUOW), la red global que aglutina a las *utilities* mundiales que destacan por su nivel de excelencia. Reservada a las empresas más innovadoras y avanzadas del sector del agua a nivel global, esta distinción reconoce la mejora continua operativa, la innovación tecnológica y el impacto social de la compañía.



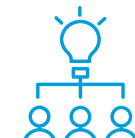
COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN AMBIENTAL: MESA DE TRABAJO CON LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ATLÁNTICO

En Colombia la colaboración con la Corporación Autónoma Regional del Atlántico (CRA) se consolida como un ejemplo de compromiso con la sostenibilidad ambiental. A través de una mesa de trabajo destinada a revisar y analizar los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV), resolvemos inquietudes, establecemos alineamientos para la presentación y seguimiento de los PSMV, y reafirmamos el compromiso compartido con la preservación de los ecosistemas naturales.



RENOVAMOS ALIANZA CON APIA PARA SEGUIR PROMOVRIENDO UNA COMUNICACIÓN AMBIENTAL VERAZ

En España hemos renovado la apuesta conjunta con la Asociación de Periodistas de Información Ambiental (APIA), que agrupa a más de 200 profesionales especializados, por la divulgación de información veraz y responsable sobre sostenibilidad y medio ambiente.



PARTICIPACIONES Y LIDERAZGO EN LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

Nuestra participación en eventos sectoriales para compartir conocimientos, nuevas tecnologías y buenas prácticas nos permite enriquecer los procesos y procedimientos de la compañía desde el diseño hasta la implementación y realización de proyectos. En los capítulos siguientes presentaremos los premios y reconocimientos recibidos, así como las actividades y eventos en los que participamos en 2025, asociados a cada tema material de la compañía.

Asociaciones y agrupaciones de las que forma parte Aqualia

+ 90
asociaciones nacionales e internacionales
 en las que participamos, que promueven la excelencia en la gestión del agua.

	Sección o grupo de trabajo	Aportación económica
Colombia		
Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones de Colombia (ANDESCO)	●	●
Cámara Oficial de Comercio de España en Colombia	●	●
Emiratos Árabes Unidos		
Spanish Business Council de Emiratos Árabes Unidos	●	●
España		
Agrupació de Serveis D'Aigua de Catalunya (ASAC)	Junta de Gobierno	●
Aguas Residuales - Comunidad de habla hispana, para los profesionales del tratamiento del agua		
Alianza del Agua de Ibiza y Formentera		
ASINAL		●
Asociación Canaria de Empresarios de Distribución y Tratamiento de Agua Urbana de la Provincia de Las Palmas (ADITRAGUA)		
Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (ASA)	Vicepresidencia	●
Asociación de Constructores y Promotores de Sevilla (GAESCO)		●
Asociación de Empresarios de Agua de Les Illes Balears (ASAIB)		
Asociación de Empresarios de Depuración de Aguas Residuales de Madrid (ADEPUREMA)		●
Asociación de Empresarios y Comerciantes de Benalmádena (ACEB)		●
Asociación de Empresas Constructoras y Concesionarias de Infraestructuras (SEOPAN-AGUA)		
Asociación de Empresas de Captación, Distribución, Depuración y Gestión de Aguas Potables y Residuales de la Región de Murcia (AGEAS)	Junta Directiva	●
Asociación de Empresas Gestoras de Instalaciones Deportivas de Galicia (AXIDEGA)		
Asociación de Empresas Investigadoras, Extractoras, Transformadoras Minero-Metalúrgicas, Auxiliares y de Servicios (AMINER)	●	●
Asociación de Industrias de captación, elevación, conducción, depuración, tratamiento y distribución de aguas potables y residuales de la provincia de Toledo		
Asociación de Suministradores de Agua de Baleares (ASAIB)		●
Asociación Directivos de Comunicación (DIRCOM)		●
Asociación Española de Desalación y Reutilización (AEDyR)	Comité de Dirección	●
Asociación Española de Directivos de Sostenibilidad (DIRSE)		●
Asociación Española de Normalización (UNE)	●	●
Asociación Española del Agua Urbana (DAQUAS)	Vicepresidencia	●
Asociación Española para la Calidad (AEC)		
Asociación Ibérica de Tecnología Sin Zanja (IBSTT)		●
Asociación Latinoamericana de Desalación y Reúso del Agua (ALADYR)		



	Sección o grupo de trabajo	Aportación económica
España		
Asociación para la Defensa de la Calidad de las Aguas (ADECAGUA)		
Asociación Provincial de Empresas del Sector del Agua en Alicante	●	
Associació Abastaments Aigua (AAA)	Comité de Dirección	●
Associació Industrial Per La Producció Neta (AIPN)		●
Business Club Cámara de Comercio de Alicante		●
Cámara de Comercio de Almería		●
Cámara de Comercio de España	●	
Cámara de Comercio de Motril		●
Cámara de Comercio de Oviedo		●
Catalan Water Partnership (CWP)	Vicepresidencia	●
CEOE		
Círculo de Directivos de Alicante		●
Clúster del Agua del Principado de Asturias		●
Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos - Demarcación Madrid		
Colegio Oficial de Ingeniería Geomática y Topográfica (COIGT)		
Comité Asesor de Agua de la Fundación Ditchley (UK)	●	
Confederación Empresarial de la Comunitat Valenciana		●
Confederación Empresarial de la Provincia de Almería		●
Confederación Empresarial de la Provincia de Jaén (CEJ)		●
Consejo Nacional del Agua	●	
Dirección General de Economía Circular (CLM)	●	
Economic Business Council Spain/Egypt	Presidencia	
Federación Europea de Asociaciones Nacionales de Agua y Saneamiento (EUREAU)	Comité Ejecutivo	
IMDEA - AGUA	●	
Instituto Catalán de Investigación del Agua (ICRA)		
Instituto Mines Tech		●
International Desalination and Reuse Association (IDRA)		●
International Water Association (IWA)		●
Observatorio Español de la Financiación Sostenible (OFISO)		●
PRL Innovación		●
Project Management Institute (PMI)		
Sentiatech	Consejo Rector	●
StepbyWater	Presidencia	
Water Positive Think Tank		
Young Water Professionals (YWP)		
Young Water Spain (YWS)		
ZINNAE Clúster Urbano para el Uso Eficiente del Agua		●



	Sección o grupo de trabajo	Aportación económica
Estados Unidos de América		
Water Environment Federation (WEF)		●
Georgia		
American Chamber of Commerce in Georgia		●
Business Council EU-Georgia		●
Georgian Employers Association (GEA)		
Georgian Laboratory Association (GELAB)		●
Georgian National Committee on Large Dams (GNCOLD)		●
Georgian Renewable Energy Development Association (GREDA)		●
Global Water Partnership (GWP)		
Leading Utilities of the World (LUOW)		
Producer Responsibility Organization of Georgia - Georgian Producers' Extended Liability Association		
Francia		
Association Scientifique et Technique pour L'Eau et L'Environnement		●
Fédération Professionnelle Des Entreprises de l'Eau (FP2E)		●
Italia		
Federazione Italiana Delle Imprese Dei Servizi Idrici, Energetici e Vari (UTILITALIA)	●	●
México		
Asociación Latinoamericana de Desalación y Reúso del Agua (ALADYR)		●
Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México (ANEAS)		●
Cámara Española de Comercio		●
Perú		
Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - CEPLAN	●	
Taxonomía de las Finanzas Verdes - Perú	●	
Portugal		
Associação Das Empresas Portuguesas para o Sector Do Ambiente (AEPSA)		●
Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas (APDA)		●
Camara do Comércio Luso iberica		●
República Checa		
Association for the Development of the Moravian-Silesian Region (SRMSK)		
Association for Water Management in the Czech Republic (SVH)		●
Association of the Water Supply and Sanitation Sector in the Czech Republic (SOVAK)		●
Confederation of Industry of the CR (SP CR)		●
Czech Association for No-Dig Technologies (CZSTT)		●
Czech Chamber of Commerce (HK CR)		●

Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025



Mensaje del CEO

Hitos 2025

1. Somos Aqualia

2. Estrategia

3. Información ambiental

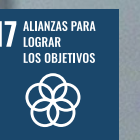
4. Información social

5. Información de gobernanza

6. Anexos

3.1 Eficiencia hídrica, compromiso con el cambio climático y regeneración de la biodiversidad

3.2 Innovación para el cuidado del planeta





3.1 Eficiencia hídrica, compromiso con el cambio climático y regeneración de la biodiversidad

GRI 3-3

TEMAS MATERIALES

Mitigación y adaptación al cambio climático, Sostenibilidad del recurso hídrico, Gestión del impacto y preservación de la biodiversidad, Gestión circular de recursos y aprovechamiento de subproductos

PESA

LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

Reconocemos la grandeza del hilo azul que nos impulsa: es salud, alimento, energía para los cultivos y motor para la industria. Allí donde fluye, promueve el bienestar y el desarrollo. Por eso, protegerlo es proteger nuestro propio futuro. Siendo conscientes de su fragilidad ante el cambio climático, el aumento de la población y el creciente estrés hídrico, actuamos con responsabilidad y compromiso, y transformamos nuestra experiencia en la gestión del ciclo integral del agua en soluciones reales que lo cuiden de todas las amenazas.

El conocimiento de los desafíos ambientales y de nuestro papel ante ellos nos sirvió de guía en el diseño de la **primera línea del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024–2026: Emergencia climática y cuidado del planeta**. Un ámbito que incluye nuestros compromisos, proyectos y acciones para reducir emisiones, mejorar la eficiencia energética, optimizar el consumo hídrico, proteger la biodiversidad, impulsar la economía circular y adaptar la compañía al cambio climático. Una hoja de ruta que refleja una apuesta firme y realista por la sostenibilidad a partir de la innovación, el diseño y la regeneración. Y en la que no actuamos solos: gracias al sólido marco de colaboración público-privada, trabajamos con gobiernos, comunidades e industrias para encontrar soluciones responsables a los retos de la gestión del ciclo del agua.

Porque cuidar del agua es cuidar de las personas, y porque un entorno sano es la base de sociedades prósperas. Porque creemos firmemente que ser más sostenibles nos hace ser más competitivos





Mitigación y adaptación al cambio climático

GRI 3-3, 102-4, 102-10, 103-1, 103-5

TEMA MATERIAL
Mitigación y adaptación al cambio climático

ESRS
E1

PESA
LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

En Aqualia hemos logrado un avance significativo en nuestra **hoja de ruta hacia la descarbonización** gracias a una estrategia basada en la eficiencia energética, el uso de fuentes renovables y la transformación del ciclo del agua en un modelo bajo en carbono.

A medida que la Tierra se calienta, los fenómenos meteorológicos extremos, como inundaciones, sequías y olas de calor, son cada vez más frecuentes. Los gases de efecto invernadero se acumulan y absorben la radiación infrarroja del sol, y dan lugar así al efecto invernadero. Aunque parte de estos gases tienen un origen natural, el problema surge cuando aumenta su concentración debido a las actividades humanas (uso de combustibles fósiles, demanda energética, producción ganadera y agrícola intensiva, industria, transporte), que generan un incremento de la temperatura global superior a la media.

38%

vehículos con bajas emisiones CO₂ sobre el total de la flota de Europa

1.188.965

tCO₂e de huella de carbono: alcances 1, 2 y 3

44,76%

de energía consumida procedente de fuentes renovables¹

Debut en el **CDP con calificación B en gestión climática y seguridad hídrica**

A través del **Acuerdo de París**, la Unión Europea se comprometió a alcanzar la neutralidad de carbono para 2050, con un objetivo intermedio de reducir las emisiones en, al menos, un 55% para 2030 respecto a los niveles de 1990. En este contexto, en Aqualia **asumimos este compromiso de alcanzar la neutralidad climática en 2050 en todos los países en los que operamos con una estrategia basada en cuatro líneas de actuación.**

Líneas de actuación de nuestra gestión climática



CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO INDIVIDUALIZADA POR PAÍS DIRIGIDA A LA NEUTRALIDAD DE LAS EMISIONES



MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA DE LAS INSTALACIONES



USO DE ENERGÍAS RENOVABLES



TRANSFORMACIÓN DE LA FLOTA DE VEHÍCULOS

¹ Corresponde al porcentaje de energía eléctrica renovable consumida sobre el total de energía eléctrica consumida = Biogás quemado en motores o turbinas con generación eléctrica + Autoproducida paneles fotovoltaicos + Autoproducida turbinas + Electricidad comprada renovable / Biogás quemado en motores o turbinas con generación eléctrica + Autoproducida paneles fotovoltaicos + Autoproducida turbinas + Electricidad comprada renovable + Electricidad comprada no renovable.



Compromisos y resultados en mitigación y adaptación al cambio climático

1.188.965 tCO₂e
de emisiones de gases de efecto invernadero (alcances 1, 2 y 3)

44,76%
de la energía consumida proviene de fuentes renovables

332.237 MWh
de autogeneración de energía renovable, un aumento del 9% respecto a 2024

38%
de la flota de vehículos de Europa son de bajas emisiones de CO₂, un incremento del 24% respecto a 2024

Reducción del **14%**
en el consumo energético unitario en la generación de agua

Desarrollo de **ecofactorías y biofactorías** que minimizan el consumo energético y de reactivos

Aprovechamiento del agua
residual como fuente de energía: biometano e hidrógeno

En 2025 publicamos nuestra **Estrategia de Cambio Climático**, que reafirma el valor de la sostenibilidad como ventaja competitiva y nuestro compromiso con la descarbonización, la adaptación climática y la protección del agua. Es un documento vivo, integrado en el Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024–2026, que consta de acciones concretas, indicadores de seguimiento y una visión transversal que combina gobernanza ASG, innovación y alianzas globales.

- [Conoce nuestra Estrategia de Cambio Climático aquí.](#)

En coherencia con la Estrategia de Cambio Climático, en 2025 impulsamos la **descarbonización de la flota de vehículos**, que ya está compuesta en un 38% de vehículos de bajas o nulas emisiones en los países europeos en los que operamos. Un avance significativo en la reducción de la huella de carbono asociada al transporte y la operativa diaria.

Asimismo, maximizamos el **aprovechamiento de la energía autogenerada** en nuestras instalaciones. Para ello priorizamos —siempre que sea posible— el consumo de energía procedente de fuentes fotovoltaicas, hidráulicas y de cogeneración, lo que contribuye notablemente a disminuir la dependencia de fuentes externas y a reducir las emisiones vinculadas al consumo eléctrico.

Por su parte, la **utilización de lodos de depuradora en la agricultura** permite evitar emisiones de gases de efecto invernadero que se producirían si los lodos se gestionasen mediante otras alternativas menos sostenibles.

Cálculo de la huella de carbono individualizada por país dirigida a la neutralidad de las emisiones

En esta línea de actuación implementamos medidas estratégicas para el control y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Una de las más importantes fue el **estudio detallado de las emisiones por procesos realizado en España**, con el que comprobamos que el proceso de depuración es el que más emisiones de GEI genera por el consumo de energía eléctrica de las Estaciones de Depuración de Aguas Residuales (EDAR), mientras que otras emisiones significativas proceden de la gestión de aguas residuales.

Otro hito de nuestra acción climática en 2025 fue la **verificación de la huella de carbono** de 2024, avalada por AENOR conforme a los estándares internacionales de las ISO 14064-1 y 14065, como reflejo del esfuerzo de los equipos técnicos en todos los países donde operamos². La verificación no solo garantiza la transparencia y fiabilidad de nuestros datos de emisiones, sino que también refuerza nuestro posicionamiento ante clientes, inversores y Administraciones, y nos impulsa hacia objetivos de descarbonización más ambiciosos.

- [Más información aquí.](#)

Además, desarrollamos el **Proyecto Análisis de Ciclo de Vida (ACV) y huellas ambientales** en los contratos de ciclo integral del agua de los municipios españoles de Ronda y Badajoz con objeto de calcular —para el ejercicio 2023— la huella de agua (ISO 14046), la huella hídrica y la huella ambiental (recomendación UE 2021/2279).

Más allá de la acción local en cada país, en 2025 dimos un paso de gigante hacia la sostenibilidad global al **unirnos por primera vez al reporte Carbon Disclosure Project (CDP), con una calificación B en gestión climática y seguridad hídrica**. Esta puntuación en el exigente formulario de CDP, la entidad internacional más rigurosa en divulgación ambiental, reafirma nuestra posición ante inversores y organismos reguladores, y abre nuevas oportunidades en el camino hacia una gestión más transparente y comprometida con el medio ambiente.

PROYECTOS DE MITIGACIÓN Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO EN 2025

Las principales actuaciones realizadas para el control y reducción de emisiones GEI se focalizaron —principalmente, aunque no de manera exclusiva— en la reducción de las emisiones derivadas del consumo de energía eléctrica de las EDAR. Unas iniciativas que incorporan planes para la mejora de la eficiencia energética y la disminución del factor de emisión asociado a la energía consumida.



Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de Lleida (España).

² No incluye Estados Unidos, Chile Perú y Rumanía. El alcance de se estableció para las actividades de los contratos y servicios que operamos en Argelia, Arabia Saudí, Colombia, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, España, Francia, Georgia, Italia, México, Omán, Portugal, Catar y República Checa, incluidas las empresas participadas.



Lleida, primera ciudad española que sirve agua producida con huella de carbono cero

En Aqualia nos encargamos de las operaciones del ciclo integral del agua en Lleida: desde la captación, abastecimiento y alcantarillado hasta su llegada a la EDAR, donde el agua es tratada y devuelta al río Segre. Desde 2020 esta gestión ha reducido sus emisiones totales un 24,28%, y ha evitado así la expulsión de 573 toneladas de CO₂, equivalente a las emisiones de 112 vehículos durante un año. Además, ha disminuido un 100% las emisiones asociadas a la generación de electricidad en la depuradora, lo que le ha permitido ser **el primer servicio de agua que certifica su huella de carbono cero en España**.

Gran parte de esta disminución de la huella de carbono proviene de la **digitalización y transformación de la EDAR en biofactoría** que integra tecnologías y procesos para reducir el consumo energético y valorizar los recursos generados en la depuración. La EDAR de Lleida se ha convertido en un referente internacional en innovación tecnológica, eficiencia energética y sostenibilidad ambiental.

Su proceso de transformación —iniciado en 2015— ha exigido un esfuerzo continuado en innovación tecnológica para cumplir las normativas ambientales más estrictas, reducir costes operativos, aumentar la eficiencia del tratamiento y disminuir el consumo energético y la huella de carbono. Las diferentes estrategias utilizadas —basadas en el uso de IA para el análisis de los datos y el control de proceso y la creación de sensores virtuales— han contribuido a reducir el consumo energético, aumentar la autosuficiencia energética y reducir la producción de fangos.

A su vez, la digestión anaerobia de los fangos genera biogás, que se limpia y se convierte en biometano que alimenta los vehículos del servicio. También se utiliza agua regenerada de la depuradora para servicios municipales como la limpieza y el riego. Y la instalación de paneles solares fotovoltaicos ayuda a la reducción del consumo energético de la planta.

Dado que todavía no es posible reducir completamente las emisiones a corto plazo, hemos conseguido la neutralidad de carbono compensando 3.800 tCO₂ a través de tres proyectos: el **Proyecto Pacajai REDD+**, que tiene como objetivo prevenir la deforestación en los bosques nativos del estado de Pará (Brasil), el **Proyecto Reforestación Bosquia Forcarei**, que tiene como objetivo la plantación de 6,76 hectáreas de pino en Pardesoa (Pontevedra, España) y distintas iniciativas de la Oficina Catalana de Cambio Climático, como el **Proyecto del Banco de Alimentos de Lleida**.

Las emisiones asociadas a la generación de electricidad en la depuradora han disminuido un 100%, lo que le ha permitido ser el primer servicio de agua que certifica su huella de carbono cero en España



Estación Depuradora de Aguas Residuales
(EDAR) de Lleida (España).



Mejora de la eficiencia energética de las instalaciones

Desde Aqualia trabajamos cada día para mejorar la eficiencia energética en nuestras instalaciones, fomentar el uso de energías renovables y optimizar los consumos de algunos procesos, especialmente en el caso del tratamiento de aguas residuales.

La energía es clave para la gestión del ciclo integral del agua: su captación, tratamiento, distribución, recogida y depuración requieren un importante consumo energético. Por eso, el uso responsable y eficiente de recursos energéticos limpios y renovables en la gestión del agua constituye una prioridad estratégica que en Aqualia gestionamos con nuestro **Plan de Mejora de la Eficiencia Energética**, desarrollado bajo la norma ISO 50001. Los contratos incluidos dentro del perímetro³ de estos sistemas se someten a una revisión-auditoría energética con el fin de evaluar las medidas de eficiencia energética adoptadas y proponer otras nuevas.

En 2025 renovamos la certificación de la norma ISO 50001 en España, tras la realización de 172 auditorías energéticas en nuestras instalaciones en las que evaluamos más del 85% de nuestro consumo energético. Además de arrojar resultados muy beneficiosos, estas auditorías nos permiten fijar un objetivo de ahorro de 46,7 GWh/año, con una inversión aproximada de 23 millones de euros. En Georgia continuamos implementando mejoras derivadas de la auditoría energética realizada en 2024. Por su parte, en México hemos llevado a cabo una auditoría en El Realito, donde solo en las tres estaciones de bombeo se estima un consumo superior a 40 GWh/año.

Otra iniciativa destacada en 2025 en nuestro compromiso con la neutralidad energética fue la firma de contratos marco con los principales suministradores energéticos para la generación y venta de **Certificados de Ahorro Energético**, que supondrá un incentivo financiero significativo y reforzará la optimización de procesos.

PROYECTOS DE MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA EN 2025

Las **nuevas oficinas de atención al usuario** marcan la diferencia —siempre que sea posible— por sus diseños más accesibles y eficientes con sistemas de iluminación inteligente, aire acondicionado con gas refrigerante ecológico y equipos tecnológicos que ahorran energía y reducen emisiones respecto a otras oficinas convencionales. Es el caso de la nueva oficina de Rota (España), inaugurada en 2025, con mejor accesibilidad, nuevos servicios y facilidades al usuario.

El mismo enfoque en el diseño se sigue en las instalaciones que intervienen en la gestión del ciclo integral del agua. Un buen ejemplo es la EDAR de Moaña en Pontevedra (España), con dos nuevos reactores granulares que tratan hasta 2.000 m³ de agua residual al día y consiguen incrementar un 400% la capacidad de tratamiento y liberar espacio del carrusel que podría ser utilizado como tanque de tormenta. La tecnología granular está llamada a revolucionar los sistemas convencionales de depuración de aguas residuales no solo para el diseño de instalaciones nuevas, sino fundamentalmente para la transformación de sistemas energéticamente intensivos como las aireaciones prolongadas en reactores granulares altamente eficientes.

• [Más información aquí.](#)

Además, en 2025 iniciamos la implementación de controles avanzados de aireación con el objetivo de optimizar el proceso, mejorar la calidad del efluente y aumentar la eficiencia energética. Para ello, realizamos un estudio preliminar en todas las EDAR operadas por Aqualia en España, del cual obtuvimos un listado de 18 instalaciones prioritarias para después realizar un análisis más detallado para definir el tipo de control adecuado en cada caso:

- » Medidores de bajo coste de redox/oxígeno en plantas con eliminación de nutrientes.
- » Medidores de turbidez/oxígeno en aquellas que no realizan dicha eliminación.

Al finalizar 2025, 9 de las 18 instalaciones ya estaban funcionando correctamente, mientras que el resto se encontraba en proceso de instalación o calibración. Gracias a este proyecto, y con datos medios obtenidos en iniciativas similares, podemos prever una reducción anual estimada superior a 3,3 millones de kWh y más de 100.000 kg de FeCl₃.

Proyecto de hibridación en EDAR Lleida

La EDAR de Lleida busca aumentar su autosuficiencia energética del 50% al 70% mediante la instalación de un control inteligente para los dos motogeneradores, con control remoto de potencia y gestión optimizada del biogás. El sistema priorizará el uso de energía solar y ajustará en tiempo real la potencia del motor según demanda, precios tarifarios y disponibilidad de biogás,

con una reducción de la importación de energía y de su coste. Prevé también una segunda fase para integrar previsiones meteorológicas y simulaciones de producción de biogás.

Proyecto de optimización del consumo de polielectrolito en procesos de deshidratación

Uno de los principales consumos en nuestros servicios es el de reactivos. Por ello, en 2025 decidimos establecer objetivos de consumo de polielectrolito para todas las EDAR, específicamente en el proceso de deshidratación. Para definir estos objetivos, contactamos con los diferentes proveedores para realizar pruebas en las EDAR con mayor consumo. En aquellas instalaciones que no fueron visitadas, se solicitó a los responsables que fijaran un valor objetivo basado en su experiencia y en el consumo óptimo para este proceso.

El indicador definido fue: kg de polielectrolito / tonelada de materia seca. Hasta ahora, la elección del producto se basaba principalmente en el precio por kilogramo, lo que no siempre resultaba en el menor coste global, ya que en muchos casos el consumo en máquina se disparaba y la calidad del lodo empeoraba. Con esta iniciativa se pretende reducir el uso de polielectrolito, y así poder optimizar tanto la dosificación como la selección del producto. Dada la magnitud del proyecto y la necesidad de contar con un histórico de resultados, prevemos que el análisis y la obtención de impactos se extiendan durante parte de 2026.



Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de Lleida (España).

³ Corresponde a los contratos de España y República Checa.



Uso de energías renovables

Nuestro objetivo es utilizar un **50% de energía renovable** generada por instalaciones propias, PPA (Power Purchase Agreement) o adquisición⁴ en 2030. En 2025 llegamos ya al 42% gracias a la instalación de plantas para autoconsumo, el aprovechamiento del biogás resultante de la digestión de fangos de depuración para generación eléctrica y para autoconsumo de las propias plantas, los sistemas de cogeneración y la generación hidráulica, entre otras acciones.

Para alcanzar estos resultados, desde 2020 compramos 76 GWh/año de energía eléctrica verde procedente de plantas fotovoltaicas a través del modelo PPA, y en 2023 se incorporó un nuevo contrato de 75 GWh/año de energía eléctrica de origen fotovoltaico. En 2025 renovamos los dos contratos hasta alcanzar un total de 151 GWh/año de energía eléctrica renovable, procedente de fuentes fotovoltaicas y eólicas. Junto con la energía autogenerada, el resultado es una proporción de energía renovable sobre el total consumido del 77%. El *mix* energético de la empresa para 2025 se muestra en el siguiente gráfico:

Mix de energía eléctrica (kWh)	Porcentaje
Renovable del <i>mix</i> eléctrico	19%
No renovable del <i>mix</i> eléctrico	61%
Generación fotovoltaica autoconsumo	1%
Generación biogás en depuración	1%
Generación hidroturbinas	17%

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2024 hasta 31 de octubre de 2025 (como se ha hecho en años anteriores).

Además, utilizamos placas solares para dotar de energía limpia a las instalaciones que gestionamos en muchos de nuestros servicios, como la **EDAR de Lleida**, donde los sistemas fotovoltaicos aprovechan la energía solar y reducen las emisiones, o la **EDAR de Guillarei** (España), que cubre el 50% de su consumo eléctrico con energía renovable generada en sus propias instalaciones, gracias a la producción combinada de energía solar fotovoltaica y biogás. En 2025 se produjeron más de 2,28 millones de kWh y se evitó la emisión a la atmósfera de 660,65 toneladas de CO₂. En total, en 2025 implementamos 819,5 kWh de energía fotovoltaica en 10 instalaciones, de manera que la potencia global en funcionamiento ascendió a 12.592.240 kWh en 124 instalaciones.

Más allá del uso de energías renovables, trabajamos en la búsqueda de otras soluciones. Por ejemplo, en la EDAR Isla Verde de Algeciras (España) implementamos una solución de microoxigenación que permite abaratar la eliminación del sulfuro de hidrógeno, un elemento presente en el biogás contaminante y muy corrosivo para las instalaciones.



Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) Isla Verde de Algeciras (España).

Nos sumamos a la revolución del hidrógeno verde

El hidrógeno verde se presenta como una de las vías más prometedoras de mitigación y adaptación al cambio climático, al ser capaz de producir energía eléctrica, mecánica y térmica sin generar emisiones directas de CO₂. Conscientes de ello, en Aqualia nos sumamos a la búsqueda de nuevos modelos de obtención de hidrógeno verde al frente de iniciativas innovadoras como los proyectos **Misiones Zeppelin** y **Misiones Ecllosion**, con los que contribuimos al desarrollo de soluciones tecnológicas altamente innovadoras de producción y almacenamiento de hidrógeno verde en el entorno de las depuradoras.

En el marco de Misiones Ecllosion, la depuradora Guadalete de Jerez de la Frontera (España) emplea energía solar y agua depurada para generar hidrógeno verde, lo que contribuye a la autosuficiencia energética y a los objetivos europeos de descarbonización. Con una

inversión cercana a los dos millones de euros, el proyecto también explora aplicaciones del hidrógeno en movilidad, industria y redes de gas, y consolida a Jerez de la Frontera como referente en innovación ambiental.

Por su parte, dentro del proyecto **Misiones Zeppelin**, en 2025 inauguramos la planta de hidrógeno verde construida en la EDAR Isla Verde de Algeciras (España) para producir hidrógeno con tecnologías innovadoras basadas en microorganismos. Se estima que se podría llegar a revalorizar más de 99 millones de toneladas de residuos y 50 millones de toneladas de aguas residuales municipales para producir 135.000 toneladas de hidrógeno verde al año, lo que sería suficiente para cumplir los objetivos de la hoja de ruta europea para la descarbonización o satisfacer las necesidades de la red ferroviaria española.

• [Más información aquí.](#)

⁴ Contratos MWC y BOT de más de tres años.



Transformación de la flota de vehículos

Uno de los objetivos de la línea de actuación de Emergencia climática y cuidado del planeta del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 es la **sustitución progresiva de los vehículos de la compañía por vehículos de bajas emisiones**, con el compromiso de que en 2030 ya supongan la totalidad de la flota. Estos vehículos son aliados fundamentales para un futuro más verde, ya que funcionan con energía limpia, no emiten CO₂ ni contaminan el aire.

En 2025 ya representan el **38% del total de la flota de Europa**. Durante el último año incorporamos más de 300 vehículos de bajas emisiones a nuestra flota, aprovechando los programas de apoyo público como el Plan MOVES Flotas 2025.

PROYECTOS DE TRANSFORMACIÓN DE LA FLOTA DE VEHÍCULOS EN 2025 (ESPAÑA)

En el servicio de Jerez de la Frontera sumamos tres triciclos eléctricos para facilitar los desplazamientos del personal por la planta y contribuir a una operativa más sostenible⁵.

Por su parte, el servicio municipal de aguas de Mérida incorporó dos nuevos camiones de saneamiento de última generación, capaces de achicar 560 litros al minuto, dos vehículos eléctricos y un robot de inspección de última tecnología, que permite a los operarios conocer el estado y funcionamiento de la red de saneamiento en directo y sin necesidad de levantar el pavimento. Estas herramientas mejoran la eficiencia del servicio, reducen emisiones de CO₂ y anticipan incidencias en una red de más de 530 km y 5.300 imbornales.

⁵ Con una huella de carbono de solo 3 gCO₂/km, estos vehículos representan una alternativa mucho más sostenible frente a motocicletas (53 gCO₂/km) o automóviles de combustión (121 gCO₂/km), según datos del IDAE, dependiente del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico de España.

El coche que funciona gracias al agua (residual) y que ya ha recorrido 200.000 km

En Chiclana de la Frontera (Cádiz, España) nació en 2011 el primer coche movido por biogás generado a partir de aguas residuales. Este vehículo, un Volkswagen Eco UP, fue parte del proyecto europeo All-Gas liderado por Aqualia. Tras recorrer más de 200.000 km con biometano producido localmente, el coche no solo valida una tecnología pionera, ABAD Bioenergy®, sino que simboliza una nueva forma de entender la movilidad: limpia, circular y al servicio del planeta.

• [Más información aquí.](#)



Participaciones, premios y reconocimientos sobre mitigación y adaptación al cambio climático

- » **MITERD reconoce nuestro compromiso con la reducción de la huella de carbono**
Nos inscribimos en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD) en España. Además de obtener el sello CALCULO, conseguimos por primera vez el sello COMPENSO, gracias a la implementación de la Norma PAS 2060, "Carbono Neutro", en el servicio de Lleida.
- » **Interés internacional por la EDAR de Lleida**
Representantes de empresas públicas de la República Checa, Eslovaquia y Letonia conocieron las estrategias que han permitido avanzar hacia la neutralidad energética en la depuradora de Lleida,

en una visita organizada por el Centro de Recursos para Ayuntamientos y Asociaciones (CREA). También estudiantes internacionales visitaron la EDAR y sus soluciones de innovación.

- » **Participamos del IV Foro Económico de Castilla-La Mancha**
Organizado por *Invertia, El Digital de Castilla-La Mancha* y *El Español* en Toledo, este foro abordó los desafíos y oportunidades de la región en una etapa de grandes cambios, y desde Aqualia destacamos la importancia de la colaboración público-privada y la transición energética.
 - » **VI Conferencia Sectorial Agua e Hidrógeno: Retos y oportunidades para una transición justa**
El equipo de Aqualia Industrial participó en una jornada centrada en cómo el agua impulsa la producción de hidrógeno verde.
- [Más información aquí.](#)



Sostenibilidad del recurso hídrico

GRI 3-3, 303-1, 303-2, 306-3, 416-1

TEMAS MATERIALES Sostenibilidad del recurso hídrico, Resiliencia y seguridad del servicio	ESRS E3	SASB IF-WU-240a.4, IF-WU-250a.2, IF-WU-440a.3, IF-WU-140b.2, IF-WU-450a.4	PESA LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta
---	-------------------	---	--

Desarrollamos visión a largo plazo para garantizar el desarrollo económico y social de las ciudades a través de una gestión eficiente del agua. El acceso al agua potable es esencial para el bienestar y la vida humana, y una herramienta de transformación social, y así lo reconoce la Organización de las Naciones Unidas al considerarlo un derecho humano.

Aunque en los últimos años se han alcanzado importantes logros, aún miles de millones de personas en todo el mundo sufren problemas de abastecimiento. En el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, contribuir al cumplimiento del ODS 6 Agua limpia y saneamiento resulta fundamental para *“garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”* y se plantea como una de nuestras razones de ser, puesto que atraviesa de manera transversal todas las líneas estratégicas del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026.

En un contexto en que la disponibilidad del recurso disminuye a medida que aumenta la demanda, el marco regulatorio es cada vez más exigente tanto en la calidad de agua para el consumo humano como en el tratamiento y reutilización de agua. Esta situación nos plantea el reto de profesionalizar la gestión y desplegar elementos para modernizar el servicio y hacerlo más sostenible. Incorporar criterios de sostenibilidad, además, fortalece la competitividad: optimiza recursos, reduce riesgos operativos, se anticipa a futuras normativas y ofrece un servicio más eficiente y confiable, lo que se traduce en una ventaja estratégica para la organización.

22
laboratorios acreditados y
2
en proceso de acreditación

855.434
contadores digitales de telelectura

Captación de agua

En Aqualia monitoreamos de forma permanente las condiciones del agua en las distintas fuentes hídricas y realizamos los análisis necesarios para garantizar una captación segura y adecuada para su posterior tratamiento. Este control se complementa con rigurosos procesos de calidad dentro de las plantas con el objetivo de garantizar en todo momento la potabilidad del agua distribuida a la comunidad. Gracias al desarrollo de tecnologías innovadoras en desalinización y reutilización del agua, avanzamos en la diversificación de fuentes alternativas de captación y reafirmamos nuestro rol como aliado de referencia de las administraciones públicas frente a las crisis hídricas de las próximas décadas.

En cuanto al consumo propio de nuestras instalaciones, estamos trabajando para recoger, regenerar y reutilizar el 100% de las aguas grises generadas. En este sentido, hemos iniciado y finalizado la segunda fase del **Proyecto NICE de mejora de la eficiencia hídrica de nuestra sede corporativa en Madrid**. Esta iniciativa no busca solo recuperar las aguas grises, sino también la renaturalización de las ciudades, integrando soluciones basadas en la naturaleza para mitigar los efectos del cambio climático, como la reducción del efecto de isla de calor. En la primera fase, se instaló una red separativa de aguas grises que se conduce hasta un depósito de almacenamiento en el primer sótano del edificio. Esta agua es enviada a un innovador humedal artificial diseñado para reutilizar las aguas grises del edificio. Con capacidad para depurar y reutilizar un millón de litros al año, el humedal reproduce los mecanismos naturales de filtración y eliminación de contaminantes, reduciendo la huella hídrica del edificio y convirtiendo la sede en un referente nacional y europeo en gestión eficiente de recursos hídricos. El objetivo es obtener agua de calidad apta para su reutilización en zonas ajardinadas y para baldeo en zonas comunes.

• [Más información aquí.](#)

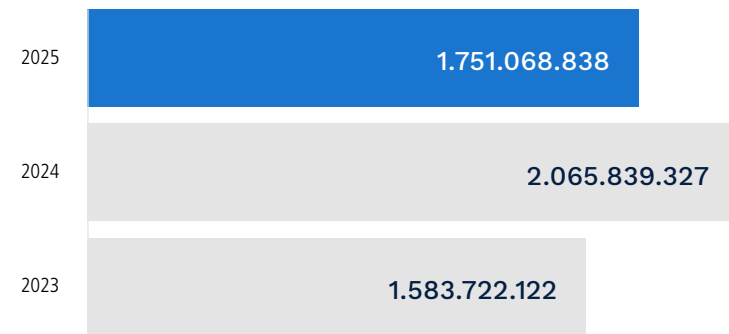


Inauguración del humedal NICE en la sede corporativa de Las Tablas en Madrid (España).



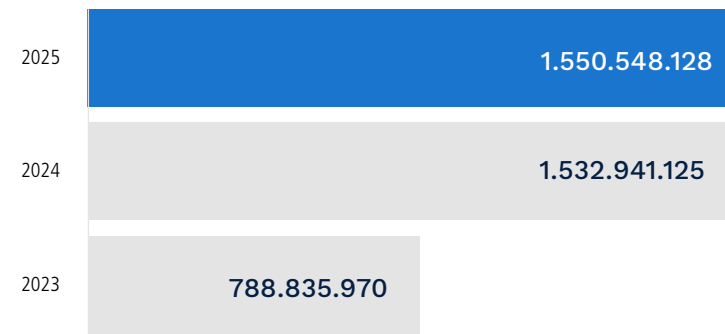
VOLUMEN DE AGUA BRUTA CAPTADA PARA SU GESTIÓN (M³)

1.751.068.838



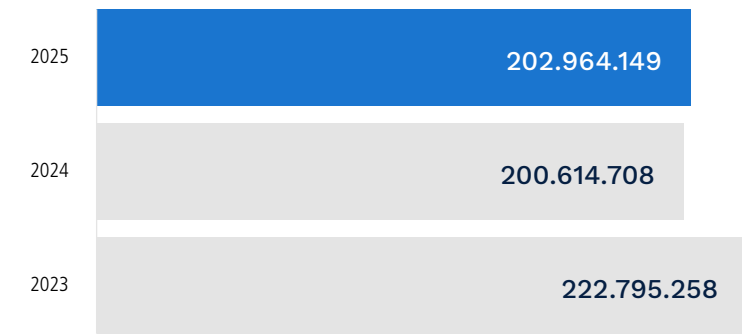
AGUA DEPURADA (M³)

1.550.548.128



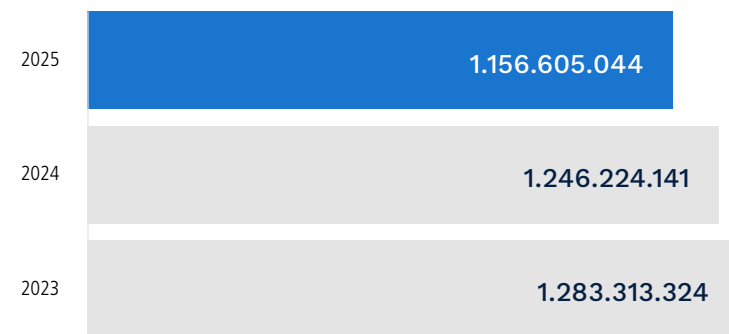
AGUA BRUTA COMPRADA (M³)

202.964.149



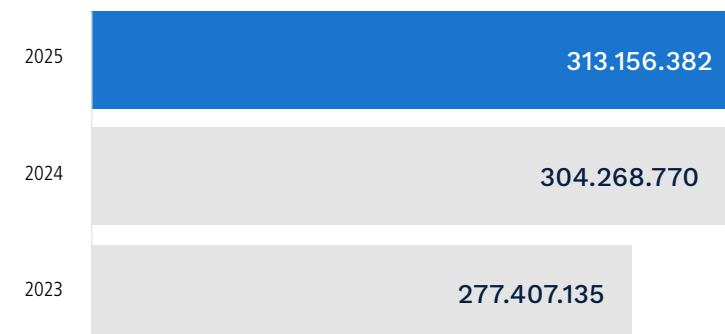
AGUA POTABLE PRODUCIDA (M³)

1.156.605.044



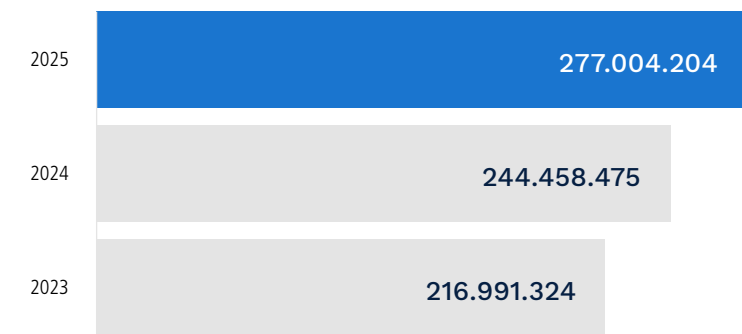
AGUA TRATADA COMPRADA (M³)

313.156.382



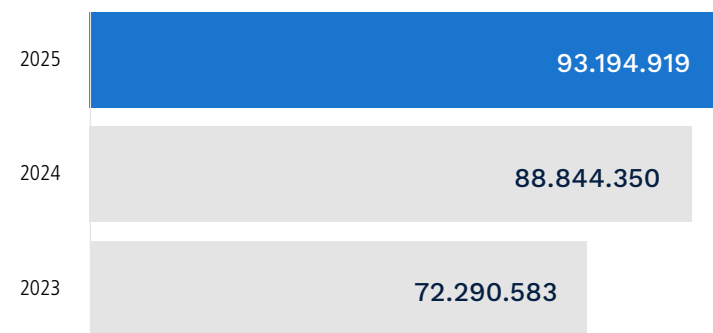
AGUA CONSUMIDA EN PROCESOS DE POTABILIZACIÓN Y DESALINIZACIÓN (M³)

277.004.204



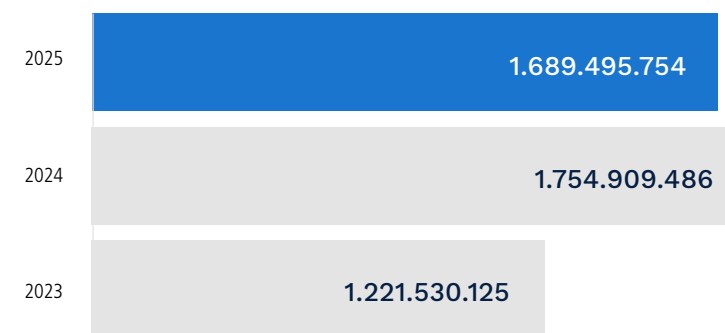
AGUA RECICLADA O REUTILIZADA (M³)

93.194.919



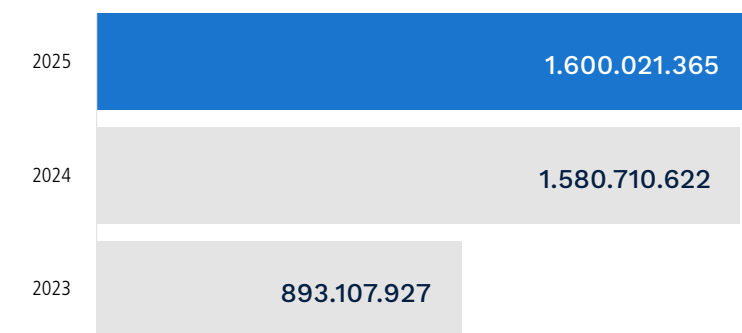
AGUA DISTRIBUIDA (M³)

1.689.495.754



AGUA ENTRADA EDAR (M³)

1.600.021.365



Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2024 hasta 31 de octubre de 2025 (como se ha hecho en años anteriores).



Optimización del recurso hídrico

Para fortalecer la gestión responsable de los recursos naturales, sensibilizar a la comunidad sobre el cuidado del agua, reducir los volúmenes de agua no registrada (ANR) y optimizar el consumo hídrico, llevamos adelante un plan integral de acciones que combina formación, prevención, control y trabajo comunitario.



CAPACITACIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL



EDUCACIÓN AMBIENTAL Y CULTURA CIUDADANA



COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA PARA OPTIMIZAR EL AGUA



ACCIONES DE PREVENCIÓN Y CONTROL

CAPACITACIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Ofrecemos formaciones y jornadas técnicas sobre normativas a nuestro personal y administraciones para una cultura orientada a la sostenibilidad y la excelencia operativa, factores clave en nuestro compromiso con la gestión eficiente del agua, el bienestar de los ciudadanos y la búsqueda de la competitividad.

En 2025 un grupo de colaboradores participó en un espacio de formación orientado a conocer el marco normativo en materia de protección hídrica, los procedimientos sancionadores y las competencias de las autoridades ambientales. Este proceso permitió fortalecer las capacidades del equipo para actuar de manera articulada y responsable en situaciones que comprometan la seguridad del recurso.

A lo largo del año también celebramos eventos donde ediles y representantes de Aqualia debaten sobre las novedades normativas en el sector del agua. Uno de ellos, organizado en Toledo (España), reunió a más de 35 representantes de ayuntamientos de Castilla-La Mancha en una jornada técnica en torno al contexto normativo, el impacto del Real Decreto 03/2023, el Real Decreto 665/2023, la Ley de Aguas de Castilla-La Mancha y la importancia de la colaboración público-privada.

• [Más información aquí.](#)

Por su parte, la delegación de Extremadura celebró en Mérida (España) una jornada técnica sobre las recientes y futuras normativas, y legislaciones de las instalaciones de abastecimiento y saneamiento, a la que asistieron más de 80 representantes públicos.

• [Más información aquí.](#)

Otro ejemplo fueron las sesiones de formación en detección y gestión de fraudes realizadas a lo largo de 2025 en todas las delegaciones y servicios de Andalucía, Canarias y Murcia (España), que permitieron alcanzar 2,7 millones de euros en regularizaciones, un incremento del 28,6% respecto a 2024 y un 50% por encima del objetivo fijado.

Además, en una clara apuesta por la formación técnica especializada, formadores internos de la compañía impartieron cursos especializados en desalinización y potabilización: uno sobre el diseño y operación de Estaciones Desalinizadoras de Agua de Mar (EDAM), y el segundo, sobre los procesos de potabilización, el marco legal aplicable y las claves para una gestión eficiente de las Estaciones de Tratamiento de Agua Potable (ETAP).

EDUCACIÓN AMBIENTAL Y CULTURA CIUDADANA

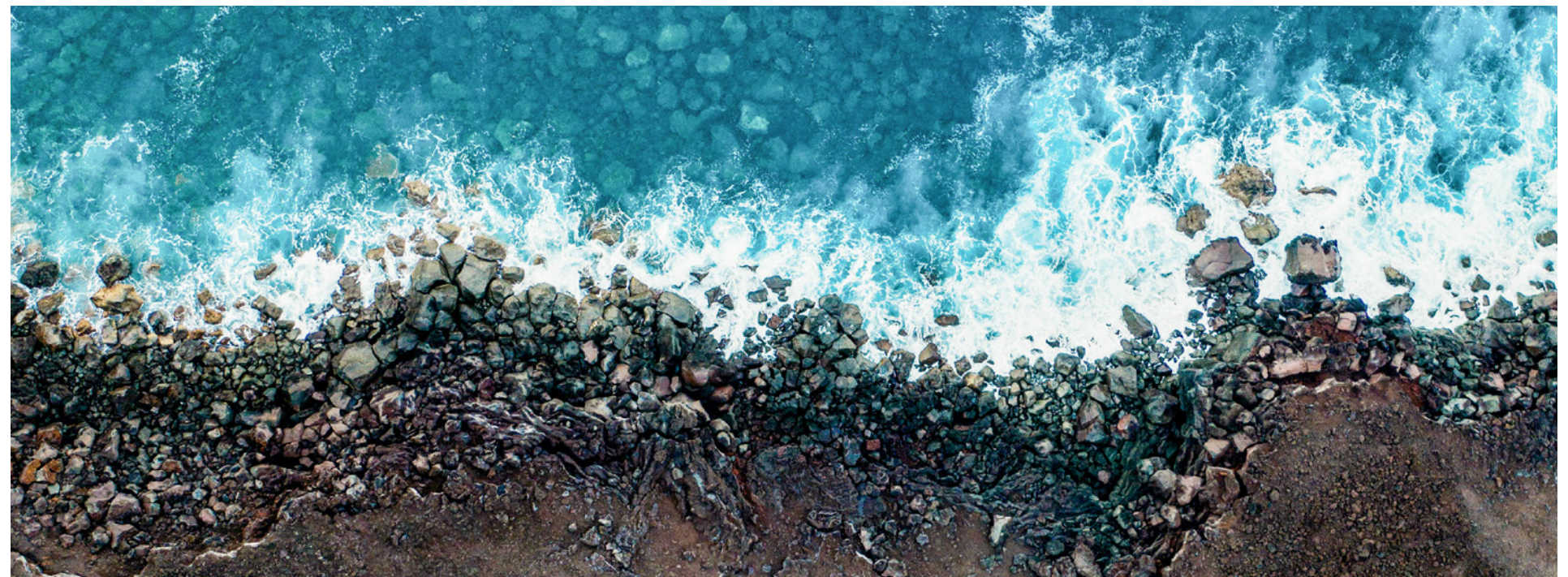
En Aqualia diseñamos programas educativos y campañas para sensibilizar sobre el cuidado y la defensa de los recursos hídricos, y concienciar acerca

de la importancia de denunciar prácticas ilegales que pongan en riesgo el suministro del agua. Para los más jóvenes organizamos actividades en las escuelas con visitas y talleres pedagógicos acerca del ciclo del agua y las prácticas de ahorro en el hogar.

Por su parte, en Colombia el equipo de trabajadoras sociales recorre puerta a puerta los barrios para explicar a las comunidades cómo evitar atascos en el sistema de alcantarillado causados por un mal uso. Con recomendaciones prácticas y folletos informativos de la campaña No lo tires, refuerzan el mensaje de que cuidar el alcantarillado es tarea de todos y esencial para proteger un servicio vital para la comunidad.

En República Checa, la torre de agua situada sobre la presa de Žermanice —gestionada por Aqualia— se convirtió en escenario de entrenamiento para el cuerpo de bomberos del municipio de Frýdek-Místek. Los equipos practicaron maniobras de trabajo en altura y rescate en espacios confinados. También en el país centroeuropeo, ofrecemos el servicio a la carta de llenado de piscinas mediante camiones cisterna, una alternativa sostenible y eficiente al uso prolongado de la red de suministro doméstico.

Para conocer otras acciones de educación ambiental y cultura ciudadana desarrollada en 2025, ver el capítulo 4, apartado La dimensión social del agua: [vínculo entre personas, naturaleza y desarrollo.](#)





COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA PARA OPTIMIZAR EL AGUA

Con la ambición de afianzarnos como un actor de referencia en el diálogo institucional y la innovación, reforzamos las relaciones ya consolidadas con ayuntamientos y otros grupos de interés clave. Algunos ejemplos en 2025 fueron:

- » En el marco de la **jornada “El Sandbox Urbano de Alcoi: evolución y aprendizajes en la innovación”**, presentamos el proyecto de control de riego, un caso de éxito de colaboración público-privada que optimiza el consumo hídrico en las zonas verdes de la ciudad de Alcoi (España). El proyecto se centra en optimizar el uso del agua y reducir el desperdicio en el riego municipal, gracias a una serie de dispositivos inteligentes instalados en accesos clave a parques y jardines de la ciudad. Estos equipos permiten monitorizar el consumo en tiempo real y controlar el riego de forma remota, de manera que solo se utiliza el agua necesaria.
- » En respuesta a la creciente demanda ciudadana de servicios públicos más eficientes y transparentes, en México hemos puesto a disposición del Organismo Operador Municipal del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Los Cabos (OOMSAPAS LC) un **banco de prueba y calibración de medidores de agua potable**, herramienta certificada que permite garantizar la precisión en la medición del consumo, promover el uso responsable del recurso hídrico y cumplir con estándares nacionales e internacionales.

ACCIONES DE PREVENCIÓN Y CONTROL

La detección de fugas pasa tanto por el uso de la digitalización y la inteligencia artificial como por el trabajo especializado. Para ello desarrollamos un plan técnico integral que incluye varias acciones:

- » **ELIMINACIÓN DE ACOMETIDAS ILEGALES.** Realizamos desconexiones a lo largo de la línea de conducción para detener las pérdidas de agua por conexiones no autorizadas.

- » **REPARACIÓN DE FUGAS INTERNAS.** Brigadas especializadas y fontaneros trabajan de manera continua para detectar y reparar averías en las redes de distribución, y así reducir las fugas de agua.
- » **SENSIBILIZACIÓN EN LA COMUNIDAD.** Reforzamos la importancia del uso eficiente del agua y la protección de la infraestructura del acueducto a través de actividades pedagógicas.
- » **VISITAS DE AUDITORÍA.** Realizamos visitas para verificar las conexiones de acueducto y alcantarillado, revisar permisos de funcionamiento, y entregar recomendaciones para el uso eficiente del agua.
- » **CONTADORES INTELIGENTES.** Instalamos dispositivos precisos y seguros que facilitan el control real del consumo de hogares y comercios, y evitan lecturas erróneas.
- » **AGUA NO REGISTRADA.** Desarrollamos estrategias para disminuir el agua no registrada y mejorar la eficiencia operativa, así como fortalecer nuestra competitividad en la gestión del ciclo integral del agua.

Agua no registrada (ANR)

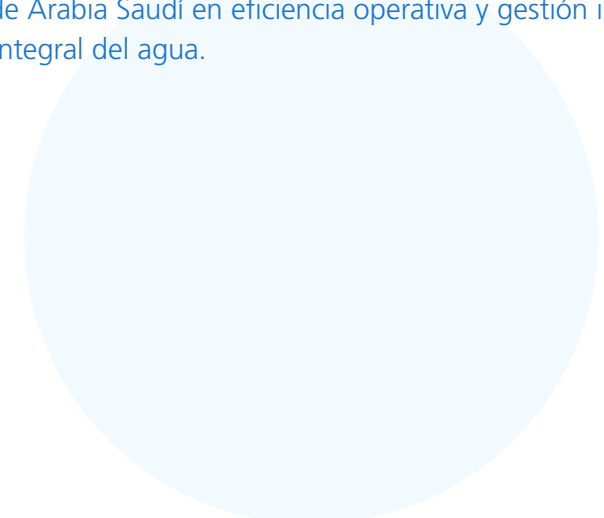
El concepto de agua no registrada (ANR) incluye fugas, errores de medición, fraudes y consumos no autorizados. Constituye uno de los principales retos en la gestión eficiente del ciclo integral del agua, al impactar directamente en la sostenibilidad del recurso, la eficiencia operativa y la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

En Colombia, para afrontar la presencia de conexiones irregulares e ilegales que desvían agua potable desde la línea de conducción intermunicipal hacia establecimientos comerciales, fincas y viviendas, implementamos un plan de detección de pérdidas que combina tecnología, soluciones técnicas y gestión social. En este proceso es clave el diálogo con las comunidades para promover la normalización voluntaria mediante instalaciones seguras y micromedidores. Una estrategia con la que en 2025 logramos regularizar más del 50% de las conexiones irregulares identificadas.

El Clúster Norte de Arabia Saudí logra una reducción récord de pérdidas de agua

En 2025 el Clúster Norte de Arabia Saudí alcanzó uno de sus hitos más destacados con la **reducción del agua no registrada (ANR) en 11 puntos**. Detrás de este logro se encuentra un “periodo de gracia” para conexiones irregulares con la que —en solo tres meses— se formalizaron 29.000 nuevos clientes (20.000 de saneamiento y 9.000 de agua potable). También fue determinante la renovación de equipos defectuosos, antiguos o de bajo rendimiento, que permiten una medición más precisa.

En total, las pérdidas se redujeron de 110,3 a 86,9 millones de metros cúbicos, lo que representa un ahorro de 23,4 millones de metros cúbicos, equivalente a llenar nueve estadios con agua. Este avance ambiental y estratégico sitúa al Clúster Norte entre los mejores de Arabia Saudí en eficiencia operativa y gestión inteligente del ciclo integral del agua.





Contadores inteligentes: inteligencia artificial para optimizar el consumo de agua

Los contadores inteligentes son una herramienta clave para medir el rendimiento de las redes urbanas de agua, ya que permiten un control preciso del consumo y una gestión más eficiente del recurso.

- » La lectura remota y en tiempo real elimina los desplazamientos necesarios para las lecturas manuales, con la consecuente reducción de costes operativos y la mejora de la competitividad del servicio.
- » Contribuyen a la reducción del agua no registrada al facilitar la detección temprana de fugas, averías, fraudes y consumos anómalos. La información detallada que proporcionan permite promover hábitos de uso responsable del agua, ofrecer servicios personalizados como alertas de consumo o recomendaciones de ahorro, y aplicar una facturación basada en el consumo real.
- » Permiten identificar consumos excesivos o patrones inusuales que pueden advertir sobre una situación de vulnerabilidad.

Contadores inteligentes por país	2025
España	710.147
Francia	39.216
Italia	88.178
República Checa	17.893
TOTAL	855.434

En 2025 continuamos instalando contadores inteligentes hasta alcanzar un total de 855.434 contadores

Calidad del agua

El acceso a agua potable es un derecho esencial y una necesidad para la vida y el desarrollo sostenible. Nuestro compromiso es asegurar cada día que el agua que llega a los hogares cumpla con los más altos estándares de calidad.

Trabajar por la calidad del agua en el servicio de abastecimiento es sinónimo de proteger la salud pública, asegurar el bienestar colectivo y contribuir a la prevención de crisis sanitarias. En primer lugar, exige el cumplimiento de estrictos parámetros físicos, químicos y microbiológicos que eliminen cualquier posible riesgo en forma de bacterias, virus y contaminantes. Asimismo, unos elevados estándares de calidad refuerzan la confianza en el servicio, protegen la economía local y contribuyen a proyectar una imagen positiva y segura del territorio.

El hilo azul que nos impulsa en los 19 países donde estamos presentes lleva agua potable segura y de calidad a 44,9 millones de usuarios. Para ello desarrollamos varias acciones técnicas y sociales:

- » **CONTROLES DESDE LA FUENTE**
- » **ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS**
- » **LIMPIEZA DE DEPÓSITOS**
- » **APLICACIONES INFORMÁTICAS**
- » **AQUALIA-LAB**



Estación Desalinizadora de Agua de Mar (EDAM) de Mar de Alborán (España).

UN CONTROL RIGUROSO DESDE LA FUENTE HASTA EL GRIFO

El proceso de potabilización en las ETAP arranca con la caracterización mensual de muestras de agua cruda, que se envían a los laboratorios acreditados en el país para ajustar los procesos de tratamiento de acuerdo con la calidad del recurso hídrico captado. Todos los días y cada hora, monitorizamos parámetros como turbiedad y pH en nuestros laboratorios de control, y bajo la coordinación de un ingeniero químico, se determinan los productos y dosis necesarias para que el agua tratada cumpla con la normativa vigente de cada país.

Además, somos un referente en proyectos de desalinización y reutilización del agua como respuesta ante las continuas crisis hídricas de los últimos tiempos. En Argelia contamos con las desaladoras de Mostaganem y Cap Djinet; en Arabia Saudí, tres desaladoras flotantes; en Egipto, la de El Alamein; y en México, la de Guaymas. En España contamos con una fuerte presencia en los archipiélagos:

en Canarias, con tres desaladoras (Abona, Fonsalía y La Caleta) y soluciones portátiles con plantas desaladoras contenerizadas como plan de emergencia contra la sequía; y en Ibiza tenemos la explotación, el mantenimiento y la conservación de las tres desaladoras de la isla para los próximos cuatro años.

En 2025 destaca el **proyecto de rehabilitación y remodelación de la Estación Desaladora de Agua de Mar de Alborán** en Almería (España), que incluye el diseño, construcción y operación de una planta que puede suministrar 20 hm³ de agua al año para riego. Esta rehabilitación aporta una contribución de agua muy valiosa para el campo almeriense, donde los acuíferos están salinizados y con unos niveles muy bajos. También en Almería, en términos de reutilización de agua residual, es importante el proyecto de remodelación de la depuradora de El Ejido, que incluye una línea de tratamiento con membranas MBR, así como una microfiltración y posterior desinfección para obtener agua de calidad para riego agrícola adaptada a los nuevos requerimientos legales (Real Decreto 1081/2024).



ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS POR LA SALUD Y EL DESARROLLO

El control de la calidad del agua no termina en las plantas. Cada día tomamos muestras de agua potable en los puntos de muestreo de los municipios y controlamos que los niveles de cloro sean los adecuados. Esto es especialmente importante, pues el cloro —por su poder desinfectante— juega un papel fundamental en la garantía de seguridad y salubridad del agua del grifo.

Cada año llevamos a cabo **317.000 análisis de las condiciones higiénico-sanitarias del agua de consumo humano**, donde se analizan 1.403.000 parámetros. Y, además, realizamos:

- » **19.503 análisis de control** que miden parámetros microbiológicos, pH, conductividad y turbidez.
- » **231.000 análisis de rutina y control** operacional que miden las características organolépticas (olor, color, sabor) y turbidez.
- » **1.855 análisis de caracterización del agua** donde se analizan la dureza, calcio, magnesio y potasio.
- » **3.603 análisis completos** mucho más exhaustivos que analizan todos los parámetros químicos e indicadores de calidad.
- » **1.185 muestreos al año** para comprobar la ausencia de radioactividad natural en el agua.
- » **4.544 análisis al año en los propios grifos de casas particulares**, colegios y edificios para controlar que el agua llega bien a su destino final y el muestreo de las condiciones en las instalaciones interiores.
- » **963 análisis de la Lista de Observación** para verificar la ausencia de contaminantes emergentes, y 69.000 muestreos donde se analizan 125.000 parámetros para confirmar la ausencia de plaguicidas.

Todos estos análisis se realizan en la red de laboratorios acreditados y los resultados se envían a la autoridad competente encargada de evaluar y controlar que se cumplen todos los requisitos establecidos por la normativa vigente de cada país. Estamos en permanente contacto con las administraciones públicas, y colaboramos en el control de los tratamientos y los controles de desinfección que se realizan al agua de consumo humano.

LIMPIEZA DE DEPÓSITOS PARA ASEGURAR LA EXCELENCIA DEL AGUA

La limpieza de depósitos es una tarea clave para garantizar la calidad del agua que suministramos a los ciudadanos y usuarios. En Aqualia nos ocupamos de la gestión de **3.285 depósitos o tanques de agua potable** en todo el mundo, que requieren una limpieza que puede alargarse varias semanas y que debe llevarse a cabo sin que afecte al suministro. Durante 2025 continuamos utilizando el sistema de gestión de activos en limpieza de depósitos y colaborando así en la realización de las tareas de inspección marcadas por el procedimiento y el registro del cumplimiento normativo.

APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE AGUA

Hemos diseñado la aplicación **Aqualia Laboratory (LAB)**, un sistema para gestionar todos los aspectos relacionados con la calidad del agua que dispone de los siguientes módulos:

- » **Gestión de infraestructuras (sincronización con SINAC)**
- » **Planificación analítica**
- » **Gestión de incidencias**
- » **Elaboración y gestión de Planes Sanitarios del Agua**
- » **Visualización de parámetros y boletines**

» Integración de los puntos de muestreo en nuestro S.I.G.

» Cuadro de mando

Este sistema —único en el mercado— es de vital importancia para el cumplimiento normativo español del Real Decreto 3/2023 por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro.

Planes Sanitarios del Agua

La Directiva Europea 2020/2184 relativa a la calidad de las aguas destinadas al consumo humano recoge la problemática de las fugas en las redes de distribución

y establece un plazo de tres años para su evaluación. Su trasposición en España —a través de los reales decretos 3/2023 y 665/2023— establece los mecanismos de control, información e índices a comunicar y mejorar, y la obligación de poner a disposición de los municipios sistemas que tracen, controlen y optimicen esta gestión.

Para analizar estas nuevas exigencias, un grupo de trabajo multidisciplinar elaboró los **Planes Sanitarios del Agua** con el fin de identificar y gestionar el posible riesgo en las infraestructuras de suministro de agua. Actualmente, a través de la herramienta Aqualia Laboratory (LAB), estamos elaborando en España cerca de 750 planes.



Interior del laboratorio de Oviedo (España).



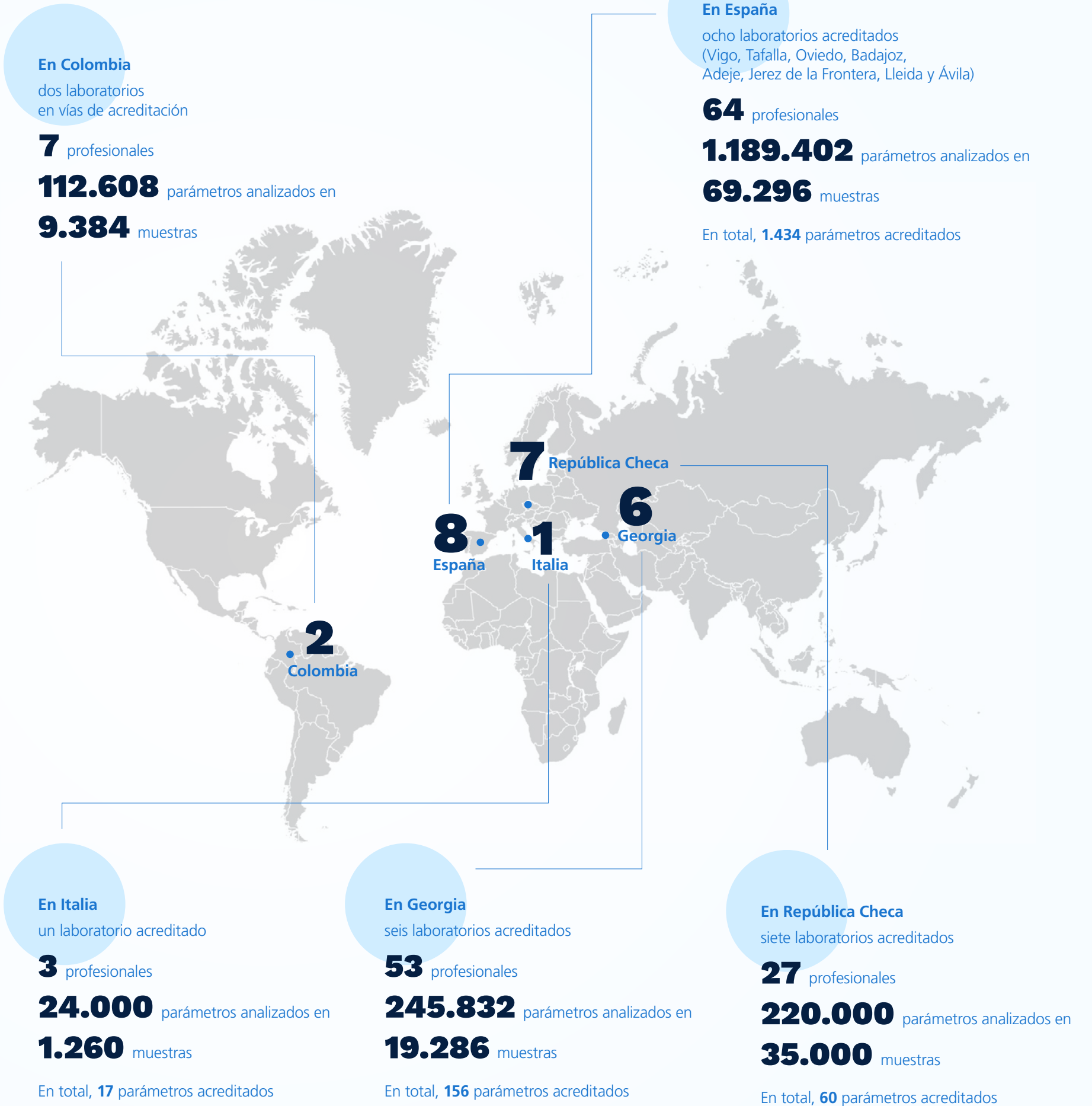
AQUALIA-LAB: CONFIANZA, SEGURIDAD Y CALIDAD

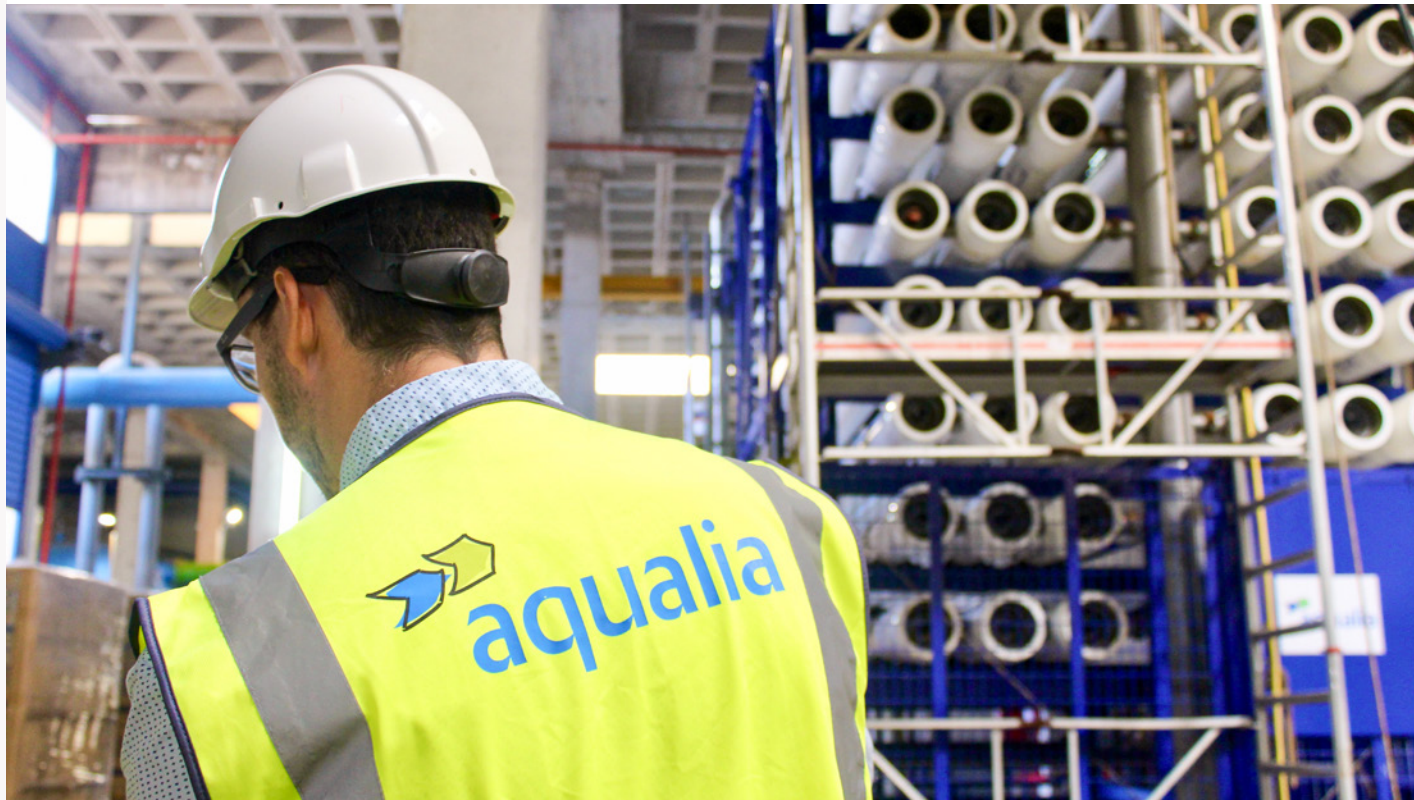
Los laboratorios de Aqualia-LAB constituyen un espacio donde la investigación, la tecnología y la sostenibilidad se unen para transformar el ciclo integral del agua. Contamos con una **sólida red de 22 laboratorios acreditados y dos en proceso de acreditación**, distribuidos en cinco países.

La misión principal de esta red de laboratorios consiste en verificar que el agua cumple con los límites establecidos por la normativa vigente y con los estándares de calidad exigidos para proteger la salud pública y preservar el medio ambiente. Para ello, aplican metodologías que evalúan la presencia de contaminantes físicos, químicos y microbiológicos, y garantizan que el agua que llega a las comunidades es segura, libre de microorganismos y de sustancias que conlleven riesgos para la salud. Todos los laboratorios acreditados cumplen la norma **ISO 17025**, que avala su competencia técnica y la máxima fiabilidad en los resultados.

Nuestra red de laboratorios sigue contribuyendo a la mejora continua de los servicios municipales y a la definición de soluciones eficaces. Sus acciones también se complementan con la prevención de riesgos sanitarios, el cumplimiento normativo y la incorporación de tecnologías que reducen el impacto ambiental.

- [Para conocer en detalle las actuaciones destacadas en 2025, ver el Informe anual de actividad 2025 de Aqualia-LAB.](#)





En 2025 pusimos en marcha un **nuevo laboratorio regional de control de calidad del agua en Rafha (Arabia Saudí)**, dentro del Clúster Norte. Esta infraestructura permitirá realizar un control más ágil, autónomo y exhaustivo del agua potable en más de 40 instalaciones de la región. Además de potenciar la eficiencia operativa, el nuevo laboratorio representa una apuesta firme por la salud pública, la sostenibilidad y el bienestar de millones de personas.

Plan de modernización de infraestructuras

Contamos con un Plan de modernización de infraestructuras para contar con unas infraestructuras más modernas, seguras y preparadas ante los desafíos actuales y futuros. Al mismo tiempo, buscamos optimizar la red de saneamiento y los sistemas de distribución, reducir las pérdidas por fugas, reemplazar redes que ya cumplieron su vida útil y asegurar una operación cada vez más sostenible y confiable. Con el objetivo de que las obras respondan a las necesidades del territorio en materia de agua potable, realizamos visitas técnicas de seguimiento a los proyectos en ejecución.

En 2025 llevamos a cabo varias actuaciones de modernización de las infraestructuras de agua potable y del sistema de abastecimiento. Entre ellas:

» Tras las mejoras realizadas en los **depósitos de Krmelín y Bruzovice (República Checa)**, intervenimos en nuevos puntos clave de la región de Moravia-Silesia. En Bravinné construimos un moderno depósito de 100 m³, mientras que en Opava rehabilitamos una torre de 500 m³ integrada en el

sistema. Por su parte, en Chlebicov completamos la renovación integral de una torre de agua de los años ochenta.

» En **Caltanissetta (Italia)**, a través de la filial Caltaqua, pusimos en marcha dos proyectos estratégicos para la modernización del ciclo integral del agua: por un lado, la adecuación del sistema de depuración de Santa Bárbara para garantizar un tratamiento eficiente de las aguas residuales de unos 5.000 habitantes; y, por otro, la renovación de 10 kilómetros de red de distribución para reducir pérdidas y mejorar la continuidad del servicio a más de 20.000 ciudadanos.

» En **Colombia** avanzamos en el proyecto para optimizar la Estación de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR) Milagro, ubicada en Ciénaga de Oro (Córdoba). Una de las inversiones más relevantes en saneamiento de la región, con un impacto directo en la sostenibilidad urbana, la salud pública y la calidad de vida de la comunidad.

» En **Georgia** invertimos más de 31 millones de euros para modernizar el sistema de suministro de agua en Tiflis, Rustavi y Mtskheta. Esta

inversión se centró en la rehabilitación de tuberías envejecidas, la modernización del sistema y la integración de tecnologías avanzadas para mejorar la calidad del servicio y reducir las interrupciones.

• [Más información aquí.](#)

» Desde hace un año y medio, en **México** trabajamos en la implementación del Proyecto de Mejora Integral de la Gestión (MIG) con el objetivo de mejorar el suministro de agua potable en Cabo San Lucas. En 2025 asumimos la operación total de la red de agua potable, un proyecto que incluye la modernización, equipamiento, operación y mantenimiento de la red durante 10 años, y que ya ha generado más de 100 empleos y beneficiado a más de 140.000 usuarios.

• [Más información aquí.](#)

» En **España** finalizamos el proyecto de modernización de la EDAR de San Román —la mayor depuradora de Cantabria y referente europeo en ingeniería civil— para anticiparse a la nueva normativa europea, optimizar procesos, mejorar el tratamiento del agua y superar las condiciones actuales de vertido.



Aguas residuales

Última fase del ciclo urbano del agua, la depuración de las aguas residuales transforma el agua sucia de domicilios, comercios e industrias en agua limpia y segura para el medio ambiente. En este proceso, que incluye etapas clave como el pretratamiento, tratamiento biológico y decantación, las EDAR juegan un papel crucial en la protección de los recursos hídricos y el entorno natural.

- [Conoce un ejemplo de funcionamiento de una Estación Depuradora de Aguas Residuales \(EDAR\) aquí.](#)

Gran parte de los proyectos de innovación que llevamos a cabo en la actualidad tienen que ver con la eficiencia energética en el tratamiento del agua residual y con su reúso.

DEPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES URBANAS EN PEQUEÑAS POBLACIONES

La tecnología **INTEXT®**, inicialmente desarrollada en España en Talavera de la Reina, en la plataforma REUSA en Almería y en La Gomera, desembarcó en 2025 en Pithiviers Gatinais (Francia) con el **Proyecto LIFE smallWAT**, que busca optimizar la depuración de aguas residuales urbanas en pequeñas poblaciones mediante soluciones basadas en la naturaleza. De esta manera cumple con la Directiva Europea 2024/3019 y el Reglamento Europeo 2020/741 sobre reutilización del agua.

Esta tecnología también está implantada en la **EDAR de New Cairo en Egipto**. Además de reducir la huella de carbono del proceso de depuración y el consumo de energía, este avance permite recuperar nutrientes fundamentales en agricultura y dar un segundo uso al agua residual.

Por su parte, el proyecto **LIFE Zero Waste Water** ofrece una solución basada en bioprocesos anaerobios y autótrofos para transformar la depuradora en una biofactoría generadora de recursos y con balance energético positivo. En él se estudia la viabilidad de un sistema conjunto del Agua Residual Urbana (ARU) y la Fracción Orgánica de los Residuos Sólidos Urbanos (FORSU) como una solución económicamente rentable en poblaciones de menos de 50.000 habitantes equivalentes. La combinación de las tecnologías utilizadas en el proyecto ofrece una gran versatilidad y permite obtener efluentes con diferentes calidades de agua, en función de las necesidades del usuario.

- [Más información aquí.](#)

IMPULSO EL USO DE AGUAS REGENERADAS PARA LA AGRICULTURA

Tras un acuerdo firmado entre el alcalde y la Comunidad de Regantes Costa Noroeste de Cádiz, la EDAR de Chipiona en Cádiz (España) impulsará aguas regeneradas para uso agrícola. Como encargados de la gestión integral del agua en el municipio, ejecutaremos las obras necesarias para evitar el vertido al mar y destinar las aguas regeneradas al riego.

Control de vertidos

Estamos implicados en la mejora de los servicios públicos con soluciones a largo plazo e iniciativas que mejoran el transporte de aguas residuales y contribuyen a la calidad de vida de los usuarios. Mas allá de garantizar vertidos de agua controlados, disponemos de planes para posibles emergencias relacionadas con vertidos y/o derrames accidentales.

Todas las estaciones depuradoras identificadas cuentan con autorizaciones aplicables en materia de vertido de aguas al medio natural. En el caso de que carezcan de esta legislación, establecemos unos criterios mínimos de vertido. Independientemente del país, utilizamos tecnología europea, que cumple con altos estándares en niveles de vertidos, asegurando que en la mayoría de los países se superan los niveles mínimos establecidos por los requerimientos normativos. En 2025 se produjeron 47 derrames significativos accidentales de aguas residuales.

EFICIENCIA Y CONTROL

Una forma de prevenir el impacto de un vertido no autorizado es colocar estaciones de alerta de contaminación. En este sentido, hemos desarrollado un proyecto piloto con una cámara de detección de la contaminación del agua por imagen basada en inteligencia artificial, de forma que se pueda disponer de información de la contaminación en tiempo real. Este sistema nos ayudará a tomar decisiones de control de proceso de forma rápida y eficiente.

IA APLICADA AL CONTROL DE VERTIDOS

En 2025 pusimos en marcha en la EDAR de Lleida (España) un sistema para detectar el nivel de espuma en el cauce del río donde vierte la planta. En función del nivel detectado, la cámara envía una orden automática a las bombas dosificadoras para ajustar en tiempo real la cantidad de reactivo. De esta manera se sustituye un proceso antes manual por uno instantáneo y preciso. Con el nuevo método, se consiguen ajustes más rápidos y eficientes, lo que se traduce en garantías de calidad de agua con ahorros significativos en el consumo de antiespumante. Actualmente operativo, se encuentra en fase de evaluación para determinar el porcentaje exacto de ahorro alcanzado.

Esta tecnología también ha sido validada para la medición de la contaminación en el agua de entrada a la EDAR de Salamanca (España). Al ofrecer alertas inmediatas ante posibles vertidos externos, facilita a los responsables del servicio una respuesta rápida y eficaz. En 2026 está previsto ampliar su uso para la monitorización de alivios y la regulación de centrífugas, con el fin de minimizar el uso de reactivos y garantizar la calidad del vertido.



Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de Talavera de la Reina (España).



Incremento del uso del agua reciclada

En Aqualia creamos procesos de circularidad y tecnologías para aprovechar y conservar el agua reciclada, y transformar los efluentes en agua apta para el riego. Un compromiso en el que seguimos avanzando en 2025 con iniciativas como estas desarrolladas en España:

- » Reutilización de más de 500 m³ de agua de la piscina municipal de Can Misses para baldeo y riego urbano en Ibiza.
- » Aprovechamiento del agua freática, que hasta ahora se vertía al alcantarillado, para limpiar calles y regar zonas verdes reduciendo la presión sobre la red municipal de Ibiza.
- » Medidas de concienciación y control del consumo entre los grandes consumidores.

- » Participamos, junto con otros socios, en el **proyecto Ultimate**, que desarrolla nuevas soluciones para la depuración, reutilización y aprovechamiento de recursos de la industria de alimentación y bebidas. En Tarragona, con AITASA estamos desarrollando proyectos de reutilización del agua en la industria petroquímica a través de la investigación en un nuevo sistema de tratamiento de efluentes industriales y, en la cervecera Mahou San Miguel instalamos un nuevo proceso para depurar y reutilizar agua con el que, además, se obtienen biometano e hidrógeno.
- » El **proyecto hub REUSA** se dedica a desarrollar procesos innovadores de regeneración de aguas residuales para usos agrícolas en Almería. Con esta plataforma también nos adelantamos a las nuevas exigencias del Real Decreto 1085/2024 y del Reglamento Europeo 741/2020.
- » Reforma de la EDAR de El Ejido (Almería) para aumentar la capacidad de tratamiento de la instalación en un espacio muy reducido, y obtener agua para reúso validada para riego agrícola con dos líneas de tratamiento diferentes.

Hilvanando voces

MARIA KENNEDY
Catedrática de Tecnología del Tratamiento de Aguas del IHE Institute for Water Education (Delft, Países Bajos)

IHE Delft, creado en 2003 bajo el auspicio de la UNESCO, es parte de la red UN-Water para la educación sobre el agua y lleva a cabo actividades de investigación y desarrollo de capacidades en medio ambiente e infraestructuras. La alianza con Aqualia tiene un largo recorrido ya que trabajamos juntos desde 2016 en el proyecto MIDES (Microbial Desalination for Low Energy Drinking Water), financiado por la Unión Europea en el programa Horizon 2020.

Licenciada en Química Industrial y Doctora por la Universidad de Limerick (Irlanda), María Kennedy cuenta con 24 años de experiencia como investigadora en los ámbitos de abastecimiento de agua, saneamiento e ingeniería ambiental. Está especializada en la investigación y desarrollo en el campo de la tecnología de membranas, incluyendo la microfiltración, ultrafiltración, ósmosis inversa y electrodiálisis para el tratamiento de agua potable e industrial, así como la reutilización del agua.



¿Cómo percibe la evolución de la sostenibilidad en las empresas con las que colabora, tanto en su gestión interna como en las perspectivas de futuro?

Una parte de las empresas ya integran la sostenibilidad en la gestión y lo hacen a través de objetivos medibles, decisiones basadas en datos y una mayor transparencia en el desempeño ambiental y social.

En el caso de Aqualia, hemos seguido también esta evolución desde hace cinco años, cuando elaboró su primer Plan Estratégico de Sostenibilidad, coincidiendo con la finalización del **proyecto Horizon 2020 MIDES sobre desalinización microbiana**. En esta iniciativa nuestro instituto IHE Delft desempeñó un papel clave en la divulgación y comunicación, en colaboración con 11 socios internacionales procedentes de siete países, entre ellos Portugal, Hungría, Países Bajos y Túnez.

Para seguir avanzando y en concreto en este ámbito, creemos que el futuro pasa por acelerar la transición con proyectos que combinen la innovación tecnológica con enfoques de economía circular, resiliencia climática y protección de los ecosistemas.

¿Cómo valora el papel que desempeña la sostenibilidad en el fortalecimiento de la competitividad en Aqualia?

Hemos analizado cómo en los más de 20 proyectos del programa europeo Horizon en los que Aqualia ha participado se siguen criterios de sostenibilidad como la eficiencia energética, la reducción de huella de carbono, la valorización de recursos y la resiliencia de infraestructuras.

El análisis ha demostrado que Aqualia ha sabido convertir la sostenibilidad en una ventaja competitiva para liderar el futuro de la gestión del ciclo integral del agua. Más allá del core de negocio, que ya está intrínsecamente enfocado en la sostenibilidad, este concepto se ha afianzado como uno de los pilares de su modelo de negocio con un **Plan Estratégico muy sólido en su planteamiento de objetivos y líneas de actuación**.

Además, al unir la sostenibilidad a la innovación y la internacionalización como ejes estratégicos, Aqualia se está consolidando en una **posición cada vez más competitiva en el mercado y de mayor atractivo para el conjunto de sus grupos de interés**.



Participaciones sobre sostenibilidad del recurso hídrico

Como líder y referente en el sector, queremos compartir conocimientos y buenas prácticas con otros actores relevantes en el ámbito del ciclo integral del agua. Es el caso de **StepbyWater**, una alianza multisectorial que promueve iniciativas para la optimización y la reducción del consumo del agua. Otros foros en los que participamos en 2025 fueron estos:

» Simposio de Evaluación de

Aplicación de Tratamientos de Agua (Mesa Española de Tratamiento de Agua)

Participamos en la mesa redonda sobre experiencias empresariales con la ponencia "Innovación en el tratamiento de agua. Experiencias I+D+i en Asturias".

- [Más información aquí.](#)

» Foro de Emergencias Climáticas y Protección en la Marina Alta de Alicante (España)

Desde Aqualia, destacamos la importancia del mantenimiento preventivo y la inversión en infraestructuras para minimizar los efectos de fenómenos meteorológicos.

» Servizi a Rete Tour 2025 (Italia)

A través de nuestra filial italiana Caltaqua, presentamos un innovador sistema de monitoreo de redes hídricas y pozos para detectar anomalías, prevenir fallos y optimizar la distribución del agua en uno de los eventos más relevantes del sector del agua en Italia.

» Salón Espace Collectivités (Francia)

Como cuarto operador nacional en Francia y referente en la gestión del ciclo integral del agua, presentamos en este salón nuestras soluciones innovadoras para afrontar los retos actuales del sector.

» Eventos sectoriales clave en Francia

En el **Carrefour des Gestions Durables de l'Eau de Dijon** presentamos nuestras últimas soluciones tecnológicas y nuestro enfoque sostenible y territorial, y en el **Congrès des Maires de Eure-et-Loir** en Chartres tuvimos la oportunidad de dialogar con representantes locales interesados en nuestras propuestas.

» 6º MENA Desalination Projects Forum (Abu Dabi, Emiratos Árabes Unidos)

Participamos en la sesión "Asociaciones público-privadas como habilitadoras claves para desarrollar la industria de desalinización en la región MENA" en un evento que reunió a los principales actores del sector del agua y la desalación en la región del Golfo Pérsico.

» 23ª edición de Municipalia (España)

En la feria de servicios y equipamientos para municipios organizada por Fira de Lleida convertimos nuestro stand en un espacio de referencia para el diálogo institucional y la innovación, donde presentamos las sales *gourmet* Alma de Mar®, la plataforma Aqualia Live y dos vehículos especializados en mantenimiento e inspección de redes de saneamiento.

» Jornada del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia (España)

Nos reunimos con representantes del sector del agua para abordar la transformación del saneamiento en Bilbao y debatir sobre la modernización del modelo de gestión del agua urbana ante los retos regulatorios, climáticos y tecnológicos.

» 23ª Conferencia Anual sobre la Operación del Suministro de Agua y Alcantarillado (República Checa)

Nuestra filial en este país, Aqualia SmVaK, tuvo un papel protagonista como socio general en el evento más importante del sector.

» Conferencia Texas Desalination Association 2025 (EEUU)

Nuestra filial estadounidense Municipal District Services (MDS) reafirmó su compromiso con la innovación en la gestión del agua en entornos áridos. Además, estuvimos presentes en el encuentro **Texas Municipal League 2025**, uno de los mayores foros de líderes y *stakeholders* municipales del estado.

» Jornada Aquaforum en Sevilla (España)

Participamos en las mesas "La sostenibilidad del ciclo urbano del agua en el contexto actual" y "Los retos de la industria en la economía del agua".

» Congreso Internacional ALADYR en Ciudad de México

Presentamos la desaladora de Guaymas y el proyecto MIG Los Cabos, dos iniciativas de modernización y eficiencia en la operación de los servicios de agua en este congreso organizado por la Asociación Latinoamericana de Desalación y Reúso del Agua (ALADYR).

» PPP Américas 2025 en Lima (Perú)

Presentes en el evento más destacado de asociaciones público-privadas de América Latina y el Caribe junto con más de 600 líderes y expertos de América Latina y el Caribe.

Participación en foros en diferentes territorios españoles:

- **IV Foro Económico de Castilla-La Mancha**, organizado por *Invertia*, *El Digital de Castilla-La Mancha* y *El Español* en Toledo.
- **Foro En Futuro Región de Murcia 2025**, organizado por *La Verdad* para discutir los objetivos estratégicos clave para el desarrollo regional.
- Mesa de debate organizada por Aragón Media Lab y *El Heraldo de Aragón* en Zaragoza.
- **Jornada Eficiencia, reutilización y desalinización**, organizada por el *Diario de Ibiza*, con representantes políticos y expertos en gestión hídrica de la isla de Ibiza.
- **27º Salón Internacional del Agua y del Riego (SMAGUA)**, celebrado en Zaragoza, donde se llevó a cabo una mesa redonda organizada por AGA-AEAS.
- **Congreso de la Asociación Internacional de Desalación y Reutilización (IDRA)** en Sevilla.
- **Jaén, nuevo modelo de ciudad 2025**, organizada por el Grupo Joly.
- **Foro Los servicios públicos ante situaciones de emergencia: prevención, actuación y recuperación**, organizado por la Escuela Internacional de Servicios Públicos.
- **Evento #Sostenibles** organizado por el diario *Las Provincias* en Valencia.
- Mesa de Economía Circular y Economía Azul del **Foro Ecoislas**, organizado por Infecar Feria de Gran Canaria.
- **Water Positive Summit** en Gijón, organizado por IndustriAmbiente.



Premios y reconocimientos sobre sostenibilidad del recurso hídrico

» **Líderes mundiales del sector del agua, según el ranking de Global Water Intelligence**
Nos mantenemos en la novena posición del *ranking* de los 50 principales operadores privados de agua del mundo elaborado por Global Water Intelligence (GWI), organización experta en el mercado global del agua. Con 1.700 millones de dólares en ingresos, ocupamos el puesto 38 dentro de las 50 empresas más importantes del mundo por ingresos en el sector del agua, y somos la única compañía española en la clasificación.

• [Más información aquí.](#)

» **AqualiaMACE, reconocida por TAQA por su compromiso con la sostenibilidad**
El consorcio formado por Aqualia y el grupo emiratí MACE Contractors recibió un premio por su contribución al Programa de Sostenibilidad de TAQA Water Solutions Contratistas y Consultores.

» **Reconocimiento por nuestro compromiso con el agua potable en La Guajira**
En el Congreso de Servicios Públicos, TIC y TV realizado en Cartagena (Colombia) recibimos el premio por nuestra labor de mejora del acceso al agua potable en una de las zonas más afectadas por la falta de este recurso en el país.

» **Premio Importantes 2025 del diario Información**
Recibimos este galardón por nuestra gestión innovadora del ciclo del agua y nuestra implicación con el bienestar de los municipios de Alicante (España), especialmente de los colectivos más vulnerables.

• [Más información aquí.](#)

» **Caso de éxito en la reutilización de agua de calidad**
Fuimos reconocidos por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico de España y la Embajada de Dinamarca en España como un ejemplo en el desarrollo de proyectos de reutilización de agua de calidad.

Gestión del impacto y preservación de la biodiversidad

GRI 3-3, 101-1, 101-2, 101-4, 101-5

TEMA MATERIAL	ESRS	PESA
Gestión del impacto y preservación de la biodiversidad	E4	LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

En Aqualia hemos consolidado una transformación profunda en los últimos años: **la biodiversidad ha pasado de ser un aspecto vinculado a nuestra actividad a convertirse en un eje transversal.** Este cambio se sustenta en un diagnóstico riguroso basado en riesgos, en proyectos ambientales medibles, en un proceso de digitalización en plena evolución y en el alineamiento con marcos internacionales como TNFD y CSRD. Todo ello configura un enfoque serio, verificable y orientado al largo plazo, que refuerza nuestra capacidad para anticipar los desafíos futuros, y contribuye activamente a la protección del agua y de la naturaleza en los territorios donde operamos.

Soluciones basadas en la

Naturaleza (SbN)

en la gestión del ciclo del agua

811

instalaciones analizadas en el estudio de análisis de riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza

6

nuevos proyectos de protección de la biodiversidad y recuperación del ecosistema





Gestión de la biodiversidad basada en ciencia, riesgos y digitalización

Durante los últimos años hemos emprendido una evolución significativa hacia un modelo más científico, riguroso y alineado con los estándares internacionales. Dentro de la línea estratégica **LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta**, hemos realizado un **análisis exhaustivo de los riesgos y las oportunidades relacionados con la naturaleza**, aplicando los criterios de la Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) y la metodología LEAP del Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD). Este estudio abarcó **811 instalaciones en 15 países**⁶, lo que permitió identificar riesgos ecosistémicos relevantes, dependencias críticas y características ambientales específicas de cada emplazamiento. Esta mirada sistemática y homogénea ofrece una comprensión detallada del entorno y constituye la base de una planificación ambiental más precisa y anticipatoria.

En paralelo, avanzamos en un proceso clave actualmente en curso: la **digitalización de la información ambiental**. Este esfuerzo consiste en integrar en nuestras plataformas corporativas datos esenciales —como la presencia de especies sensibles, la delimitación de espacios protegidos o la cartografía de zonas inundables— procedentes de fuentes internas y de bases de datos científicas especializadas. Aunque el despliegue completo de estas herramientas aún se está desarrollando, los avances logrados ya permiten que

los equipos territoriales dispongan de una información más estructurada y accesible, y facilitan una gestión más objetiva y eficiente de los riesgos ambientales y operativos. A medida que esta digitalización madure, se convertirá en un soporte fundamental para la toma de decisiones y para la integración plena de indicadores ASG en la operativa diaria.

Los cuatro pilares —gobernanza, estrategia, gestión de riesgos y métricas y objetivos— del marco TNFD se integran de forma natural en nuestra estrategia de sostenibilidad. Por su parte, el enfoque **LEAP (Localizar–Evaluar–Analizar–Preparar)** estandariza el análisis de biodiversidad en todos los territorios, identifica ubicaciones especialmente sensibles y anticipa riesgos regulatorios y financieros. Fruto de esto, identificamos **11 instalaciones prioritarias** donde el riesgo no es solo potencial, sino efectivo. Todas ellas son EDAR —10 en España y 1 en Francia— que requerirán medidas de adaptación climática específicas. Esta priorización proporciona una hoja de ruta clara para reforzar la resiliencia y garantizar el cumplimiento normativo.

Más allá del análisis y la gestión del riesgo, avanzamos hacia una visión que aspira a regenerar los ecosistemas, no solo a mitigar los impactos negativos. Los proyectos de restauración ecológica, la colaboración con universidades y centros de investigación, y la incorporación de soluciones basadas en la naturaleza fortalecen un enfoque que reconoce el valor de los servicios ecosistémicos y su papel fundamental en la prestación del servicio público del agua.

Los proyectos de restauración ecológica, la colaboración con universidades y centros de investigación, y la incorporación de SbN fortalecen un enfoque que reconoce el valor de los servicios ecosistémicos y su papel fundamental en nuestro servicio

Proyectos destacados en biodiversidad

En cada uno de los países donde estamos presentes, protegemos y trabajamos activamente en la recuperación de los ecosistemas a través de acciones de restauración de humedales, cubiertas verdes, control de vegetación o reducción de emisiones lumínicas, entre otras acciones. Los principales proyectos desarrollados en 2025 para gestionar el impacto, preservar y recuperar la biodiversidad en los territorios donde operamos fueron:

» Proyecto de apicultura urbana

En colaboración con el municipio de Nový Jičín (República Checa), desde 2017 desarrollamos un proyecto de apicultura urbana en torno a los depósitos de agua de Skalky. Además de generar más de 100 kilogramos de miel al año, esta iniciativa promueve la biodiversidad y la educación ambiental.

• [Más información aquí.](#)

» Campo de lavanda

En el área de depósitos de agua de Frýdlant nad Ostravicí (Vyhlídka, República Checa) plantamos un campo de lavanda, que ya ha permitido obtener productos derivados —siropes y saquitos aromáticos— y ha favorecido la biodiversidad local al generar un hábitat propicio para abejas, abejorros y otras especies polinizadoras.

• [Más información aquí.](#)

» Limpieza de instalaciones marítimas

En México llevamos a cabo el programa de mantenimiento de las instalaciones marítimas autorizadas durante 2025 con actuaciones como la limpieza anual de playas —en la que se retiraron aproximadamente 170 kg de residuos no peligrosos— y el mantenimiento preventivo de la boya de señalización marítima para garantizar su correcto funcionamiento, la integridad del sistema de fondeo y la operatividad de los equipos fotovoltaicos.

» Restauración ecológica mediante siembra de especies nativas

En Colombia desarrollamos un proyecto de restauración ecológica mediante la siembra de especies nativas en los territorios de Riohacha y Córdoba para contribuir a la recuperación de ecosistemas estratégicos asociados a las fuentes hídricas que abastecen los sistemas de acueducto. Un proyecto que cuenta con el apoyo de comunidades locales, instituciones educativas y autoridades ambientales.

• [Más información aquí.](#)

» Protección de ecosistemas marinos mediante limpieza y control de residuos plásticos

En alianza con la alcaldía de San Antero en Colombia, trabajamos en la protección de ecosistemas marinos y costeros mediante jornadas de limpieza, recolección y gestión adecuada de residuos plásticos en playas y cuerpos de aguas dulces.

• [Más información aquí.](#)

» Programa de conservación y repoblamiento de tortugas de río

Por tercer año consecutivo y en alianza con la Asociación para el Desarrollo Comunitario y Ambiental de Caño Viejo (Asprodecavi), aportamos recursos técnicos, logísticos y de acompañamiento social a actividades de liberación para la conservación y repoblamiento de tortugas de río. El objetivo principal de esta actuación es contribuir a la protección, recuperación y fortalecimiento de las poblaciones de tortugas de agua dulce en los ecosistemas del territorio, reconociendo su importancia ecológica como especies clave para el equilibrio del río Sinú en Colombia.

• [Más información aquí.](#)

⁶ España, Portugal, Francia, Italia, República Checa, Georgia, Argelia, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Omán, Colombia, Arabia Saudí, Catar, Chile y México.



Soluciones basadas en la Naturaleza (SbN)

» Proyecto Life INTEXT, soluciones naturales para aguas residuales

Los humedales son ecosistemas esenciales para la vida y tienen un papel fundamental en la depuración del agua. Conscientes de ello, en Aqualia trabajamos en su protección y restauración con el fin de asegurar su conservación para futuras generaciones. En la EDAR que gestionamos en Talavera de la Reina (España), pusimos en marcha el proyecto Life INTEXT, un ejemplo de una solución de depuración basada en la naturaleza, que combina tecnologías intensivas y extensivas para la depuración del agua residual y su reúso, siendo beneficioso para pequeñas poblaciones al proporcionar una solución sostenible y económica.

• [Más información aquí.](#)

» H2020 NICE, de las junglas de hormigón a los oasis urbanos

Tiene como objetivo integrar el uso de Soluciones basadas en la Naturaleza (SbN) en la gestión del ciclo del agua en el ambiente urbano. H2020 NICE ha demostrado la viabilidad del uso de sistemas naturales para lograr agua reutilizable para diferentes propósitos, integrándolos en el ciclo urbano del agua y en el paisaje arquitectónico de las grandes urbes.

• [Más información aquí.](#)

» Proyecto D4RUNOFF, soluciones basadas en la naturaleza como herramientas para incrementar la resiliencia hídrica

Soluciones basadas en la naturaleza como los humedales artificiales, las superficies permeables y las infraestructuras verdes ofrecen alternativas sostenibles y rentables a las infraestructuras tradicionales. El proyecto D4RUNOFF, situado en el Parque Atlántico de la Vaguada de las Llamas de Santander (España), combina infraestructuras convencionales, como una estación de bombeo de aguas residuales, una red de saneamiento y un tanque de tormentas, con un humedal de más de 45.000 m² y un aparcamiento de pavimento permeable.

• [Más información aquí.](#)

Participaciones sobre gestión del impacto y preservación de la biodiversidad

» Semana de la Biodiversidad en Cali (Colombia)

Presentamos nuestros avances en soluciones tecnológicas que permiten avanzar hacia modelos de neutralidad de carbono y reúso eficiente del recurso hídrico.

» 11th International Symposium on Wetland Pollutant Dynamics and Control (Polonia)

Desde Aqualia compartimos los avances de la plataforma INTEXT y del proyecto NICE con los científicos, ingenieros y profesionales de todo el mundo asistentes a este evento celebrado en Gdansk (Polonia).



Parque humedal NICE en Algeciras (España).



Gestión circular de recursos y aprovechamiento de subproductos

GRI 3-3, 306-1, 306-2

TEMA MATERIAL
Gestión circular de recursos y aprovechamiento de subproductos

ESRS
E5

PESA
LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

El futuro del planeta y de las personas que lo habitan a corto y medio-largo plazo pasa por adoptar un modelo en el que el residuo deje de entenderse como un final para convertirse en el inicio de un nuevo ciclo productivo, generador de valor tanto económico como ambiental. En esta línea, nuestro **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026** contempla proyectos orientados a una adecuada gestión de los residuos generados, la recuperación de recursos como la valorización de lodos y al aumento del uso de agua regenerada.

Gestión de residuos

En Aqualia entendemos que la transición energética se debe basar en los principios de la economía circular, con la gestión de residuos como un elemento clave para mitigar y frenar el impacto climático. En línea con el principio de jerarquía de residuos, gestionamos y desarrollamos tecnologías que reducen la generación de residuos y los valorizan para aplicaciones ambientales o industriales.

99,75%
lodos valorizados

767.324 t
de residuos generados

97%
de los residuos generados corresponden a residuos no peligrosos

Recuperación de recursos

Al producir agua dulce a partir del agua de mar, las Estaciones Desaladoras de Agua de Mar (EDAM) generan salmuera, un subproducto que habitualmente se devuelve al mar y debe gestionarse correctamente para evitar impactos ambientales en este retorno. Sin embargo, la salmuera tiene un enorme potencial para recuperar minerales y metales que pueden reintroducirse en procesos industriales. En el **Centro de Innovación WAVE** trabajamos en el desarrollo de estrategias para la recuperación de recursos como magnesio, cloruro sódico, fertilizantes, ácidos, bases, compuestos de desinfección y energía a partir de las corrientes de salmuera producidas en las EDAM.

En este contexto, y como parte de nuestra visión de economía circular, hemos creado **Alma de Mar®**, una línea de sales *gourmet* que fusiona la tradición y la tecnología de los procesos de desalación del agua de mar, con una producción mucho más eficiente y con menos impurezas.

• [Más información aquí.](#)



Además, como socios principales del **Proyecto CHEERS** de Horizonte Europa, liderado por Mahou San Miguel en la EDAR de Lleida (España), estamos desarrollando soluciones sostenibles para la valorización biogénica de CO₂ y salmuera en bioproductos, incluyendo biometano para combustible, producción de energía o inyección en la red de gas, y solución de hipoclorito como desinfectante.

• [Más información aquí.](#)



Centro de Innovación WAVE en Adeje (España).



Valorización de lodos

Desde Aqualia promovemos líneas de investigación para convertir las EDAR en estaciones circulares o biofactorías capaces de recuperar, transformar y valorizar los residuos en recursos aprovechables, destinándolos a usos agrícolas o a su valorización energética.

Diversos son los proyectos de innovación que impulsan esta transformación como el **proyecto H2020 BBI B-Ferst**, centrado en el potencial de materias primas recuperadas; el **proyecto Life INTEXT**, enfocado en la recuperación de recursos en pequeñas poblaciones; el **proyecto H2020 Ultimate**, que implementa sistemas de tratamiento de efluentes industriales para maximizar la calidad del agua y reducir impactos ambientales; o el proyecto **H2020 Sabana**, que utiliza aguas residuales para generar bioproductos.

Cada vez más los lodos pasan de considerarse como un residuo para entenderlos como un recurso valioso para la agricultura y el ambiente. La valorización de los lodos de las EDAR representa una alternativa clave para mejorar suelos degradados mediante el aporte de nitrógeno y fósforo esenciales para la agricultura. En Aqualia el principal destino de estos lodos es la agricultura, y solo si no se dispone de tratamientos adecuados, los lodos son enviados a vertederos.

No obstante, la gestión de lodos procedentes de EDAR se ha convertido en un nuevo reto, debido a la normativa cada vez más restrictiva sobre su aplicación directa con fines agrícolas. En este

contexto, la rehabilitación de suelos degradados por incendios forestales y/o actividades extractivas surge como una alternativa viable, al estar exenta de estas restricciones. En este marco de actuación, lideramos un estudio para la restauración ambiental de una zona de monte bajo y pastos afectada por un incendio en el verano de 2021 en Riofrío (España). Tras dos años de la aplicación de las enmiendas, los resultados mostraron una mejora significativa de la disponibilidad de nutrientes, de la diversidad vegetal y de la actividad microbiana en el suelo forestal.

Por su parte, en Bohumín (República Checa) hemos desarrollado un innovador proyecto de secado solar de lodos que ha reducido los costes operativos de la gestión de lodos en depuración hasta en un 70%, y ha convertido los biosólidos en aptos para su reutilización en agricultura e industria. Gracias al proyecto demostrativo, incluso en condiciones climáticas extremas, se ha validado una tecnología sostenible que abre nuevas posibilidades para el tratamiento de lodos en estaciones depuradoras.

Participaciones, premios y reconocimientos sobre gestión circular de recursos y aprovechamiento de subproductos

» Proyecto CHEERS, finalista en los prestigiosos FoodTech Innovation Awards 2025

Esta iniciativa liderada por Mahou San Miguel con la participación de Aqualia en la EDAR de Lleida (España), fue seleccionada entre las 90 candidaturas presentadas. Un reconocimiento a un proyecto que busca transformar los residuos de la industria cervecera en bio-productos de alto valor, y promover la transición de las plantas depuradoras de aguas residuales a biofactorías.

» El Centro de Innovación del Ciclo Integral del Agua en Salamanca impulsa el proyecto United Circles hacia un futuro sostenible

En la ETAP de Salamanca (España) se presentó el proyecto United Circles, en el que colaboramos con 41 entidades de 14 países para conectar sistemas urbanos e industriales mediante nuevas tecnologías y modelos colaborativos y acelerar el progreso hacia un futuro descarbonizado y sin residuos.

Promovemos líneas de investigación para convertir las EDAR en estaciones circulares o biofactorías capaces de recuperar, transformar y valorizar los residuos en recursos aprovechables

3.2 Innovación para el cuidado del planeta

Innovación, digitalización y tecnología ante los retos

GRI 3-3

TEMAS MATERIALES
Innovación tecnológica y de las infraestructuras, Digitalización

PESA
LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta, LE2. Tecnología para una gestión integrada

En Aqualia la tecnología no es un fin en sí mismo, sino un medio estratégico y una fuerza motriz para alcanzar objetivos de sostenibilidad y eficiencia económica. Tan importante es para nosotros que constituye **la segunda línea estratégica del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026: Tecnología para una gestión integrada**. En ella desarrollamos proyectos para impulsar la digitalización del ciclo integral del agua y alcanzar una tecnología que nos permita la gestión más eficiente y sostenible de los recursos. Su importancia radica en los siguientes pilares:

» **Transformación en una "data-driven company"**: utilizamos el análisis de datos masivos para tomar decisiones objetivas y adaptarnos rápidamente a las condiciones del mercado.

» **Eficiencia operativa y resiliencia**: el uso de tecnologías avanzadas y soluciones de telecontrol es clave para mitigar la crisis hídrica, permitiendo reducir las pérdidas de agua y optimizar el consumo en escenarios de sequía extrema.

» **Optimización del ciclo integral mediante IA e IoT (internet de las cosas)**: a través de la plataforma **Aqualia Live**, integramos *big data*, *cloud computing* e inteligencia artificial para realizar predicciones de demanda, detección temprana de fugas y averías, y gestión de la distribución en situaciones críticas.

» **Economía circular (ecofactorías)**: la innovación tecnológica nos permite transformar las estaciones de depuración (EDAR) en ecofactorías que generan bioproductos y energía (como hidrógeno verde), y minimizan residuos y consumo de reactivos.

Esta transformación digital y tecnológica —paralela a la que experimenta la economía global— nos facilita la toma de decisiones estratégicas, y está generando un cambio en la cultura de la compañía

Innovación tecnológica y de las infraestructuras

GRI 3-3

TEMA MATERIAL
Innovación tecnológica y de las infraestructuras

PESA
LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta, LE2. Tecnología para una gestión integrada

Nuestro modelo de gestión, innovación y sostenibilidad se centra en desarrollar soluciones para los retos del cambio climático y la gestión de los recursos hídricos, como la **eficiencia**, la **economía circular** y los **desarrollos digitales**. El departamento de Innovación y Tecnología trabaja junto con los equipos de producción e ingeniería en adaptar las plantas y en implementar soluciones alternativas

para la captación de agua, así como para la ecoeficiencia y la gestión inteligente del recurso hídrico en todo el ciclo. Dentro de este enfoque desarrollamos planes de acción para la transferencia a la producción de soluciones tecnológicas obtenidas en proyectos de innovación.

20
proyectos en curso gestionados por el departamento de Innovación y Tecnología

5.864.847 €
de inversión en innovación

23
centros de investigación y **42**
universidades con las que colaboramos

3
nuevos proyectos de innovación iniciados durante el año que incluyen el desarrollo de soluciones innovadoras para el cuidado del planeta⁷

24
patentes vigentes

7
nuevas implementaciones de procesos de innovación aplicados en instalaciones gestionadas por la compañía⁸

⁷ Los nuevos proyectos de innovación iniciados durante 2025 que incluyen el desarrollo de soluciones innovadoras para la lucha contra el cambio climático son: LIFE SMALLWAT (Francia y España), HE WATERSENS (España) y AVI-PURAGUA (España).

⁸ Las nuevas implementaciones de procesos de innovación aplicados en las instalaciones gestionadas por la compañía en 2025 corresponden a: Medios Filtrantes Fe+Mn, MBMBR Moving Bed Membrane Bio-Reactor, Membranas fibra hueca NF, Remineralización ósmosis inversa, Microbial Desalination Cell (MDC), AquaGranular, Dióxido de Cloro THMs (Trihalometanos).





Estrategia de Innovación

Nuestra Estrategia de Innovación se orienta a la búsqueda de soluciones disruptivas que minimicen el impacto ambiental y maximicen la calidad de servicio a las personas. Esta visión se articula en dos ejes que se despliegan en todo el ciclo integral del agua: ecoeficiencia y sostenibilidad.



ECOEficiencia

Seguir los principios de la economía circular con una gestión eficiente de los recursos naturales y la recuperación de materias primas.

Objetivos:

- » Desarrollar tecnologías avanzadas que optimicen el uso de recursos renovables.
- » Evitar la generación de residuos en los procesos y prestaciones de la empresa.
- » Buscar soluciones que permitan crecer en todos los mercados del agua de acuerdo con los requisitos de ecoeficiencia.



Sostenibilidad

Reducir al máximo el consumo de energía, evitar la contaminación en un entorno social equitativo, y proteger el clima y la naturaleza.

Objetivos:

- » Desarrollo de tecnologías punteras que fomenten la sostenibilidad de la compañía, protegiendo el medio ambiente y la biodiversidad.
- » Mejora de la eficiencia energética en las soluciones y servicios de la compañía.
- » Valorización de subproductos del ciclo integral del agua.

Líneas de trabajo

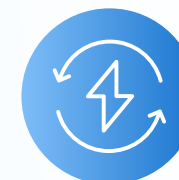
La Estrategia de Innovación de Aqualia se centra en la identificación de oportunidades y el desarrollo e implementación de soluciones frente a los retos ambientales, sociales, tecnológicos y legislativos de la gestión integral del agua. La colaboración interna y externa es clave para la transferencia de conocimiento en Aqualia.



DEPURACIÓN SOSTENIBLE



RECURSOS ALTERNATIVOS: REUTILIZACIÓN, POTABILIZACIÓN Y DESALINIZACIÓN



SOSTENIBILIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA



ECONOMÍA CIRCULAR, ECOFACTORÍAS Y BIOFACTORÍAS



AGUAS INDUSTRIALES



DESARROLLOS DIGITALES



DEPURACIÓN SOSTENIBLE

Soluciones descentralizadas basadas en la naturaleza y procesos intensivos (aerobios y anaerobios), que permiten garantizar la calidad del agua depurada — incluida la eliminación de nutrientes— con adecuación a la normativa sobre tratamiento de aguas residuales urbanas.



Actuación destacada en 2025 H2020 NICE, de las junglas de hormigón a los oasis urbanos (España)

Este proyecto tiene como objetivo integrar el uso de Soluciones basadas en la Naturaleza (SbN) en la gestión del ciclo urbano del agua. Para ello extrae agua del medio natural, que después es reutilizada en el entorno urbano. En 2025 se puso en marcha un humedal artificial en Algeciras y se validaron humedales artificiales de una etapa y flujo vertical patentados por Aqualia —como WETFAN— en Talavera de la Reina. En Benalmádena, por su parte, se instaló un jardín vertical regado con las aguas grises de la oficina del servicio municipal de aguas. Y en la sede corporativa de Madrid se inauguró una planta de recuperación, regeneración y reutilización de las aguas grises que convierte esta oficina en un referente en Europa.



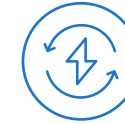
RECURSOS ALTERNATIVOS: REUTILIZACIÓN, POTABILIZACIÓN Y DESALINIZACIÓN

Ante el problema del estrés hídrico y calidad del agua, ofrecemos soluciones de potabilización, desalación y reutilización de aguas residuales adaptadas al tamaño de la población y la calidad del agua exigida por la regulación.



Actuación destacada en 2025 Water Added Value European Center (WAVE), nodo de innovación orientado a generar conocimiento en torno al agua de mar y la desalinización (España)

WAVE es un referente europeo en la transición hacia una desalinización sostenible que permita extraer el valor del agua de mar con nuevas formas de desalinización, valorización de salmueras como materias primas críticas y aprovechamiento de energías renovables. Situado en los terrenos anexos a la desaladora de La Caleta, este proyecto nace de la colaboración público-privada entre Aqualia y el ayuntamiento de Adeje (Tenerife) con la finalidad de generar valor añadido al ciclo integral del agua. Con una superficie de más de 3.000 m², el centro proporciona una plataforma flexible y versátil, ideal para abordar nuevos desafíos y desarrollar soluciones futuras en la desalinización de agua de mar. Las diversas instalaciones y el personal altamente cualificado proporcionan una infraestructura única para iniciativas de innovación, evaluación, demostración, formación y transferencia de tecnologías de desalinización.



SOSTENIBILIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

Aprovechamiento del agua residual como fuente de energía y búsqueda de otras fuentes renovables, como la transformación de materia orgánica en bioenergía (biometano, hidrógeno) en las EDAR.



Actuaciones destacadas en 2025 Misiones Ecllosion y Misiones Zeppelin: nuevos modelos de obtención de hidrógeno verde (España)

Desde Aqualia lideramos estas iniciativas —con el apoyo del Centro para el Desarrollo Tecnológico y la Innovación (CDTI)— que contribuyen al desarrollo de soluciones tecnológicas altamente innovadoras de producción y almacenamiento de hidrógeno verde en el entorno de las depuradoras. En mayo inauguramos en la EDAR Guadalete de Jerez la primera planta demostrativa de España de generación de hidrógeno verde a partir de agua regenerada en el marco del proyecto Ecllosion. Y en junio fue la planta de hidrógeno verde construida en la EDAR Isla Verde de Algeciras la que inició su actividad en el marco del proyecto Misiones Zeppelin, que ha investigado un conjunto flexible de tecnologías de producción y almacenamiento de hidrógeno verde basadas en el aprovechamiento de residuos y subproductos. Ambos proyectos concluyeron en 2025.



ECONOMÍA CIRCULAR, ECOFACTORÍAS Y BIOFACTORÍAS

Soluciones para el aprovechamiento de los residuos y transformación de las EDAR en ecofactorías y biofactorías, que minimizan el consumo energético y de reactivos, evitan la producción de residuos y generan nuevos productos.



Actuación destacada en 2025

Mejora de la calidad de los lodos de depuración y resolución de problemas operativos asociados a su tratamiento (República Checa)

En 2025 finalizamos la implementación de sistemas avanzados de tratamiento de lodos en la República Checa. Las EDAR de las localidades de Havířov y Opava cuentan con una estabilización termofílica que mejora la digestión mesofílica. Por su parte, la EDAR de Bohumín dispone de un sistema de pasteurización de lodos y en ella se validó un secador solar de fangos. El ensayo confirmó la reducción de costes en la gestión de lodos y demostró la producción de biosólidos de alta calidad. Además, la integración con fuentes de energía renovable (por ejemplo, suelos calefactados con energía solar) mejora la autosuficiencia energética y contribuye a los objetivos de descarbonización. A partir de estos resultados se están explorando oportunidades para su implementación a gran escala en el ámbito operativo de SmVak (nuestra filial en este país).



AGUAS INDUSTRIALES

Soluciones para que los clientes industriales adecuen el uso de agua en sus procesos y optimicen el tratamiento de sus efluentes.



Actuación destacada en 2025

Regeneración de aguas industriales para su reutilización como agua de proceso (España)

Durante dos años se ha trabajado junto con los equipos de Aqualia Industrial y de la Delegación de Cataluña en la regeneración de aguas residuales industriales de alta complejidad para su reuso como agua de proceso. El resultado ha sido la creación e implementación de un modelo de operación de membranas de ultrafiltración, con resultados muy por encima de los procedimientos tradicionales. En la EDAR Villapérez (Oviedo, Asturias) también se concluyó el pilotaje del tren de tratamiento de membranas para la obtención de agua regenerada a la carta que cumple con los requisitos técnicos y normativos para su reutilización en usos industriales.



DESARROLLOS DIGITALES

Tecnología avanzada para mejorar la gestión del ciclo del agua: internet de las cosas, interconexión de múltiples sensores, análisis de datos e inteligencia artificial. La combinación de estos elementos permite una detección temprana de problemas, una respuesta rápida y la optimización de procesos.



Actuación destacada en 2025

LIFE RESEAU: digitalización de la red de saneamiento de Moaña (España)

En 2025 este proyecto avanzó en el desarrollo de modelos que permiten entender mejor cómo funciona la red de saneamiento a través de la implementación de un Sistema Inteligente de Gestión de Infiltraciones/Escurrimiento (Smart Infiltration/Inflow Management System, SiiMS) para el seguimiento y el control de la red de saneamiento. Uno de los grandes logros fue mejorar la simulación del comportamiento del sistema ante episodios de lluvia, para lo que se utilizaron modelos híbridos que combinan herramientas tradicionales con inteligencia artificial.

- [Para conocer en detalle las actuaciones destacadas en 2025 de cada línea de trabajo de innovación, ver el Informe anual de actividad 2025 de Aqualia Innovación.](#)



Innovación y tecnología para una sostenibilidad hídrica

La escasez de agua potable, el aumento de la demanda y la nueva regulación exigen soluciones innovadoras y eficientes para la producción de agua apta para consumo humano y para la reutilización de agua depurada. En Aqualia desarrollamos, adoptamos e implementamos tecnologías con distintos fines:

LOCALIZACIÓN DE FUGAS DE AGUA

En Alicante (España) hemos implementado una prueba piloto de prelocalización de fugas en la red de abastecimiento de Novelda, mediante la tecnología **ORTOMAT-MTC** desarrollada por vonRoll hydro en colaboración con Biwater y Aqualia. Gracias a la IA, estos prelocalizadores registran y analizan sonidos en la red de tuberías para obtener patrones acústicos que indican la presencia de fugas. La información se transmite a una plataforma (INFRAPORT) que permite una intervención rápida y eficiente. Si los resultados de este proyecto piloto resultan satisfactorios, podríamos integrar la tecnología en **Aqualia Live**.

TRATAMIENTO DE AGUAS

La presencia de nitratos y plaguicidas en el agua destinada a consumo humano representa un desafío, especialmente en zonas agrícolas. En el marco del proyecto **Interreg GestEAUr** — con socios de España, Portugal y el sudoeste de Francia— hemos desarrollado e implementado una solución innovadora, segura y eficiente para resolver este problema en Ávila (España). El sistema de tratamiento basado en ósmosis inversa biomimética garantiza la calidad del agua potable y cumple con los límites de la normativa sanitaria vigente.

- [Más información aquí.](#)

⁹ Estas membranas incorporan en su composición superficial proteínas acuaporinas (las mismas que tenemos en nuestros riñones para recuperar agua), en las que se generan canales que favorecen el paso de agua a través de la membrana.

REUTILIZACIÓN DE AGUAS DEPURADAS

Esta línea de trabajo consiste en la identificación, validación e implementación de membranas para garantizar la calidad y producción de agua de consumo humano y regenerada, con mayor eficiencia energética y una menor necesidad de pretratamiento y consumo de químicos. El uso de membranas biomiméticas (de ósmosis inversas⁹) permite no solo obtener agua potable regenerada de alta calidad, sino también reducir el consumo energético y, por tanto, de la huella de carbono.

OBTENER AGUA REGENERADA DE USO AGRÍCOLA

Uno de los mayores problemas para el uso agrícola de las aguas residuales es su alta salinidad. Los tratamientos convencionales de depuración no son eficientes en la eliminación de sales disueltas, de las que solo pueden quitar un pequeño porcentaje, lo que impide que se puede aprovechar este agua como recurso adicional para el campo.

Ante esta situación, y en el marco de la colaboración público-privada entre el Ayuntamiento de El Ejido (España), la Junta Central de Usuarios y la UTE Depuración Poniente Almeriense (formada por Aqualia y GS Inima), firmamos un convenio de colaboración para implantar en la EDAR de El Ejido un sistema piloto que probará nuevas formas de obtener agua regenerada con menos salinidad.

En la EDAR del Valle de La Orotava en Canarias (España) estamos desarrollando un proyecto de tratamiento terciario que permitirá reutilizar hasta 7.000 m³ diarios de agua regenerada para riego agrícola. Por su parte, el proyecto **LIFE Phoenix** ha llegado a la EDAR Fonte Quente de Abrantes (Portugal), con una serie de tecnologías para obtener agua regenerada para su reutilización en riego agrícola, de acuerdo con los requisitos de patógenos y nutrientes de la directiva europea EU 2020/741. Estas tecnologías fueron desarrolladas previamente en **REUSA**, una plataforma a escala demostrativa ubicada en la EDAR El Toyo de Almería (España) que produce agua con calidad de reúso en agricultora. LIFE Phoenix es un ejemplo destacado de cómo la innovación y la colaboración pueden ofrecer soluciones prácticas y adaptables a la agricultura en escenarios de escasez hídrica.

Hilvanando voces

RITA LOURINHO
Coordinadora del Departamento de Investigación, Desarrollo e Innovación en Águas do Tejo Atlántico (Grupo Aguas de Portugal ADP)

La colaboración en innovación con el grupo ADP comenzó en 2019 en los municipios de Lagos y Loulé, y se consolidó en los proyectos LIFE Phoenix e Interreg Sudoe. Recientemente, se han presentado dos nuevos proyectos LIFE para reforzar la relación entre ambas entidades, que se afianza también en el evento anual "Camino de la innovación", donde presentamos proyectos y resultados de esta colaboración.

Licenciada en Ingeniería Ambiental por la Universidad Nova de Lisboa, y con formación en gestión de la innovación por la Escuela Nova de Negocios y Economía (NOVA SBE), Rita Lourinho cuenta con más de 25 años de experiencia en el ámbito de los servicios ambientales. Antes de incorporarse a Águas do Tejo Atlántico, filial de ADP que gestiona el ciclo integral del agua en Lisboa, formó parte del equipo de I+D e Innovación de Águas de Portugal, la empresa pública dedicada a la gestión integral del agua en gran parte de Portugal y en la que trabaja desde 2002.

¿Cómo percibe la evolución de la sostenibilidad en las empresas con las que colabora, tanto en su gestión interna como en las perspectivas de futuro?

La innovación desempeña un papel central en las políticas y proyectos de sostenibilidad de Águas do Tejo Atlántico (AdTA), tanto como **motor del desempeño ambiental como facilitadora de una gestión del agua más eficiente, resiliente y circular**. En lugar de limitar la innovación a experimentos aislados, la integramos en procesos de negocio, tecnologías, operaciones y alianzas con el fin de contribuir a objetivos sostenibles más amplios. Al fomentar una cultura de confianza, el intercambio de conocimiento, aprendizaje continuo y autonomía, AdTA garantiza que la sostenibilidad esté incorporada en la toma de decisiones cotidianas.

Al trabajar juntos en proyectos como LIFE Phoenix y el Interreg Sudoe GestEAUr, pudimos comprobar que Aqualia cuenta con una agenda de sostenibilidad similar, que posiciona la innovación como un acelerador clave de sus compromisos sociales. Los pilares fundamentales de esta estrategia incluyen la reutilización del agua tanto para aplicaciones urbanas como agrícolas, la economía circular y las soluciones de eficiencia hídrica, tal y como demostramos conjuntamente en el proyecto GestEAUr, que impulsó operaciones más inteligentes para reducir costes e impactos ambientales.



¿Cómo valora el papel que desempeña la sostenibilidad en el fortalecimiento de la competitividad en Aqualia?

La colaboración con Aqualia pone de manifiesto una fuerte alineación de los planes de sostenibilidad, en las que **la innovación actúa como un acelerador clave de los compromisos sociales y ambientales**. Las iniciativas conjuntas, como el proyecto GestEAUr —orientado a mejorar la gestión del agua en las zonas rurales de la región SUDOE— demuestran cómo las políticas y los proyectos de sostenibilidad son posibles gracias a la innovación.

AdTA y Aqualia también se complementan a través del trabajo en red, el intercambio de conocimiento y la difusión de resultados en eventos clave del sector, incluidos foros de innovación organizados por AdTA en Lisboa, como "Camino de la innovación". Estas actividades con los grupos de interés apoyan el intercambio de buenas prácticas, ponen en valor soluciones innovadoras y refuerzan la **importancia de la cooperación internacional para avanzar en la gobernanza sostenible del agua, la digitalización, los proyectos de economía circular y los servicios sostenibles**.



Participaciones en innovación tecnológica y de las infraestructuras

Asistimos a la **19ª edición del congreso WEX Global**, uno de los encuentros más importantes del panorama internacional del sector hídrico y energético, que se celebró bajo el título “Agua, energía y cambio climático: alianzas para avanzar hacia un mundo con abundancia hídrica”.

Participamos en **World Water-Tech Innovation Summit 2025**, junto con líderes globales del sector del agua —utilities, reguladores, ingenierías, inversores y *start-ups*— para abordar los principales retos derivados de los eventos climáticos extremos, la reducción de la disponibilidad hídrica y el incremento de la demanda.

En el congreso **Desalination for the Environment – Clean Water and Energy (EDSOC 2025)**, el principal evento de la European Desalination Society, presentamos dos ponencias orales sobre valorización de salmueras para uso culinario y membranas para el tratamiento de aguas residuales industriales.

En la **IWA Resource Recovery Conference 2025** presentamos los resultados del proyecto MARADENTRO sobre las balsas de infiltración para recarga de acuíferos como terciario natural en la EDAR Medina del Campo, la digestión dual termófila-mesófila de fango mixto dentro del proyecto Ecllosion y el proyecto UNITED CIRCLES en el *hub* de Salamanca.

El **Congress Water Smart Economy & Society 2025** abordó soluciones innovadoras aplicables desde entornos urbanos hasta la desalinización y usos industriales, mostrando más de 30 casos prácticos. Entre ellos estaban los avances del proyecto United Circles, y los resultados de los proyectos: B-Ferst, DeepPurple, Run4Life, REWAISE y el escalado del ELAN y Estruvita en Guillairei, además de ejemplos de uso del AnMBR y la Digestión Dual (proyecto Ecllosion).

Participamos en el **IDRA Colloquium on Resilient Water Solutions** con nuestras soluciones más innovadoras en reutilización y desalinización en el panel “Soluciones inspiradoras para el agua: casos de éxito en resiliencia y sostenibilidad”.

En la 7ª edición de la **IWA International Conference on eco-Technologies for Wastewater Treatment (EcoSTP)** pudimos mostrar los resultados del reactor granular aerobio de Moaña y sus humedales de flujo vertical mejorados, además de las mejoras en la producción de biogás y el aprovechamiento de aguas residuales.

Tuvimos una participación destacada en el **XIV Congreso Internacional de AEDyR 2025** con intervenciones centradas en la innovación y sostenibilidad en el tratamiento del agua, exponiendo soluciones pioneras para la eliminación de nitratos y metales en aguas destinadas al consumo humano. También hablamos del uso de agua regenerada “a la carta” en entornos urbano-industriales y compartimos nuestros avances en la valorización del concentrado marino, así como de la gestión del sistema de vertido submarino de la EDAM de Guaymas.

En las **Jornadas IDEas**, organizadas por DAQUAS, presentamos nuestros avances en la tecnología de digestión dual y la aplicación de lodos para la recuperación de suelos forestales.

Compartimos nuestras soluciones basadas en la naturaleza en el **11th International Symposium on Wetland Pollutant Dynamics and Control (WETPOL 2025)**, en concreto, los avances en esta materia vinculados a la plataforma INTEXT y el proyecto NICE.

En la **Desalination Technology Expo 2025**, el foro internacional sobre innovación tecnológica en desalinización, presentamos nuestras tecnologías punteras y modelos colaborativos para convertir el agua de mar en un motor de desarrollo sostenible y crecimiento económico.

• [Más información aquí.](#)

Premios y reconocimientos sobre innovación tecnológica y de las infraestructuras

» Premio Sustainability Actions 2025 por el Centro de Innovación WAVE

El municipio de Adeje fue distinguido con este premio, en la categoría de Administraciones Públicas, por el desarrollo del Centro WAVE (Water Added Value European Center).

» II AEDyR Awards

En el marco del XIV Congreso Internacional de AEDyR (Asociación España de Desalación y Reutilización) en 2025 fuimos reconocidos con tres galardones:

- **Sostenibilidad.** Premiado el proyecto MARadentro por su enfoque en la recarga gestionada de acuíferos con agua regenerada, mejorando la calidad y disponibilidad del agua subterránea.
- **Excelencia.** Distinguidas nuestras soluciones de regeneración de agua residual, capaces de adaptar la calidad del agua a distintos usos: urbano, agrícola, industrial o ambiental.
- **Ponencia Young.** José Luis Marín, técnico de proyectos, reconocido por su presentación sobre la operación del emisario de la EDAM de Guaymas, que destaca por su impacto ambiental positivo.

» Reconocimiento en el XV Congreso Latinoamericano de Digestión Anaerobia

El trabajo “Mejora presurizada *in situ* del biogás para una producción sostenible de biometano”, desarrollado en el Centro de Innovación en el Ciclo Integral del Agua en Salamanca en colaboración con la Universidad de Valladolid y Aqualia —en el marco del proyecto Ecllosion— fue reconocido como una de las mejores ponencias de este congreso.

• [Más información aquí.](#)

» XXI San Alberto Magno al Mérito Científico 2025

Otorgado por el Colegio Oficial de Químicos de Asturias y León y la Asociación de Químicos del Principado de Asturias por nuestra aportación al progreso en el ámbito del agua.

• [Más información aquí.](#)

» Precalificación del proyecto MIDES para el concurso XPRIZE Water Scarcity

MIDES, nuestra célula de desalinización microbiana pionera para la desalinización de agua de mar de baja energía, fue precalificada en el prestigioso concurso XPRIZE Water Scarcity. Este reconocimiento nos sitúa entre los principales innovadores mundiales en tecnología del agua.

• [Más información aquí.](#)



Aqualia en la Desalination Technology Expo 2025.

Digitalización

GRI 3-3

TEMA MATERIAL
Digitalización

PESA
LE1. Emergencia climática
y cuidado del planeta

La inteligencia artificial, los contadores inteligentes y la gestión centrada en el cliente impulsan la transformación digital del ciclo del agua que lideramos desde Aqualia con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente, optimizar la eficiencia operativa y garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico.

En Aqualia trabajamos por asegurar una gestión del ciclo urbano del agua cada vez más eficiente, inteligente y cercana. Para lograrlo, incorporamos inteligencia artificial, *big data*, tecnologías satelitales y una red de contadores de agua inteligentes conectados en tiempo real. Esta tecnología constituye un punto de inflexión para los usuarios, que pueden monitorear sus consumos diarios a través de la aplicación **Aqualia Contact**.

6

PERTE de digitalización
del ciclo del agua adjudicados

13.503.410 €

de inversión en transformación digital

Inclusión de la IA

en Aqualia Live

La inteligencia artificial, los contadores inteligentes y la gestión centrada en el cliente impulsan la transformación digital del ciclo del agua

Actuaciones de mejora en la digitalización de los sistemas de gestión del agua urbana

El agua es un recurso escaso y como tal lo gestionamos de manera eficiente. Para ello, y con una inversión de más de 13,5 millones de euros en 2025, hemos implementado tecnologías como la telelectura y plataformas de gestión de activos que optimizan recursos, reducen emisiones y mejoran la eficiencia operativa.

Algunas de las medidas con las que avanzamos en la eficiencia del servicio y en una gestión más inteligente son:

» Segmentación inteligente y monitorización de red

Hemos implementado una sectorización avanzada de la red de abastecimiento, integrada con nodos de telemetría que permiten una monitorización granular del balance hídrico. Mediante el análisis de flujos en tiempo real, aplicamos algoritmos de detección de anomalías que identifican desviaciones en el volumen distribuido. Este sistema de alerta temprana no solo optimiza la respuesta técnica ante posibles incidencias, sino que refuerza la resiliencia de la infraestructura. Al actuar sobre sectores aislados mediante un modelo de "red mallada inteligente", garantizamos la continuidad del suministro en áreas colindantes, minimizando el impacto operativo y mejorando la experiencia del usuario.

» Detección acústica mediante IoT (internet de las cosas) y sensorización 4.0

Contamos con un ecosistema de sensorización 4.0 diseñado para la prelocalización de fugas mediante análisis acústico de alta precisión. Estos dispositivos inteligentes se activan de forma autónoma en periodos de mínimo ruido ambiental para captar frecuencias imperceptibles asociadas a roturas. Los datos capturados se transmiten a nuestros sistemas centrales, donde se integran en una arquitectura de *big data*. Esto permite a nuestros especialistas realizar un seguimiento predictivo y priorizar intervenciones en función de la severidad de la señal acústica procesada.



Centro de Operaciones (COI) en Toledo (España).

» Smart metering y gestión basada en datos (big data)

El despliegue de Infraestructura de Medición Avanzada (AMI, por sus siglas en inglés) en instalaciones municipales y grandes consumidores es un hito en nuestra transformación digital. Estos contadores inteligentes habilitan una lectura remota y automatizada, eliminan la necesidad de gestión presencial y proporcionan *insights* en tiempo real. A través de la plataforma **Aqualia Contact**, los usuarios acceden a una analítica detallada de sus patrones de consumo. El sistema integra modelos de IA, que disparan notificaciones automáticas ante consumos anómalos o fugas internas, y transforman así el dato bruto en **seguridad proactiva y sostenibilidad**.



Informe de
Sostenibilidad
Aqualia 2025

Mensaje del
CEO

Hitos 2025

Somos Aqualia

Estrategia

Información
ambiental

Información
social

Información
de gobernanza

Anexos



El Clúster Norte de Arabia Saudí avanza en la gestión de clientes con una mejora radical de las conexiones domiciliarias a través de la digitalización

El Clúster Norte de Arabia Saudí ha experimentado una transformación significativa en la gestión de conexiones domiciliarias gracias a la colaboración entre Aqualia y la National Water Company (NWC). La adopción de tecnologías innovadoras y la implementación de KPI han mejorado la eficiencia operativa, reducido los tiempos de conexión y asegurado la finalización de las conexiones domiciliarias de agua potable dentro de los 30 días hábiles desde la solicitud hasta el pago. Gracias a este enfoque, la satisfacción del cliente ha aumentado al 89%. Además, la coordinación entre el *back office*, el GIS y el departamento de Conexiones Domiciliarias ha ayudado a identificar y resolver rápidamente los cuellos de botella, y a fortalecer la comunicación con los clientes.

Aqualia Live: tecnología y datos para la gestión inteligente del ciclo integral del agua

Aqualia Live constituye el centro neurálgico de inteligencia operacional de la compañía. Una plataforma tecnológica, modular, integrada y escalable que cubre todos los procesos del ciclo integral del agua: cartografía, sectorización, SCADA, gestión de flotas, detección y predicción de averías, gestión de activos, ordenes de trabajo, etc.

Aqualia Live integra tecnologías que facilitan el procesamiento de grandes volúmenes de información en poco tiempo: *big data*, *cloud* y *edge computing*, inteligencia artificial y gestión inteligente. La gestión y almacenamiento de los datos en sistemas *big data* reduce los tiempos de respuesta y de acceso a la información, y aún en una sola base de datos toda la información a la que tienen acceso los diferentes programas y módulos de gestión. Así podemos realizar una analítica cruzada de datos de distintos orígenes (internos y externos), entender mejor el ciclo del agua y tomar decisiones informadas a partir de los datos. Todo ello con el objetivo final de consolidarnos como *data-driven company*.

El procesado en *cloud computing* nos ayuda a escalar nuestras soluciones en función de la demanda. Una función fundamental al operar con la misma plataforma en múltiples países de continentes diferentes, ya que podemos asegurar rendimientos y tiempos de respuesta satisfactorios, y mejorar considerablemente la latencia y el rendimiento de Aqualia Live. Por su parte, la gestión inteligente, inteligencia artificial (tradicional y generativa), RPA y *machine learning* favorecen la automatización de procesos, así como la predicción y prevención de riesgos gracias a la rapidez en que estos algoritmos son capaces de analizar una cantidad ingente de datos y al aprendizaje que extraen de estos análisis.

Con estas tecnologías ponemos a disposición de nuestro personal las herramientas necesarias para desarrollar de la forma más eficiente su trabajo diario y así garantizar el acceso al agua a los ciudadanos. A su vez, para nuestros clientes institucionales y/o externos, el acceso controlado a algunas funcionalidades de Aqualia Live facilita la consulta de datos de manera directa. Una forma de avanzar en la transparencia de la gestión y estado de sus activos.

La integración de las distintas plataformas en Aqualia Live implica la interconexión de estas y, por lo tanto, de los distintos dispositivos y sensores a través de la red. Por ello, contamos con un *middleware (software)* capaz de recibir, tratar, gestionar y derivar millones de datos diarios. Esto simplifica la recopilación de datos en tiempo real desde diversos puntos y tecnologías, y proporciona una gestión más eficiente e integrada del ciclo en cada área.

En 2025 hemos trabajado en su despliegue internacional y en la adaptación la plataforma a cada país. La arquitectura de Aqualia Live permite incorporar distintos módulos en función tanto de las necesidades de cada territorio y servicio, como de sus contextos operativos y niveles de madurez digital



Centro de Operaciones (COI) en Toledo (España).



INCLUSIÓN DE LA IA EN LOS PRODUCTOS TECNOLÓGICOS PARA MEJORAR NUESTRA GESTIÓN

La inclusión masiva de la inteligencia artificial en Aqualia Live está consolidando nuestra transformación hacia una *data-driven company*. Lejos de un elemento aislado, la IA ya es el “motor inteligente” de sistemas como:

- » **AWA:** centraliza el flujo masivo de datos provenientes de sensores IoT para ejecutar análisis predictivos de demanda y gestionar la distribución de agua, especialmente en escenarios críticos de sequía.
- » **Eficiencia operativa:** la IA identifica de forma temprana fugas, averías y posibles fraudes, con la consecuente reducción de los tiempos de respuesta y los costes de mantenimiento.
- » **GEO:** la información gráfica proporcionada por diferentes empresas (Google, PNOA, Catastro, etc.) nos ha permitido usar la IA en la teledetección de piscinas y zonas verdes.
- » **Gestión proactiva y objetiva:** permite tomar decisiones basadas en evidencias y adaptarse rápidamente a las fluctuantes condiciones del mercado y del clima.
- » **AQ360:** en 2025 implementamos un módulo energético para analizar cada día nuestro consumo de energía con el objetivo de hacer una gestión más eficiente y controlar su coste.
- » **Optimización energética:** los sistemas inteligentes identifican patrones de uso para sugerir medidas de ahorro.

Todo lo anterior repercute en una mejora de la efectividad para el ciudadano de acuerdo con lo siguiente:

- » **Resiliencia y garantía de suministro:** en situaciones de crisis hídrica, la IA asegura una distribución más equitativa y eficiente, y minimiza el riesgo de interrupciones del servicio esencial.
- » **Sostenibilidad real:** el uso correcto de la IA contribuye a alcanzar hasta el 24% de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y que el agua se gestione con el menor impacto ambiental posible.
- » **Transparencia y calidad:** la monitorización constante asegura que el agua que llega al grifo cumpla con los más altos estándares, y que las anomalías se detectan antes de que afecten al usuario final.

VALOR DIGITAL AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA, LAS ADMINISTRACIONES Y LA EMPRESA

Aqualia Live genera valor compartido al situar la tecnología y los datos al servicio de una gestión del agua más eficiente, sostenible y cercana. Para la **ciudadanía** se traduce en un servicio más eficaz y fiable. La digitalización de los procesos incrementa la eficiencia operativa y garantiza la seguridad de los datos de clientes y empleados. La optimización de rutas y la reducción de desplazamientos de los operarios no solo mejoran los tiempos de respuesta, sino que contribuyen a disminuir la huella ambiental. Todo ello se acompaña de una gestión más eficiente del agua y de la energía, en beneficio del medio ambiente, y de unos sistemas que facilitan una facturación correcta, transparente y ajustada al consumo real.

Por otra parte, Aqualia Live aporta a las **administraciones** una capacidad avanzada de control, planificación y toma de decisiones. La mejora en la satisfacción de los usuarios, derivada de un servicio más personalizado, se combina con la posibilidad de supervisar infraestructuras en tiempo real mediante control remoto. Gracias a los modelos de previsión de la demanda, es posible ajustar la producción de agua de forma más precisa, detectar fugas, controlar consumos no autorizados y analizar patrones de uso. Además, este profundo conocimiento de las

infraestructuras, del comportamiento del consumo y del entorno permite diseñar planes directores más eficaces para garantizar el abastecimiento y la resiliencia de los sistemas en el largo plazo.

De forma transversal, la omnicanalidad de Aqualia Live facilita una **comunicación fluida y bidireccional con clientes, empleados y proveedores** desde cualquier lugar y dispositivo. Esta conectividad permanente refuerza la transparencia, la agilidad en la gestión y la calidad del servicio.



Centro de Operaciones (COI) en Toledo (España).

AQUALIA LIVE: GESTIÓN INTELIGENTE E INTEGRADA

Implantación en el 100% de países en los que gestionamos el ciclo integral del agua (contratos MWC)

TECNOLOGÍAS



Gestión y almacenamiento de los datos en sistemas **big data**

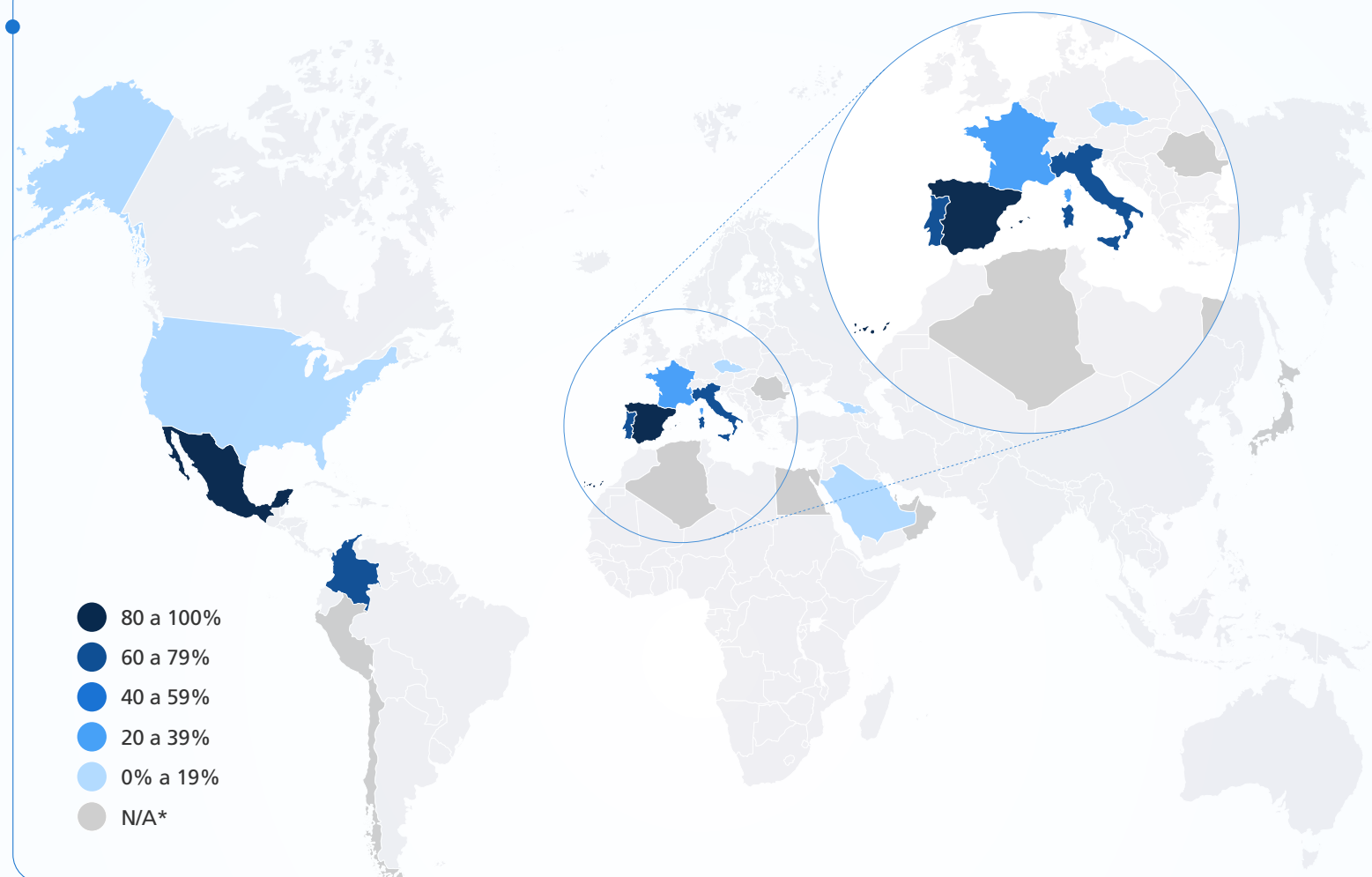


Procesado en **cloud computing**



Gestión inteligente, **inteligencia artificial** y **machine learning**

GRADO DE IMPLANTACIÓN POR PAÍS (%)



Aqualia Live es una plataforma modular, multialfabeto y multiidioma, adaptada a cada casuística y país. En este sentido, el grado de implantación por país representa el grado de implantación de todos los módulos de Aqualia Live en el país ponderando el peso de cada módulo de acuerdo con el modelo de negocio del país en cuestión.

* Por el tipo de actividades que realizamos en Argelia, Catar, Chile, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Japón, Omán, Perú y Rumania, los módulos de Aqualia Live no aplican en estos países.

Gestión más **eficiente, transparente, sostenible y resiliente** frente a los retos del **cambio climático** y el **crecimiento urbano**.



MÓDULOS AQUALIA LIVE

COI. CENTROS DE OPERACIONES INTEGRADOS PARA UN CONOCIMIENTO EN TIEMPO REAL

Gestiona las redes de agua, incidencias, emisión de órdenes de trabajo, activos, mantenimientos legales y contadores de forma integrada, aumentando la sensorica de red y el control de plantas.

GEO. CONTROL DE LA RED EN TODO MOMENTO

Permite hacer un levantamiento de elementos de red georreferenciados con el objetivo de poder tenerlos identificados y realizar una modelización hidráulica de la red de una manera más precisa.

SCA. SUPERVISIÓN, CONTROL Y ADQUISICIÓN DE DATOS

Ofrece soluciones a las necesidades del ciclo integral del agua, al dotar a sus usuarios de las herramientas necesarias para la operación de redes y cualquier instalación del ciclo integral.

aWA. ANÁLISIS DEL AGUA PARA LA GESTIÓN INTELIGENTE

Plataforma analítica que recopila y analiza grandes volúmenes de información para transformarla en conocimiento orientado a la toma de decisiones inteligente.

GMAO. GESTIÓN GLOBAL DE MANTENIMIENTO Y APROVISIONAMIENTO

Gestiona activos del servicio, planifica y gestiona labores de mantenimiento, controla el stock de almacén, realiza compras de material o inventariado.

LAB. AQUALIA LABORATORY

Plataforma compuesta por varios módulos que gestiona todos los aspectos relacionados con la calidad del agua.

CAC. TECNOLOGÍA PARA CONECTAR CLIENTES

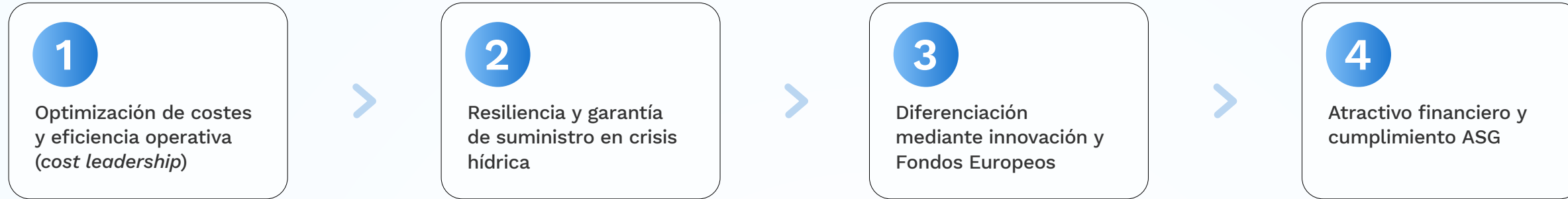
Brinda soluciones propias e innovadoras adaptadas a las necesidades de sus usuarios y siguiendo las mejores prácticas implantadas en el sector.

AQ360. SISTEMAS DE REPORTING Y ANALÍTICA DESCRIPTIVA DE NEGOCIO

Cuadro de mando integral con los principales indicadores ejecutivos de negocio para la toma de decisiones.



En un entorno marcado por la escasez de recursos y la presión regulatoria, la tecnología mejora la competitividad de Aqualia mediante cuatro ejes estratégicos:



1

OPTIMIZACIÓN DE COSTES Y EFICIENCIA OPERATIVA (COST LEADERSHIP)

- » **Reducción del agua no registrada (ANR).** Mediante el uso de sensores IoT (siglas en inglés de internet de las cosas) y algoritmos de detección de fugas, la minimizamos las pérdidas en red. Menos agua perdida significa menos energía y reactivos desperdiciados, impactando directamente en el margen operativo.
- » **Mantenimiento predictivo.** Al anticipar averías antes de que ocurran mediante el análisis de datos masivos, se evitan reparaciones de emergencia costosas y se prolonga la vida útil de las infraestructuras.

2

RESILIENCIA Y GARANTÍA DE SUMINISTRO EN CRISIS HÍDRICA

- » **Gestión inteligente de la sequía.** Aqualia Live permite realizar simulaciones y previsiones de demanda que ayudan a gestionar reservas críticas (especialmente cuando están por debajo del 20%). Esta capacidad de respuesta avanzada es un factor diferenciador clave a la hora de renovar concesiones y ganar licitaciones públicas.
- » **Gemelos digitales.** La creación de réplicas virtuales de las redes permite probar escenarios críticos sin riesgo, asegurando que la operativa real sea la más eficiente posible.

3

DIFERENCIACIÓN MEDIANTE INNOVACIÓN Y FONDOS EUROPEOS

- » **Liderazgo en el PERTE de Digitalización.** La madurez tecnológica de la plataforma nos ha permitido liderar proyectos de modernización financiados con fondos europeos. Además de aportar capital, esto consolida nuestra reputación como socio tecnológico de referencia para las administraciones públicas.
- » **Economía circular y bioenergía.** La aplicación de tecnología en las depuradoras para convertirlas en biofactorías permite generar nuevos ingresos (bioproductos, energía) y reduce la dependencia energética, un factor crítico de competitividad en mercados volátiles.

4

ATRACTIVO FINANCIERO Y CUMPLIMIENTO ASG

- » **Finanzas sostenibles.** Gracias a la trazabilidad total de los datos de impacto ambiental que ofrece Aqualia Live, podemos acceder a **bonos verdes** y financiación con condiciones preferenciales.
- » **Transparencia gubernamental.** Al ofrecer datos en tiempo real a los entes reguladores y ciudadanos, reforzamos la confianza institucional, que a largo plazo facilita la colaboración público-privada.

Aqualia Live convierte los datos en un activo financiero. La mejora en la competitividad no viene solo de "hacer lo mismo de forma digital", sino de la capacidad de predecir, ahorrar y liderar la transición hacia un **modelo hídrico inteligente que es —por definición— más rentable y sostenible que el modelo tradicional**





PERTE de digitalización del agua

Los **Proyectos Estratégicos para la Recuperación y Transformación Económica (PERTE)** son un instrumento de colaboración público-privada entre administraciones públicas, empresas y centros de investigación. Por su parte, el PERTE de digitalización del ciclo del agua impulsa el uso de nuevas tecnologías en el ciclo integral del agua para mejorar su gestión, aumentar su eficiencia, reducir las pérdidas en las redes de suministro y avanzar en el cumplimiento de los objetivos ambientales marcados por la planificación hidrológica y las normativas internacionales.

En las tres convocatorias del PERTE de digitalización del ciclo del agua en 2023, 2024 y 2025 resultamos adjudicatarios de seis proyectos por un importe de 62,2 millones de euros de inversión conjunta que beneficiarán a 1,8 millones de habitantes de 174 municipios. En cada uno aplicamos soluciones adaptadas al territorio con una visión común: control de redes, sensorización, integración de datos y capacidad de anticipación.

Total

6
PROYECTOS ADJUDICADOS

62,2 M €
DE INVERSIÓN CONJUNTA

174
MUNICIPIOS ALCANZADOS

1.800.000
HABITANTES BENEFICIADOS



Anda
1 municipio

POBLACIÓN
217.552

PRESUPUESTO €
275.000



Cantabricontrol
5 municipios

POBLACIÓN
198.889

PRESUPUESTO €
8.253.623



Vigwater
1 municipio

POBLACIÓN
293.837

PRESUPUESTO €
7.300.852



Realwater
44 municipios

POBLACIÓN
160.390

PRESUPUESTO €
6.970.107



Digital Island
8 municipios

POBLACIÓN
229.858

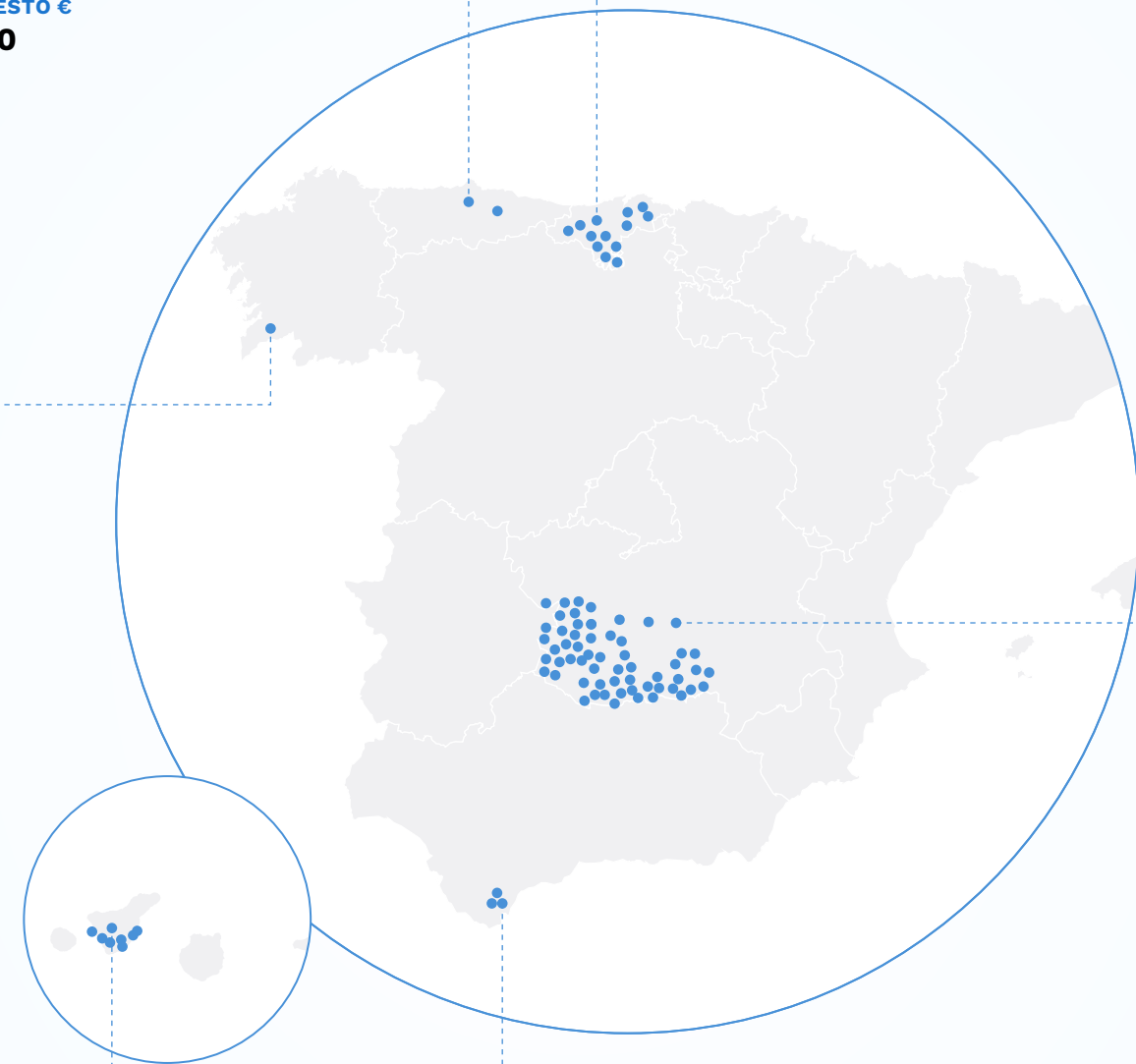
PRESUPUESTO €
9.993.035



Campo de Gibraltar
3 municipios

POBLACIÓN
204.623

PRESUPUESTO €
6.932.161



* Las cifras corresponden solo a los proyectos ejecutados directamente por Aqualia, mientras que en el mapa se muestran todos los municipios participantes en los distintos proyectos.



En 2025 continuamos la estrategia de consolidación de nuestra posición tecnológica con alianzas público-privadas para ayuda a desarrollar e implantar nuevas tecnologías y proyectos de digitalización para el desarrollo sostenible y la mejora en la gestión sostenible del agua

CAMPO DE GIBRALTAR

Este proyecto busca prevenir futuras sequías en el Campo de Gibraltar (Cádiz) mediante la implementación de tecnologías avanzadas como la telelectura de contadores, sistemas de información cartográficos digitales, inteligencia artificial y control de pérdidas de agua. En 2025 el proyecto ejecutó el 70% del importe de las actuaciones.

- [Más información aquí y aquí.](#)

DIGITAL ISLAND

Centrado en la digitalización del ciclo integral del agua, este proyecto es fruto de la colaboración público-privada entre el Consejo Insular de Aguas de Tenerife, Aqualia y Entermanser para transformar la gestión hídrica en entornos insulares, mejorar la eficiencia, la sostenibilidad y la calidad del servicio, y reforzar la resiliencia ante el cambio climático.

- [Más información aquí.](#)

En 2025 pusimos en marcha el proyecto de transformación digital de la red de agua del Ayuntamiento de Granadilla de Abona (Tenerife) —con un presupuesto de 1,8 millones de euros— para reducir el agua no registrada (ANR) mediante caudalímetros, estaciones remotas y campañas de detección de fugas. Además, está prevista la digitalización de infraestructuras de saneamiento y pluviales, y la modelización cartográfica y numérica de las redes.

- [Más información aquí.](#)

REALWATER

El proyecto —estructurado en cuatro ejes: estudio de las masas de agua, digitalización, innovación y formación— busca modernizar la gestión del agua en Ciudad Real mediante tecnologías digitales. En 2025 se ha completado el levantamiento de las redes de abastecimiento y saneamiento, y se están desarrollando los modelos matemáticos de las redes de abastecimiento y saneamiento.

- [Más información aquí.](#)

CANTABRICOCONTROL

Este proyecto está orientado a mejorar la eficiencia del ciclo urbano del agua mediante la digitalización de los procesos de abastecimiento, saneamiento y depuración. Con una inversión de 10,8 millones de euros y desarrollado junto al Gobierno de Cantabria, emplea inteligencia artificial y nuestra plataforma Water Analytics para detectar fugas, optimizar consumos y anticiparse a escenarios de estrés hídrico.

- [Más información aquí.](#)

En 2025 se ejecutó el 35% de nuestra parte del proyecto y se instalaron el 60% de los contadores inteligentes previstos para mejorar la eficiencia hídrica en 47 municipios de Cantabria.

- [Más información aquí.](#)

ANDA, AGLOMERACIÓN DEL NORA

Este proyecto de digitalización del agua en la ciudad de Oviedo contempla actuaciones en el canal del Aramo, el principal sistema de abastecimiento de la capital asturiana. Todas las actuaciones están en fase de ejecución ([ver aquí](#)).

- [Más información aquí.](#)

VIGWATER

Llamado a servir de guía para la digitalización del agua en Galicia —concretamente, en la ciudad de Vigo— este proyecto busca la modernización del ciclo de agua a través de la digitalización, la innovación y la formación.

Participaciones y presentación de proyectos de digitalización

» Alcaldes y concejales de localidades de la provincia de Ciudad Real (España) conocieron el PERTE de digitalización del ciclo del agua durante la **Jornada de Digitalización organizada** por Aqualia y Emaser (empresa mixta que presta servicio en más de 30 municipios en la provincia).

» Presentamos nuestros avances en digitalización del ciclo integral del agua durante un **seminario en la Universidad de Granada** para los alumnos del máster en Técnicas y Ciencias de la Calidad del Agua (IDEA).

» Participamos en la reunión anual del **proyecto europeo GestEAUr**, donde los socios del consorcio revisaron los avances del proyecto y visitado las instalaciones del Piloto 3.

» **Participamos en congresos de referencia** En México formamos parte de la **36ª Convención Anual y Expo ANEAS** con el Proyecto MIG: modelo de eficiencia física, que se distingue por ser replicable, rentable y sostenible.

- [Más información aquí.](#)

» En Francia presentamos nuestros servicios y soluciones tecnológicas en el **Salon des Maires et des Collectivités 2025**, y las tecnologías de digitalización y reutilización de aguas residuales en el **Salón de la Gestión del Agua de Rennes**.

- [Más información aquí.](#)

» Fuimos anfitriones del encuentro del **Consejo Rector de la Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (ASA Andalucía)**, la principal organización regional que representa a las empresas del ciclo integral del agua. Desde Aqualia presentamos cinco iniciativas de innovación que desarrollamos actualmente en la EDAR de Jerez de la Frontera (Cádiz).

- [Más información aquí.](#)

Premios y reconocimientos sobre digitalización

» **Premio Vodafone Empresas por los PERTES que impulsan el futuro sostenible del agua en España**

El galardón “Construyendo Futuro Gestión del Agua” destaca el papel de la compañía como referente nacional en los PERTES de digitalización del ciclo del agua.

- [Más información aquí.](#)

» **Premio iAgua al Proyecto de Tratamiento del Año por la gestión de la desaladora de Mar de Alborán**

Además de recibir este reconocimiento en el marco del Spain **Smart Water Summit 2025**, foro de referencia para la transformación digital del ciclo urbano del agua. Nuestro CEO, Santiago Lafuente, participó en una mesa redonda con otros CEO para debatir sobre los retos actuales en la gestión del ciclo del agua.

Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025



Mensaje del CEO

Hitos 2025

1. Somos Aqualia

2. Estrategia

3. Información ambiental

4. Información social

5. Información de gobernanza

6. Anexos

4.1 Entorno de desarrollo, seguridad y diversidad para nuestro talento

4.2 Satisfacción y seguridad de nuestros clientes



4.1 Entorno de desarrollo, seguridad y diversidad para nuestro talento

Personas que trabajan para personas

GRI 2-7, 3-3

TEMAS MATERIALES Compromiso con el desarrollo de nuestro talento, Salud y seguridad de nuestros empleados, Cultura diversa, equitativa e inclusiva	ESRS S-1	PESA LE3. Gestión de personas
--	--------------------	---

Miles de kilómetros de redes de agua se extienden bajo pueblos y ciudades, y conducen silenciosamente el hilo azul que nos une e impulsa. Estas y otras infraestructuras esenciales son operadas y mantenidas por personas que trabajan por el bienestar de las personas para hacer posible la gestión integral del ciclo del agua los 365 días del año.

En Aqualia entendemos que la competitividad sostenible comienza por las personas. Por eso, nos afanamos en asegurar el bienestar de quienes forman parte de la organización, convencidos de que el cuidado integral —profesional y personal— de nuestro talento es un factor clave para ofrecer un servicio excelente, innovador y resiliente. Apostar por las personas es apostar por la solidez y el futuro de la compañía.

Nuestro objetivo es que quienes trabajan en Aqualia puedan prosperar tanto a nivel individual como colectivo, en un entorno que promueva el desarrollo,

la estabilidad y la motivación. Garantizar empleo de calidad y estimulante en los 19 países en los que estamos presentes no solo refuerza nuestro compromiso social, también nos permite atraer, desarrollar y fidelizar el talento necesario para afrontar los retos del sector del agua.

Por ello, la gestión de las personas vertebró la **tercera línea estratégica del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026: Gestión de personas**. Esta línea se articula en torno a tres objetivos estrechamente vinculados a la creación de valor: contribuir a la salud integral de los empleados, consolidar una identidad de organización atractiva y sostenible, y acelerar la transformación hacia una cultura corporativa alineada con los principios de la sostenibilidad.

En este marco, el proyecto **Be Aqualia** actúa como palanca de cambio cultural y de competitividad bajo el lema “personas que cuidan de personas”, al integrar una serie de ámbitos de actuación que refuerzan el compromiso, el desempeño y la capacidad de adaptación de la organización.

Personal por localización	2025		
	Hombres	Mujeres	TOTAL
Arabia Saudí	283	20	303
Argelia	52	6	57
Catar	51	3	54
Chile	11	0	11
Colombia	826	285	1.112
Egipto	171	4	175
Emiratos Árabes Unidos	446	20	466
España	5.613	1.656	7.270
Estados Unidos de América	182	81	263
Francia	166	85	251
Georgia	2.279	397	2.676
Italia	238	29	267
Japón*	-	-	-
México	96	22	118
Omán	2	0	2
Perú	4	1	5
Portugal	91	22	113
República Checa	760	297	1.057
Rumanía	1	0	1
Otros países**	2	1	3
TOTAL	11.274	2.929	14.203

* En Japón, al final del año 2025 Aqualia ha contratado el suministro de agua potable en Toyohashi, que prestará servicio a 377.453 habitantes entrando en vigor en 2026.
** Panamá, Montenegro, Túnez. En 2025, no contamos con actividad en estos países, pero aún hay asignado personal en los sistemas de gestión internos de la compañía.

Personal por tipo de jornada laboral		
96%	4%	
Tiempo completo	Tiempo parcial	

Personal por tipo de contrato laboral		
84%	16%	
Indefinidos	Temporales	

Personal por edad		
10%	50%	40%
Menos de 30	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años



Compromiso con el desarrollo de nuestro talento

GRI 3-3, 401-2, 404-1, 404-2

TEMAS MATERIALES

Compromiso con el desarrollo de nuestro talento, Cultura diversa, equitativa e inclusiva

ESRS
S-1

PESA
LE3. Gestión de personas

Atracción de talento

en foros de empleo de universidades y centros formación profesional

AqualiaYoung:

red interna que conecta el talento joven en Aqualia

IV Premios I4U de Innovación

Aqualia:

promovemos la innovación, la creatividad y la investigación de nuestro talento

Atracción y fidelización de talento

Para atraer y fidelizar el talento, llevamos a cabo diferentes acciones, siempre desde el respeto a la igualdad de oportunidades y la no discriminación. En 2025 estuvimos presentes en los portales de empleo más relevantes y participamos en eventos para el impulso del talento joven y el futuro profesional de estudiantes universitarios.

- » **Foro de Empleo y Tecnología** organizado por la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) donde presentamos los últimos avances tecnológicos de la empresa, entre los que destaca la inteligencia artificial.
- » **Foreoempleo 2025** en el campus de la Universidad Carlos III de Madrid y a la **XII Feria de Empleo de la Universidad de Sevilla**, que reunió a más de 65 empresas líderes en sus sectores.
- » **VI Jornadas de Ingeniería en la Universidad de La Laguna** en Tenerife, donde subrayamos la importancia de las sinergias entre el ámbito académico y el empresarial en torno a la gestión del agua.
- » **Seminario en el Máster en Técnicas y Ciencias de la Calidad del Agua (IDEA)** de la Universidad de Granada en el que presentamos la empresa y mostramos el reto tecnológico de la digitalización del ciclo integral del agua.
- » **Mesa redonda La confianza según las nuevas generaciones** de la VI Escuela de Verano Nebrija, en la que compartimos perspectivas con profesionales de otras organizaciones y conocimos buenas prácticas para fidelizar el talento en nuestras empresas.
- » **V Feria de Empleo y Empresas**, celebrada en Riojaforum (Logroño), en la que presentamos nuestras vacantes y fortalecimos la empleabilidad local mediante encuentros personalizados.

• [Más información aquí.](#)



También abrimos las puertas al talento joven de aquellos países en donde estamos presentes:

» En Colombia nos unimos con la **Universidad de La Guajira** para que sus estudiantes puedan realizar sus prácticas profesionales en Aqualia, bajo la tutela de nuestros profesionales.

• [Más información aquí.](#)

» Colaboramos con institutos de formación profesional para impulsar la **formación profesional dual** en los grados formativos del sector del agua y la capacitación de nuevos profesionales con alumnos/as en prácticas.

» Colaboramos en el programa educativo **4º ESO + Empresa**, una iniciativa de la Comunidad de Madrid que permite a estudiantes de secundaria conocer de cerca el entorno profesional. Estudiantes de varios institutos han explorado el ciclo integral del agua y han aprendido sobre la importancia de preservar este recurso esencial.

» Continuamos con la red interna de talento joven, **AqualiaYoung**, que ya cuenta con más de 70 miembros, y en la que se ha celebrado el **Programa Juntos Construimos**, un espacio donde los talentos individuales comparten experiencias para construir un talento global. Los miembros de esta red descubren la empresa desde diferentes perspectivas en las sesiones Conocemos Aqualia.



Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025

Mensaje del CEO

Hitos 2025

Somos Aqualia

Estrategia

Información ambiental

Información social

Información de gobernanza

Anexos



Compensaciones y beneficios

El equilibrio entre vida personal y laboral, las nuevas formas de trabajo o la flexibilidad son requisitos muy valorados por los equipos, e imprescindibles en la gestión de personas. En Aqualia llevamos tiempo avanzando en esta dirección: implementamos medidas para mejorar la calidad del empleo, la flexibilidad, el apoyo a la familia, el desarrollo personal y profesional y la igualdad de oportunidades de nuestro personal. Prueba de este compromiso es el hecho de contar con la **Certificación Empresa Familiarmente Responsable (EFR)** desde 2017.

Más allá de esta certificación, compartimos nuestros beneficios y medidas de conciliación con los empleados a través de nuestros canales de comunicación interna: intranet corporativa, tableros en centros de trabajo, email, *app* Be Aqualia, entre otros.

Por otro lado, en materia de compensaciones, cumplimos con todas las normativas en materia salarial. Garantizamos que las retribuciones y los salarios de nuestras personas se adecúen a lo establecido según su puesto de trabajo y desempeño. Para ello, diseñamos una compensación adecuada a través de distintas acciones:

- » Revisión exhaustiva de los conceptos y cuantías que corresponden a cada persona trabajadora conforme a lo establecido legalmente por convenio colectivo, acuerdo individual o contrato de trabajo.
- » Política de retribución variable por objetivos en función de parámetros de resultados marcados anualmente.

Impulso del desarrollo profesional y personal

En 2025 el **Plan de Formación** estuvo orientado a garantizar la salud y el bienestar de las personas trabajadoras, su capacitación técnica y su formación en áreas transversales alineadas con la cultura y estrategia de la compañía. Además, para acompañar nuestra estrategia de crecimiento y expansión internacional, ponemos a su disposición una plataforma donde pueden estudiar los idiomas de los países en los que operamos.

1.423.881 €

invertidos en formación de nuestra plantilla

16,42

Promedio de horas de formación por persona

FORMACIÓN DE TALENTO CLAVE PARA LIDERAR EN ENTORNOS GLOBALES

Junto con el Centro de Estudios Universitarios (CEU), desarrollamos la tercera edición del **Programa Avanzado de Management Internacional**: 15 personas que desempeñan funciones clave en Arabia Saudí, Portugal, Colombia, Francia, Georgia, Italia, Catar y Emiratos Árabes Unidos desarrollaron

competencias para liderar equipos y afrontar los retos de un mercado cada vez más globalizado.

Además, ofrecimos una acción formativa a empleados de Aqualia en Omán en las oficinas centrales en Madrid y en el servicio de Salamanca, con sesiones sobre GIS (Sistema de Información Geográfico), centros de operación integral, analítica del agua o atención al cliente. Este intercambio de experiencias refleja la apuesta por crear líderes innovadores y fortalecer la colaboración internacional.

FORMACIÓN EN EL MODELO DE LIDERAZGO: PARTICIPATIVO, SALUDABLE E INCLUSIVO

Dirigida a responsables de equipo, esta formación incluye dinámicas prácticas y ejercicios de *role playing* orientados a fomentar el autoconocimiento, fortalecer las relaciones dentro del equipo, desarrollar la capacidad de inclusión y comprender cómo desde el rol de liderazgo se pueden gestionar los riesgos psicosociales en el entorno laboral. Además, continuamos impulsando la acreditación de competencias profesionales, con expertos habilitados en energía, agua, seguridad y medio ambiente. Entre 2017 y 2025 ya son 384 las personas que han obtenido este certificado.

INICIO DEL DESPLIEGUE DE BE TALENT PARA AUTOMATIZAR Y PERSONALIZAR LA DETECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS

Be Talent es una herramienta innovadora —diseñada principalmente para el área de Producción— que automatiza y personaliza la detección de necesidades formativas más adecuadas según cargo y funciones. Desarrollada internamente, Be Talent simplifica procesos y permite a los mandos identificar roles y actividades específicas, así como consultar el historial formativo de sus equipos durante los últimos 10 años. Tras formar a más de 450 personas y completar las fases piloto, la herramienta comenzó su despliegue en España en 2025.

APUESTA POR LA FORMACIÓN DEL TALENTO LOCAL

Como parte del contrato de gestión del Clúster Norte con la National Water Company (NWC) en Arabia Saudí, llevamos a cabo un ambicioso programa de formación para su personal, que ya ha superado las 40.000 horas impartidas. Además, hemos incorporado directamente a 20 profesionales saudíes en el proyecto.

Por su parte, en Flandes (Colombia) llevamos a cabo una jornada de aprendizaje en estrategias creativas para resolver conflictos, factor clave para fortalecer el trabajo en equipo, mejorar la convivencia laboral y optimizar la toma de decisiones en entornos operativos. Este encuentro también buscó promover el liderazgo consciente y afianzar criterios relacionados con el clima laboral positivo.

A su vez, con el compromiso de promover un trato cercano y oportuno, capacitamos a nuestros colaboradores del área de Gestión Clientes de Colombia en atención al usuario y fortalecimiento jurídico en la gestión de PQRS¹. Estos espacios de formación permiten consolidar una atención más eficiente, transparente y enfocada en la resolución efectiva de peticiones, quejas y reclamos.

En el Centro de Ayudas de Flandes también llevamos a cabo una jornada de capacitación en bienestar y liderazgo para más de 40 colaboradores de distintas áreas operativas y administrativas, con el objetivo de integrar hábitos saludables en la rutina diaria.

IV PREMIOS AQUALIA DE INNOVACIÓN I4U

Esta iniciativa impulsa la cultura innovadora en Aqualia y reconoce a quienes, desde cualquier área, aportan ideas para mejorar cualquier aspecto de nuestra actividad: desde operaciones, sostenibilidad o tecnología, hasta ingeniería, atención al cliente, comunicación o gestión interna.

- [Más información aquí.](#)

FORMACIÓN TÉCNICA DISEÑADA E IMPARTIDA POR PROFESIONALES INTERNOS

En 2025 varios profesionales de la compañía impartieron cursos especializados en Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales (EDAR), Estaciones Desalinizadoras de Agua de Mar (EDAM) y Estaciones de Tratamiento de Agua Potable (ETAP). Además de compartir conocimiento técnico, operativo y normativo, esta iniciativa fomenta el aprendizaje colaborativo entre profesionales de distintas áreas.

A su vez, pusimos en marcha una serie de *webinars* técnicos (**WebTech**) para mostrar tecnologías avanzadas e innovadoras, con la participación de 552 personas y 17 formadores internos.

¹ Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

IV Premios Aqualia de innovación I4U.





Comunicación interna y diálogo social

Una comunicación interna eficaz y un diálogo social sólido contribuyen al bienestar y al compromiso de los equipos, además de actuar como palancas de competitividad sostenible, al impulsar una cultura compartida, alineada con el **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026** y orientada a la creación de valor a largo plazo.

En Aqualia fomentamos canales de comunicación abiertos y un diálogo permanente con las personas trabajadoras y sus representantes, convencidos de que la escucha activa y la participación fortalecen la confianza, mejoran la toma de decisiones y refuerzan nuestro desempeño colectivo.

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL: MEJORAMOS LA EXPERIENCIA DESDE DENTRO

Además de analizar la experiencia del personal a través de las entrevistas de salida, en 2025 lanzamos una encuesta de clima laboral para medir la experiencia de nuestro personal en los diferentes momentos de relación con la empresa, y así poder mejorar y crecer juntos. Diseñada para adaptarse al idioma de cada país y con la confidencialidad asegurada, en ella participaron 14 países² con un 41% de respuesta (60% *online* y 40% papel y QR).

Los empleados destacaron dentro los momentos del *onboarding*, su día a día y el acompañamiento de la empresa cuando han pasado por un momento vital importante. Sobre una escala del 1 al 10 indicaron:

8
Me siento orgulloso/a de trabajar en esta empresa

8,2
El bienestar laboral es una parte fundamental dentro de la cultura empresarial

7,6
Satisfacción global como colaborador/a

7,9
Las acciones que lleva a cabo Aqualia fomentan a diversidad y la inclusión

DIÁLOGO SOCIAL

En materia de negociación colectiva se mantiene la tendencia a la reducción de convenios colectivos de menor ámbito. En España en 2025 se formalizó la firma y publicación del VII Convenio Estatal del Ciclo Integral del Agua con vigencia hasta 2027. Un marco regulador sectorial estable que ofrece continuidad al establecimiento de condiciones laborales basadas en el diálogo social, la homogeneización de criterios retributivos y la mejora de la estabilidad en las relaciones laborales a nivel estatal.

Asimismo, se alcanzaron acuerdos convencionales, de menor ámbito geográfico, que continúan la política de diálogo y acuerdo sobre las condiciones laborales de las personas trabajadoras de común acuerdo con su representación legal. A su vez, se firmaron acuerdos colectivos en SmVak (2025-2027) en República Checa, el convenio colectivo en el sector del agua y gas a nivel estatal en Italia (2025-2027) y el acuerdo colectivo para Villa del Rosario en Colombia (2025-2027).

Premios y reconocimientos sobre el desarrollo de nuestro talento

El Grupo FCC y todas sus áreas de negocio, incluida Aqualia, fue reconocido entre las **50 empresas mejor valoradas de España en la última edición de los InfoJobs Awards**. Logro que constata el compromiso, la dedicación y la cultura que construimos conjuntamente cada día.

Cultura diversa, equitativa e inclusiva

GRI 3-3

TEMA MATERIAL Cultura diversa, equitativa e inclusiva	ESRS S-1	PESA LE3. Gestión de personas
--	-------------	----------------------------------

291
personas formadas en diversidad LGTBI

AqualiaWomen:
red interna que busca fomentar el *networking* y la formación continua entre sus miembros

Formación
onboarding en materia de diversidad, igualdad y lenguaje inclusivo

Seguimos progresando hacia una cultura inclusiva, equitativa e inclusiva. Gracias al **Protocolo de Diversidad e Inclusión** y al impulso del **Comité de Diversidad**, construimos espacios de trabajo respetuosos y seguros para todas las personas.

Reforzamos nuestra cultura inclusiva a través de las alianzas

Participamos en iniciativas que promueven la igualdad de oportunidades, el respeto y la diversidad en todos nuestros entornos de trabajo, como las siguientes:

» Contamos desde 2010 con el **Distintivo Igualdad en la Empresa (DIE)**, un reconocimiento por parte del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad de España, por nuestro compromiso con la diversidad e igualdad de género.

» En 2017 nos convertimos en el primer operador de servicios públicos de agua de ámbito nacional en conseguir el sello de **Empresa Familiarmente Responsable (EFR)**.

» Estamos adheridos desde 2020 a la iniciativa del **Pacto Mundial de Naciones Unidas** por la que asumimos la responsabilidad de defender la identidad, dignidad e igualdad de las personas dentro y fuera de la compañía.

» Alianza desde 2021 con **#CEOPorLaDiversidad**, iniciativa liderada por la Fundación Adecco y la Fundación CEOE, para acelerar el desarrollo de estrategias que contribuyan a la excelencia empresarial, la competitividad del talento en España y la reducción de la desigualdad y exclusión social.

» Firmantes de la **Carta de la Diversidad**, que agrupa a empresas e instituciones para promover políticas que aseguren la integración del personal y eviten cualquier tipo de discriminación directa o indirecta.



» Renovamos la colaboración con la **Fundación Adecco**, vigente desde hace 10 años, para promover la integración laboral de personas en situación de vulnerabilidad. Este acuerdo se centra en dos programas: uno para impulsar programas de formación y empleo para personas con discapacidad; y otro para mejorar la empleabilidad de mujeres en situación de exclusión social a través del Campamento por el Empleo, un proyecto de integración social destinado a mujeres en situación de riesgo de exclusión social junto con sus hijos.

• [Más información aquí.](#)

² España, Francia, Portugal, Italia, Georgia, República Checa, Colombia, México, Estados Unidos de América, Omán, Catar, Omán, Arabia Saudí, Emiratos Árabes Unidos. No se incluyeron los países con menos de 50 empleados. Chile, Perú, Montenegro, Panamá, Túnez y Rumanía por ser UTE al 50% y gestionar el socio los recursos humanos. De igual forma, tampoco se incluyó a Japón ya que su contrato es de reciente adjudicación.



Acciones en materia de diversidad en 2025

Relanzamos la campaña colaborativa en favor de la igualdad con el lema **“Por el futuro de las niñas y jóvenes, tiende la mano a la igualdad”**. A través de la web www.aqualiaigualdad.com invitamos a todo el mundo a compartir la imagen de una mano tendida con el nombre de una niña o adolescente cercana escrita en ella, como guiño a las mujeres del mañana. Además, convertimos cada foto compartida en ayuda real a través de la colaboración con el Plan Mujer de Fundación Adecco, que desarrolla actividades para mejorar la empleabilidad de mujeres en situación de vulnerabilidad social.

- [Más información aquí.](#)

En materia de violencia de género, realizamos el **webinar** de sensibilización **Tejiendo redes contra la violencia** y la campaña **Ante la violencia de género eres vital** a través de aqualiacontigo.com y en redes sociales para visibilizar el apoyo contra la violencia de género.

- [Más información aquí.](#)

En España un grupo de compañeras de Aqualia participaron en la **XXI Carrera de la Mujer contra el Cáncer de Mama**, que en esta edición rendía homenaje a las personas afectadas por la DANA de Valencia de 2024.

En Colombia, con motivo del Día Internacional de la Mujer, Aqualia y la alcaldía de Cereté en Córdoba rindieron homenaje a las 65 mujeres de la plantilla de la Unidad de Gestión de Córdoba, entre ellas, varias jóvenes en formación que pronto pasarán también a formar parte de la compañía.

Acciones en materia de equidad en 2025

En España, junto a los sindicatos UGT y CC.OO., renovamos nuestro compromiso con la diversidad, equidad e inclusión con la firma del **IV Plan de Igualdad**. Vigente hasta 2029, este nuevo acuerdo refuerza una trayectoria de más de 15 años en la promoción de entornos laborales igualitarios e incorpora medidas concretas para avanzar en la corresponsabilidad, reducir la escasa representación femenina en puestos operativos y directivos, y sensibilizar a toda la plantilla en materia de igualdad. El Plan contempla, además, indicadores de seguimiento, campañas formativas y un informe anual de evaluación que garantizarán su implementación efectiva.

- [Más información aquí.](#)

Además, promovemos programas para el impulso del talento femenino dentro de la organización, entre ellos:

- » Firma de un acuerdo de colaboración con **Womenalia**, la mayor red de mujeres profesionales y emprendedoras de habla hispana, con el objetivo de impartir formaciones de la mano de profesionales que impulsen el talento femenino STEM.
- » Participación en la jornada organizada por la iniciativa **#YoSoyIngenierA** y promovida por **Womenalia** por el **Día Internacional de la Mujer en la Ingeniería**. Esta campaña busca despertar vocaciones STEM entre niñas y adolescentes, en un contexto en el que solo el 20% de los profesionales de la ingeniería en España son mujeres.

- » **Red Interna de Talento Femenino, AqualiaWomen.** Iniciativa para compartir experiencias y fomentar el talento femenino. Dentro de esta red interna, que busca fomentar el *networking* y la formación continua entre sus miembros, más de 240 mujeres de Aqualia han participado en charlas *online* organizadas por Womenalia. En estas sesiones se ha trabajado como gestionar el síndrome de la impostora, entre otros. Estos eventos están abiertos a todas las mujeres de Aqualia en España.
- » **Programa de Mentoring de Impulso de Talento Femenino.** Orientado a impulsar la presencia y desarrollo profesional de la mujer en la empresa.
- » **Programa de Desarrollo para la Dirección de Mujeres con Alto Potencial.** En colaboración con la Escuela de Organización Industrial (EOI), dos participantes asistieron a este programa en 2025.

- » **Programa Explora.** Su objetivo es potenciar el desarrollo y la visibilidad de las mujeres con cierta experiencia profesional en la organización pero que actualmente no gestionan equipo. Este programa también pretende reducir la infrarrepresentación femenina y apoyar el desarrollo de mujeres preferiblemente en posiciones tradicionalmente masculinizadas como las disciplinas STEM. Tres compañeras participaron en la edición de 2025.
- » **Programa de Cross Mentoring.** Iniciativa incluida dentro del programa Empowering Women's Talent (EWT), que fomenta el intercambio de conocimientos y experiencias entre profesionales para potenciar su desarrollo y liderazgo.

Firma del acuerdo de colaboración con Womenalia.



En Aqualia creemos firmemente que la diversidad nos hace mejores y que la inclusión es la base de una cultura sólida y sostenible



Acciones en materia de inclusión en 2025

Además de la colaboración mencionada con la **Fundación Adecco** en el **Campamento por el Empleo**, en 2025 nos unimos de nuevo a la campaña de Naciones Unidas por el **Día Internacional de la Mujer**, y en colaboración con Fundación Adecco, contribuimos al **12º informe #EmpleoParaTodas**.

COMPROMISO CON LA INSERCIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

En el **Día Internacional de las Personas con Síndrome de Down** participamos en el acto de Down Madrid —con la que mantenemos un acuerdo de colaboración desde hace nueve años— en el que se proyectó un video protagonizado por las personas con Síndrome de Down que trabajan en Aqualia. También celebramos un encuentro con Pablo Pineda, embajador de la Fundación Adecco y primer licenciado europeo con síndrome de Down.

Además, como **primera empresa del sector en obtener la certificación de Espacio Cerebroprotegido**, conmemoramos el Día Mundial del Ictus con una charla impartida por Julio Agredano, presidente de la Fundación Freno al Ictus, y Sonia González, colaboradora de esta entidad. Además, organizamos una sesión de ciclismo *indoor* solidario en Madrid, donde cada kilómetro recorrido se transformó en una donación para proyectos de inclusión y mejora de la calidad de vida de personas afectadas.

• [Más información aquí.](#)

GENERAMOS ENTORNOS DE TRABAJO SEGUROS Y LIBRES DE SESGOS PARA LAS PERSONAS LGTBI

Renovamos, por tercer año consecutivo, acuerdos de colaboración con:

- » **Mygwork**, una red de *networking* para las personas LGTBI y para todas aquellas personas que creen en la igualdad de oportunidades en el trabajo, en la que publicamos ofertas de trabajo.
- » **REDI (Red empresarial por la Diversidad y la Inclusión LGTBI)** con la que organizamos cursos de formación para personal directivo, oficinas y contenidos de sensibilización para la plantilla sobre términos, conceptos y expresiones clave relacionados con la diversidad LGTBI.

Como parte del **Plan de Diversidad de Aqualia**, que contribuye al cumplimiento de la Ley 4/2023 y el Reglamento RD 1026/2024 para promover entornos laborales inclusivos, realizamos diferentes acciones entre las que destacamos:

- » Colaboración por tercer año consecutivo con **FLGTBI+** en su campaña **Orgullo de Empresa** con concentraciones en distintas sedes de España donde los participantes lucían la camiseta de la campaña.
- » Adhesión a la campaña **El valor de la palabra** de **REDI**, que destaca el poder del lenguaje como herramienta de transformación en el entorno laboral. Con esta red empresarial impartimos una sesión de formación centrada en el liderazgo inclusivo y en el impacto positivo de la diversidad en el entorno laboral.
- » Otras formaciones como una **sobre diversidad e inclusión LGBTI**, dirigida a 35 directivos y gerentes; **curso de diversidad e inclusión LGBTI en la empresa** dirigido a 256 personas de las oficinas corporativas y una actividad de **sensibilización sobre diversidad LGBTI** en la *app* Be Aqualia, además de cartelería para contribuir a la mejor comprensión de los términos, conceptos y expresiones clave relacionados con la diversidad LGTBI.

Participaciones sobre cultura diversa, equitativa e inclusiva

XV Cumbre Mundial sobre Migración y Desarrollo

Presentamos nuestra labor como actor comprometido con la inclusión social y el desarrollo territorial en este evento celebrado en Riohacha (La Guajira, Colombia) que reunió a representantes de más 71 países.

• [Más información aquí.](#)

Leadership Day 2025

Participamos en uno de los foros más influyentes sobre liderazgo y diversidad en España, organizado por *Equipos & Talento*.

Premios y reconocimientos sobre cultura diversa, equitativa e inclusiva

Sello Empresa Women Friendly de Womenalia

Primera entidad del sector con este reconocimiento, concedido por nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades y el desarrollo profesional de las mujeres.

• [Más información aquí.](#)

Sello Empowering Women's Talent

Conseguido por cuarto año consecutivo y en 2025 alcanzamos con éxito la puntuación requerida, reflejando nuestra dedicación continua a fomentar un entorno inclusivo y a valorar el talento en todas sus dimensiones.

Top Diversity Company 2025

Reconocida entre las 50 empresas con mejores prácticas en diversidad, equidad e inclusión en el marco del **DEI Summit 2025**, el mayor congreso profesional sobre DEI en España.



Encuentro con Pablo Pineda por el Día Internacional de las Personas con Síndrome de Down.



Salud y seguridad de nuestros empleados

GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7

TEMA MATERIAL Salud y seguridad de nuestros empleados	ESRS S-1	PESA LE3. Gestión de personas
---	--------------------	---

Somos un actor clave en la promoción de entornos laborales seguros y saludables desde una comprensión integral de la salud (física y emocional) y un enfoque preventivo. Para ello nuestras guías son el **Sistema de Gestión Integrado** (certificado bajo la norma ISO 45001³) y el **Plan Estratégico de Salud y Bienestar 2024-2026**, un compromiso tangible con el bienestar de las personas y el futuro de la organización.

Evaluación de madurez preventiva

En 2025 realizamos una evaluación externa de madurez preventiva⁴ basada en el Modelo de 11 elementos de ARUP, que analizó las prácticas de seguridad, los protocolos, los indicadores clave y la cultura general en tres países: España, Colombia y Georgia. Este análisis ha permitido comparar nuestro desempeño en seguridad y salud con los estándares internacionales y definir prioridades estratégicas de mejora. Los resultados de esta evaluación fueron:

- » **España** se sitúa en **nivel 4 (cooperación/proactividad)**, alineada con los líderes globales del sector.
- » **Colombia** y **Georgia** alcanzan el **nivel 3 (participación)**, con avances claros en la implantación de sistemas y cultura preventiva, y una trayectoria de mejora continua.
- » El diagnóstico identifica fortalezas en liderazgo, digitalización y cultura preventiva en **España**, y oportunidades de mejora en la estandarización de controles de riesgos críticos, supervisión de contratistas y refuerzo de la cultura de aprendizaje en **Colombia** y **Georgia**.
- » La auditoría define una hoja de ruta para avanzar hacia la excelencia en seguridad y salud en todos los países, con recomendaciones estratégicas para integrar controles de ingeniería, fortalecer la apropiación cultural y estandarizar la gestión de riesgos fatales a nivel global.

12

campanas internas de sensibilización y difusión de *Safety Flyers* sobre absentismo, riesgos críticos y liderazgo saludable

Manual Aqualia Salud y Bienestar:

documento corporativo para reforzar la comunicación preventiva y la promoción de hábitos saludables

Semana de la Seguridad y Salud

en Argelia como acción internacional de visibilización y formación

³ Los países certificados bajo la norma ISO 45001 son Argelia, Arabia Saudí, Colombia, Catar, Chile, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, España, Francia, Georgia, Italia, México, Omán, Portugal y República Checa.

⁴ La evaluación consiste en una evaluación a nivel global de toda la compañía realizada a través de una comprobación en España, Colombia y Georgia, tres países que en conjunto reflejan la huella global y la evolución cultural de la organización.

Hilvanando voces

JAMES POMEROY
Director Global de Salud y Seguridad en Arup

Con el objetivo de alcanzar los “cero daños” a nuestras personas trabajadoras, en Aqualia llevamos a cabo un proceso de cambio cultural con la asesoría de Arup. Su análisis nos permitió obtener una evaluación clara de nuestra madurez en la gestión de la seguridad y salud, así como identificar una serie de recomendaciones estratégicas para reforzar este aspecto en las operaciones.

James Pomeroy ha participado en el liderazgo de programas de gestión de riesgos y seguridad a nivel internacional durante casi 30 años. Antes de incorporarse a Arup, trabajó en diferentes sectores, como grandes infraestructuras, industria pesada, marítimo y aeroespacial.



¿Cómo percibe la evolución de la sostenibilidad en las empresas con las que colabora, tanto en su gestión interna como en las perspectivas de futuro?

La sostenibilidad es fundamental en la labor de Arup al orientar, planificar y diseñar el futuro de nuestras ciudades e infraestructuras. Buscamos colaborar con organizaciones que compartan este propósito de crear lugares seguros, resilientes y regenerativos que permitan prosperar a las generaciones actuales y futuras. Con la vista puesta en este objetivo, la seguridad y la salud de las personas trabajadoras—desde una perspectiva integral: física, mental y emocional—cobra cada vez más importancia en los planes de sostenibilidad de las empresas. Por nuestra experiencia, sabemos que el impacto positivo en el bienestar de los profesionales redundará en la competitividad de la compañía. Un ejemplo valioso de esto lo ofrece Aqualia, que ha integrado la salud y seguridad de sus personas en una de las líneas de su Plan Estratégico de Sostenibilidad, con un proyecto orientado a la búsqueda de cero daños a las personas trabajadoras.

¿Cómo valora el papel que desempeña la sostenibilidad en el fortalecimiento de la competitividad en Aqualia?

La sostenibilidad en los servicios de agua requiere proteger a las personas, los activos y las comunidades a largo plazo. Además del cuidado del medio ambiente, un liderazgo sólido en salud y seguridad, junto con un control eficaz de los riesgos, es esencial para garantizar operaciones resilientes y fiables, así como resultados sociales positivos.

La revisión realizada por Arup confirmó que Aqualia ha construido en España una base sólida y madura en materia de salud y seguridad, que sirve como referencia para el resto del grupo. Georgia y Colombia avanzan en sus propios procesos de mejora, adaptados a sus contextos operativos y regulatorios, pero alineados con la misma estrategia global. Mantener el foco en el liderazgo, el aprendizaje compartido y la inversión específica permitirá consolidar estándares coherentes en todas las regiones y reforzar las ambiciones de sostenibilidad de Aqualia a medida que la empresa crece.



Plan Estratégico de Salud y Bienestar 2024-2026

Fruto de un profundo análisis y colaboración entre equipos, el **Plan Estratégico de Salud y Bienestar 2024-2026** busca generar una cultura preventiva que garantice entornos laborales seguros y promueva el bienestar integral. Con un enfoque basado en la diversidad y la adaptabilidad, se vertebra en cuatro líneas de acción que marcan los proyectos y acciones necesarias para cumplir los objetivos, así como sus respectivos indicadores de seguimiento y desempeño.



Cero daños a los trabajadores

Reducir los daños personales que puedan derivarse de condiciones y actitudes inseguras, tanto a los trabajadores propios como ajenos y terceros.



Bienestar laboral

Mejorar el bienestar de la plantilla.



Control de riesgos críticos

Mantener un control homogéneo que garantice la seguridad y el cumplimiento de la legalidad en relación con determinados riesgos que consideramos críticos de nuestra actividad.



Digitalización y reporte

Mejorar la gestión, el control y el reporte de salud y seguridad a través de la implantación de una aplicación global, la redefinición de indicadores proactivos y predictivos, cuadros de mando y objetivos sobre estos.

A través de la implementación del Plan Estratégico de Salud y Bienestar 2024-2026, aspiramos a construir una cultura organizativa en la que cada empleado se sienta valorado, seguro y apoyado para desarrollar su máximo potencial

• [Conoce nuestro Plan Estratégico de Salud y Bienestar 2024-2026 aquí.](#)



CERO DAÑOS A LOS TRABAJADORES

En 2025 se reforzaron los cuatro programas estratégicos para consolidar la estandarización preventiva y la cultura de cero daños en todos los entornos:

- » **Control del absentismo.** Despliegue del protocolo corporativo, integración de fuentes (BeOHS, Asepeyo ADD, SharePoint) y seguimiento mediante indicadores y cuadros de mando.
- » **Aprendizaje organizacional.** Campañas de sensibilización, notas de aprendizaje y 12 acciones formativas orientadas a riesgos clave y liderazgo saludable.
- » **Mejora del desempeño en seguridad y salud de contratistas.** Estandarización preventiva mediante plataformas digitales (NALANDA, SYSES) y auditorías de cumplimiento.
- » **Integración de la actividad preventiva.** Homogeneización de protocolos y refuerzo formativo tras análisis de incidentes, con criterios comunes en todas las áreas y países.

Las recomendaciones del Modelo de madurez ARUP nos han reafirmado en la importancia de avanzar hacia esta cultura de cero daños, priorizando la implantación de controles de ingeniería sobre riesgos fatales, la estandarización de protocolos y la supervisión escalonada de contratistas, especialmente en regiones en desarrollo.

CONTROL DE RIESGOS CRÍTICOS

Esta línea está formada por dos proyectos: los programas de riesgos críticos y los riesgos clave de la compañía. Este último es nuevo y busca concienciar a todos los niveles sobre los riesgos comunes a toda la actividad del ciclo integral del agua y que en ocasiones pueden derivar en accidentes graves. En 2025 se impulsaron los proyectos de gestión y control de riesgos críticos y riesgos clave en toda la organización, con foco en:

- » **Asbestos, ATEX y Cloro gas.** Definición de criterios y estándares preventivos, gestión integral de instalaciones y emergencias.
- » **Acciones transversales.** Implicación de áreas técnicas, salud y bienestar, producción y jefaturas mediante auditorías formativas, campañas de concienciación y protocolos adaptados por país.
- » **Programas específicos.** Despliegue del programa para la gestión de exposición a fibras de amianto.

El diagnóstico de madurez preventiva ha permitido identificar fortalezas en la gestión de riesgos críticos y ha impulsado la estandarización de controles técnicos y procedimientos en todas las regiones.



BIENESTAR LABORAL

En 2025 potenciamos las iniciativas saludables con más de 200 acciones orientadas a la promoción de actividad física y nutrición, talleres y *webinars*, participación en eventos deportivos y acuerdos con servicios de salud, con los que hemos llegado a más de 2.500 personas trabajadoras. El alcance de las iniciativas saludables **Be Aqualia** son de ámbito general para toda la compañía⁵.

Además, el **Índice de Bienestar Be Aqualia** se ha consolidado como herramienta integral para medir y promover la salud física, psicoemocional y social de la plantilla, con su definición y evaluación inicial en las distintas áreas de España, la identificación de focos de mejora y el seguimiento de la calidad de vida laboral.

Con el apoyo de **Affor Health**, hemos fortalecido los programas de salud emocional y gestión psicosocial mediante:

- » **Programa de Acompañamiento Emocional (PAE) en España y Latinoamérica:** servicio de asesoramiento psicológico 24/7.
- » **Psicomet:** herramienta de evaluación del bienestar mental y detección precoz.
- » **Talleres y webinars:** talleres en directo con la participación de 1.174 personas y 10 *webinars* con la participación de 1.422 personas y 181 sesiones individualizadas.
- » **Sesiones grupales y liderazgo saludable:** formaciones en "liderazgo saludable", impartidas junto a las de liderazgo inclusivo, para la cadena de mando hasta el nivel de jefes de servicio; y pilotos para encargados y capataces sobre competencias emocionales para el liderazgo.

La satisfacción media con estas acciones fue de **4,8 sobre 5**, prueba del cambio cultural en la compañía en favor de la salud mental y el bienestar integral.

El Modelo de madurez de ARUP subraya la importancia de consolidar una cultura preventiva basada en el aprendizaje, la participación activa y la comunicación bidireccional. Este diagnóstico identifica como fortaleza la implicación del liderazgo

en España y recomienda extender mecanismos de reconocimiento, *feedback* y aprendizaje organizacional a todas las regiones.

En 2025 en **España** complementamos la evaluación de riesgos psicosociales realizada en 2024 con un análisis cuantitativo para validar resultados y establecer patrones y tendencias que enriquezcan la interpretación de los datos. Todo ello con el objetivo de definir un plan de acción relevante y con impacto real en el día a día de las personas trabajadoras.

También hemos avanzado en el diseño y despliegue del **Protocolo de protección frente a agresiones**, en coordinación con el área de **Security**, con nuevas medidas de autoprotección y flujos de actuación para situaciones de riesgo. Una metodología que podría extenderse a otros países en el futuro

DIGITALIZACIÓN Y REPORTE

En 2025 consolidamos la implantación de **BeOHS (Cority)** como **plataforma corporativa para la gestión global de la seguridad y la salud**, para todos los proyectos y países. Las mejoras incorporadas en autonomía, facilidad de uso y nivel de detalle han permitido:

- » Homogeneizar procesos críticos: reporte e investigación de accidentes, inspecciones, trazabilidad de acciones correctivas y cumplimiento normativo.
- » Seguimiento de indicadores y KPI mediante cuadros de mando integrados para la toma de decisiones.
- » Base para el control de la acción preventiva y monitorización de metas y objetivos.

Además, formamos en el uso de esta herramienta a todos los agentes implicados con el objetivo de garantizar su aplicación en la gestión preventiva y el control del absentismo.

La auditoría internacional de madurez preventiva destacó la digitalización y el uso de herramientas como BeOHS y Be Aqualia como palancas para la mejora continua, la trazabilidad y la toma de decisiones basada en datos.

Be Aqualia: estrategia global de bienestar con un enfoque preventivo y psicosocial

Be Aqualia fue diseñada como una política integral de recursos humanos, basada en la identificación de hábitos, riesgos y necesidades psicosociales de los equipos, con líneas de acción en diversidad, no discriminación, seguridad laboral, calidad del empleo y salud emocional.

En 2025 afianzamos nuestra estrategia global de bienestar laboral con la primera incursión fuera de Europa. El despliegue de Be Aqualia en **Colombia** busca consolidar un entorno laboral más resiliente, productivo y humano, e incluye acciones concretas en salud mental, autocuidado y formación emocional, con actividades como el Family Day en Riohacha (La Guajira) y la participación en la carrera Ella Soy Yo en Cereté (Córdoba), una iniciativa contra la violencia de género.

- [Más información aquí.](#)

Jornada de bienestar Family Day en La Guajira (Colombia).



⁵ Si bien es para toda la compañía, cada país lleva a cabo sus propias iniciativas en función de sus necesidades y realidades.



Otras iniciativas para promover un entorno seguro y saludable

Desarrollo del Manual Aqualia Salud y Bienestar

Documento corporativo para reforzar la comunicación preventiva y la promoción de hábitos saludables.

Brigada de emergencia certificada

En Magdalena (**Colombia**) contamos con una brigada de emergencias certificada y preparada ante cualquier eventualidad. El equipo implicado recibió una formación teórica-práctica para contar con las capacidades técnicas y operativas necesarias en una emergencia. De esta manera, protegemos tanto la vida y la salud de nuestras personas como las instalaciones, los equipos y los bienes de la comunidad donde prestamos nuestro servicio.

Movilidad sostenible

En SmVaK Ostrava, nuestra filial en la **República Checa**, impulsamos el uso de la bicicleta para acudir al trabajo bajo el lema "Trabajamos en nosotros mismos. ¡Vamos al trabajo en bici!" Los resultados: 63 participantes en el reto ciclista, 23 equipos y casi 8.900 kilómetros recorridos.

Segundo Simulacro Nacional 2025 promovido por el Gobierno de México

Más de 40 personas trabajadoras de los servicios de Morelos, Querétaro, Baja California Sur y Sonora participaron en el simulacro sobre sismos y alertas de tsunamis. Además, también se realizaron formaciones a la plantilla sobre seguridad, salud y protección civil, como parte del Plan de Formación 2025.

- [Más información aquí.](#)

Campañas de sensibilización e información

En **España** lanzamos una campaña de protección frente a los golpes de calor con consejos útiles sobre hidratación, sombra y cuidado de la piel, y materiales visuales para reforzar el mensaje de prevención en las instalaciones.

Capacitaciones en seguridad, salud y bienestar

» Más de 20 colaboradores del Proyecto de Mejora Integral de Gestión de las redes de agua potable (MIG) en Los Cabos (**México**) recibieron formación sobre seguridad, salud y bienestar.

- [Más información aquí.](#)

» En Flandes (**Colombia**) reafirmamos nuestro compromiso con la calidad de vida de nuestros colaboradores mediante la realización de jornadas de salud y bienestar.

- [Más información aquí.](#)

» En **España** realizamos una formación en liderazgo participativo, saludable e inclusivo dirigidas a responsables de equipos.

- [Más información aquí.](#)

Día Mundial de la Seguridad y la Salud

Celebramos este día en los distintos países donde estamos presentes: por ejemplo, en **Colombia** organizamos talleres de capacitación de medidas de emergencia, y actividades para fortalecer el cuerpo, la mente y el espíritu del equipo. En **Argelia**, iniciativas de sensibilización, presentaciones sobre ergonomía y seguridad, y refuerzo de competencias para identificar peligros.

Safety Week

Esta iniciativa orientada a promover una cultura preventiva tuvo como lema en 2025 "Por un entorno de trabajo más seguro y saludable ¡Actívate!", y contó con actividades que inciden en las prácticas habituales sobre seguridad y salud seguidas durante el año.

- [Más información aquí.](#)



Acto de entrega de los II Premios Be Aqualia.

II Premios Be Aqualia: celebramos las buenas prácticas en salud y bienestar

Durante la Safety Week celebramos el acto de entrega de los II Premios Be Aqualia, un reconocimiento a las buenas prácticas y a quienes inspiran al resto de la compañía con sus iniciativas ejemplares y su compromiso con el objetivo común de consolidar una cultura de prevención en Aqualia.

Los premios se organizaron en tres categorías:

- Prevención de riesgos laborales, con 22 candidaturas.
- Promoción de la salud y el bienestar, con cinco candidaturas.
- Trayectoria personal, con tres candidaturas.

- [Más información aquí.](#)



Participaciones sobre salud y seguridad de nuestros empleados

6º Foro de Seguridad y Salud en el Trabajo

Presentamos los avances de nuestra estrategia integral de gestión del riesgo y fortalecimiento de la cultura preventiva en todas nuestras operaciones en Colombia en este evento organizado por la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones de Colombia (Andesco).

- [Mas información aquí.](#)



Premio Andesco a la Sostenibilidad 2025 (Colombia).

Premios y reconocimientos sobre salud y seguridad de nuestros empleados

RECONOCIMIENTOS EXTERNOS

Premio British Safety Council - International Safety Award (Omán)

A OSWS por su compromiso con la prevención de accidentes y la salud mental en el trabajo.

Premio RoSPA Health and Safety Award (Nivel Oro) (Omán)

Reconocimiento a OSWS como líder mundial en prácticas de salud y seguridad.

Certificado de Apreciación -TAQA Water Solutions (Emiratos Árabes Unidos)

Reconocimiento por parte del cliente por la excelencia en seguridad y salud.

Premio Andesco a la Sostenibilidad 2025 (Colombia)

En la categoría Entorno Colaboradores por nuestro modelo de gestión humana que prioriza la salud mental, el bienestar integral y el desarrollo laboral de nuestros colaboradores a través de nuestro programa de bienestar Be Aqualia. También recibimos otras menciones que destacan nuestro liderazgo en sostenibilidad e innovación en la gestión integral del agua.

Reconocimiento en los VI Premios VIVE Saludable del Grupo FCC (España)

En la categoría Prevención de Riesgos Laborales, primer premio por nuestro proyecto Vive la formación, conecta con la información; y en la categoría de Promoción a la Salud, segundo premio por la iniciativa Be fit: Estrategia Be Aqualia frente al sobrepeso y la obesidad. En la categoría de Mención Personal, Albino Rodríguez Álvarez, jefe de Mantenimiento de la Delegación Galicia Oeste, fue reconocido por su contribución a la mejora de la seguridad y la salud en el trabajo. Grupo FCC otorgó una mención especial a las áreas de negocio implicadas en las labores de ayuda y recuperación de las zonas afectadas por la DANA de Valencia de 2024.

Reconocimiento Affor Health a la mejor iniciativa en salud emocional y riesgos psicosociales

Entre las siete organizaciones galardonadas por Affor Health, empresa especializada en salud psicosocial.

RECONOCIMIENTOS INTERNOS

Premios a Capataces (España)

Por liderazgo saludable y buenas prácticas en seguridad.

Premio anual "Near-Miss" (Portugal)

Reconocimiento a los mejores indicadores en reporte de cuasi accidentes y medidas correctoras.



4.2 Satisfacción y seguridad de nuestros clientes

GRI 3-3

TEMAS MATERIALES Gestión y atención al cliente, Resiliencia y seguridad del servicio, Compromiso con la ciberseguridad: prevención y respuesta efectiva	PESA LE2. Tecnología para una gestión integrada, LE6. Comunicación estratégica, LE7. Alianzas para la generación de impacto positivo
---	--

Confianza, calidad y seguridad como pilares de una gestión responsable

La satisfacción y la seguridad de nuestros clientes⁶ son ejes estratégicos de nuestro modelo de negocio y una palanca clave de competitividad sostenible. En Aqualia, ofrecer un servicio excelente, seguro y fiable es más que un reflejo de nuestro compromiso con las personas, también genera un impacto positivo directo en las comunidades donde estamos presentes. Un servicio de calidad favorece la salud, el bienestar y la cohesión social, refuerza la confianza de la ciudadanía en las instituciones y potencia el desarrollo local. Escuchar activamente a nuestros clientes, anticipar sus necesidades y garantizar los más altos estándares de seguridad nos permite mejorar día a día y crear valor compartido para tener territorios más resilientes y sostenibles.

COMPROMISOS CON EL DERECHO HUMANO AL AGUA POTABLE Y AL SANEAMIENTO

En Aqualia basamos nuestra actuación con clientes y personas usuarias en el reconocimiento del derecho humano al acceso al agua potable y al saneamiento, conforme a lo establecido por las Naciones Unidas y los marcos normativos internacionales de referencia. Este enfoque guía la prestación del servicio y la relación con las comunidades en las que operamos. De acuerdo con estos principios, reconocemos que:

- » Toda persona tiene derecho a disponer de agua suficiente, segura, aceptable, físicamente accesible y asequible para usos personales y domésticos, sin discriminación.
- » El acceso al saneamiento debe garantizar condiciones salubres, higiénicas y seguras, con respeto a la intimidad, la dignidad y la aceptación social y cultural de las personas.

En coherencia con estos principios, asumimos los siguientes compromisos en nuestra relación con las personas usuarias:

- » **Disponibilidad y calidad del servicio.** Asegurar un suministro continuo y seguro de agua potable y servicios de saneamiento con los más altos criterios técnico-sanitarios.
- » **Información y transparencia.** Facilitar información clara y accesible sobre la calidad del agua, las tarifas aplicables y los derechos de las personas usuarias.
- » **Accesibilidad y diálogo.** Mantener diversos canales de comunicación que permitan la atención, la participación y la resolución de consultas o incidencias de manera cercana y eficaz.

Un servicio de calidad favorece la salud, el bienestar y la cohesión social, refuerza la confianza de la ciudadanía en las instituciones y potencia el desarrollo local

⁶ Nuestros principales clientes son los gobiernos nacionales y regionales, ayuntamientos, centros públicos, empresas e industrias, regantes y ciudadanos.

Gestión y atención al cliente

GRI 2-25, 2-26, 3-3

TEMA MATERIAL Gestión y atención al cliente	ESRS S4	PESA LE2. Tecnología para una gestión integrada, LE6. Comunicación estratégica
---	-------------------	--

La calidad en la atención al cliente es un pilar fundamental para la confianza en la gestión del ciclo integral del agua. En este sentido y con el compromiso de dar información clara, contamos con varios canales de atención y comunicación, e innovamos para una relación más cercana y transparente con nuestros clientes y usuarios finales.

» **Canales de comunicación accesibles y multicanal.** Disponemos de teléfonos gratuitos de atención al cliente, comunicación de averías y autolecturas, oficinas presenciales, Oficina Virtual, aplicación móvil y presencia en la red social X.

» **Atención digital y soporte continuo.** La Oficina Virtual y la aplicación móvil permiten realizar gestiones y consultas de forma sencilla. La *app* incorpora geolocalización para el envío de avisos de averías y la posibilidad de adjuntar hasta dos imágenes.

» **Derecho a reclamar y participación del cliente.** Las personas usuarias pueden presentar quejas, sugerencias o reclamaciones relacionadas con incidencias en el suministro, la facturación o la calidad del servicio.

» **Gestión eficiente y telelectura.** Mediante la instalación de contadores inteligentes, ofrecemos información de consumo en tiempo real, alertas personalizadas y recomendaciones de ahorro.

1,8 M
de contratos con factura electrónica

50%
de las facturas emitidas son electrónicas

492.404
clientes satisfechos con el servicio de Aqualia Contact

Canales de atención al cliente

Satisfacer las necesidades de los usuarios y hacerlo a través de un **servicio excelente** son parte esencial de nuestro compromiso con la sociedad. Con este fin, ofrecemos un servicio personalizado según las necesidades de los usuarios.

Invitamos a toda la comunidad usuaria a mantenerse informada a través de los canales oficiales, especialmente nuestras redes sociales, donde

publicamos las actualizaciones sobre la prestación del servicio, avisos operativos, incidencias relevantes, recomendaciones de uso responsable del agua y otras informaciones de interés para la ciudadanía.

Entre las iniciativas de comunicación directa con el usuario llevadas a cabo en 2025 destacamos:

» **Primer Centro de Atención Telefónica (CAT) con infraestructura digital en México.** Además del CAT, la apuesta por la digitalización en este país incluye la digitalización de todo el sistema de gestión de clientes, el registro de reportes y consultas de usuarios, además del envío y seguimiento de órdenes de trabajo y la solución de reportes de fugas.

• [Más información aquí.](#)

» **Nuevas sedes en Ciudad Real y Rota (España).** La de Ciudad Real, junto a EMASER, dará servicio a 64 municipios y 200.000 personas; y la de Rota (Cádiz) destaca por la mejora de su accesibilidad y nuevos servicios innovadores, como un cajero 24 horas para pagar facturas. Ambas oficinas tienen un diseño accesible, cercano y energéticamente eficiente, y cuentan con dispensadores gratuitos de agua refrigerada.

- CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE
- OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
- OFICINA VIRTUAL AQUALIA CONTACT
- APP AQUALIA CONTACT
- REDES SOCIALES
- PÁGINA WEB

Inauguración de la nueva sede, junto a EMASER, en Ciudad Real (España).



Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025

Mensaje del CEO

Hitos 2025

Somos Aqualia

Estrategia

Información ambiental

Información social

Información de gobernanza

Anexos



AQUALIA CONTACT

Nuestro centro de atención al cliente que brinda cercanía, agilidad y compromiso con un servicio de excelencia.

Ecosistema Aqualia Contact 24 HORAS, 365 DÍAS DEL AÑO



CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (CAC)⁷



WEB OFICINA VIRTUAL⁸



APLICACIÓN MÓVIL



PERFIL EN X

En 2025 lanzamos la Oficina Virtual en Italia y Portugal y celebramos el **primer aniversario de Aqualia Contact en Colombia** con excelentes resultados: el 95% de las llamadas fueron gestionadas con éxito, con un tiempo promedio de respuesta de cinco minutos y un índice de satisfacción del 86%. Este desempeño evidencia la labor del equipo de asesores, que acompaña a los usuarios en la resolución de trámites y consultas con amabilidad y eficiencia. También incorporamos un sistema automatizado (Voicebot) que optimiza la gestión de solicitudes de carro tanques, reduce los tiempos de atención y mejora la experiencia del usuario.

- [Más información aquí.](#)

⁷ En la actualidad el Centro de Atención al Cliente presta servicio en España, República Checa, Italia, Georgia y Colombia.

⁸ En la actualidad la oficina virtual presta servicio en España, Italia y Portugal.

Acompañamiento a los usuarios

En Aqualia entendemos que el cuidado del ciclo del agua requiere del trabajo compartido entre autoridades, empresas y comunidades. Para apoyar a los usuarios en este proceso, hemos puesto en marcha estas medidas:

- » **Escuela del Agua en Colombia.** Talleres prácticos, inicialmente dirigidos a líderes comunales, para enseñar cómo interpretar la factura y usar el agua de manera eficiente y controlar mejor el consumo.
- » **Opciones de pago flexibles.** Nuevas políticas de cartera que permiten convenios y descuentos para usuarios con deudas.
- » **Espacio Web Uso Responsable de Agua.** Compuesto por dos apartados: saneamiento del agua y consumo responsable, donde las administraciones públicas pueden encontrar herramientas de comunicación y mensajes para concienciar a la ciudadanía acerca de la importancia del uso responsable del agua.
- » **Portal de Información al Ciudadano en España⁹.** Espacio que ponemos a disposición de los clientes de España para que encuentren todo lo que necesitan de manera rápida y eficaz.

- [Más información aquí.](#)

En 2025 también trabajamos en mejorar los **Portales de Información al Ciudadano** y en prepararlos para la actualización automática de datos y documentos vinculados a tarifas y consumos. Esta actuación evidencia nuestro compromiso con la transparencia y el buen gobierno, al asegurar que la información puesta a disposición de la ciudadanía sea rigurosa, actualizada y accesible. La disponibilidad de estos contenidos facilita al ciudadano un mayor conocimiento del servicio del agua que recibe, favorece una relación basada en la confianza y contribuye a una gestión más responsable y alineada con los principios de sostenibilidad. Además, seguimos creando portales para los nuevos servicios que han entrado en la compañía durante el año, y también nuevos apartados dentro de portales ya publicados a petición del servicio. Ya son **más de 400 los portales publicados y accesibles a través de nuestra web**, en la que los ciudadanos pueden buscar su municipio y acceder al portal del servicio municipal de agua en su localidad.

⁹ Los Portales de Información al Ciudadano dan cumplimiento a la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno en España.



Factura electrónica

Uno de los objetivos del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 se centra en la promoción del uso de la factura electrónica entre nuestros clientes. Una práctica que **contribuye a nuestras metas ambientales, sociales y de gobernanza, y refuerza nuestra eficiencia operativa y competitividad.**

En 2025 la facturación electrónica creció un **13% a nivel global con 13 millones de facturas emitidas en este formato.** El número de clientes con factura electrónica aumentó un 8,8%, hasta llegar a los 1,8 millones.

Principales beneficios de la factura electrónica

Impacto ambiental	<p>Reducción de papel requerido para la impresión, sobres, etc.</p> <p>Disminución de emisiones de CO₂ por menor transporte físico de facturas.</p>
Cumplimiento normativo y transparencia	<p>Alineación con normativas: las normativas actuales y las que están por venir fomentan el uso de la factura electrónica. Ejemplo de ello son la actual factura B2C, la futura ley B2B, VIDA, etc.</p> <p>Trazabilidad y seguridad: la facturación electrónica asegura la certeza e inalterabilidad de las facturas, reduciendo riesgos de fraude.</p>
Eficiencia operativa	<p>Automatización de procesos: reducción de errores humanos y tiempos de gestión.</p> <p>Reducción de costes: menor gasto en impresión, envío postal y almacenamiento físico.</p>
Contribución a los objetivos de sostenibilidad	<p>ODS relacionados: especialmente ODS 12 (Producción y consumo responsables) y el ODS 13 (Acción por el clima).</p> <p>Política interna: cómo la facturación electrónica se integra en la estrategia global de la compañía.</p>

Encuestas de satisfacción a clientes

Conscientes de la responsabilidad que supone gestionar el ciclo del agua, mantenemos una conversación constante con nuestros grupos de interés para mejorar el servicio que brindamos. En los países en los que nos encargamos de la gestión del ciclo integral realizamos encuestas de satisfacción a los clientes, e integramos sus opiniones y valoraciones en la gestión y en las mejoras de los servicios de abastecimiento o saneamiento.

En 2025 realizamos las encuestas en **Italia, Colombia** y el municipio de Dreux en **Francia**¹⁰.

ITALIA

Realizada a cliente final en Caltanissetta y municipios vecinos (1.104 personas), la encuesta arrojó que el 67,6% considera que la continuidad del servicio es, al menos, "buena". Los aspectos con una valoración más alta son los relacionados con los canales de contacto, tanto físicos como digitales. La valoración del sitio web, la amabilidad del personal de Caltaqua y la comprensión de la factura presentan índices superiores a la media, es decir, todos superan el valor de 3,3. A partir de la evolución de los índices de valor medio en los últimos años, se observa una tendencia creciente, con una mejora de los resultados y valoraciones cada vez más altas.

COLOMBIA

Se realizaron 948 encuestas en los municipios pertenecientes a las áreas de La Guajira, Riohacha, Córdoba, Atlántico, Magdalena, Norte Santander, Ruitoque y Tolima. Los resultados muestran una **satisfacción general del 39%, 6% más que el año anterior**, con Ruitoque y Norte Santander como las regiones con mayor satisfacción. Para la comunicación con la empresa, los canales que generan un contacto más directo siguen siendo los más utilizados por los usuarios: el canal presencial (72%) y el canal telefónico (36%).

DREUX (FRANCIA)

A diferencia del resto de municipios franceses, donde se realiza cada dos años, en Dreux la encuesta es anual. Con 120 personas participantes, la encuesta muestra que el teléfono es el canal de contacto más utilizado para contactar con la compañía. En cuanto al proceso de facturación, el 94,2% considera que la factura es fácil de leer, aunque consideran que se puede mejorar la claridad y detalle de la información del consumo.

Premios y reconocimientos sobre gestión y atención al cliente

Clúster Norte de Arabia Saudí, el mejor valorado de los seis en que se divide el Reino
Liderado por Aqualia, este clúster obtuvo la puntuación más alta de los seis del Reino en el estudio de satisfacción de clientes. Con una puntuación de media cercana al 65%, alcanza los índices más altos en categorías como Actualización de propiedad de cliente (83%) y Control de pérdidas de agua (85%).

Gracias a las encuestas de satisfacción a los clientes, integramos sus opiniones y valoraciones en la gestión y en las mejoras de los servicios de abastecimiento o saneamiento

¹⁰ En Georgia está previsto realizar encuestas en el año 2026 y en Estados Unidos de momento no está previsto ya que no tenemos relación directa con el cliente final.



Resiliencia y seguridad del servicio

GRI 3-3, 416-1

TEMAS MATERIALES	ESRS	SASB	PESA
Resiliencia y seguridad del servicio, Sostenibilidad del recurso hídrico	S4	IF-WU-240a.4, IF-WU-440a.3, IF-WU-450a.4	LE2. Tecnología para una gestión integrada, LE6. Comunicación estratégica

Sequías prolongadas, eventos climáticos extremos o fallos en infraestructuras son algunos de los riesgos físicos que amenazan el acceso al agua en la actualidad y que podrían afectar a nuestra capacidad de cumplir los contratos activos y no satisfacer así las necesidades de la población.

En este contexto, nuestro propósito es garantizar la sostenibilidad operativa y mantener los estándares de calidad en la prestación de los servicios del ciclo integral del agua. Para lograrlo, nos esforzamos por fortalecer la infraestructura hidráulica, optimizar los procesos operativos y brindar mejores condiciones logísticas a nuestro personal en campo. También desarrollamos tecnologías para la reutilización de aguas residuales y la monitorización inteligente de redes, así como herramientas digitales que optimizan la operación y reducen el impacto ambiental.

Asimismo, activamos planes de contingencia para asegurar el suministro de agua donde más se necesita y participamos en mesas de trabajo junto a autoridades locales y regionales para articular soluciones técnicas que permitan brindar un **suministro de agua estable, seguro y continuo.**

Centramos nuestros esfuerzos en fortalecer la infraestructura hidráulica, optimizar los procesos operativos y brindar mejores condiciones logísticas a nuestro personal en campo

Comenzamos a operar **en Perú** a través de un proyecto de depuración en la provincia de Chincha

La desaladora Mar de Alborán (Almería) y la potabilizadora O Casal (Vigo) finalistas en los

Global Water Awards

XIV Premios COPE Talavera

por nuestra actuación durante la emergencia provocada por la borrasca Martinho en España



Acompañamiento de la Policía del Agua en La Guajira (Colombia).

El agua: un elemento esencial que entre todos debemos defender

En gran parte de los países en los que gestionamos la gestión del ciclo integral del agua podemos ofrecer un servicio continuo y eficiente, ya que las fuentes de captación son ríos que durante todo el año tienen los volúmenes necesarios para abastecer a los municipios. En otras zonas, en cambio, afrontamos a diario la pérdida de agua potabilizada por fraudes, usos no autorizados y fugas, que pueden incluso dejar a municipios enteros sin agua.

Ante este reto, ponemos en marcha planes de contingencia con brigadas de operarios que recorren los miles de kilómetros de redes para identificar los puntos en los que se desvía el agua —casi siempre por acción humana— y que afectan a la continuidad y presión de los servicios. Es el caso de Colombia donde, además de las brigadas, invertimos en tecnología de macromedición para detectar a tiempo el desvío del agua y creamos alianzas con las autoridades locales: la Policía del Agua¹¹ sanciona a

quienes roban el servicio, los alcaldes gestionan las inversiones que necesitan las infraestructuras y los líderes comunales incentivan a sus vecinos a cuidar el recurso hídrico.

Por su parte, en el Clúster Norte de Arabia Saudí utilizamos drones equipados con tecnología térmica para vigilar la red de agua del país y localizar las fugas antes de que sean visibles. Este proyecto marca un cambio de paradigma hacia una gestión proactiva del recurso hídrico, especialmente relevante en regiones áridas donde cada gota cuenta.

Más allá de estas medidas, entendemos que el agua es un recurso compartido cuya protección es responsabilidad de toda la sociedad. Por ello, desarrollamos campañas de sensibilización para fomentar entre todos nuestros grupos de interés un uso responsable y sostenible. Más información en el apartado Sensibilización ambiental.

¹¹ La Policía del Agua es un cuerpo único en el mundo, creado en Colombia para proteger el agua y promover su uso responsable. Este cuerpo, compuesto por 8.000 efectivos, fue lanzado en octubre de 2024 como parte de una estrategia ambiental del gobierno colombiano. Desde su creación, la Policía del Agua ha trabajado en la sensibilización de la comunidad y en la erradicación de prácticas ilegales que afectan los recursos hídricos.



Eficiencia de la gestión operacional

En 2025 la reducción de costes —especialmente en los consumos (energía, materiales y compra de agua)— nos ha permitido mejorar las ratios de eficiencia, a pesar del incremento generalizado de los precios. También hemos avanzado en la creación de once centros logísticos regionales para una mayor sinergia en la capacidad de compra y disponer de almacenes cedidos por los proveedores.

Infraestructuras que protegen la calidad del agua

Garantizar el acceso a servicios seguros y agua de calidad mejora la vida de las comunidades, reduce el impacto ambiental negativo y previene riesgos para la salud, especialmente en lugares donde la infraestructura básica es limitada. En Aqualia orientamos las inversiones en infraestructuras a garantizar que luego cada etapa del servicio que prestamos se ajuste a la realidad hidráulica del municipio.

Más allá de mejorar la infraestructura, estos proyectos tienen un impacto directo en el desarrollo socioeconómico: generan empleo local durante las fases de construcción, operación y mantenimiento, y fortalecen la salud pública al reducir enfermedades vinculadas al saneamiento deficiente. Al promover el reúso del agua tratada para actividades agrícolas e industriales, también estimulan la productividad y la sostenibilidad de sectores clave para la economía regional. El resultado final propicia entornos más resilientes, equitativos y económicamente prósperos a largo plazo.

En este sentido, en 2025 resultamos adjudicatarios del diseño, financiación, construcción, operación y mantenimiento de un **sistema de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) en Chincha (Perú)**, una infraestructura clave que beneficiará directamente a 225.000 personas. Al reducir significativamente la exposición a aguas residuales no tratadas, este sistema contribuye a disminuir enfermedades de origen hídrico y mejorar así la salud pública y la calidad de vida en los distritos afectados. Además, fomenta el reúso del agua tratada para fines agrícolas e industriales, con el consecuente beneficio para una región con alto estrés hídrico.

• [Más información aquí.](#)

En **Colombia**, junto con el **Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio**, continuamos avanzando en el desarrollo de proyectos estratégicos de agua potable en regiones vulnerables con soluciones sostenibles y adaptadas a la realidad local.

• [Más información aquí.](#)

Participaciones sobre resiliencia y seguridad del servicio

Comisión III de la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento - Asociación Española de Empresas Gestoras de Agua Urbana (AEAS-AGA)

El plenario de la Comisión, celebrado en la sede de Aqualia de Las Tablas (Madrid), se centró en la comunicación de datos derivada del Real Decreto 3/2023, relacionada con la gestión de fugas, pérdidas y planificación hidrológica, el IFE (Índice de Fugas Estructural) y otros indicadores.

• [Más información aquí.](#)

Visita institucional del regulador georgiano a Aqualia en Vigo

Davit Narmania, director del regulador estatal georgiano (GNERC) y exministro de Energía y de Desarrollo Regional e Infraestructura de Georgia, se interesó por conocer de primera mano nuestro modelo de gestión del ciclo integral del agua.

Celebración de 50º aniversario de EurEau

Participamos en la Asamblea General y en los actos conmemorativos del evento conmemorativo de EurEau, la asociación que agrupa a los proveedores de servicios de agua en Europa.

Premios y reconocimientos sobre resiliencia y seguridad del servicio

Dos plantas de Aqualia en España, entre las mejores del mundo en los Global Water Awards (GWA)

La ETAP de O Casal en Vigo recibió el galardón Water Project of the Year 2025 y fue elegida como la primera planta potabilizadora de Europa y la segunda del mundo en la categoría de Mejor Planta de Tratamiento 2025. Por su parte, la planta de Mar de Alborán fue premiada en la categoría Mejor Desaladora del Año. Además, Aqualia fue el global *partner* y *carbon offsetter* (responsable de la compensación de la huella de carbono) del evento.

XIV Premios COPE Talavera de la Reina (España)

Fuimos reconocidos por nuestra labor durante la emergencia provocada por la borrasca Martinho. Ante el riesgo real de inundación en pleno casco histórico, el equipo de Aqualia, en coordinación con el Ayuntamiento, desplegó un operativo de emergencia que evitó problemas de mayor calado.



Aqualia en la Comisión III de la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento - Asociación Española de Empresas Gestoras de Agua Urbana (AEAS-AGA).



La dimensión social del agua: vínculo entre personas, naturaleza y desarrollo

PESA
LE6. Comunicación estratégica,
LE7. Alianzas para la generación de impacto positivo

En un momento dominado por una confluencia de retos sociales, ambientales y económicos cada vez más complejos, las empresas tenemos la responsabilidad de elevar aún más nuestra contribución un futuro próspero, justo e inclusivo. En Aqualia esta visión ya es parte inherente de nuestro modelo de negocio al garantizar el abastecimiento y el saneamiento del agua en territorios donde —antes de nuestra presencia— no estaban asegurados de forma continua ni universal.

Conscientes de las necesidades de las comunidades con los que nos relacionamos a diario, buscamos potenciar nuestro impacto positivo mediante alianzas estratégicas e iniciativas de desarrollo local con el fin último de aunar competitividad y sostenibilidad. La relación con los grupos de interés locales resulta clave, ya que permite reducir riesgos, fortalecer la reputación corporativa, generar confianza mutua y, en definitiva, sustentar nuestra licencia social para operar.

+ 6,1 M €

invertidos en la creación de impacto social y diálogo con grupos de interés

Creación de la **Cátedra Aqualia** sobre gestión sostenible del agua en **Colombia**

Recaudamos **147.179 €**

para el servicio de escucha y acompañamiento emocional

Cruz Roja Te Escucha

364.917

clientes beneficiados vía bonos y subvenciones

Alianzas con impacto y participación estratégica para garantizar el acceso al agua

El acceso al agua y al saneamiento es un derecho que debemos garantizar para todas las personas, sea cual sea su situación social o económica. Por ello, la **séptima línea estratégica del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026, Alianzas para la generación de impacto positivo**, incluye el desarrollo de mecanismos tarifarios como bonos, tarifas sociales y fondos solidarios.

Además de publicar la información de las tarifas y bonos sociales en nuestra web, notificamos a los clientes la posibilidad de establecer planes de pago aplazados. En 2025 más de **4.000** contratos estaban acogidos a estos planes, y **3.556.335** clientes de todos los países tenían acceso a bonos y subvenciones. De estos, **364.917** accedieron a tarifas subvencionadas. También colaboramos con los ayuntamientos en la creación de fondos solidarios para ofrecer cobertura a personas que se encuentran en una grave situación económica.

En España mantenemos, desde 2016, un **convenio de colaboración con Cáritas**, por el que bonificamos todo el consumo del agua en todas sus instalaciones allí donde prestamos servicio. En 2025 donamos 85.210 euros para cubrir el coste de las facturas del agua de 152 centros sociales de la entidad en 45 municipios españoles. Se beneficiaron de ello 24.540 personas vulnerables, entre ellas, ancianos, madres con hijos y participantes en programas de formación¹².

Por otra parte, en virtud del **acuerdo con Cruz Roja en España** vigente desde 2024, en 2025¹³ donamos un euro a la organización por cada cliente que se dio de alta en el servicio de factura electrónica. Los fondos recaudados suponen mantener el teléfono gratuito de apoyo emocional de Cruz Roja hasta 2027 para acompañar y asistir a más de 20.000 personas en todo el país.

• [Más información aquí.](#)

En Georgia en el último año sumamos 14 nuevos hogares sociales a los acuerdos de colaboración ya existentes **para garantizar el acceso al agua en residencias de ancianos y hogares infantiles.**

Convenio con Cáritas en 2025

24.540 beneficiarios

152 centros

45 municipios

85.210 € donados

¹² Desde Aqualia asumimos el pago íntegro de las facturas, incluyendo conceptos adicionales como el canon de saneamiento y residuos.

¹³ El acuerdo fue firmado en octubre de 2024 y finalizó en octubre del 2025.



Catas de agua en Mérida (España).

Sensibilización socioambiental

La comunicación y la concienciación son esenciales para trasladar a la sociedad la importancia de una gestión sostenible del ciclo de agua y del cuidado de un recurso imprescindible para el futuro del planeta y el bienestar de las personas que lo habitan.

Durante todo el año lanzamos iniciativas y campañas dirigidas a población general —muchas de ellas a través de nuestra web y redes sociales— para activar el compromiso con un consumo responsable del agua. Entre ellas destacamos algunas a continuación.

Actúa con Aqualia

Renovamos nuestra campaña de consumo responsable con un enfoque más visual, directo y comprensible para toda la sociedad. A través de vasos de agua como unidad de medida, mostramos el impacto real de nuestros hábitos diarios y cómo pequeñas acciones pueden marcar la diferencia. Incluye herramientas como el **Grifómetro**, que permite calcular el despilfarro de agua de forma personalizada.

• [Más información aquí.](#)

Campaña de concienciación en redes sociales

Invitar a la ciudadanía a reflexionar sobre sus hábitos cotidianos y adoptar gestos sencillos pero efectivos para cuidar el agua es el objetivo de esta iniciativa que se presenta con lemas creativos como “Segundas oportunidades”, “¿De verdad sigo abierto para esto?” o “El vaso medio lleno”. Con un estilo cercano y educativo, esta campaña busca generar el compromiso de la sociedad frente al reto de la escasez hídrica.

• [Más información aquí.](#)

Catas de agua para poner en valor la calidad del agua

Con el lema “Agua del grifo, el agua que se lleva”, organizamos catas de agua en varias localidades para fomentar la confianza en el servicio, mostrar las ventajas del agua del grifo frente a la embotellada, y educar y sensibilizar a la población sobre la pureza y seguridad de esta agua. Además de trabajar en una nueva imagen para las piezas de comunicación, ideamos una web para recoger todos los datos de las catas de agua www.elaguaqueselleva.com. Una herramienta donde segmentar por municipio información relacionada con el consumo de agua, un histórico de resultados de interés y una comparativa tanto por municipios como a lo largo del tiempo.

Campaña No lo tires

Hemos lanzado en Georgia la campaña No lo tires, que busca sensibilizar a las comunidades sobre el uso adecuado del sistema de saneamiento, y en España la campaña **No te enredes** para alertar a la población sobre el impacto de arrojar residuos como toallitas, cabellos, aceites y otros desechos al inodoro, que no desaparecen al tirar de la cadena y pueden colapsar las depuradoras y contaminar el ambiente. También presentamos un nuevo vídeo de concienciación en España, Colombia e Italia.

• [Más información aquí.](#)

Reparto de botellas reutilizables para promover el consumo de agua de grifo y disminuir consumo plástico (España)

» Distribuimos 5.800 botellas reutilizables y material sostenible a las hermandades de El Rocío (Huelva).

» Repartimos botellas de aluminio reutilizables entre los estudiantes de los Cursos de Verano de la Universidad Complutense de Madrid y los investigadores de Atapuerca (Burgos).



Sosteníblómetro: el test que ayuda a la ciudadanía a evaluar su comportamiento sostenible

El Sosteníblómetro de Aqualia es el primer medidor de conductas y hábitos sostenibles a disposición de la ciudadanía a través de la web sosteniblometro.com. Lanzado en 2023, consiste en un sencillo test de cinco preguntas que hasta la fecha ya han completado 15.675 personas. Como novedad, en 2025 presentamos la versión infantil del Sosteníblómetro para llegar a los más jóvenes.

Con los resultados extraídos del Sosteníblómetro, elaboramos periódicamente el estudio **Barómetro de Conductas Sostenibles** con el objetivo de informar y animar a los ciudadanos a que sigan midiendo el nivel de sostenibilidad de sus hábitos diarios. Los resultados de la 8ª edición, realizada en 2025, refleja una mayor concienciación y adopción de hábitos sostenibles en el uso y consumo del agua.

• [Más información aquí.](#)



Otras iniciativas de sensibilización

» **Mapa interactivo sobre la calidad del agua.**

Nueva herramienta para los usuarios de la filial checa (SmVaK) donde pueden encontrar información sobre la calidad del agua en un mapa virtual de la región de Moravia-Silesia.

• [Más información aquí.](#)

» **@aquadiccionario.** Este perfil de Instagram explica conceptos del ámbito de la sostenibilidad en un lenguaje accesible y cercano para concienciar a la sociedad. En Caltaqua (Italia) se está trabajando para presentar en 2026 el diccionario del agua como una nueva herramienta escolar.

» **Aqualiaeduca.com.** Esta web brinda recursos educativos sobre gestión del agua para familias y centros educativos. Adaptada al público infantil y juvenil, proporciona herramientas para hacer un mejor uso de este valioso recurso.

• [Más información aquí.](#)

» **Cuaderno Educativo Aqualia.** Una iniciativa que nació en Caltaqua, nuestra filial en la provincia de Caltanissetta (Italia), y ya se ha extendido a otros países. Esta herramienta educativa para niños y jóvenes explica, de manera sencilla y lúdica, el proceso que sigue el agua desde que se capta hasta que se devuelve al medio natural.

» **“Vive la isla, cuida el agua”.** Lema de la Alianza por la Gestión del Agua de Ibiza y Formentera (España) dirigido a turistas durante el verano. En esta campaña nos encargamos de los costes de producción de los materiales promocionales.

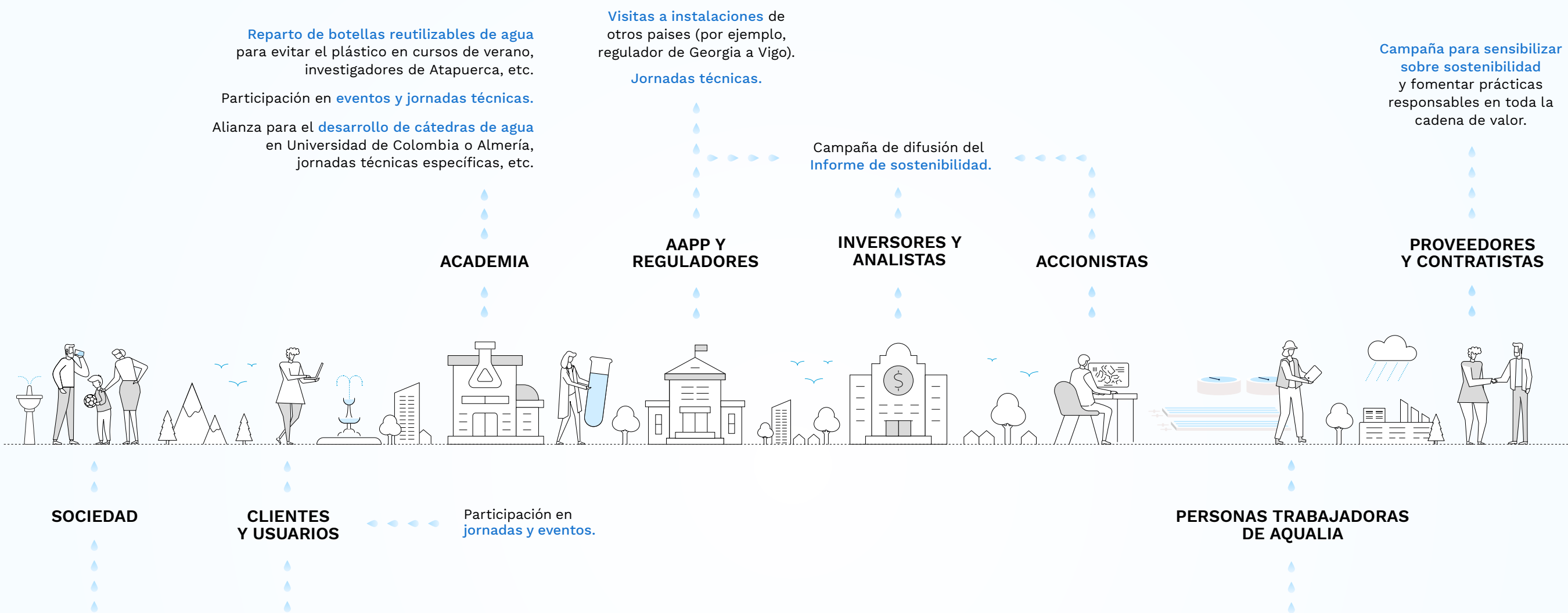
» **Gota a gota.** Campaña para un consumo responsable en Caltanissetta, comuna siciliana afectada por la sequía extrema, en la que se informaba a los usuarios en tiempo real a través del canal de WhatsApp.

» **Dúchate en el tiempo que dura la canción.** Campaña en colaboración con el Ayuntamiento de Ibiza (España) para fomentar el ahorro de agua entre los grandes consumidores. En los hoteles participantes se invita a los huéspedes a elegir una canción a través de un código QR y a ducharse en el tiempo que dura el tema.

» **Campaña en Formentera.** Iniciativa del Consell de Formentera, Alianza por el Agua y Aqualia dirigida a turistas y residentes con consejos prácticos —en un vídeo difundido a través de redes sociales— para reducir el consumo de agua. Con este proyecto las tres entidades llaman a la responsabilidad colectiva en un momento en que la isla registra menos de 400 litros de lluvia anuales y depende exclusivamente del agua desalada.

» **Calendario 2025 Aqualia.** La temática de 2025 pone en valor el esfuerzo estratégico de la compañía en materia de sostenibilidad. Además de las fiestas nacionales, incluye los principales días internacionales relacionados con temas como el cambio climático, acción social, igualdad económica, así como los días más significativos en nuestra actividad. Se edita y produce ya para España, Colombia, Italia, México y Portugal.

ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN DE AQUALIA



Reparto de botellas reutilizables de agua para evitar el plástico en cursos de verano, investigadores de Atapuerca, etc.

Participación en eventos y jornadas técnicas.

Alianza para el desarrollo de cátedras de agua en Universidad de Colombia o Almería, jornadas técnicas específicas, etc.

Visitas a instalaciones de otros países (por ejemplo, regulador de Georgia a Vigo).

Jornadas técnicas.

Campaña de difusión del Informe de sostenibilidad.

Campaña para sensibilizar sobre sostenibilidad y fomentar prácticas responsables en toda la cadena de valor.

Grifómetro: campaña para un consumo responsable de agua.

#nolotires: campaña para un uso responsable del saneamiento.

Sosteniblómetro: herramienta para evaluar la sostenibilidad de los hábitos diarios de la población, adaptada al público infantil en 2025.

Celebración de los días mundiales del Agua, el Medio Ambiente y el Saneamiento con eventos locales que incluyen talleres educativos, visitas a instalaciones, actividades en espacios públicos y campañas digitales.

Campañas para promover el cuidado de las instalaciones de suministro de agua, fomentando prácticas responsables que aseguren su buen estado y la continuidad del servicio.

“Agua del grifo, el agua que se lleva”: campañas para fomentar el consumo de agua del grifo, como las "catas de agua".

Charlas de sensibilización para facilitar la gestión de clientes, promoviendo una atención más ágil y cercana, domiciliación de facturas, factura electrónica, explicación de facturas, etc.

Campaña de difusión del **Informe de sostenibilidad.**

Campañas de sensibilización sobre igualdad y equidad con motivo de fechas como el Día Internacional de la Mujer, el Día contra la Brecha Salarial y el Día del orgullo LGTBI+.

Actividades de **sensibilización contra la violencia de género.**

Acciones educativas sobre el uso responsable del agua y el saneamiento, como el concurso digital de dibujo infantil (aqualiyods6.com), el Cuaderno Educativo, la web www.aqualiaeduca.com, juego de mesa sobre la gestión del agua (Georgia), concursos en centros educativos, etc.

Programas como **Aqualia al Barrio, Puertas Abiertas y Escuelas del Agua (Colombia)** han capacitado a miles de ciudadanos en sostenibilidad.

Premio de Periodismo de Aqualia: reconoce la labor esencial del periodismo en la divulgación sobre la gestión del agua.

Participación en **jornadas y eventos** con diferentes instituciones, organizaciones, medios de comunicación, etc.

Campaña para promover la factura electrónica con Cruz Roja: 1 € donado a su proyecto de prevención del suicidio por cada nuevo contrato.

Campaña por el 10º aniversario de los ODS para mostrar sus avances y acciones a vinculadas a los ODS más relevantes.

Jornadas de **siembra de árboles** (Colombia).

"La biodiversidad esta cerca de ti": concurso de dibujo para hijos, nietos y sobrinos de empleados.

Campañas de sensibilización sobre igualdad y equidad por el Día Internacional de la Mujer, el Día contra la Brecha Salarial y el Día del orgullo LGTBI+.

Campañas de promoción de la seguridad, salud y el bienestar entre personas trabajadoras.

Compliance tips: campaña para reforzar la cultura de cumplimiento mediante la difusión de consejos prácticos entre los empleados.

Voluntariado, con Fundación Adecco, en talleres con personas con discapacidad o mujeres en proceso de reinserción laboral.

Campaña por el 10º aniversario de los ODS para mostrar sus avances y acciones a vinculadas a los ODS más relevantes.

Participación en **ferias de empleo.**





Proyectos sociales y alianzas público-privadas para impulsar una sociedad más justa

Nuestro compromiso con el bienestar de las comunidades toma forma en acciones que, más allá de la prestación del servicio del ciclo integral del agua, contribuyen al desarrollo social y sostenible de los países donde operamos.

Ejes de acción de nuestros programas e iniciativas con las comunidades



SOCIAL



EDUCACIÓN



DEPORTE



MEDIO AMBIENTE



CULTURA

Algunas de las iniciativas llevadas a cabo en cada eje durante 2025 fueron las siguientes.

SOCIAL

Sembramos conciencia y esperanza en cada territorio donde operamos a través del diálogo comunitario y la educación transformadora.

Con el propósito de avanzar en la mejora continua del ciclo integral del agua en los municipios donde operamos, realizamos **encuentros con líderes comunitarios y usuarios** en los que escuchamos las inquietudes de la comunidad, intercambiamos perspectivas y reafirmamos el compromiso conjunto por un servicio más eficiente, transparente y cercano a las realidades del territorio.

En Colombia, desde nuestra llegada en 2020, hemos desarrollado una estrategia de gestión social que convierte el agua en motor de transformación comunitaria con programas como **Aqualia al Barrio, Puertas Abiertas y Escuelas del Agua**, con los que hemos capacitado a miles de ciudadanos en sostenibilidad. En 2025 realizamos más de 100 acciones centradas en las personas y creamos 38 mesas comunitarias para impulsar proyectos de abastecimiento desde el diálogo.

En el país sudamericano también formamos a 30 lideresas comunitarias del municipio de San Carlos (Córdoba) mediante el programa **Con ellas, por un futuro más sostenible** para fortalecer su liderazgo y fomentar procesos de transformación social y ambiental en los barrios donde operamos.

• [Más información aquí.](#)



Evento solidario Juntos a las Montañas en Ostrava (República Checa).

Otra iniciativa desarrollada en Colombia en el último año tuvo que ver con la prevención y la detección temprana del cáncer de mama a través de **jornadas de sensibilización** en las sedes de Riohacha, Maicao, Magdalena y Atlántico. Como parte de la campaña mundial que busca salvar vidas a través del conocimiento y el autocuidado, la plantilla recibió orientación médica especializada sobre la importancia del autocuidado como pilar de la salud integral.

En Italia, junto a Caltaqua y la Azienda Sanitaria Provinciale di Caltanissetta (ASP), pusimos en marcha un **proyecto piloto de prevención sanitaria** que ofrece al personal y sus familiares programas gratuitos de cribado para la detección precoz de patologías oncológicas.

En el **Día Contra la Violencia de Género** invitamos a los usuarios de España y Colombia a participar en la campaña **Ante la violencia de género..., tenlo claro**, en favor de un proyecto de la Fundación Adecco para la inserción laboral de víctimas de violencia de género.

En las sedes de Las Tablas y Hormigueras en Madrid celebramos la jornada de voluntariado corporativo **Navidad con propósito**. Coincidiendo con el Día Internacional de las Personas con Discapacidad, compartimos un taller para elaborar adornos navideños junto a personas con discapacidad, y un mercadillo solidario con productos artesanales del centro ocupacional APAMA.

SmVaK, nuestra filial en República Checa, celebró el **10º aniversario del programa de subvenciones Remando juntos en la misma dirección**, que apoya a organizaciones sin ánimo de lucro en las que participa su personal. En 2025 la empresa colaboró con 19 nuevas entidades, que se suman a los más de 170 proyectos apoyados en los últimos nueve años.

Varios jóvenes del hogar de menores de Nový Jčín (Ostrava, República Checa) completaron seis semanas de prácticas estivales en SmVaK como parte del **programa de formación ¡Llave al mundo!** Esta iniciativa busca ofrecer una experiencia laboral real y facilitar la transición a la vida independiente de jóvenes sin familia.

Más de 100 empleados de SmVak, junto a sus familias, se reunieron en las montañas de Tešín Beskydy (Ostrava) para participar en el **evento solidario Juntos a las Montañas**, una jornada en la que se recaudaron 48.500 coronas (1.988 euros) para el tratamiento de un niño afectado por Atrofia Muscular Espinal tipo II.



Apostamos por la educación y el intercambio de conocimiento entre empresa, academia y sociedad para una nueva cultura del agua basada en la sostenibilidad y la innovación

Fortalecemos el bienestar y la calidad de vida en entornos rurales

Más de 300 personas de la ranchería Wayuu Los Cabritos (Colombia) recibieron 20.000 litros de agua potable gracias a una jornada solidaria liderada por Aqualia y el Batallón de Ingenieros de Construcciones N.º 51 del Ejército Nacional de Colombia. La iniciativa busca aliviar las dificultades que enfrentan a diario niños, niñas, adultos y personas mayores de la comunidad para acceder al recurso hídrico. Y también colaboramos con el Banco de Alimentos de Bogotá con una significativa donación para ayudar a miles de familias desplazadas de la región del Catatumbo.

- [Más información aquí.](#)

Otras donaciones realizadas en 2025

- » **Vehículo para el desarrollo de la actividad de la Asociación Iniciativa Solidaria Jerezana (ISOJE)**, dedicada al reparto de alimentos entre familias.
 - » **Kits escolares y juguetes** en Colombia.
 - » **Manguitos, codos de latón, tuberías de polietileno y válvulas**, entre otros materiales, a centros de formación profesional en Málaga y Almería, con el objetivo de apoyar la enseñanza práctica en ciclos formativos vinculados al sector del agua.
- [Más información aquí.](#)



Comunicaciones de la apertura de la Escuela del Agua (Colombia).

EDUCACIÓN

Reafirmamos nuestro compromiso con la educación y el intercambio de conocimiento entre la empresa, la academia y la sociedad para afianzar una nueva cultura del agua basada en la sostenibilidad y la innovación.

En Colombia hemos desarrollado 48 **Escuelas del Agua** para formar a 2.400 personas en gestión hídrica y cuidado del medio ambiente, e involucrar a líderes comunitarios y funcionarios públicos en prácticas sostenibles. Además, realizamos 380 jornadas de pedagogía sobre el ciclo del agua en instituciones educativas, en las que participaron 3.678 estudiantes, docentes y miembros de la comunidad educativa.

En este ámbito un hito de 2025 es la creación de la **Cátedra Aqualia - Gestión Sostenible del Ciclo Integral del Agua**, junto con Universidad Militar Nueva Granada (UMNG). Con una vigencia inicial de cuatro años prorrogables, se enfoca en líneas de trabajo estratégicas como la depuración de aguas residuales mediante procesos basados en la

naturaleza; la regeneración y reutilización de aguas urbanas; el aprovechamiento energético de las aguas residuales; la integración de energías renovables en el ciclo integral del agua; la optimización de redes de abastecimiento y saneamiento y la potabilización mediante procesos sostenibles. En su primer año ya ha organizado un encuentro internacional sobre los desafíos actuales de la gestión del agua y las oportunidades de innovación sostenible.

En España la **Cátedra del Agua de la Universidad de Almería**, fruto de nuestra colaboración con esta universidad, se consolida como un referente en la unión entre investigación académica y sector empresarial. Entre la actividad de 2025 destaca la jornada celebrada con motivo del Día Mundial del Agua en torno a la desalinización y la regeneración de aguas residuales, y la entrega de los premios anuales a los mejores proyectos académicos entre candidaturas procedentes de universidades de toda España.

- [Más información aquí.](#)



MEDIO AMBIENTE

Apostamos por educar y empoderar a las comunidades locales en un uso y consumo más responsable del agua, y formar a las nuevas generaciones de profesionales en la responsabilidad ambiental en la gestión del ciclo integral.

Dada la grave sequía sufrida por varias zonas del planeta, 2025 fue un año intenso en concienciación sobre un uso responsable tanto del agua como del saneamiento. Además de estas campañas, llevamos a cabo iniciativas de plantación de árboles y de cuidado de los ecosistemas naturales.

A lo largo del año recibimos **visitas de estudiantes, autoridades locales y representantes de las comunidades en nuestras plantas de tratamiento** para conocer de cerca el proceso al que se somete el agua que acaba llegando a los hogares de nuestros usuarios.

En Colombia participamos en **comando situacional**, actividad realizada con la secretaria de gobierno y la policía comunitaria para sensibilizar a las comunidades sobre el uso eficiente del agua y la importancia del cuidado del medio ambiente.

En España colaboramos en la **extinción del incendio** del Parque Natural de la Font Roja en Alicante con una operación de reabastecimiento del camión nodriza de los bomberos que recarga las autobombas de 4.000 litros empleados para apagar las llamas. Y en la Comunidad Valenciana pusimos en marcha un proyecto en colaboración con los Ayuntamientos de Callosa de Segura, Albaterra, Hondón de los Frailes y San Isidro para reforestar los parajes naturales, con una jornada de plantación de especies autóctonas.

• [Más información aquí.](#)

Premiamos la creatividad y el talento infantil que impulsa la sostenibilidad y el cuidado del agua

23º Concurso de Dibujo Digital Educativo Infantil Misión RegenerACCIÓN

Celebramos esta iniciativa en España y Colombia para concienciar sobre el uso responsable del agua y el ciclo integral del recurso entre estudiantes de primaria. En esta edición se impartieron 4.583 horas de formación sobre el ciclo del agua y más de 9.300 escolares de tercero y cuarto de grado de primaria se convirtieron en protagonistas de una misión global: recuperar ecosistemas degradados y proteger el recurso hídrico a través de la creatividad digital.

• [Más información aquí.](#)

4.583

horas de formación sobre sostenibilidad y gestión eficiente del agua

+ 9.000

participantes

2

países (España y Colombia)

3º Concurso Fotográfico de Biodiversidad

Bajo el lema "Objetivo: fotografiar la vida natural", esta iniciativa busca fomentar la creatividad y la conciencia ambiental entre los más jóvenes. En la última edición se presentaron más de 250 fotografías hechas por hijos, nietos y sobrinos de las personas que forman parte de la plantilla de Aqualia.

• [Más información aquí.](#)

23º Concurso de Dibujo Digital Educativo Infantil Misión RegenerACCIÓN.





Celebramos los días mundiales con concienciación y sensibilización

Día Mundial del Medio Ambiente

Participamos en una jornada de sensibilización ambiental en Granadilla de Abona (España), con talleres y actividades didácticas para más de 500 alumnos de los centros educativos del municipio. En Colombia lo celebramos con una jornada de siembra de más de 20 árboles en la Institución Educativa Santa Lucía, acompañadas de una serie de charlas educativas sobre la importancia de la reforestación y la conservación de los recursos naturales.

Día Mundial de la Educación Ambiental

En Flandes (Colombia) celebramos una jornada de formación sobre la protección del medio ambiente y nos unimos a otras empresas e instituciones locales en una jornada de limpieza en playas de Riohacha y sus alrededores.

- [Más información aquí.](#)

Día Mundial del Agua

Organizamos varias iniciativas educativas y lúdicas para acercar la gestión del agua a la ciudadanía en los países en los que operamos. En España llevamos a cabo eventos como La Noche del Agua en Almería, un programa temático en la Cadena SER de Jaén, visitas a colegios en Murcia y Santander, visitas a plantas en Oviedo y en Pontevedra, o catas de aguas en Baleares. En Colombia realizamos actividades educativas en varias regiones (visitas a plantas, talleres lúdicos); en México celebramos el Hidrofest 2025 en Cabo San Lucas; y en Georgia organizamos una visita escolar a una presa hidroeléctrica.

Día Internacional del Niño

Con motivo de este día, en Georgia lanzamos la campaña educativa **Cada Gota Cuenta**, una iniciativa que busca fomentar desde la infancia el respeto por el medio ambiente y el uso responsable del agua. Más de 2.500 estudiantes de 100 escuelas de Tiflis participaron en seminarios interactivos, visitas a infraestructuras clave del ciclo del agua y actividades lúdicas para descubrir el recorrido del agua desde los glaciares hasta sus hogares. En el marco de esta campaña, colaboramos con Universidad Estatal de Iliá en la capital de Georgia en la creación de un juego de mesa que permitía a estudiantes y visitantes construir el ciclo completo del agua. Después se distribuyó a 100 colegios y pudo llegar así a cerca de 3.000 estudiantes y 100 profesores.

Actividades que buscan concienciar y sensibilizar en el cuidado del agua

En El Puerto de Santa María alrededor de 600 estudiantes de seis centros escolares participaron en el **Aula del Agua de APEMSA**, empresa mixta de gestión integral del agua de la que Aqualia forma parte. Más información aquí. En Écija más de 200 estudiantes de cinco colegios aprendieron sobre el uso responsable del agua en la **Fiesta del Agua**, organizada por Aqua Campiña, una sociedad mixta en la que participamos. Un evento similar tuvo lugar en Jerez de la Frontera, con más de 500 escolares en una jornada de *El Diario de Jerez* y Aquajerez, empresa mixta de la que formamos parte.

En **República Checa** promovemos iniciativas como **El Árbol de la Vida** y **Planeta Oxidan**, juegos educativos interactivos sobre la importancia del agua para los seres humanos y el ambiente.

En **Colombia** Participamos como jurado en el **Eco Reto Ambiental**, una iniciativa de la alcaldía de Flandes para poner en valor la importancia de cada pequeña acción en el cuidado del planeta. En este país también desarrollamos un **Programa de educación ambiental** para sensibilizar y capacitar a usuarios, instituciones educativas, líderes comunitarios y colaboradores en biodiversidad, uso responsable del agua, protección de cuencas y conservación de la flora y fauna local. Al promover la participación activa de la comunidad en acciones de conservación, el proyecto fortalece la corresponsabilidad ambiental y el compromiso ciudadano con la protección del entorno natural.

- [Más información aquí.](#)



Juego de mesa en colaboración con la Universidad Estatal de Iliá (Georgia).

Otras actividades realizadas en 2025

» **Rutas del agua de Granadilla de Abona (España).** Alumnado de 5º y 6º de primaria de centros educativos de Santa Cruz de Tenerife participaron en una ruta a pie con el objetivo de fomentar el uso sostenible del agua y el cuidado del medio ambiente.

» **Pequeños gestos donde los consistorios dan ejemplo de sostenibilidad (España).** Instalamos una fuente de agua refrigerada en la fachada de la nueva oficina de Rota para que los habitantes puedan rellenar sus botellas. Y en Llíria instalamos cinco fuentes de agua refrigerada y distribuimos botellas de cristal entre el personal municipal, en colaboración con el Ayuntamiento de la localidad.

- [Más información aquí.](#)



CULTURA

Parte de nuestra política de responsabilidad social se centra en articular esfuerzos para apoyar la educación, la cultura y el desarrollo sostenible en los territorios donde tenemos presencia.

Promovemos el talento y la identidad cultural

En **Colombia** apoyamos el **Reinado Veredal 2025**, una iniciativa de la alcaldía de Flandes para promover la identidad cultural del territorio y fortalecer el tejido social. También nos sumamos al **Festival Folclórico San Juan y San Pedro Flandes 2025**, y estamos presentes en el tradicional **Festival del Son de Negro**, que cada año exalta la herencia musical, artística y ancestral de las comunidades negras del departamento del Atlántico.

En **España** patrocinamos de nuevo el **El D*NA Festival**, la gran celebración de la gastronomía mediterránea en Dénia, donde nuestro Espacio Aqualia acogió *showcookings* y talleres de chefs de renombre. En esta localidad alicantina también somos patrocinador del proyecto educativo y artístico **AQUAVENTURA con la BANDA sostenible**, desarrollado en el curso 2024-2025 por la Escuela de Música Manuel Lattur de Dénia.

• [Más información aquí.](#)

En **Argelia** colaboramos en la edición del último álbum del músico Salim Fergani, referente de la música andalusí, en un proyecto que rinde homenaje a la profunda conexión cultural entre España y el norte de África.

Otras actividades realizadas en 2025

- » Patrocinios de la Ópera de Oviedo (España).
- » Festival de Música de Cadaqués (España).
- » Patrocinio del XXII Festival Internacional de Arte en la Calle Mueca en Puerto de la Cruz (Santa Cruz de Tenerife, España).
- » Festival Porta Ferrada en Sant Feliu de Guixols (España).
- » Colaboración en el festival de cultura española celebrado en la Región de Brno (República Checa).
- » Colaboración con el festival flamenco celebrado en Olomuc (República Checa).
- » Stoneandmusicfestival en Mérida (España).
- » Festival Living Rural Castilla la Mancha (España).
- » Colaboración para la película documental de la Semana Santa en Jerez de la Frontera (España).
- » Festival de cine africano celebrado en Tarifa (España).
- » Festival Mares de Papel en Mazarrón, Murcia (España).
- » Colaboración con el Ayuntamiento de Moratalla (España) en el mural de gran formato creado por el artista urbano DiegoAs.
- » Colaboración con el festival cultural del Sinú, en Loricá (Colombia).
- » Colaboración con el Ayuntamiento de Puerto de la Cruz (España) en la Ruta del Agua Portuense, que invita a la ciudadanía a recorrer los enclaves históricos del municipio relacionados con el agua.

• [Más información aquí.](#)

DEPORTE

Promovemos el deporte como herramienta de transformación social que inspira el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia. Con nuestra colaboración hacemos posible que pequeños clubes locales de las localidades en las que gestionamos el ciclo integral del agua puedan mantener su actividad.

Apoyamos el deporte a través de acuerdos de colaboración

En España firmamos un acuerdo de colaboración con el **Sporting Fútbol Sala La Nucía** de Alicante por el que las camisetas de los equipos de categorías inferiores lucirán el logotipo de Aqualia. [Más información aquí.](#) En la **Media Maratón de Hellín** instalamos puntos de avituallamiento conectados a la red municipal de agua y ofrecimos vasos de cartón reciclable a los participantes.

También promovemos el deporte intelectual con el apoyo al torneo celebrado dentro del **evento Warhammer** y al club Eborajedrez en España.

Por su parte, en República Checa, a través de nuestra filial SmVak, apoyamos el equipo juvenil de balonmano **de Frýdek-Místek**.

Apoyamos el deporte con la donación de uniformes

En Colombia donamos 30 uniformes al equipo Talento Sports F.C. de Fundación, que compete en el Torneo Nacional organizado por la División Aficionada del Fútbol Colombiano (Difútbol). Además, en colaboración con la alcaldía, proporcionamos uniformes y equipamiento técnico a 90 jóvenes de escuelas de fútbol y la Liga de Sóftbol de La Guajira.

Apoyamos el deporte a través de su promoción

Con el apoyo del Ayuntamiento, organizamos en Toledo (España) las **Olimpiadas del agua**, un evento lúdico-deportivo sobre el cuidado del agua en el que participaron 300 estudiantes de distintos colegios. Además, participamos la **15ª Carrera de las Empresas**, un evento que reunió a más de 5.000 personas de 1.500 compañías. Y también nos sumamos un año más a la **42ª Carrera del Agua**, organizada por Canal de Isabel II en Madrid.

En México participamos en la tercera edición de la **carrera con causa CPS Media Saint Lukes** en Los Cabos, destinada a apoyar a las personas mayores.

• [Más información aquí.](#)

Otras actividades realizadas en 2025

- » Colaboración con clubes deportivos en Francia: Club de Rugby Meaux, Club de Vóley Conflans, Club de Fútbol L'Isle-Adam, Club de Fútbol Goussainville (CEG).
- » Colaboración para la celebración de un rodeo en la ciudad de Pasadena Texas (Estados Unidos).
- » Carrera por la Diversidad Los Palomos en Badajoz (España).
- » Camino a Vela en Vigo (España).

Audición de fin de curso de la escuela de la Escuela de Música Manuel Lattur de Dénia (España).





Participaciones sobre la dimensión social del agua

Jornada Retos para una comunicación eficiente con el ciudadano

Participamos en esta jornada organizada por la Escuela Internacional de Servicios Públicos y patrocinada por Aqualia, Global Omium y Young Water Professionals Spain (YWP), en la que los participantes analizaron los problemas más habituales en las empresas prestadoras de servicios públicos y propusieron estrategias innovadoras para mejorar la eficiencia comunicativa.

FITURNEXT, el Observatorio de Sostenibilidad de FITUR

Estuvimos presentes en Fitur 2025 como aliados del Observatorio FiturNext, una plataforma de FITUR dedicada a promover buenas prácticas en el ámbito turístico. Participamos en dos paneles centrados en la economía circular y en la gestión sostenible del agua en los destinos turísticos.

- [Más información aquí.](#)

Premios y reconocimientos sobre la dimensión social del agua

Premios de la Fundación Landek

La Fundación Landek, dedicada a la conservación de la herencia industrial y minera de Ostarva, reconoció a SmVak por su labor de preservación del legado industrial y cultural que ha definido la identidad de este territorio.

Premios Corresponsables 2025

Ganamos en la categoría de mejor anuncio internacional en prensa escrita por la gráfica publicada durante la Semana Santa con el titular "A veces pedimos que no llueva". El anuncio plantea una reflexión sobre la contradicción entre la necesidad del agua para el desarrollo de los municipios y la importancia cultural de las procesiones, que pueden verse afectadas por la lluvia.

Premios Dircom Ramón del Corral 2025

Fuimos finalistas en la categoría ESG-Compromiso Ambiental por el Sostenímetro, campaña de concienciación social desarrollada junto a la agencia Varenga, y en la categoría ESG-Memoria de Sostenibilidad por nuestro Informe de Sostenibilidad 2023, elaborado junto con la consultora 21gramos.

Hilvanando voces

EUSINA RAMOS GONZÁLEZ Presidenta de Asocomunal

Con más de 20 años de trabajo comunitario, la presidenta de Asocomunal (Asociación de Juntas de Acción Comunal) en San Antero - Córdoba, impulsa la defensa del agua en Colombia.

Junto con Aqualia, promueve espacios de diálogo y formación para garantizar servicios de acueducto y alcantarillado con enfoque equitativo y responsable en su comunidad.



¿Cómo percibe la evolución de la sostenibilidad en las empresas con las que colabora, tanto en su gestión interna como en las perspectivas de futuro?

Antes, la sostenibilidad no era algo que se hablara mucho en las comunidades. Las empresas encargadas del agua llegaban al territorio, lo prestaban y ya. Hoy **vemos más interés en cuidar el agua, en enseñar cómo usarla bien y en escuchar a la gente.** Eso es importante porque el agua es vida y todos debemos cuidarla.

Para el futuro, creo que las entidades que gestionan el agua van a trabajar más de la mano con las comunidades, no solo para garantizar el servicio, sino para que aprendamos juntos a proteger el recurso y usarlo de manera más responsable. Somos conscientes de que es un recurso finito y entre todos debemos trabajar para preservarlo.

¿Cómo valora el papel que desempeña la sostenibilidad en el fortalecimiento de la competitividad en Aqualia?

Para mí, **la sostenibilidad es clave porque no se trata solo de cumplir con el servicio, sino de hacerlo pensando en el bienestar de la comunidad y del medio ambiente.** Aqualia ha mostrado que quiere trabajar así, con proyectos como la Escuela del Agua, donde aprendemos a usar el agua de forma eficiente. También nos ayudan a entender los planes y las novedades del servicio, y eso genera confianza.

Cuando una empresa escucha y educa, la gente la valora más, y eso la hace más fuerte y competitiva. La sostenibilidad no es solo una palabra bonita, es lo que asegura que tengamos agua hoy y mañana.



Stand de Aqualia en Fitur 2025.



Compromiso con la ciberseguridad: prevención y respuesta efectiva

GRI 3-3, 418-1

TEMA MATERIAL
Compromiso con la ciberseguridad prevención y respuesta efectiva

PESA
LE2. Tecnología para una gestión integrada

En pleno proceso de digitalización del ciclo integral del agua y de la gestión de clientes y empleados, tenemos el compromiso de robustecer la ciberseguridad en todos los niveles de la organización.

Lejos de una mera obligación operativa y legal, para Aqualia proteger la información y los sistemas que sustentan nuestro servicio es imprescindible para garantizar la continuidad del servicio, la confianza de nuestros grupos de interés y nuestra competitividad a largo plazo. Por ello, la ciberseguridad forma parte integral de nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026, y mantenemos una gestión responsable de los datos personales de millones de personas en un entorno de riesgos cada vez más complejo y cambiante¹⁴.

Con el objetivo de salvaguardar de manera proporcionada la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información, disponemos de un modelo de ciberseguridad y de un marco normativo, que complementamos con la concienciación y la formación de todos los usuarios, tanto técnicos como de gestión. El fin último: consolidar una cultura de corresponsabilidad en el uso y tratamiento de la información.

El compromiso con la ciberseguridad contribuye a una gestión prudente de los riesgos no financieros y consolida nuestra posición como una compañía fiable, preparada para afrontar los retos del entorno digital y para acceder a nuevas oportunidades de financiación alineadas con criterios ASG.

Análisis GAP

Directiva NIS2

Obtuvimos el certificado en categoría MEDIA del

Esquema Nacional de Seguridad (ENS)¹⁵

Actualizamos la certificación de la

ISO 27001 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

adaptándola a la versión ISO 27001:2022

CIBERSEGURIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Como principio general de la organización, la ciberseguridad ayuda a reforzar las plataformas que albergan las herramientas de gestión del agua. Para que todo esté disponible y seguro, contamos con mecanismos de control como dobles factores de autenticación, *backups*, gestión de usuarios, monitorización de eventos y detección de incidentes, políticas de seguridad y procedimientos de seguridad informática. También nos apoyamos en guías técnicas, estudios de mercado de ciberseguridad IT (tecnologías de la información) y OT (tecnología operativa) y en formaciones técnicas y ejecutivas en materia de seguridad informática para dotar a toda la organización de controles de seguridad y medidas de prevención y respuesta para una mejor ciberdefensa.

Para su gestión, implementamos estándares, metodologías, guías y buenas prácticas en ciberseguridad de la mano de certificaciones, como la **ISO 27001 de Seguridad de la Información**, que dan soporte a las actividades del Centro de Atención al Cliente, de la Oficina Virtual y de la *app* móvil, y establecen mecanismos para supervisar el estado de la ciberseguridad en los distintos ámbitos de la compañía y garantizar el cumplimiento de las normativas internas y externas.

Asimismo, en España contamos con la certificación en el **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)** en categoría MEDIA¹⁶ para los sistemas de información que soportan los procesos de gestión de servicios públicos del ciclo integral del agua, redacción de proyectos, dirección y ejecución de obras hidráulicas, explotación y gestión de infraestructuras.

También realizamos un análisis de aplicabilidad y un análisis GAP de la Directiva Europea NIS2 para los países donde estamos presentes, y estamos llevando a cabo otro análisis GAP más específico para Italia, República Checa y Portugal. En el caso de España y de Francia se está monitorizando la transposición de la Directiva.

PRINCIPALES ACCIONES EN 2025 A NIVEL GLOBAL

- » Implementación de un sistema WAF (protección de los recursos web publicados).
- » Despliegue y configuración de soluciones de seguridad perimetral en plantas de tratamiento.
- » Mantenimiento y renovación de la certificación ISO 27001, adecuándonos a la nueva versión del año 2022.
- » Gestión centralizada de la seguridad corporativa a través del Grupo FCC.
- » Disposición de un servicio externalizado de CISO as a Service para adecuación y mejoras en materia de seguridad de la información.
- » Inicio de adecuación a la Directiva NIS 2 (Directiva Europea de Ciberseguridad) en aquellos países europeos en los que tenemos presencia.
- » Implementación de un servicio de OTS (Oficina Técnica de Seguridad) para incrementar la resiliencia en materia de seguridad de la información y ciberseguridad.

¹⁴ En 2025 el número de casos identificados con afectación a datos personales fue de 12. Ninguno de ellos requirió comunicación a las autoridades de control ni a los interesados. Tampoco se recibieron reclamaciones de autoridades regulatorias por violaciones de privacidad, ni de terceras partes.

¹⁵ En julio de 2025 obtuvimos el certificado del Esquema Nacional de Seguridad en Categoría Media con el alcance "Los Sistemas de Información que dan soporte a las actividades del Centro de Atención al Cliente, Oficina Virtual y App Móvil de acuerdo a la declaración de aplicabilidad vigente". En noviembre 2025, realizamos la ampliación del alcance del certificado del Esquema Nacional de Seguridad en Categoría Media con el alcance "Los sistemas de información que soportan los procesos de gestión de servicios públicos del ciclo integral del agua redacción de proyectos, dirección y ejecución de obras hidráulicas, explotación y gestión de infraestructuras, de acuerdo al documento de categorización vigente".

¹⁶ Informe INES emitido por el CCN donde el índice de cumplimiento es de un 99,8% en controles de categoría MEDIA del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en España.



PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En Aqualia cumplimos con toda la normativa vigente¹⁷ en protección de datos y continuamente revisamos tanto este cumplimiento como la adaptación a la legislación en todos los países en los que operamos. Esto afecta a ámbitos como:

- » Ámbito de empleados.
- » Ámbito de clientes.
- » Ámbito de proveedores.
- » Ámbito de relaciones contractuales del Grupo FCC.
- » Ámbito de relaciones contractuales con las administraciones públicas.
- » Documentación y gestión interna.
- » Ámbito de tecnologías de la información y seguridad de la información.
- » Medidas técnicas y organizativas.

En todos ellos trazamos mapas de riesgos sobre las diferentes actividades de tratamiento de datos personales en las que identificamos hasta qué punto cada actividad por sus características –bien sea el tipo de datos o el tipo de operaciones– podría causar algún daño a los interesados. De acuerdo con esto, establecemos los mecanismos necesarios para prevenirlos.

PRINCIPALES ACCIONES EN 2025

En 2025, de acuerdo con el **Programa de Cumplimiento de Datos Personales** y el plan de acción acordado, además del asesoramiento continuado a todas las sociedades del grupo en España, realizamos las siguientes acciones:

- » Revisión, nombramiento y comunicación a la autoridad competente del delegado de Protección de Datos para las sociedades en España.
- » Realización de revisión de cumplimiento en protección de datos personales en Portugal, Georgia, Italia, Francia y España (incluidos centros deportivos).
- » Actualización y/o formalización de procedimientos normativos:
 - Procedimiento para la notificación de brechas de seguridad de datos.
 - Procedimiento de actualización y mantenimiento del RAT.
 - Procedimiento de homologación de proveedores en materia de protección de datos (implementación de la herramienta GoSupply).
 - Procedimiento de gestión de derechos de los interesados.
 - Procedimiento de realización de AARR y EIPD.
- Revisión de cláusulas informativas en protección de datos (DIVERSA, app, Oficina Virtual, etc.).
- Revisión, actualización y remisión del contrato de encargo del tratamiento a las Administraciones Públicas correspondientes.

¹⁷ Entre ellas, el Reglamento UE 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD).



Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025



Mensaje del CEO

Hitos 2025

1. Somos Aqualia

2. Estrategia

3. Información ambiental

4. Información social

5. Información de gobernanza

6. Anexos

- 5.1 Conducta ética en Aqualia
- 5.2 Conducta ética en la cadena de valor
- 5.3 Desempeño económico y financiación responsable



5.1 Conducta ética en Aqualia

GRI 3-3

TEMAS MATERIALES Cultura de cumplimiento legal, contractual y social, Lucha contra la corrupción, Cultura diversa, equitativa e inclusiva, Sostenibilidad del recurso hídrico	PESA LE5. Ética y <i>compliance</i>
---	---

En Aqualia la gobernanza es el pilar que sustenta nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 y nuestro compromiso con los grupos de interés, desde una visión compartida que conecta decisiones, personas y territorios. Nuestros órganos de gobierno definen el rumbo estratégico de la compañía integrando criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en la toma de decisiones, convencidos de que una gestión responsable fortalece la competitividad, la resiliencia y la creación de valor a largo plazo. Así, promovemos una cultura de integridad, transparencia y excelencia que se extiende a todas las geografías en las que cuidamos y gestionamos el agua como un bien esencial, ese hilo azul que nos impulsa.

La gobernanza sustenta nuestra visión estratégica y nuestro compromiso con los grupos de interés

Gobernanza comprometida con la sostenibilidad

GRI 2-9, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-19, 3-3, 405-1

TEMA MATERIAL Cultura diversa, equitativa e inclusiva	ESRS G-1	PESA LE5. Ética y <i>compliance</i>
---	--------------------	---

Contamos con una estructura de gobernanza sólida que respalda el despliegue del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 orientado a garantizar una gestión eficiente y sostenible del agua, en coherencia con nuestro propósito: **contribuir al bienestar y al progreso de las personas y las comunidades en las que operamos mediante la gestión sostenible del agua.**

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Máximo órgano de gobierno de representación y administración de la compañía, el Consejo de Administración¹ define las directrices estratégicas, supervisa su ejecución y vela por el cumplimiento normativo y ético en todas las operaciones. Es el responsable de aprobar la estrategia corporativa y de velar por su coherencia con los compromisos del Grupo FCC y su alineación con los principios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG).

Asimismo, ejerce funciones de supervisión sobre la gestión de la organización y sobre la correcta aplicación de las políticas internas, y garantiza que la toma de decisiones y la actividad de la compañía se desarrollen conforme a los estándares de buen

gobierno, gestión responsable de los riesgos y creación de valor sostenible a largo plazo.

COMISIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Para el adecuado ejercicio de sus funciones, el Consejo de Administración cuenta con el apoyo de diversas comisiones especializadas que permiten profundizar el análisis y la supervisión de materias clave para la compañía. Entre ellas se encuentran la **Comisión de Inversiones**, responsable de evaluar y supervisar las decisiones estratégicas en materia de inversión; la **Comisión de Nombramientos y Retribuciones**, que vela por una política de gobierno corporativo alineada con los principios de mérito, transparencia y sostenibilidad; la **Comisión de Auditoría y Control**, encargada de supervisar la integridad de la información financiera y no financiera, así como la eficacia de los sistemas de control interno y gestión de riesgos; y la **Comisión Delegada de Cumplimiento Normativo**, que refuerza nuestro compromiso con el cumplimiento regulatorio, la ética empresarial y las mejores prácticas de buen gobierno.

¹ Todos los miembros del Consejo de Administración tienen la condición de consejeros dominicales. En la actualidad, el Consejo de Administración no cuenta con consejeros independientes.

	Consejo de Administración	Comisión de Inversiones	Comisión de Nombramientos y Retribuciones	Comisión de Auditoría y Control	Comisión Delegada de Cumplimiento Normativo
Aboumrads González, Alejandro	Presidente	Vocal			
Villén Jiménez, Nicolás	Vicepresidente			Vocal	Vocal
Bespolka, Lars	Vocal	Presidente	Vocal		Presidente
Colio Abril, Pablo	Vocal			Vocal	Vocal
Kuri Kaufmann, Gerardo	Vocal		Presidente		
Rodríguez Torres, Juan	Vocal		Vocal	Presidente	Vocal
Siles Fernández-Palacios, Jaime José²	Vocal		Vocal	Vocal	
Amantegui Lorenzo, Javier	Secretario no consejero				
Cerro, José Fernando	Vicesecretario 1.º, no consejero	Secretario (no vocal)	Secretario (no vocal)	Secretario (no vocal)	
Azzouzi Maanan, Samir	Vicesecretario 2.º, no consejero				
Jaime Salazar		Vicepresidente			
Noemí Pastor CCO					Secretario (no vocal)

² El 9 de mayo de 2025 dimite Scott Loinghurst como miembro del Consejo y se nombra a Jaime Siles Fernández-Palacios. El 24 de septiembre de 2025 se nombra a Jaime Siles Fernández-Palacios como miembro de la Comisión de Auditoría y Control y como miembro de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Además, se nombra a Jaime Salazar como miembro de la Comisión de Inversiones.



Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025

Mensaje del CEO

Hitos 2025

Somos Aqualia

Estrategia

Información ambiental

Información social

Información de gobernanza

Anexos



COMITÉ DE DIRECCIÓN

El Consejo de Administración delega las responsabilidades operativas en el **consejero delegado (CEO)** quien, junto con el Comité de Dirección –que actúa asimismo como Comité de Sostenibilidad y Comité de Ciberseguridad— y una red de comités especializados, supervisan la estrategia, el cumplimiento normativo y la gestión de riesgos ASG a la vez que refuerzan la transparencia y el control.

Presidido por el CEO, Santiago Lafuente, el Comité de Dirección es el **máximo órgano ejecutivo** responsable de orientar la estrategia global, asegurar una gobernanza sólida y consolidar la creación de valor sostenible en los 19 países donde operamos. Su propósito es integrar de forma transversal los criterios ASG en la toma de decisiones para garantizar la continuidad y resiliencia en la gestión del ciclo integral del agua, el desempeño financiero responsable y el impacto positivo en las personas y el entorno. Para ello se coordina con los comités especializados en la definición de objetivos específicos, en la evaluación y supervisión del desempeño y en la implantación de los planes de mejora continua.

Compuesto por 12 responsables de las principales áreas de negocio de Aqualia, lidera la implementación del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 y asegura la consecución de los resultados en

materia de eficiencia hídrica, innovación tecnológica y compromiso social. Este órgano:

- Supervisa la integración de los objetivos ASG en todas las operaciones de la compañía al tiempo que promueve la innovación tecnológica como herramienta clave para alcanzar los objetivos de eficiencia, competitividad y sostenibilidad.
- Mide los resultados a través de indicadores clave vinculados al Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024–2026.
- Asume directamente los temas relacionados con ciberseguridad y sostenibilidad, y colabora estrechamente con los comités especializados que refuerzan la gobernanza corporativa y aseguran el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los grupos de interés.

Además, Aqualia cuenta con el **Comité de Coordinación** que se reúne cuatro veces al año, y asegura la alineación estratégica entre el Comité de Dirección y las distintas direcciones funcionales y territoriales, promoviendo la coherencia en la toma de decisiones y la ejecución de planes corporativos. Actúa así como espacio de integración para coordinar iniciativas transversales, optimizar recursos y garantizar que las políticas y objetivos globales se implementen de manera homogénea en todas las áreas y regiones.

A su vez, el Comité de Coordinación incluye, dos veces al año, dentro de sus reuniones a comités especializados como el **Comité de Innovación** y el **Comité de Sistemas de Gestión**. En estas reuniones participan todos los miembros del Comité de Coordinación y, además, las direcciones funcionales correspondientes: la dirección de Sistemas de Gestión y la dirección de Innovación.

25%

de mujeres en el Comité de Dirección

7

comités especializados

ÓRGANOS DE GOBIERNO DE AQUALIA

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Comité de Dirección

Comité de Coordinación



SANTIAGO LAFUENTE*
CEO



ISIDORO MARBÁN*
Económica y Finanzas



LUCAS DÍAZ*
Área España



MATÍAS LOARCES
ZONA I
Área España



HIGINIO MARTÍNEZ
ZONA II
Área España



JORDI AGUILERA
ZONA III
Área España



JOSÉ ENRIQUE BOFILL*
Área África y Asia



JOSÉ MIGUEL JANICES*
Área Europa y América



ALBERTO ANDRÉS
Compras



ELENA BARROSO*
Asesoría Jurídica



JUAN LUIS CASTILLO*
Desarrollo Estratégico
y Estudios



JUAN PABLO MERINO*
Comunicación, Marca
y Asuntos Públicos



NOEMÍ PASTOR
Cumplimiento Normativo



MIGUEL PEREA*
Gestión Clientes y T.I.



JUAN CARLOS REY
Relaciones Institucionales



CARMEN RODRÍGUEZ*
Personas y Cultura



PEDRO RODRÍGUEZ*
Sostenibilidad e Innovación



ROCÍO SANTIAGO*
Operaciones y Tecnología

*A su vez, son miembros del Comité de Dirección.

COMITÉS ESPECIALIZADOS DE

DESARROLLO

PRODUCCIÓN

FINANCIACIÓN
SOSTENIBLE

SISTEMAS DE
GESTIÓN

INNOVACIÓN

DIVERSIDAD

CUMPLIMIENTO
NORMATIVO



Informe de
Sostenibilidad
Aqualia 2025

Mensaje del
CEO

Hitos 2025

Somos Aqualia

Estrategia

Información
ambiental

Información
social

Información
de gobernanza

Anexos



COMITÉS ESPECIALIZADOS

Para asegurar una gestión transversal y la integración de criterios ASG en todas las áreas, Aqualia cuenta con comités especializados que abordan aspectos estratégicos y operativos clave, refuerzan la gobernanza corporativa, definen prioridades estratégicas, evalúan el impacto de las operaciones y supervisan el cumplimiento de los compromisos con los distintos grupos de interés.

- » **COMITÉ DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO.** Supervisa la correcta adecuación de las operaciones de la compañía conforme a la legislación vigente, normativas sectoriales y estándares éticos. También monitorea los riesgos regulatorios, implementa políticas internas y asegura la correcta aplicación de códigos de conducta para prevenir incumplimientos.
- » **COMITÉ DE FINANCIACIÓN SOSTENIBLE.** Integra los criterios ASG en la estrategia financiera y orienta la asignación de recursos hacia proyectos sostenibles, supervisa la revisión y actualización del Marco de Financiación Verde, analiza la revisión de los asesores externos independientes acreditados y valida los criterios de elegibilidad, procesos de selección de proyectos, gestión de fondos y obligaciones de reporte. Además, revisa documentación financiera y requisitos de entidades externas para garantizar el cumplimiento del marco y su correcta aplicación en instrumentos de financiación sostenible.
- » **COMITÉ DE SISTEMAS DE GESTIÓN.** Coordina y supervisa la implementación y mejora continua de los sistemas de gestión (calidad, medio ambiente, seguridad, entre otros) para garantizar el cumplimiento de estándares internacionales y la integración de prácticas sostenibles en los procesos corporativos. Además de disponer de información corporativa, este comité se nutre de las reuniones semestrales de los comités de sistemas de gestión de cada uno de los países de Aqualia.
- » **COMITÉ DE INNOVACIÓN.** Fomenta la creatividad y el desarrollo de soluciones disruptivas que generen valor sostenible. Promueve proyectos orientados a la eficiencia, la digitalización y la reducción del impacto ambiental, como impulso a la competitividad y la adaptación a tendencias emergentes.
- » **COMITÉ DE DESARROLLO.** Con el objetivo de orientar nuestro crecimiento y expansión, analiza nuevas oportunidades estratégicas y contribuye a la planificación empresarial de largo plazo. Además, supervisa la evolución de los proyectos clave, impulsa

la innovación y la competitividad en los mercados donde operamos, y asegura la coherencia entre las líneas de negocio y la estrategia corporativa. También es el responsable de coordinar las áreas implicadas para garantizar que las iniciativas de desarrollo se implementen de forma alineada y sostenible.

- » **COMITÉ DE PRODUCCIÓN.** Impulsa el seguimiento y la mejora del crecimiento y la rentabilidad del negocio. Este comité se apoya en la participación de todas las direcciones funcionales para consolidar un flujo permanente de comunicación entre la estructura funcional y la operativa. Controla de forma sistemática la evolución económica, las iniciativas de desarrollo, los programas de digitalización y modernización, así como los mecanismos de control y mejora en materia de seguridad y salud. Además, vela por el avance de los programas de sostenibilidad e innovación, y promueve actividades transversales que unifiquen criterios, refuerce la comunicación interna y eleven la calidad del servicio.
- » **COMITÉ DE DIVERSIDAD.** Responsable de los temas relacionados con diversidad, equidad, inclusión y conciliación, impulsa las decisiones y acciones necesarias para cumplir el protocolo corporativo. Asimismo, realiza el seguimiento del sistema de gestión de la conciliación y supervisa objetivos e indicadores. Para ello se apoya en los grupos de trabajo creados para velar por la mejora continua del modelo Empresa Familiarmente Responsable (EFR), certificación que nos avala desde 2017. Además, canaliza la coordinación con las figuras responsables del modelo, al tiempo que refuerza la igualdad de oportunidades y una cultura inclusiva y respetuosa.

GOBERNANZA ASG

La gobernanza de los aspectos ASG está integrada en un marco corporativo sólido y estructurado que permite la supervisión a nivel del Consejo de Administración y la integración estratégica en todas las actividades. El Consejo de Administración delega responsabilidades clave en el consejero delegado (CEO), quien —en coordinación con el **Comité de Dirección**— lidera la gestión de los asuntos ASG de manera integrada y transversal.

El Comité de Dirección —que actúa como **Comité de Sostenibilidad**— trata de manera directa y transversal los distintos ámbitos de la sostenibilidad donde actuamos. Esta integración de los aspectos

ASG en cada decisión de los equipos garantiza la creación de valor a largo plazo y el liderazgo consciente en todas nuestras actividades.

Por su parte, la **dirección de Sostenibilidad e Innovación** tiene la responsabilidad de hacer partícipes a todas las áreas de la compañía del gobierno responsable de la empresa, con el desarrollo sostenible y respetuoso con los recursos naturales y con las personas como prioridad.

INCENTIVOS Y TOMA DE DECISIONES

En Aqualia integramos los criterios ASG en nuestro modelo de gestión: alineamos los incentivos y la toma de decisiones con los objetivos del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024–2026. Hasta el momento, la compensación variable de nuestras personas trabajadoras está vinculada al cumplimiento de metas relacionadas con el desempeño financiero.

GESTIÓN DE RIESGOS

El modelo de gestión de riesgos se apoya en políticas y controles internos que garantizan el cumplimiento normativo y la creación de valor sostenible a largo plazo. Entre sus ejes destacan:

- » **IDENTIFICACIÓN Y MAPEO DE RIESGOS.** Identificación y evaluación de los riesgos críticos de Aqualia, por ejemplo: relacionados con la disponibilidad de recursos hídricos, el cambio climático, la transición energética y la evolución regulatoria en los mercados donde operamos.
- » **CONTROLES INTERNOS Y AUDITORÍAS.** Mecanismos que aseguran que los riesgos se gestionan de acuerdo con la legislación vigente con los principios éticos y las políticas y procedimientos de la compañía, velando por la fiabilidad de la información financiera y no financiera.
- » **GOBERNANZA DEL RIESGO.** Integración de la gestión de riesgos en la toma de decisiones estratégicas, apoyada por comités especializados en sostenibilidad y riesgos.

Además del procedimiento de riesgos corporativos, también contamos con procedimientos para la identificación y evaluación de riesgos ambientales, así como riesgos y oportunidades climáticas.

Proceso de decisión



INPUT



DELIBERACIÓN



OUTPUT

Cultura de cumplimiento

GRI 2-15, 2-16, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3, 205-1, 205-2, 205-3, 207-1, 207-2, 207-3, 207-4, 406-1, 416-2 SASB IF-WU-250a.1., IF-WU-140b.1

TEMAS MATERIALES	ESRS	PESA
Cultura de cumplimiento legal, contractual y social, Lucha contra la corrupción, Cultura diversa, equitativa e inclusiva, Sostenibilidad del recurso hídrico, Resiliencia y seguridad del servicio	G-1	LE5. Ética y <i>compliance</i>

El Comité de Cumplimiento Normativo³ es un órgano colegiado al que el Consejo de Administración le ha atribuido la función de impulsar la cultura ética en toda la organización y velar por el cumplimiento regulatorio y normativo tanto interno como externo. Para ello, asume la vigilancia y la supervisión de los programas de ética y cumplimiento, así como del Código Ético y de Conducta, de las políticas, normas, procedimientos y controles para la prevención de comportamientos ilícitos. Además, es el encargado de supervisar que el **Modelo de Compliance** se revise y actualice de forma periódica según la legislación en vigor, los estándares internacionales y la normativa interna de la compañía.

Por su parte, la **dirección de Cumplimiento Normativo** vela por que la organización opere de manera íntegra y responsable, esto es, de acuerdo con el marco legal y regulatorio, y con nuestros valores y principios éticos⁴.

94%
de implementación del modelo de gestión ético y transparente

7
compliance tips enviados a nuestro personal

Formación sobre anticorrupción en:
18 países y **7** idiomas

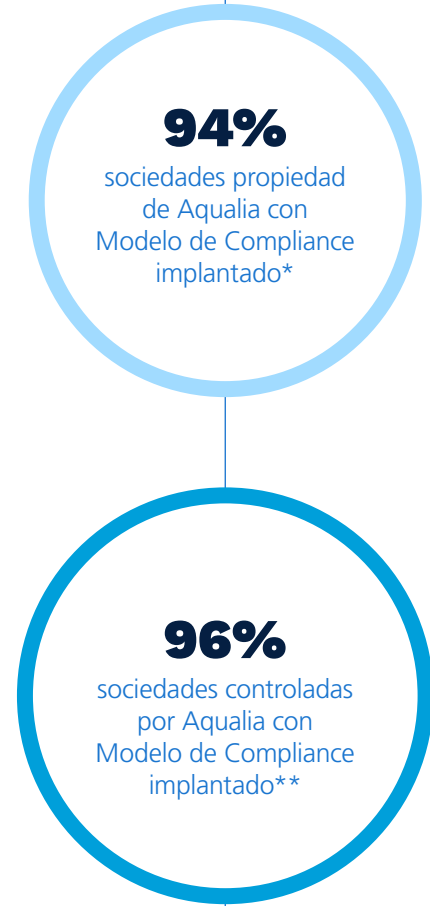
Modelo de Compliance

Nuestro Modelo de Compliance se basa en principios de transparencia, responsabilidad y ética empresarial, y está alineado con los estándares internacionales GRI (Global Reporting Initiative), ESRS (European Sustainability Reporting Standards) y los compromisos del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Como parte esencial de nuestra manera de entender y gestionar el negocio, el Modelo de Compliance integra el cumplimiento normativo en una sólida cultura ética que guía la toma de decisiones y la actuación de la compañía en todos los niveles y territorios en los que operamos. Este enfoque, sustentado en los principios y valores recogidos en nuestro Código Ético y de Conducta, refuerza la integridad, la transparencia y la responsabilidad como pilares de una gestión sostenible y orientada a la creación de valor a largo plazo.

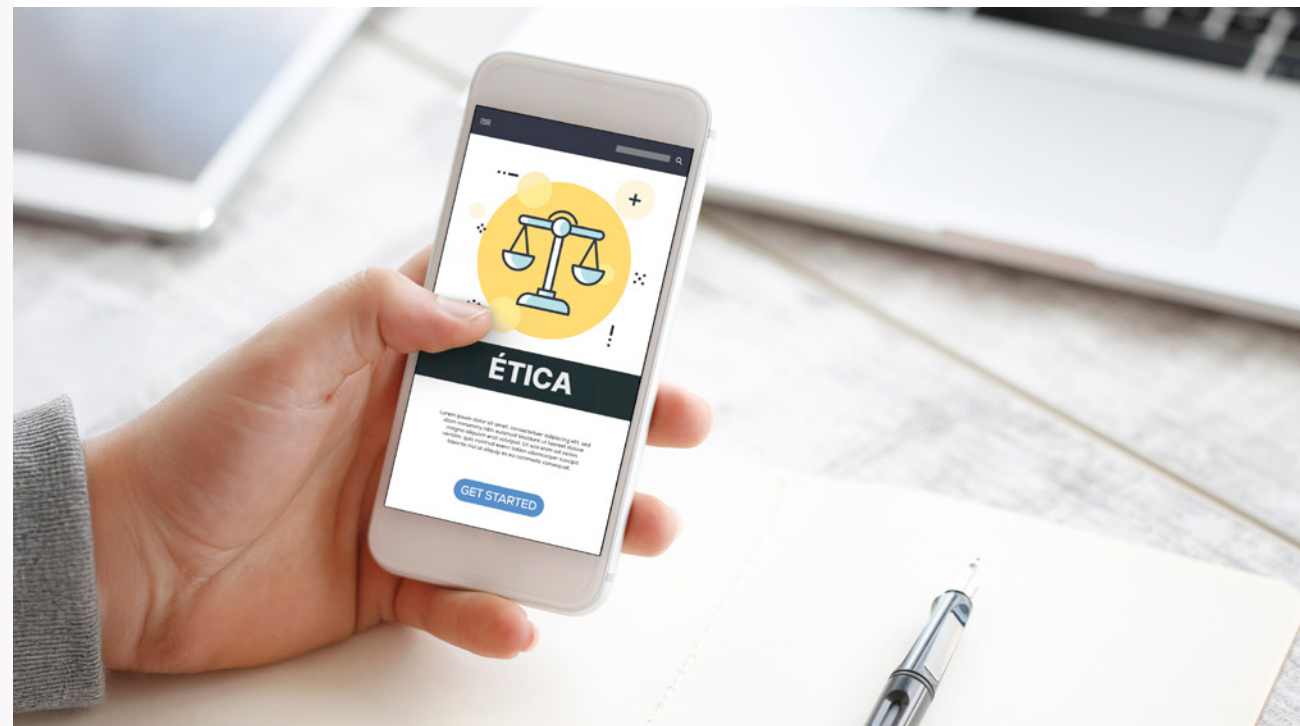
Desde 2018 venimos integrando el Modelo de Compliance en las distintas áreas del negocio como una herramienta estratégica no solo para el cumplimiento de las obligaciones legales, sino también para una gestión más eficiente de los riesgos no financieros. A través de la identificación, evaluación y mitigación de riesgos, así como de la implantación de procedimientos de debida diligencia y mecanismos de control, el modelo fortalece nuestra resiliencia, protege nuestra reputación y contribuye al desarrollo de entornos más justos y responsables en todos los países en los que desarrollamos nuestra actividad.

Este compromiso se extiende tanto a las sociedades sobre las que ejercemos control operativo como a aquellas participadas y *joint ventures*, en las que se promueve activamente la implantación de controles preventivos orientados a mitigar riesgos de corrupción y otras conductas contrarias a la legalidad y a los principios éticos de la compañía. Entre estos riesgos se incluyen, entre otros, el soborno, la corrupción en los negocios, el tráfico de influencias, el fraude, la financiación ilegal de partidos políticos, la



* 45 empresas en propiedad en 2025 considerando las sociedades con actividad y empleados con Modelo de Compliance implantado sobre un total de 48 sociedades en propiedad.
** 23 sociedades controladas con Modelo de Compliance implantado sobre un total de 24 sociedades controladas.

malversación, la alteración de precios en concursos y subastas y el blanqueo de capitales. De esta manera afianzamos una gestión responsable clave para la confianza de los grupos de interés y el acceso a nuevas oportunidades de financiación alineadas con criterios ASG. [Consulta las políticas que promueven nuestra conducta empresarial responsable aquí.](#)



³ El Comité de Cumplimiento Normativo es un órgano formado por la Chief Compliance Officer, la directora de Personas y Cultura y la directora de Asesoría Jurídica. Reporta a la Comisión Delegada de Cumplimiento Normativo (comisión delegada del Consejo de Administración) a través de la Chief Compliance Officer.

⁴ En 2025, recibimos un caso de incumplimiento significativo en México, con sanción superior a 100.000 euros, relacionado con incumplimiento en la calidad del agua tratada durante el mes de junio 2024 (incumplimiento significativo corresponde a la recepción de sentencias firmes en contra).



Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025

Mensaje del CEO

Hitos 2025

Somos Aqualia

Estrategia

Información ambiental

Información social

Información de gobernanza

Anexos



ACCIONES EN MATERIA DE CUMPLIMIENTO EN 2025

En Aqualia ponemos en marcha diferentes medidas para extender el Modelo de Compliance a los países en los que estamos presentes. Gracias a ellas, en 2025 hemos alcanzado el 94% de implementación del modelo de gestión ético y transparente en la compañía⁵.

En 2025 implementamos el Modelo de Compliance en la sociedad Local Sports Centers en España, y se aprobaron las políticas del Modelo de Compliance para la sociedad estadounidense Municipal Distric Services. En Argelia y Egipto promovimos la implementación de los programas de *compliance*, basados en el Modelo de Compliance de Aqualia, en las *joint ventures* con las que operamos en estos países. También trabajamos para dotar de modelos de cumplimiento a las sociedades mixtas en las que compartimos accionariado con diferentes administraciones públicas españolas.

Del mismo modo, otra actividad importante del último año ha sido la implementación de un sistema informático que automatiza la homologación de proveedores en materia de cumplimiento en las sociedades de **España, Colombia y República Checa**.

Por último, en la tercera línea de defensa, la **Dirección de Auditoría Interna de FCC** ha llevado a cabo la revisión anual del Modelo de Compliance para verificar la evolución continua del Sistema de Gestión de Compliance dentro de Aqualia. Este esfuerzo conjunto refleja el compromiso de mantener y fortalecer los estándares éticos y de cumplimiento en todas nuestras operaciones.

En 2025 alcanzamos el 94% de implementación del modelo de gestión ético y transparente de la compañía

⁵ Como parte del trabajo de la dirección de Compliance, desde que se crea una nueva sociedad se realiza la implementación del Modelo, y en las sociedades no controladas ya se trabaja desde antes de la constitución de la participada, lo que incluye en el acuerdo de socios la obligación de implementar un Modelo de Compliance.

Hilvanando voces

JOSÉ F. ZAMARRIEGO IZQUIERDO
Presidente de la Junta Directiva de la Asociación Española de Compliance (ASCOM)

La matriz de Aqualia (FCC) es socio de la Asociación Española de Compliance y mantiene una relación intensa con la asociación derivada de su compromiso con las buenas prácticas en *compliance*. Al estudiar la información pública de Aqualia, se acreditan, con transparencia, los compromisos vinculados a sostenibilidad con una gestión de los sistemas de *compliance* sólida y bien estructurada.

Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid, José F. Zamarriego es Director de la Unidad de Supervisión Deontológica de Farmaindustria. Ha sido ponente en más de 25 universidades nacionales e internacionales y ha publicado numerosos artículos sobre los sistemas de autorregulación en el sector farmacéutico.



¿Cómo percibe la evolución de la sostenibilidad en las empresas con las que colabora, tanto en su gestión interna como en las perspectivas de futuro?

Desde este observatorio privilegiado (más de 2.600 profesionales de *compliance* de una amplia variedad de sectores) se aprecia que la sostenibilidad ha dejado de ser un ámbito voluntario o reputacional para convertirse en una agenda de gestión con implicaciones directas en gobernanza, control interno, gestión de riesgos y rendición de cuentas.

Esa madurez se aprecia en tres vectores. Primero, en la **integración en la toma de decisiones**: mayor implicación de la alta dirección y de los órganos de gobierno, definición de objetivos y métricas, y alineamiento con planes estratégicos. Segundo, en el **aumento de exigencias regulatorias y de mercado** que promueve una mejora de la calidad del dato, la trazabilidad de la información y la coherencia entre lo que se hace y lo que se comunica.

Y tercero, en la **convergencia natural entre sostenibilidad y compliance**: gran parte de los compromisos ESG se materializan en obligaciones que requieren políticas, procedimientos, canales de alerta, diligencia debida en la cadena de valor, formación y mecanismos de supervisión y mejora continua.

De cara al futuro, la tendencia apunta a un enfoque aún más **sistémico y verificable**. En paralelo, aumentará la necesidad de perfiles profesionales capaces de “traducir” la sostenibilidad a gestión y cumplimiento.

¿Cómo valora el papel que desempeña la sostenibilidad en el fortalecimiento de la competitividad en Aqualia?

A la vista de la información pública de Aqualia, la sostenibilidad actúa como un factor real de competitividad que se gestiona con vocación de sistema: con objetivos, métricas, controles, evidencias y mejora continua. Varios elementos apuntan a esa integración. Por un lado, la **escala y criticidad del servicio** que hace que la resiliencia hídrica, la continuidad operativa y la confianza de los grupos de interés sean componentes esenciales para su buen desempeño.

Por otro, la existencia de un **Sistema de Gestión Integrado** con estándares internacionales y un grado elevado de cobertura certificada sobre cifra de negocio, lo que aporta disciplina de gestión y trazabilidad. En el plano ambiental y de eficiencia, se reportan indicadores que permiten seguir el desempeño. Asimismo, se evidencian líneas de competitividad vinculadas a **innovación y digitalización**.

En conjunto, Aqualia proyecta una sostenibilidad **operacional** y no meramente declarativa, lo que suele traducirse en ventaja competitiva por **eficiencia, gestión del riesgo, confianza y capacidad de ejecución** en entornos regulatorios y sociales exigentes.



Canal Ético

El Canal Ético es una herramienta diseñada para que todos nuestros grupos de interés puedan comunicar cualquier irregularidad o conducta contraria a nuestros valores de forma segura, confidencial y sencilla. Recibe las notificaciones que luego serán analizadas y tramitadas por la **dirección de Cumplimiento Normativo**, como garantía de una gestión diligente, transparente y conforme a la normativa vigente.

La Política del Sistema Interno de Información⁶ y los procedimientos que la desarrollan incluyen medidas específicas para proteger a los informantes frente a cualquier forma de represalia —despidos, acoso o discriminación— y establece responsabilidades claras, acciones de remediación y seguimiento de posibles consecuencias negativas.

Hasta el 31 de diciembre de 2025, se recibieron 87 comunicaciones a través del Canal Ético sobre temas relacionados principalmente con gestión de clientes, acoso, uso indebido de medios de la empresa, fraude interno, asuntos laborales y discriminación. El 24% fueron consideradas como no pertinentes: bien se trataba de consultas o reclamaciones de clientes que deben ser gestionadas a través de Aqualia Contact, o no se consideraron pertinentes como alertas en el contexto del Canal Ético.

Por países, 7 de cada 10 comunicaciones se refieren a la actividad en España y el resto se repartieron entre Portugal, Colombia, República Checa, Arabia Saudí, Francia, Georgia, Italia y Estados Unidos

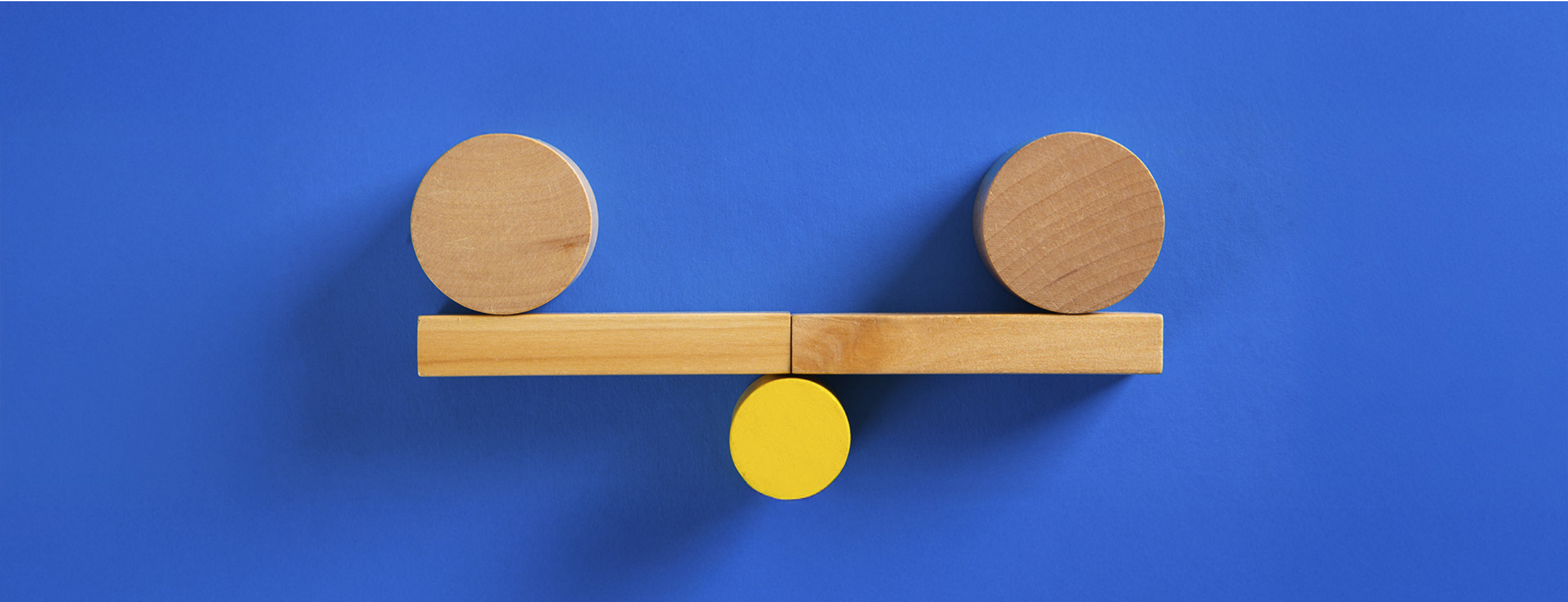
de América. Estos datos demuestran que el Canal Ético es cada vez más conocido y utilizado en las jurisdicciones internacionales en las que operamos.

Aquellas alertas calificadas como riesgo alto o medio son sometidas a un análisis detallado. Si es necesario, se inicia una investigación para esclarecer los hechos, y se lleva a cabo un plan de acción para mejorar el control interno, asegurando así una respuesta adecuada a los riesgos identificados.

- [Más información sobre nuestro Canal Ético aquí.](#)

Además del Canal Ético,

nuestras personas trabajadoras y grupos de interés disponen de mecanismos claros y accesibles para solicitar asesoramiento sobre la aplicación de las políticas, o plantear inquietudes relacionadas con la ética corporativa. Pueden acudir directamente tanto a la Chief Compliance Officer como a los Compliance Officers locales, quienes ofrecen orientación especializada y garantizan una respuesta diligente y transparente.



⁶ Además de las políticas y procedimientos globales, se desarrollan procedimientos específicos para cumplir con la legislación local de los países donde operamos



En 2025 contábamos con análisis de riesgos específicos en el 85% de las sociedades de Aqualia y un análisis básico de anticorrupción en el 15% restante

Conflictos de interés

Disponemos de un **Protocolo de Gestión de Conflictos de Intereses** específico para la identificación, prevención y gestión de conflictos de interés, que establece criterios claros para garantizar la independencia y la transparencia en la toma de decisiones. Este protocolo abarca situaciones relacionadas con la pertenencia a distintos consejos directivos, participaciones accionariales cruzadas con proveedores u otros grupos de interés y las transacciones con partes relacionadas.

Para reforzar su aplicación, desarrollamos acciones formativas y campañas de sensibilización dirigidas a todo el personal, orientadas a reconocer y notificar posibles conflictos de interés. Además, realizamos campañas anuales de declaración de ausencia de conflictos para los roles más críticos, en las que exigimos la renovación de la adhesión al Código Ético y de Conducta.

Fiscalidad responsable

Cumplimos con la normativa fiscal de todas las jurisdicciones de los países en los que operamos siguiendo la gobernanza fiscal y los mismos marcos de control que establece el Grupo FCC⁷. Además, estamos adheridos al **Código de Buenas Prácticas Tributarias del Ministerio de Hacienda del Gobierno de España**, que define unos principios de transparencia y confianza mutua, así como la buena fe y lealtad entre las partes.

Adicionalmente, y con el objetivo de reducir al máximo los riesgos derivados de incumplimientos fiscales, el Grupo FCC tiene un **Código de Conducta Fiscal** propio, obligatorio para todas las personas vinculadas a cualquier empresa del Grupo. Nuestros grupos de interés pueden acudir al Canal Ético para notificar en el caso de conocer cualquier práctica inadecuada en materia fiscal.

También observamos una especial diligencia en cuanto a las normativas sobre blanqueo de capitales y/o financiación del terrorismo. El Grupo FCC no permite, como norma general, los pagos y cobros en efectivo. Cualquier excepción debe estar convenientemente documentada y autorizada, ser de pequeña cuantía y respetar el cumplimiento de la legislación local vigente. En aquellas jurisdicciones y actividades en las que el Grupo FCC es sujeto obligado de vigilancia y reporte, las medidas de diligencia realizadas deben ser acordes con lo establecido en las disposiciones legales en esta materia.

Evaluación de riesgos y sistema de control

Dentro del ámbito de evaluación de riesgos y sistemas de control, en 2025 continuamos analizando los análisis de riesgos penales en **España, Italia, México, Portugal, Francia, República Checa** y riesgos SAGRILAF, corrupción y soborno transnacional en **Colombia**. Además, este año desarrollamos un análisis de riesgos específico en **Georgia y Estados Unidos**, y ampliamos el alcance en Colombia a los riesgos con responsabilidad administrativa para la persona jurídica.

Como respuesta a la introducción en el ordenamiento jurídico de nuevos delitos con responsabilidad para las empresas, actualizamos el análisis de riesgos para la actividad de Aqualia en **Italia**. Dentro de este nuevo alcance, se incluyen delitos como la contratación y desplazamiento ilegal, y las figuras delictivas recogidas en el Decreto de Seguridad.

Del mismo modo, los responsables de control y proceso han realizado la evaluación sobre el nivel de ejecución de controles, que, además ha ofrecido sugerencias de posibles mejoras. De hecho, a partir de la información facilitada por los dueños de control,

la **dirección de Cumplimiento Normativo** realiza un análisis que traslada a los dueños de proceso con el objetivo de establecer un plan de trabajo sobre las deficiencias y oportunidades de mejora detectadas.

La monitorización de controles realizada por la dirección de Cumplimiento Normativo, segunda línea de defensa en Aqualia, ha adquirido especial relevancia en la mitigación de riesgos. Así, en 2025 se han analizado los procesos identificados en nuestra actividad mediante muestreos de evidencias que respaldan la ejecución de controles. Este enfoque nos ha permitido evaluar tanto el diseño de los controles como la efectividad en su ejecución y la robustez de las evidencias existentes. En los casos en los que se han detectado áreas de mejora, se han propuesto planes de acción para fortalecer los controles y trabajar en la mejora continua del Modelo de Compliance.

En 2025 se examinó la ejecución de **96 controles realizados a 257 dueños de control**. En esta evaluación se observó un fortalecimiento en la ejecución de los controles y en la evidencia de su realización. Además, se ha mejorado el almacenamiento de estas evidencias para hacerlas más accesibles a las distintas áreas de la organización encargadas de su ejecución, verificación, supervisión y auditoría. Teniendo en cuenta las nuevas sociedades en Perú y Japón, en 2025 contábamos con análisis de riesgos específicos en el 85% de las sociedades de Aqualia y un análisis básico de anticorrupción en el 15% restante.

⁷ La Alta Dirección del Grupo FCC es quien revisa las decisiones relevantes en materia tributaria.



Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025

Mensaje del CEO

Hitos 2025

Somos Aqualia

Estrategia

Información ambiental

Información social

Información de gobernanza

Anexos

Formación en cumplimiento

Como parte de la formación continua en materia anticorrupción, en 2025 llevamos a cabo dos nuevas formaciones *online*: una en **Estados Unidos** y otra en **España**. Estas formaciones recogen tanto la legislación aplicable como casos prácticos de posibles conductas que podrían incurrir en delitos de corrupción y cómo deben ser gestionadas de acuerdo con nuestro Modelo de Cumplimiento.

Además, las personas que se incorporan a Aqualia reciben formación sobre el Código Ético y de Conducta y, en función de sus puestos, sobre conflictos de intereses, competencia y estándares internacionales para evitar delitos de corrupción y su aplicación concreta en la organización. En **Italia**, por su parte, formamos a los equipos en la actualización del **Modelo de Organización y Gestión** basado en el Decreto Legislativo 231/2001.

En 2025 el 100% de los miembros del órgano de gobierno y 8.987 personas que conforman la plantilla fueron informadas sobre las políticas y procedimientos de la compañía en anticorrupción (64% sobre el total) y 5.541 se formaron en esta materia (40%)

Más allá de formaciones puntuales, nuestro compromiso se dirige a la sensibilización continua de la plantilla. Así, en 2025 seguimos difundiendo videos de sensibilización y *compliance tips* sobre la cultura de cumplimiento, el funcionamiento del Canal Ético, el protocolo de prevención y erradicación del acoso, la diligencia debida en nuestras relaciones con terceros y el compromiso ético en la práctica diaria de los empleados.

Por último, también organizamos sesiones formativas y campañas de sensibilización sobre el Código Ético y de Conducta y la lucha contra la corrupción en empresas participadas en **España** y **Arabia Saudí**.

Hilvanando voces

DAVIT NARMANIA
Presidente de la Comisión Nacional de Regulación de la Energía y el Suministro de Agua de Georgia (GNERC)

Como presidente de la GNERC, Narmania supervisa los marcos normativos del sector del agua en Georgia, donde operamos. A través de la supervisión de la calidad del servicio, las tarifas y las normas del sector por parte de la GNERC, mantiene una interacción institucional constructiva con Aqualia, apoyando una regulación transparente y la mejora continua de las operaciones de la empresa en Georgia.

Economista y doctor en Economía, Davit Narmania cuenta con una amplia experiencia en la administración pública, el mundo académico y el desarrollo del sector energético, habiendo ocupado cargos como el de alcalde de Tiflis y ministro de Desarrollo Regional e Infraestructuras.

¿Cómo percibe la evolución de la sostenibilidad en las empresas con las que colabora, tanto en su gestión interna como en las perspectivas de futuro?

Las tendencias recientes indican que la sostenibilidad está emergiendo como un motor clave para las organizaciones, impulsando no solo el cumplimiento normativo, sino también la innovación y el crecimiento. Actualmente, entre las empresas líderes a nivel global, **la sostenibilidad está evolucionando hacia un enfoque cada vez más integrado, moldeando tanto los procesos de gestión interna como el desarrollo estratégico.**

Lo que antes se consideraba una responsabilidad adicional para fomentar el crecimiento económico a largo plazo —abordar cuestiones ambientales y sociales— ahora se reconoce como un componente esencial de los modelos de negocio y como base del desarrollo sostenible. Las mejores prácticas revelan que la sostenibilidad ha dejado de ser únicamente un mecanismo de reporte o cumplimiento regulatorio; se ha incorporado plenamente en la cultura organizacional, influyendo en los estilos de toma de decisiones, las prioridades de inversión, la planificación estratégica a largo plazo y garantizando la participación activa y efectiva del capital humano en todo el proceso.

¿Cómo valora el papel que desempeña la sostenibilidad en el fortalecimiento de la competitividad en Aqualia?

Considero que la sostenibilidad tiene una importancia estratégica excepcional para Aqualia. Se concibe como



un **pilar estratégico fundamental que no solo aporta eficiencia ambiental, sino que también refuerza el posicionamiento en el mercado, impulsa la innovación y respalda el crecimiento a largo plazo.**

El sector de abastecimiento de agua está intrínsecamente vinculado al uso racional de los recursos y a una gestión responsable, lo que otorga a la compañía una ventaja competitiva en mercados donde las normativas y estándares ambientales son cada vez más exigentes. Las inversiones de Aqualia en la gestión eficiente de los recursos hídricos, la reducción de pérdidas y la integración de energías renovables no solo disminuyen los costes operativos, sino que también fortalecen la credibilidad de la empresa.

Desde que Aqualia asumió la gestión de Georgian Water and Power LLC en 2022, se han invertido más de 300 millones de GEL en la modernización de los sistemas de abastecimiento de agua en Tiflis, Rustavi y Mtskheta. Como parte de estos proyectos de inversión, se está llevando a cabo la rehabilitación de infraestructuras hídricas, se continúa con trabajos intensivos para reducir incidentes en las redes de agua potable y aguas residuales, se están perfeccionando los procesos de medición, y la eficiencia en la gestión está mejorando de forma constante.

A diferencia de otros países, **Aqualia posee activos en Georgia, lo que proporciona una base sólida para reforzar su posición competitiva a nivel internacional** y sirve como ejemplo de buenas prácticas. Su compromiso con el desarrollo de infraestructuras genera capital social a largo plazo y consolida su prestigio global.

5.2 Conducta ética en la cadena de valor

TEMAS MATERIALES
Compromiso con los derechos laborales y los derechos humanos en la cadena de suministro

PESA
LE5. Ética y *compliance*

11
centros logísticos en España

375
proveedores participaron en la 2ª edición del Curso ASG para Proveedores

GoSupply
Plataforma de homologación de proveedores en España y Colombia

98%
de nuestros **proveedores son locales** en los países donde estamos presentes⁸



Compromiso con los derechos laborales y los derechos humanos en la cadena de suministro

GRI 3-3, 204-1, 308-2, 407-1, 408-1, 409-1, 414-2

TEMAS MATERIALES
Compromiso con los derechos laborales y los derechos humanos en la cadena de suministro

ESRS
G-1

PESA
LE5. Ética y *compliance*

En Aqualia utilizamos el sistema de gestión de compras del **Grupo FCC** certificado con la norma UNE 15896 Gestión de compras de valor añadido y la norma ISO 20400 Compras sostenibles, emitidas por la Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos (AERCE).

compliance. Para ello, desarrollamos una serie de acciones destinadas a implantar la buena gobernanza a lo largo de toda la cadena de valor.

SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Estamos convencidos de que cada decisión de compra y cada elección de proveedor entraña una oportunidad de fomentar el desarrollo económico local de los países donde estamos presentes. Por eso, priorizamos las relaciones comerciales que conlleven un impacto positivo para el entorno y las personas. Cultivamos relaciones de confianza, respeto y cercanía, y una manera de procurarnos bienes y servicios con el menor riesgo posible y siempre desde la transparencia, la ética y la honestidad.

El desempeño de nuestros proveedores es clave para alcanzar nuestros objetivos empresariales y reforzar nuestra competitividad a largo plazo. A través de una gestión responsable de la cadena de suministro, avanzamos en la reducción del consumo de recursos naturales, la optimización de materias primas y la minimización de residuos, generando eficiencias operativas y valor compartido. Al mismo tiempo, promovemos **condiciones laborales dignas, empleo local y relaciones basadas en la confianza y la transparencia**. A finales de diciembre de 2025 contábamos con 19.385 proveedores, de los cuales 19.027 son locales y 358, globales⁸.

PAGO A PROVEEDORES

Los plazos de pago a proveedores varían en cada país. No obstante, las condiciones de pago habituales son los pagos contra recepción de factura en plazos que oscilan entre los 30 y los 90 días. [Más información aquí.](#)

Cadena de suministro responsable

Nuestra contribución a una economía más justa, inclusiva y regenerativa solo es posible con una cadena de suministro alineada con nuestra visión. Este enfoque, impulsado tanto por las nuevas regulaciones —con la Directiva de Debida Diligencia como referencia— como por las crecientes expectativas de nuestros grupos de interés, es una palanca estratégica que asumimos desde el compromiso y la acción. Junto con nuestros proveedores, construimos relaciones transparentes y de confianza que fortalecen la resiliencia del negocio, generan valor a largo plazo y contribuyen positivamente al conjunto de la sociedad.

Para generar y consolidar estos vínculos, el primer paso es la involucración de los proveedores en nuestros valores. En España y Colombia, en el momento en que firmamos un contrato, estas empresas adquieren el compromiso de aceptar y cumplir nuestro [Código Ético y de Conducta](#) y la [Política Anticorrupción](#), así como el de hacer partícipes de este compromiso a su personal, subcontratistas y, en general, a cualquier tercero con quien se mantenga algún tipo de relación jurídica, en el marco que les une con nosotros como suministradores de bienes o prestadores de servicios.

Como espina dorsal de nuestro compromiso, el **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026** contempla trasladar a la cadena de suministro nuestra cultura, valores éticos y

⁸ Corresponde a proveedores de Colombia, España, Francia, Georgia, México, Portugal y República Checa.



GoSupply, plataforma de homologación de proveedores

Con el objetivo de mitigar los riesgos asociados a nuestras relaciones comerciales⁹ y crear un entorno de confianza mutua, contamos con un **sistema de homologación de proveedores** para seleccionar los proveedores más adecuados según nuestros estándares de exigencia y calidad. En 2024 iniciamos la implantación y puesta en marcha de una **plataforma de homologación de proveedores** que recoge más análisis de riesgos e integra criterios ASG, y en 2025 continuamos avanzando: la plataforma ya está disponible en España y Colombia y se trabaja en su implantación en otros países como Georgia.

A través de esta plataforma, realizamos un proceso de homologación destinado a aquellos proveedores que se seleccionan previamente según diferentes

criterios. Por ejemplo, en España los proveedores que han facturado más de 50.000 euros en los últimos tres años¹⁰.

Este proceso consta de un estudio de posibles riesgos asociados a la información aportada por cada proveedor. Para poder ser considerados proveedores homologables, deben cumplimentar debidamente su registro en la plataforma.

El trabajo con esta plataforma ha sido clave para adaptar el proceso de homologación de proveedores a los requisitos de la **Directiva de Diligencia Debida en Sostenibilidad Corporativa (CS3D)** para impulsar una cadena de suministro más responsable y alineada con los valores de la compañía.

Fases del proceso de homologación de proveedores



Clasificación por tipo de proveedor

La evaluación de los proveedores seleccionados se segmenta en cuatro tipos diferentes en función de criterios estratégicos y/o de riesgo en prevención de riesgos laborales (PRL):

PROVEEDORES ESTRATÉGICOS

- Cuestionario 360°.
- Se requiere un cuestionario ampliado y evidencias de información financiera, sostenibilidad, seguridad y salud, y *compliance*. Se evalúan y monitorizan permanentemente contra fuentes terceras.

PROVEEDORES CRÍTICOS

- Cuestionario 180°.
- Proveedores de actividades peligrosas y proveedores recurrentes con alto volumen de facturación en los últimos años. Se requiere un cuestionario ampliado, pero con un menor volumen de evidencia documental.

PROVEEDORES CRÍTICOS PARA COMPLIANCE

- Cuestionario Básico+
- Proveedores básicos que por su naturaleza necesitan un análisis específico desde el punto de vista de *compliance*.

RESTO DE PROVEEDORES

- Cuestionario Básico.
- Cuestionario para proveedores con riesgo medio y bajo que asegura la adhesión de estos a la declaración de cumplimiento de los principales criterios éticos, legales, fiscales, organizativos, de seguridad y salud.

Además, en función del riesgo determinado por el área de Cumplimiento, puede requerirse la realización de una diligencia debida reforzada con algunos proveedores y así verificar las señales de alerta que puedan haber surgido durante la homologación. A partir de las conclusiones obtenidas, el departamento de Compras decide si el proveedor debe ser o no homologado, en qué condiciones, y si es necesario establecer medidas preventivas o correctivas.

⁹Hace referencia a riesgos legales, de seguridad y salud, operativos, financieros, etc.
¹⁰ De acuerdo con el proceso de evaluación realizado, no se detectaron impactos sociales y ambientales significativos en los proveedores evaluados.



Requerimientos

Más allá del cumplimiento normativo, trasladamos a nuestra cadena de suministro nuestro compromiso con los principales criterios ASG. La evaluación ASG para proveedores estratégicos y críticos permite evaluar a través de cuestionarios y documentación a nuestros proveedores en torno a tres ejes fundamentales de sostenibilidad alineados con nuestra visión: **ambiental, social y gobernanza**.



FINANCIERO

Información referente a la situación financiera: balance, ratios, riesgo de dependencia.



OPERACIONAL

Certificados y sistemas de gestión de calidad. Sistemas de gestión de prevención de riesgos laborales. Desempeño.



COMPLIANCE

Cumplimiento: código ético propio y aceptación de nuestro **Código Ético y de Conducta**, modelo de prevención penal, canal de denuncias, existencia de *compliance officer*, políticas de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y sanciones o condenas por corrupción, soborno o tráfico de influencias.



ASG

Social: gestión del capital humano, personal propio, condiciones laborales. Políticas de conciliación. Igualdad de trato y oportunidades. Políticas de inclusión, igualdad y diversidad. Gestión del talento. Condiciones laborales de los trabajadores en cadena de valor.

Ambiental: certificados y sistemas de gestión ambiental. Política ambiental. Adaptación al cambio climático. Identificación de riesgos y planes de acción. Cálculo de gases efecto invernadero. Huella de carbono. Contaminación. Biodiversidad y ecosistemas. Uso de recursos y economía circular. Medidas para una buena gestión del uso del agua.

Gobernanza: responsabilidad social corporativa, declaración de respeto a los derechos humanos, política antidiscriminación, adhesión a Pacto Mundial, certificación de sistema de gestión ética/social, sanciones o procesos judiciales por violación de los derechos humanos.



CIBERSEGURIDAD

Protección de datos: existencia de un delegado de protección de datos, procedimiento de notificación de violaciones de datos, brechas de seguridad, análisis de riesgos y medidas de seguridad, sanciones recibidas y procedimientos sancionadores abiertos en materia de ciberseguridad, privacidad de empleados y apoyo a las comunidades locales.



OTROS RIESGOS DE FUENTES EXTERNAS

Riesgo geopolítico
Desastres naturales



HOMOLOGACIÓN

La evaluación ASG permite evaluar a nuestros proveedores estratégicos críticos en su desempeño ambiental, social y de gobernanza



Diligencia debida con terceras partes

En 2025 seguimos analizando las terceras partes con las que nos relacionamos y revisamos a aquellos terceros con los que se mantiene relación, en función del riesgo obtenido en la evaluación inicial. Dependiendo de si el riesgo inicial determinado es bajo, medio o alto, se establece una revisión del análisis cada tres años, dos años o anualmente, respectivamente. El objetivo es monitorizar posibles cambios en el nivel de riesgo y, en caso necesario, fortalecer los planes de mitigación con esos terceros para garantizar el cumplimiento y reducir nuestra exposición al riesgo.

En 2025 recibimos **141 solicitudes internas para analizar 185 terceras partes**. Según los informes de valoración final emitidos por la dirección de Cumplimiento Normativo, el 11% de los terceros ha sido clasificado como de riesgo alto, el 65% como de riesgo medio y el 23% como de riesgo bajo. En función de estos niveles de riesgo, se activan medidas de mitigación y se realiza un seguimiento para asegurar la correcta implementación de dichas medidas.

Segunda edición de la formación una cadena de suministro más sostenible

En 2025 lanzamos la segunda edición del **Curso ASG para Proveedores**, una formación *online* para dar a conocer y facilitar la aplicación de estos criterios en el día a día. Dividido en tres módulos (conceptos generales de sostenibilidad, huella de carbono y derechos humanos), el curso consolida un espacio de formación y diálogo en línea con nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 y las crecientes exigencias regulatorias europeas en esta materia.

Tras formar a más de 50 proveedores en la primera edición, en 2025 impactamos a **375 colaboradores estratégicos¹¹**, de los que 45 proveedores completaron, al menos, uno de los tres módulos del curso que combinan rigor académico y aplicación práctica. Más allá de la capacitación técnica, el curso se ha convertido en un canal permanente para compartir retos y oportunidades en materia ASG a la vez que contribuye a alinear a los proveedores con estándares internacionales y fortalecer la competitividad conjunta.

Además, estamos trabajando en una iniciativa de concienciación —prevista para 2026— que consistirá en una serie de comunicaciones periódicas a los proveedores sobre recomendaciones y buenas prácticas ASG. A través de estos contenidos queremos compartir mensajes didácticos y cercanos sobre los retos del ciclo integral del agua y el impacto que determinados hábitos tienen en las infraestructuras y el medio ambiente.

El Curso ASG para Proveedores se ha consolidado como un canal permanente para compartir retos y oportunidades en sostenibilidad

Centros logísticos: avanzando en compras sostenibles

En **España** hemos desarrollado un proyecto estratégico de compras sostenibles para suministrar material directamente a todos los servicios a través de centros logísticos. De esta manera garantizamos la unificación, centralización, disponibilidad de material y optimización en las compras y el tiempo empleado en ellas, así como el cumplimiento normativo de la **Política de Compras**, disponible en la Intranet One del **Grupo FCC**.

Por otro lado, este proyecto nos permite conocer exactamente los consumos de manera global. La distribución se realiza a través de los centros logísticos, y la unificación de material, a través de los distintos acuerdos marco que se están alcanzando.

Los centros logísticos favorecen las compras internas (traspasos de materiales) y minimizan la labor de los servicios a la hora de realizar pedidos. Además, optimizan y controlan el material inmovilizado, mejoran los precios de compra y agilizan la conectividad con proveedores y las transacciones.

El objetivo de los centros no es solo unificar el criterio de explotación de los servicios en cuanto a calidad de materiales, sino aprovechar sinergias e impulsar el funcionamiento común de gestión, trabajar de una forma uniforme y perfectamente organizados. En 2025 contamos con **11 centros logísticos** que dan servicio de distribución a todos los servicios y explotaciones: Salamanca, Valdepeñas, Vigo, Badajoz, Oviedo, Ibiza, El Vendrell, Almería Adeje, Denia y Sevilla.

¹¹ Proveedores con una facturación mayor a 50 millones de euros en los últimos tres años.

5.3 Desempeño económico y financiación responsable

TEMAS MATERIALES
Gestión de la financiación e impulso de la financiación verde

PESA
LE4. Estrategia financiera y de negocio

100%

de la propiedad de la sociedad Georgia Global Utilities (GGU)

Emitimos un **bono verde** a 7 años por **500 M €**

EMEA Finance Awards 2025

al Mejor Bono Verde en Europa Central y del Este

GGU recibe el reconocimiento de **Global Banking & Markets** por su liderazgo en bonos verdes

Desempeño económico

El ejercicio se cerró con una cifra de negocio de 1.790 millones de euros y un EBITDA de 449 millones, con un incremento de las ventas en torno al 7% sobre el ejercicio anterior y del 5,6% en EBITDA. El mercado internacional ya representa aproximadamente la mitad de todo el resultado bruto obtenido por Aqualia, y la facturación fuera de España, el 42% del total (era un 23% en 2017). Es importante destacar que este crecimiento internacional no se ha producido a costa del mercado español, donde también hemos registrado una evolución positiva, incluso por encima del IPC, en un entorno muy consolidado y competitivo.

Además, tomamos el control total de nuestra filial en Georgia, Georgia Global Utilities (GGU), tras adquirir el 20% que no poseíamos a Georgia Capital (GCAP). Esta operación consolida nuestra posición como accionista único en una compañía que gestiona el ciclo integral del agua para **más de 1,4 millones de personas en Tiflis, Mtskheta y Rustavi**, además de reforzar la estrategia de expansión internacional y de desarrollo sostenible en mercados emergentes.

• [Más información aquí.](#)

Gestión de la financiación e impulso de la financiación verde

GRI 3-3

TEMAS MATERIALES
Gestión de la financiación e impulso de la financiación verde

PESA
LE4. Estrategia financiera y de negocio

Marco de Financiación Verde

En 2025 desarrollamos nuestro Marco de Financiación Verde que nos permite emitir instrumentos financieros sostenibles —incluidos bonos, préstamos, emisiones privadas y pagarés— y reforzar la credibilidad ante inversores y administraciones. Este Marco está alineado con los Principios de Bonos Verdes (GBP)/ Directrices de Proceso Voluntario para la emisión de bonos verdes publicados por la Asociación Internacional de Mercados de Capitales (ICMA) en junio de 2021, así como con los Principios de Préstamos Verdes (GLP) publicados por la Asociación de Mercados de Préstamos (LMA) en febrero de 2023.

Con esta referencia podemos definir las categorías de proyectos en las que enfocar la inversión, la gobernanza y los mecanismos para seleccionar los proyectos específicos, la gestión económica de los recursos financieros provenientes de la emisión del bono o la obtención de préstamos, y la frecuencia y el alcance de la información que se debe reportar en relación con el uso de estos recursos financieros.

• [Más información aquí.](#)

Financiación sostenible

A nivel global, cerramos con éxito la refinanciación un préstamo verde sindicado de 1.250 millones de euros para continuar impulsando nuestra estrategia de crecimiento sostenible, tras completar con éxito una serie de operaciones para refinanciar toda nuestra deuda.

Entre las mismas, destaca la **emisión de un bono verde a siete años por 500 millones de euros**, respaldado por entidades como el Banco Europeo de Inversiones (BEI) y el Instituto de Crédito Oficial (ICO). La operación, que contó con calificación de grado de inversión por las agencias de *rating* Fitch y S&P, se ha completado con éxito y ha recibido una demanda tres veces superior a su importe. El bono pagará un cupón del 3,75% con una prima Mid Swap +150 puntos básicos, lo que supone el diferencial más bajo de todas las operaciones a ese plazo desarrolladas hasta la fecha en el mercado de deuda. CaixaBank, Société Générale y BBVA actuaron como coordinadores globales de la operación, mientras que CaixaBank, ING y Société Générale fueron los agentes de sostenibilidad. Por su parte, DNV respaldó la emisión con una Second Party Opinion.

Adicionalmente, hemos suscrito **cinco préstamos verdes bilaterales a cinco años** con Banco Sabadell, CaixaBank, Cajamar, Kutxabank y Unicaja. Las operaciones, de diversa cuantía entre 100 y 250 millones de euros, aportarán un total de 750 millones de euros. [Más información aquí.](#)

Todo ello nos ha permitido adelantar un año la cancelación del crédito verde anterior y mejorar nuestra capacidad para afrontar nuevos retos posicionándonos como referente en infraestructuras sostenibles.



Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025

Mensaje del CEO

Hitos 2025

Somos Aqualia

Estrategia

Información ambiental

Información social

Información de gobernanza

Anexos

Taxonomía Europea de Finanzas Sostenibles

La Taxonomía de la Unión Europea es una herramienta de transparencia del mercado para dirigir inversiones hacia proyectos sostenibles, y así contribuir a los objetivos del Pacto Verde Europeo. En base al **Reglamento de Taxonomía de la UE** y sus Reglamentos Delegados, en Aqualia analizamos nuestras actividades económicas para determinar su elegibilidad y alineamiento con los objetivos ambientales de la UE. En el estudio de 2025 se dieron estas circunstancias:

» **Actividad económica que es elegible solo por un objetivo y actividad taxonómica.** En este caso solo podrá ser alineada y contribuir por ese objetivo. Esto ocurre en la actividad del objetivo de adaptación al cambio climático CCA 5.13 Desalinización y la actividad del objetivo de mitigación del cambio climático CCM 4.5 Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica.

» **Actividad económica que es elegible por varios objetivos y actividades taxonómicas y puede ser alineada por varios objetivos.** Aqualia realiza actividades económicas que pueden contribuir simultáneamente al objetivo de mitigación del cambio climático y protección de los recursos hídricos y marinos.

Para evitar la doble contabilidad se ha elegido el objetivo de mitigación. Esto ocurre en las actividades por el objetivo de mitigación CCM 5.1 (abastecimiento de agua) y CCM 5.2 (renovación de abastecimiento de agua), que también son elegibles por la actividad de WTR 2.1 (abastecimiento de agua) del objetivo de protección de los recursos hídricos y en la actividad CCM 5.3 (recogida y tratamiento de aguas residuales), también elegible por la actividad WTR 2.2 (tratamiento de aguas residuales urbanas).

Para las actividades elegibles por Taxonomía se realiza un estudio de su alineamiento. Dependiendo de la actividad taxonómica estos pueden ser cuantitativos o cualitativos. El análisis de elegibilidad y alineamiento se realiza considerando la contribución sustancial a los objetivos ambientales y el cumplimiento de los criterios técnicos. Las actividades se clasifican como elegibles, alineadas o no elegibles según su impacto ambiental y cumplimiento con los requisitos de la taxonomía.

CONCLUSIÓN DEL PROCESO DE ALINEAMIENTO

Basado en estos procesos, se han considerado como alineadas aquellas actividades elegibles realizadas en 2025 que demostraron el cumplimiento de los Criterios de Contribución Sustancial. La elegibilidad y el alineamiento por taxonomía se expresan en tres KPI financieros, calculados como la parte de la facturación, CapEx y OpEx que se consideran elegibles y, en su caso, alineados o no alineados por taxonomía (numerador), dividida por la facturación total de la empresa, CapEx y OpEx definido por taxonomía (denominador).

Alineamiento de Aqualia para cifra de negocio, CapEx y OpEx

Para el indicador clave de facturación-volumen de negocio, reportamos un importe total de 1.790,2 millones de euros, de los cuales 1.770 millones son elegibles (98,87% de la totalidad de las actividades de la empresa) y 1.168,2 millones (65,26% de la totalidad de las actividades de la empresa) son elegibles y alineados según la Taxonomía UE para este indicador.

Total cifra de negocio	1.790,2 M €	
Volumen de negocios de actividades elegibles según Taxonomía (A.1 + A.2)	1.770,0 M €	98,87%
Volumen de negocios de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía) (A.1)	1.168,2 M €	65,26%

Para el indicador clave de CapEx, reportamos un importe total de 242,7 millones de euros, de los cuales 225,9 millones son elegibles (93,07% de la totalidad de las actividades de la empresa) y 188,3 millones de euros (77,56% de la totalidad de las actividades de la empresa) son elegibles y alineados según la Taxonomía UE para este indicador.

Total CapEx	242,7 M €	
CapEX de actividades elegibles según Taxonomía (A.1 + A.2)	225,9 M €	93,07%
CapEX de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía) (A.1)	188,3 M €	77,56%

Para el indicador clave de OpEx, reportamos un importe total de 51,7 millones de euros, de los cuales 44,1 millones de euros son elegibles (85,37% de la totalidad de las actividades de la empresa) y 31,5 millones de euros (61,00% de la totalidad de las actividades de la empresa) son elegibles y alineados según la Taxonomía UE para este indicador.

Total OpEx	51,7 M €	
OpEx de actividades elegibles según Taxonomía (A.1 + A.2)	44,1 M €	85,37%
OpEx de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía) (A.1)	31,5 M €	61,00%

- [Más información sobre la Taxonomía Europea de Finanzas Sostenibles aquí.](#)





Participaciones, premios y reconocimientos sobre gestión de la financiación e impulso de la financiación verde

Nuestra filial georgiana (GGU) recibió un **reconocimiento por parte de Global Banking & Markets**, división de banca de inversión de JP Morgan, por su emisión de un bono verde de 300 millones de dólares en 2024, que ha permitido financiar proyectos sostenibles para mejorar el acceso al agua y la adaptación al cambio climático en Georgia. Este premio se suma a los dos obtenidos en los **EMEA Finance Awards 2025 al Mejor Bono Verde y a la Mejor Operación en el Sector del Agua en Europa Central y del Este**.

Estas distinciones refuerzan nuestro compromiso con la sostenibilidad y la innovación financiera, nos posicionan como referente en la estructuración de soluciones financieras innovadoras y sostenibles, y avalan nuestro papel como socio estratégico en mercados emergentes. Somos una empresa capaz de combinar excelencia operativa con liderazgo en sostenibilidad.

- [Más información aquí.](#)



Recepción del reconocimiento de Global Banking & Markets.

Hilvanando voces

PABLO PÉREZ-MONTERO
Global Head of Sustainable Finance & ESG Advisory CIB, CaixaBank

Aqualia es un cliente estratégico para CaixaBank. La entidad ha apoyado con roles relevantes en la estructuración de su financiación sostenible, liderando el sindicado de 2022, operaciones bilaterales y RCF, y así como en la emisión de su bono en 2025. De esta manera ha consolidado su compromiso de ofrecer soluciones financieras bajo formato sostenible.

Profesional con más de 20 años de experiencia en banca corporativa y de inversión, Pablo Pérez-Montero es miembro del Comité Global de Sostenibilidad de CaixaBank. Como líder del área Global de Finanzas Sostenibles, acompaña a sus clientes en sus estrategias de transición climática.



¿Cómo percibe la evolución de la sostenibilidad en las empresas con las que colabora, tanto en su gestión interna como en las perspectivas de futuro?

Desde nuestro punto de vista, trabajamos con los principales clientes del banco, cuyos niveles de madurez y escrutinio en sostenibilidad son elevados. Observamos una **evolución clara hacia modelos más responsables y sofisticados**, donde la sostenibilidad ha pasado de ser un aspecto reputacional a convertirse en un eje central de la gestión corporativa.

Se han implementado políticas ESG sólidas, que promueven la transparencia, la eficiencia energética y la descarbonización, lo que demuestra un compromiso con la integración de criterios sostenibles en la estrategia corporativa y en la toma de decisiones. Aunque persisten retos significativos, como adaptarse a los cambios regulatorios, integrar el riesgo climático en la planificación estratégica y armonizar métricas con estándares internacionales, las empresas están avanzando con firmeza en la creación de valor sostenible. Además, la transformación digital y la adopción de la IA para mejorar la trazabilidad y el *reporting* representan oportunidades que, aunque requieren inversiones relevantes, potencian la capacidad de innovación.

De cara al futuro, **la ventaja competitiva dependerá de la capacidad para innovar en economía circular, gestionar cadenas de suministro complejas y atraer talento especializado**. Todo ello consolidará la sostenibilidad como una auténtica palanca de crecimiento y diferenciación a largo plazo.

¿Cómo valora el papel que desempeña la sostenibilidad en el fortalecimiento de la competitividad en Aqualia?

Aqualia ha convertido la sostenibilidad en un pilar estratégico para impulsar su competitividad y liderazgo en la gestión del ciclo integral del agua. Su Plan Estratégico de Sostenibilidad 2024-2026 articula líneas clave como la lucha contra la emergencia climática, la digitalización y la economía circular, integrando los ODS en su modelo de negocio. Este enfoque refuerza su posicionamiento nacional e internacional, donde la eficiencia hídrica y la reducción de emisiones son factores decisivos.

Además, **Aqualia ha integrado su estrategia de sostenibilidad en su política de financiación, mejorando su resiliencia económica y su acceso a la financiación sostenible**; con la emisión de bonos y con préstamos verdes, consolidando su posición en mercados globales. Además, esto le ha permitido invertir en soluciones tecnológicas e I+D para desarrollar biofactorías y soluciones de reutilización de agua, logrando ventaja competitiva frente a sus competidores.

Considero que Aqualia demuestra un gran liderazgo y una visión de expansión internacional en regiones con estrés hídrico, posicionándose como **socio estratégico en proyectos de transición ecológica**.

Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025



Mensaje del
CEO

Hitos 2025

1. Somos Aqualia

2. Estrategia

3. Información
ambiental

4. Información
social

5. Información
de gobernanza

6. Anexos

6.1 Sobre este informe

6.2 Análisis de doble materialidad

6.3 Índice de contenidos GRI y SASB

6.4 Informe de verificación

6.1 Sobre este informe

GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14

Desde 2006, elaboramos anualmente nuestro Informe de Sostenibilidad en respuesta a los requerimientos y las expectativas de los grupos de interés, y conforme a nuestro compromiso como compañía. Este compromiso establece unos pilares básicos de sostenibilidad sobre los que trabajamos y que nos ayudan a interiorizar la cultura de reporte, la transparencia y la gestión de la responsabilidad corporativa.

El presente **Informe de Sostenibilidad 2025** tiene una frecuencia anual y abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025. Contempla información sobre la sociedad matriz y sociedades dependientes (recogidas en el Anexo I de las Cuentas Anuales Consolidadas), las Uniones Temporales de Empresas y otros contratos gestionados conjuntamente con terceros ajenos al Grupo (recogidas en el Anexo V de las Cuentas Anuales Consolidadas), las sociedades asociadas (recogidas en el Anexo III de las Cuentas Anuales Consolidadas) y las sociedades controladas conjuntamente con terceros ajenos al Grupo (recogidas en el Anexo II de las Cuentas Anuales Consolidadas)¹.

Fue elaborado de conformidad con los Estándares GRI y SASB para el sector servicios y suministros de agua, obedece a la necesidad de comunicar los avances de nuestro **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026** y de nuestro desempeño en 2025 a todos los grupos de interés.

A su vez, a lo largo de este informe damos a conocer todas aquellas políticas, medidas y actuaciones que hemos llevado a cabo durante 2025 de acuerdo con los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En línea con los años anteriores, la metodología de reporte ha sido enriquecida con la aplicación de la metodología propuesta por International Integrated Reporting Council (IIRC) para elaborar el reporte integrado desde la perspectiva de identificar los capitales que la organización tiene o gestiona y, a partir de ellos, explicar cómo crea valor para la sociedad.

En el seguimiento de lo dispuesto en GRI 1: Fundamentos 2021, se da cumplimiento a los principios para la elaboración de informes y a los requisitos exigidos por el estándar:

- » **Contexto de sostenibilidad.** Este informe está concebido como un instrumento que refleja la actividad y el desempeño de la compañía, integrando los tres ejes principales de la sostenibilidad: desarrollo económico, justicia social y equilibrio ambiental.
- » **Exhaustividad.** Informamos sobre el desempeño en los distintos países en los que operamos y aportamos indicadores de actividad de todos ellos. A lo largo del documento ofrecemos los datos consolidados totales de Aqualia y, en el Anexo Indicadores ASG, el detalle por países.
- » **Comparabilidad.** Presentamos tablas comparativas de tres años que permiten mayor transparencia de la información.
- » **Verificabilidad.** El informe ha sido verificado por una entidad externa independiente, AENOR.
- » **Claridad.** Los cambios en los cálculos o el alcance de la información ofrecida son comentados en cada caso particular.
- » **Equilibrio.** En la elaboración de este informe se ha pedido la colaboración de las principales áreas de gestión de la compañía con la intención de que quedaran recogidos todos los asuntos relevantes y estratégicos de la organización.
- » **Precisión.** La información cuantitativa aportada en las distintas áreas se refiere a la información consolidada que integran las entidades dependientes en un 100%, las operaciones conjuntas (solo UTES y AIES) en proporción al porcentaje de participación y no se integra la información de aquellas empresas en las que no hay control.
- » **Puntualidad.** De presentación anual, este informe se publica junto con las cuentas anuales de la compañía.

Estándares de referencia

- » International Integrated Reporting Council (IIRC).
- » Estándares Global Reporting Initiative (GRI).
- » Sustainability Accounting Standard Board (SASB) - Sector Water Utilities & Services.
- » Estándares Europeos de Información de Sostenibilidad (ESRS).
- » Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS).
- » Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Punto de contacto

El Consejo de Administración delega su autoridad al Comité de Dirección para los asuntos económicos, ambientales y sociales, y para la elaboración del Informe de Sostenibilidad. La dirección de Sostenibilidad e Innovación tiene a su cargo el proceso de *reporting* y, además, es el punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con su contenido: <https://www.aqualia.com/web/aqualia-es/contacta>

- [Para ver nuestros informes anteriores, accede aquí.](#)

¹ Los datos relacionados con métricas en los que tenemos el control operativo (consumos energéticos, extracción de agua, residuos generados, etc.) se reportan al 100% (se ha realizado una estimación de la variación estimada y los resultados han demostrado que la diferencia no es relevante, ni que impacta en la información que reportada). A excepción de los datos de plantilla de recursos humanos que se reportan considerando la proporción de participación efectiva en cada sociedad.



6.2 Análisis de doble materialidad

GRI 3-1, 3-2

En Aqualia somos conscientes de la responsabilidad que conlleva gestionar un recurso tan esencial como el agua. Por ello, trabajamos para mantener una conversación constante con nuestros grupos de interés, entendiendo sus expectativas y necesidades para integrarlas en nuestro **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026** y, por ende, en nuestra actividad empresarial. Este compromiso nos permite garantizar que nuestras acciones no solo generen valor para la compañía, sino también un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

En 2023 llevamos a cabo nuestro primer estudio de doble materialidad como parte del desarrollo del Informe de Sostenibilidad y con el objetivo de enriquecer nuestras líneas estratégicas. Este análisis sirvió como base para estructurar nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026. El proceso se realizó siguiendo los requisitos de la Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD, por sus siglas en inglés) y mediante un modelo de desarrollo *ad hoc* basado en la escucha estratégica organizada en diferentes fases.

En 2024 actualizamos este análisis de doble materialidad a través de la integración de impactos, riesgos y oportunidades (IRO) en nuestra estrategia corporativa. Y en 2025 hemos llevado a cabo una nueva revisión en un ejercicio que no solo respondía a las exigencias de la CSRD, sino que, sobre todo, consolidaba una nueva forma de entender la estrategia corporativa: la **sostenibilidad como motor del negocio y no como cumplimiento formal**.

Tras la publicación de la guía de implementación sobre la evaluación de la materialidad del EFRAG a mediados de 2024 y la realización de nuestros informes de riesgos climáticos y de la naturaleza (TNFD), incorporamos esta nueva información y adecuamos su lenguaje a la CSRD. Para ello acometimos las siguientes fases:

1. Análisis contextual.
2. Inclusión de matices CSRD, reformulación de los IRO y mapeo de la cadena de valor.
3. Contraste interno de los IRO y determinación final de temas materiales.

Como resultado, no se han producido cambios relevantes en los temas materiales identificados, aunque reciben una mejor concreción: 16 temas materiales clave, 31 impactos (16 negativos y 15 positivos), 24 riesgos y 11 oportunidades.

Las principales novedades se han registrado en la identificación y definición de impactos, riesgos y oportunidades (IRO). En el ámbito de los riesgos, se ha incorporado el riesgo de incumplimientos tributarios, así como el riesgo asociado a una inversión insuficiente en capital humano, que podría derivar en una pérdida de competitividad.

En cuanto a las oportunidades, estas han sido revisadas y reexpresadas para alinearlas de manera más directa con la estrategia y el modelo de negocio de la compañía, reforzando su vinculación con la generación de valor.

Por último, los impactos identificados se han reorganizado y asociado explícitamente a cada uno de los temas materiales, mejorando la trazabilidad y la consistencia del análisis.

Creemos que esta revisión ha supuesto un salto cualitativo respecto a ejercicios anteriores, tanto en alcance como en profundidad metodológica, que ha transformado la manera en que la compañía observa su impacto, sus riesgos y sus oportunidades.

Una metodología plenamente alineada con CSRD:

- » Evaluación de impactos con enfoque dinámico, conectada con la cadena de valor completa.
- » Valoración financiera de riesgos y oportunidades mediante criterios reforzados.
- » Identificación y reformulación de temas materiales e impactos, riesgos y oportunidades (IRO) con enfoque europeo y sectorial.

Este proceso nos ha permitido alinear piezas que antes convivían de forma más fragmentada:

- » Riesgos corporativos y matriz de riesgos ASG.
- » Análisis de naturaleza y riesgos físicos (TNFD).
- » Información estratégica del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026.
- » Expectativas de grupos de interés internos y externos.

Este alineamiento ha dado como resultado una lectura integrada del negocio, la sostenibilidad y el contexto regulatorio europeo, una materialidad más viva, más precisa y más alineada con las expectativas regulatorias e inversoras.



TEMAS MATERIALES DE AQUALIA








































PESA
2024-2026

ASPECTOS MATERIALES








TEMA MATERIAL

IRO Y ESRS
ASOCIADOS

LÍNEA
ESTRATÉGICA
ASOCIADA

Aspectos ambientales	Eficiencia hídrica, compromiso con el cambio climático y regeneración de la biodiversidad	 Mitigación y adaptación al cambio climático	9 IRO	E1 ESRS	
		 Sostenibilidad del recurso hídrico	9 IRO	E3 ESRS	
		 Gestión del impacto y preservación de la biodiversidad	6 IRO	E4 ESRS	
		 Gestión circular de recursos y aprovechamiento de subproductos	3 IRO	E5 ESRS	
	Innovación para el cuidado del planeta	 Innovación tecnológica y de las infraestructuras	5 IRO	G1 ESRS	 
		 Digitalización	2 IRO	S4 ESRS	 
Aspectos sociales	Entorno de desarrollo, seguridad y diversidad para nuestro talento	 Compromiso con el desarrollo de nuestro talento	4 IRO	S1 ESRS	
		 Salud y seguridad de nuestros empleados	2 IRO	S1 ESRS	
		 Cultura diversa, equitativa e inclusiva	3 IRO	S1 ESRS	
	Satisfacción y seguridad de nuestros clientes	 Gestión y atención al cliente	4 IRO	S4 ESRS	 
		 Resiliencia y seguridad del servicio	8 IRO	S4 ESRS	 
Aspectos de gobernanza	Conducta ética en Aqualia y su cadena de valor	 Cultura de cumplimiento legal, contractual y social	11 IRO	G1 ESRS	 
		 Compromiso con los derechos laborales y DDHH en la cadena de suministro	4 IRO	G1 ESRS	 
		 Lucha contra la corrupción	3 IRO	G1 ESRS	 
		 Gestión de la financiación e impulso de la financiación verde	6 IRO	G1 ESRS	
		 Compromiso con la ciberseguridad: prevención y respuesta efectiva	4 IRO	G1 ESRS	

LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD AQUALIA (PESA) 2024-2026

-  **LE1**
Emergencia climática y cuidado del planeta
-  **LE2**
Tecnología para una gestión integrada
-  **LE3**
Gestión de personas
-  **LE4**
Estrategia financiera y de negocio
-  **LE5**
Ética y compliance
-  **LE6**
Comunicación estratégica
-  **LE7**
Alianzas para la generación de impacto positivo



Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025

Mensaje del CEO

Hitos 2025

Somos Aqualia

Estrategia

Información ambiental

Información social

Información de gobernanza

Anexos



6.3 Índice de contenidos GRI y SASB

Optamos por estos dos marcos para informar nuestro desempeño ASG, ya que los Estándares GRI son los estándares más utilizados a nivel mundial y los Estándares SASB son específicos de cada industria y cubren temas de divulgación concretos para 77 sectores, siendo para Aqualia el sector servicios y suministros de agua. Los Estándares GRI abarcan el impacto de una organización en la economía, el medio ambiente y la sociedad, incluidos los derechos humanos, mientras que los Estándares SASB se centran más en temas de sostenibilidad de importancia financiera.

DECLARACIÓN DE USO:
Aqualia ha elaborado el Informe de Sostenibilidad 2025 conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 01/01/2025 y 31/12/2025.

GRI 1 USADO: GRI 1: Fundamentos 2021	ESTÁNDARES SECTORIALES GRI APLICABLES: n/a	SASB USADO: Water Utilities and Services 2023
--	---	---





ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN / PÁGINA	OMISIÓN	
			REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO / EXPLICACIÓN
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 2: Contenidos Generales 2021				
1. La organización y sus prácticas de presentación de informes				
	2-1 Detalles organizacionales	8, 121		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	121 - https://www.aqualia.com/es/informacion-financiera/informes-periodicos/cuentas-anales		
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	121		
	2-4 Actualización de la información	121 - Los cambios en los cálculos o el alcance de la información ofrecida son comentados en cada caso particular.		
	2-5 Verificación externa	121		
2. Actividades y trabajadores				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	8		
	2-7 Empleados	74 - Anexo Indicadores ASG. 4.1 Información social		
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Anexo Indicadores ASG. 4.1 Información social		
3. Gobernanza				
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	104		
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Los estatutos sociales vigentes de FCC Aqualia están depositados en el Registro Mercantil y son de dominio público.		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	104 - El presidente del Consejo de Administración no es un alto ejecutivo de la organización.		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	104		
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	104		
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	121 - El presente Informe de Sostenibilidad es aprobado por el Consejo de Administración de la compañía.		
	2-15 Conflictos de interés	104, 108		
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	108		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	-	GRI 2-17	Información no disponible - Nota 1
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	No se realiza evaluación del desempeño del Consejo de Administración en lo relativo a la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre temas de sostenibilidad.		
	2-19 Políticas de remuneración	104		
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	-	GRI 2-20	Información confidencial - Nota 2
	2-21 Ratio de compensación total anual	-	GRI 2-21	Información confidencial - Nota 3



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN / PÁGINA	OMISIÓN	
			REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO / EXPLICACIÓN
CONTENIDOS GENERALES				
4. Estrategía, políticas y prácticas				
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4, 19		
	2-23 Compromisos y políticas	15, 21, 26, 108		
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	108		
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	86, 108		
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	28, 86, 108		
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	108		
	2-28 Afiliación a asociaciones	21, 31		
5. Participación de los grupos de interés				
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	28		
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Anexo Indicadores ASG. 4.1 Información social		
TEMAS MATERIALES				
GRI 3: Temas Materiales 2021				
	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	122		
	3-2 Lista de temas materiales	122		
TEMAS MATERIALES RELACIONADOS CON EFICIENCIA HÍDRICA, COMPROMISO CON EL CAMBIO CLIMÁTICO Y REGENERACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD				
Mitigación y adaptación al cambio climático				
GRI 3: Temas Materiales 2021				
	3-3 Gestión de los temas materiales	16, 37, 38		
GRI 103: Energía 2025				
	103-1 Políticas y compromisos energéticos	38		
	103-2 Consumo de energía y autogeneración dentro de la organización	Anexo Indicadores ASG. 3.1 Información ambiental		
	103-3 Consumo de energía aguas arriba y aguas abajo	-	GRI 103-4	Información no disponible - Nota 4
	103-4 Intensidad energética	Anexo Indicadores ASG. 3.1 Información ambiental		
	103-5 Reducción del consumo de energía	38		
GRI 102: Cambio climático 2025				
	102-1 Plan de transición para la mitigación del cambio climático	-	102-1	Información no disponible - Nota 5
	102-2 Plan de adaptación al cambio climático	-	102-2	Información no disponible - Nota 6
	102-3 Transición justa	-	102-3	Información no disponible - Nota 7
	102-4 Objetivos y avances en la reducción de emisiones de GEI	38		
	102-5 Emisiones de GEI de alcance 1	Anexo Indicadores ASG. 3.1 Información ambiental		
	102-6 Emisiones de GEI de alcance 2	Anexo Indicadores ASG. 3.1 Información ambiental		
	102-7 Emisiones de GEI de alcance 3	Anexo Indicadores ASG. 3.1 Información ambiental		
	102-8 Intensidad de emisiones de GEI	Anexo Indicadores ASG. 3.1 Información ambiental		
	102-9 Remociones de GEI en la cadena de valor	-	GRI 102-9	Información no disponible - Nota 8
	102-10 Créditos de carbono	38		



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN / PÁGINA	OMISIÓN	
			REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO / EXPLICACIÓN
SASB Gestión de energía	IF-WU-130a.1 (1) Energía total consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red y (3) porcentaje de energía renovable	Anexo Indicadores ASG. 3.1 Información ambiental		
PESA LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta - A2 Optimización energética y reducción de emisiones	LE1A2.1 Neutralidad de emisiones de CO ₂ en 2050	23		
	LE1A2.2 Variación anual de intensidad climática	23		
	LE1A2.3 % de energía renovable utilizada procedente de instalaciones propias, PPA o adquisición, sobre el total de energía consumida	23		
	LE1A2.4 % de vehículos con bajas emisiones de CO ₂ sobre el total de la flota de turismos y vehículos ligeros para operaciones en Europa	23		
	LE1A2.5 Variación anual de kWh/m ³ de la energía utilizada en los procesos de aducción, tratamiento y distribución de agua potable	23		
	LE1A2.6 Variación anual de kWh/kg DQO eliminada para la energía utilizada en los procesos de saneamiento y depuración de aguas residuales	23		
TEMAS MATERIALES RELACIONADOS CON EFICIENCIA HÍDRICA, COMPROMISO CON EL CAMBIO CLIMÁTICO Y REGENERACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD				
Sostenibilidad del recurso hídrico				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	16, 37, 44, 89, 104, 108		
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	44		
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	44		
	303-3 Extracción de agua	Anexo Indicadores ASG. 3.1 Información ambiental		
	303-4 Vertidos de agua	Anexo Indicadores ASG. 3.1 Información ambiental		
	303-5 Consumo de agua	Anexo Indicadores ASG. 3.1 Información ambiental		
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-3 Derrames significativos	44		
SASB Métricas de actividad	IF-WU-000.A Número de clientes: (1) residenciales, (2) comerciales y (3) industriales atendidos, por servicio prestado	Anexo Indicadores ASG. 4.2 Información social		
	IF-WU-000.B Total de agua de origen, porcentaje por tipo de fuente	Anexo Indicadores ASG. 3.1 Información ambiental		
	IF-WU-000.C Total de agua suministrada a: (1) residencial, (2) comercial, (3) industrial y (4) todos los demás clientes	Anexo Indicadores ASG. 4.2 Información social		
	IF-WU-000.D Volumen promedio de aguas residuales tratadas por día, por (1) alcantarillado sanitario, (2) aguas pluviales y (3) alcantarillado combinado	Anexo Indicadores ASG. 3.1 Información ambiental		
	IF-WU-000.E Longitud de (1) tubería principal de agua y (2) tubería de alcantarillado	Anexo Indicadores ASG. 3.1 Información ambiental		
SASB Gestión de la calidad de efluentes	IF-WU-140b.1 Número de incidentes de incumplimiento asociados con permisos, normas y regulaciones de calidad de efluentes de agua	108		
	IF-WU-140b.2 Discusión de estrategias para gestionar efluentes de preocupación emergente	44		
SASB Calidad del agua potable	IF-WU-250a.1 Número de incidentes de incumplimiento asociados con las normas y regulaciones de calidad del agua potable	108		
	IF-WU-250a.2 Discusión de estrategias para gestionar los contaminantes del agua potable de preocupación emergente	44		
SASB Resiliencia del suministro de agua	IF-WU-440a.1 Agua total procedente de regiones con estrés hídrico de base alto o extremadamente alto; porcentaje comprado a un tercero	Anexo Indicadores ASG. 3.1 Información ambiental		
	IF-WU-440a.2 Volumen de agua reciclada entregado a los clientes	Anexo Indicadores ASG. 3.1 Información ambiental		



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN / PÁGINA	OMISIÓN	
			REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO / EXPLICACIÓN
	IF-WU-440a.3 Discusión de estrategias para gestionar los riesgos asociados a la calidad y disponibilidad de los recursos hídricos	44, 89		
SASB Resiliencia de la red e impactos del cambio climático	IF-WU-450a.1 Capacidad de tratamiento de aguas residuales ubicada en zonas de inundación de 100 años	-	SASB IF-WU-450a.1	Información no disponible
	IF-WU-450a.2 (1) Número y (2) volumen de desbordes de alcantarillado sanitario (SSO) y (3) porcentaje de volumen recuperado	-	SASB IF-WU-450a.2	Información no disponible
	IF-WU-450a.3 (1) Número de interrupciones de servicio no planificadas y (2) clientes afectados, cada uno por categoría de duración	-	SASB IF-WU-450a.3	Información no disponible
	IF-WU-450a.4 Descripción de los esfuerzos para identificar y gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el impacto del cambio climático en la infraestructura de distribución y aguas residuales	44, 89		
PESA LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta - A1 Reducción del consumo hídrico	LE1A1.1 % de volumen de agua no registrada (ANR) sobre el volumen total de agua inyectado en la red de distribución	23		
	LE1A1.2 Volumen de agua no registrada por kilómetro de red m³/km/día	23		
Gestión del impacto y preservación de la biodiversidad				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	16, 37, 55		
GRI 101: Biodiversidad 2024	101-1 Políticas para detener y revertir la pérdida de biodiversidad	55		
	101-2 Gestión de los impactos sobre la biodiversidad	55		
	101-3 Acceso y participación en los beneficios	-	GRI 101-3	Información no disponible - Nota 9
	101-4 Identificación de los impactos sobre la biodiversidad	55		
	101-5 Ubicaciones con impactos sobre la biodiversidad	55 - Anexo Indicadores ASG. 3.1 Información ambiental		
	101-6 Impulsores directos de la pérdida de biodiversidad	-	GRI 101-6	Información no disponible - Nota 10
	101-7 Cambios en el estado de la biodiversidad	-	GRI 101-7	Información no disponible - Nota 11
	101-8 Servicios de los ecosistemas	-	GRI 101-8	Información no disponible - Nota 12
PESA LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta - A4 Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad	LE1A4.1 Número de nuevos proyectos de protección de la biodiversidad y recuperación del ecosistema	23		
Gestión circular de recursos y aprovechamiento de subproductos				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	16, 37, 58		
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	58		
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	58		
	306-3 Residuos generados	Anexo Indicadores ASG. 3.1 Información ambiental		
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	Anexo Indicadores ASG. 3.1 Información ambiental		
	306-5 Residuos destinados a eliminación	Anexo Indicadores ASG. 3.1 Información ambiental		
PESA LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta - A3 Impulso a la economía circular	LE1A3.1 % de lodos valorizados sobre los lodos totales producidos	23		
	LE1A3.2 % de incremento de uso de agua reutilizada	23		



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN / PÁGINA	OMISIÓN	
			REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO / EXPLICACIÓN
TEMAS MATERIALES RELACIONADOS CON INNOVACIÓN PARA EL CUIDADO DEL PLANETA				
Innovación tecnológica y de las infraestructuras				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	16, 60		
PESA LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta - A5 Transferencia tecnológica de las soluciones obtenidas en proyectos de I+D a la producción	LE1A5.1 N.º de nuevos proyectos de I+D iniciados durante el año que incluyen el desarrollo de soluciones innovadoras para la lucha contra el cambio climático	23		
	LE1A5.2 N.º de nuevas implementaciones de procesos de I+D aplicados en instalaciones gestionadas por la compañía	23		
Digitalización				
GRI 3: Temas Materiales 202	3-3 Gestión de los temas materiales	16, 60, 66		
PESA LE2. Tecnología para una gestión integrada - A2 Gestión de activos y mantenimiento	LE2A2.1 % de volumen tratado GMAO (ETAP-EDAR) / Volumen total tratado (ETAP-EDAR)	23		
	LE2A2.2 N.º total instalaciones gestionadas con GMAO / N.º total de instalaciones	23		
	LE2A2.3 N.º de clientes con GMAO / N.º clientes totales	23		
	LE2A2.4 N.º total de servicios en GEO / N.º total de servicios con redes	23		
TEMAS MATERIALES RELACIONADOS CON ENTORNO DE DESARROLLO, SEGURIDAD Y DIVERSIDAD PARA NUESTRO TALENTO				
Compromiso con el desarrollo de nuestro talento				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	16, 74, 75		
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	75 - Anexo Indicadores ASG. 4.1 Información social		
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	75		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	No realizamos evaluaciones de desempeño a nuestro personal.		
Salud y seguridad de nuestros empleados				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	16, 74, 80		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	80		
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	80		
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	80		
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	80		
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	80		
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	80		
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	80		
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	16 - El 100% del personal propio se encuentra cubierto por el sistema de gestión de la salud y la seguridad de la empresa.		
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Anexo Indicadores ASG. 4.1 Información social		
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Anexo Indicadores ASG. 4.1 Información social		



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN / PÁGINA	OMISIÓN	
			REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO / EXPLICACIÓN
PESA LE3. Gestión de personas - A4 Cero daños a los trabajadores	LE3A4.1 Índice de frecuencia de accidentes	24		
PESA LE3. Gestión de personas - A5 Proyecto salud integral	LE3A5.1 % de trabajadores sobre el total integrados en programas de vigilancia de la salud ocupacional	24		
Cultura diversa, equitativa e inclusiva				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	16, 74, 75, 77, 104, 108		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Anexo Indicadores ASG. 4.1 Información social		
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	75 - Los beneficios sociales son independientes de la jornada y entre ellos se encuentran: préstamos subvencionados, seguros de vida y accidente y ayudas familiares.		
	401-3 Permiso parental	Anexo Indicadores ASG. 4.1 Información social	GRI 401.3 c., d, y e.	Información no disponible - Nota 13
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	104 - Anexo Indicadores ASG. 4.1 Información social		
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	-	GRI 405-2	Información incompleta - Nota 14
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	108 - Anexo Indicadores ASG. 5.1 Información de gobernanza		
PESA LE3. Gestión de personas - A1 Seguir avanzando en sensibilización sobre igualdad y diversidad	LE3A1.1 % de mujeres en puestos directivos/mandos intermedios	24		
PESA LE3. Gestión de personas - A2 Be Talent / formación	LE3A2.1 N.º medio de horas de formación por empleado y año	24		
PESA LE3. Gestión de personas - A3 Mejora de la experiencia del empleado/a	LE3A3.1 Índice de satisfacción o de compromiso de los empleados	24		
PESA LE2. Tecnología para una gestión integrada - A4 App Be Aqualia	LE2A4.1 Incremento del % del número de empleados con app Be Aqualia que hayan accedido en el último mes / N.º total de empleados	24		
TEMAS MATERIALES RELACIONADOS CON SATISFACCIÓN Y SEGURIDAD DE NUESTROS CLIENTES				
Gestión y atención al cliente				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	16, 85, 86		
PESA LE2. Tecnología para una gestión integrada - A1 Atención omnicanal al cliente	LE2A1.1 N.º de contratos con todos los canales de atención al cliente implantados omnicanalidad / Total contratos con opción a omnicanalidad	23		
	LE2A1.2 N.º de facturas electrónicas	23		
	LE2A1.3 % de operaciones con firma digital / N.º total de contratos	23		
PESA LE2. Tecnología para una gestión integrada - A3 Water Analytics (aWA.)	LE2A3.1 N.º de clientes con telemedida	23		
	LE2A3.2 % N.º de contratos gestionados con aWA. / N.º de contratos mayores de 20.000 clientes con telelectura	23		
Resiliencia y seguridad del servicio				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	16, 44, 85, 89		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	44, 89		
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	108		



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN / PÁGINA	OMISIÓN	
			REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO / EXPLICACIÓN
SASB Eficiencia de la red de distribución	IF-WU-140a.1 Tasa de reemplazo de la tubería principal de agua	Anexo Indicadores ASG. 3.1 Información ambiental		
	IF-WU-140a.2 Volumen de pérdidas reales de agua no contabilizadas	Anexo Indicadores ASG. 3.1 Información ambiental		
SASB Asequibilidad y acceso al agua	IF-WU-240a.1 Tarifa minorista promedio de agua para clientes (1) residenciales, (2) comerciales y (3) industriales	Anexo Indicadores ASG. 4.2 Información social		
	IF-WU-240a.3 (1) Número de desconexiones de agua a clientes residenciales por falta de pago, (2) porcentaje reconectado dentro de los 30 días	Anexo Indicadores ASG. 4.2 Información social		
	IF-WU-240a.4 Discusión del impacto de los factores externos en la asequibilidad del agua para los clientes, incluidas las condiciones económicas del territorio de servicio	44, 89		
SASB Eficiencia del uso final	IF-WU-420a.1 Porcentaje de los ingresos de los servicios de agua provenientes de estructuras tarifarias diseñadas para promover la conservación y la resiliencia de los ingresos	-	SASB IF-WU-420a.1	Información no disponible
	IF-WU-420a.2 Ahorro de agua del cliente gracias a medidas de eficiencia, por mercado	-	SASB IF-WU-420a.2	Información no disponible
PESA LE7. Alianzas para la generación de impacto positivo - A1 Mecanismos tarifarios para garantizar el acceso al agua y saneamiento	LE7A1.1 % de clientes en España, Italia, Portugal, Georgia y Francia beneficiados con tarifas sociales / Clientes en España, Italia, Portugal, Georgia y Francia con posibilidad de acceso a tarifas sociales en el servicio de agua y saneamiento	25		
TEMAS MATERIALES RELACIONADOS CON CONDUCTA ÉTICA EN AQUALIA Y SU CADENA DE VALOR				
Cultura de cumplimiento legal, contractual y social				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	16, 104, 108		
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	108		
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	108 - La alta dirección de Grupo FCC revisa las decisiones relevantes en materia tributaria y promueve la transparencia.		
	207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	108		
	207-4 Presentación de informes país por país	108		
PESA LE5. Ética y compliance - A1 Desarrollo del modelo de compliance	LE5A1.1 % de sociedades activas controladas con Modelo de Compliance implantado	24		
	LE5A1.2 % de sociedades activas no controladas con Modelo de Compliance implantado	24		
PESA LE5. Ética y compliance - A2 Formación y sensibilización en cultura ética	LE5A2.1 % de empleados <i>online</i> que han recibido formación sobre Código Ético	24		
	LE5A2.2 % de empleados <i>offline</i> que han recibido formación sobre Código Ético	24		
PESA LE6. Comunicación estratégica - A1 Construir un Plan Anual de Comunicación con el objetivo de mostrar de forma categorizada a los grupos de interés un relato estratégico y coherente con el propósito de Aqualia y los ODS prioritarios	LE6A1.1 Grado (%) de cumplimiento del Plan Estratégico Global de Comunicación	25		
	LE6A1.2 % de clientes finales satisfechos con la calidad del servicio prestado por Aqualia	25		
	LE6A1.3 Valoración media de la satisfacción con la calidad del servicio prestado por Aqualia de los clientes institucionales	25		
PESA LE6. Comunicación estratégica - A2 Sensibilizar, tanto a nivel interno como externo, sobre los objetivos del Plan de Comunicación a través del rol pedagógico de la marca	LE6A2.1 N.º de reuniones informativas	25		
	LE6A2.2 Grado (%) de satisfacción respecto a la utilidad de las herramientas y contenidos ofrecidos	25		



			OMISIÓN	
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN / PÁGINA	REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO / EXPLICACIÓN
Compromiso con los derechos laborales y DDHH en la cadena de suministro				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	16, 113		
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	113 - Anexo Indicadores ASG. 5.2 Información de gobernanza		
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	En España el 100% de los nuevos proveedores deben firmar el Código de Conducta de Aqualia, el cual incluye cuestiones ambientales y sociales.		
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	113 - Anexo Indicadores ASG 5.2 Información de gobernanza En España el 100% de los proveedores evaluados fueron evaluados en relación con los impactos ambientales.		
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	113		
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	113		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	113		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	En España el 100% de los nuevos proveedores deben firmar el Código de Conducta de Aqualia, que incluye cuestiones ambientales y sociales.		
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	113 - Anexo Indicadores ASG. 5.2 Información de gobernanza En España el 100% de los proveedores evaluados fueron evaluados en relación con los impactos sociales.		
PESA LE5. Ética y compliance - A3 Sensibilización sobre cultura ética en nuestras relaciones con terceros	LE5A3.1 % de externos requeridos que han recibido formación sobre Código Ético	24		
PESA LE5. Ética y compliance - A4 Cultura ética en la cadena de suministro	LE5A4.1 % de proveedores homologados sobre los proveedores materiales (proveedores con actividades relevantes y facturación > 50.000 € durante los últimos tres años (2021-2023), en España	24		
	LE5A4.2 % de proveedores materiales a los que se les ha enviado la formación en aspectos ASG	24		
Lucha contra la corrupción				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	16, 104, 108		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	108 - Anexo Indicadores ASG. 5.1 Información de gobernanza		
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	108 - Anexo Indicadores ASG. 5.1 Información de gobernanza		
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	108 - Anexo Indicadores ASG. 5.1 Información de gobernanza		
Gestión de la financiación e impulso a la financiación verde				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	16, 117		
Compromiso con la ciberseguridad: prevención y respuesta efectiva				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	16, 85, 101		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	101		
PESA LE2. Tecnología para una gestión integrada - A5 Ciberseguridad	LE2A5.1 % de cumplimiento del plan de acción de la compañía en ciberseguridad	24		



» **Nota 1 - GRI 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno**

Si bien el Comité de Dirección y otros órganos de gobierno reciben información periódica sobre riesgos ASG, cambio climático, naturaleza, cumplimiento normativo y desempeño del PESA, dicha transferencia de conocimiento no constituye una formación formal, estructurada y documentada en los términos exigidos por el estándar aplicable. La compañía evaluará en próximos ciclos de reporte el diseño e implantación de un programa específico de capacitación en materia ASG, alineado con las mejores prácticas europeas en gobernanza sostenible.

» **Nota 2 - GRI 2-20 Proceso para determinar la remuneración**

La información relativa al proceso específico de diseño de las políticas de remuneración y a los mecanismos de supervisión, consulta a grupos de interés y participación de consultores externos no se encuentra disponible a nivel público ni está sistematizada en los procedimientos internos actualmente vigentes. Aqualia está trabajando en reforzar la trazabilidad y transparencia de sus políticas retributivas, con el objetivo de reportar esta información en próximas ediciones del informe.

» **Nota 3 - GRI 2-21 Ratio de compensación total anual**

La información no está disponible con el nivel de detalle requerido por el Estándar debido a restricciones legales y de confidencialidad en la divulgación de información salarial desagregada por género y categoría profesional, diferencias estructurales entre marcos retributivos y categorías laborales que actualmente impiden la comparabilidad exigida por GRI, y la existencia de sistemas de información internacional aún en fase de estandarización. Aqualia está trabajando en la consolidación progresiva de los datos internacionales de remuneración y prevé avanzar en la calidad y homogeneidad de esta información en los próximos ciclos de reporte.

» **Nota 4 - GRI 103-3 Consumo de energía aguas arriba y aguas abajo**

Si bien Aqualia realiza un seguimiento exhaustivo del consumo energético de sus operaciones directas, no se dispone actualmente de información completa y verificable sobre los consumos energéticos significativos a lo largo de toda la cadena de valor, tanto aguas arriba (proveedores, bienes y servicios adquiridos) como aguas abajo (uso de productos y servicios, transporte posterior o tratamiento final). La recopilación de estos datos requeriría procesos de reporte adicionales y una trazabilidad aún no implantada en todos los mercados donde la compañía opera. El Plan Estratégico de Sostenibilidad 2024–2026 incluye líneas de trabajo orientadas a mejorar la medición del impacto climático en la cadena de valor, lo que permitirá introducir este indicador en ediciones futuras del reporte.

» **Nota 5 - GRI 102-1 Plan de transición para la mitigación del cambio climático**

Aqualia dispone de políticas y actuaciones consolidadas para la mitigación climática —como eficiencia hídrica, reducción de emisiones, innovación ambiental y economía circular— ampliamente detalladas en el informe. Sin embargo, el Plan de Transición Climática en formato explícito, estructurado y alineado con el estándar sectorial aún se encuentra en fase de integración técnica, pendiente de la consolidación de objetivos *net-zero*, escenarios de mitigación, hojas de ruta cuantificadas, métricas financieras asociadas y mecanismos de gobernanza específicos. Durante 2026 Aqualia prevé comenzar a trabajar en un Plan de Transición completo alineado con los requisitos del GRI y marcos regulatorios europeos (CSRD/ESRS).

» **Nota 6 - GRI 102-2 Plan de adaptación al cambio climático**

Aunque el Informe recoge numerosos impactos vinculados a riesgos climáticos (sequías, eventos extremos, estrés hídrico, afectación a infraestructuras, impacto en biodiversidad), Aqualia todavía no dispone de un Plan Integral de Adaptación formalizado que conecte de forma sistemática esos impactos con una hoja de acción global, evaluaciones de vulnerabilidad a escala de país, mecanismos de priorización, costes asociados y plazos de implementación. La información existe, pero no está integrada en un plan único, homogéneo y reportable bajo el estándar sectorial. Aqualia está consolidando estas iniciativas en un marco común de adaptación, que podrá incorporarse a futuros reportes como plan formal.

» **Nota 7 - GRI 102-3 Transición justa**

Aunque Aqualia incorpora múltiples iniciativas relacionadas con el desarrollo del talento, formación en sostenibilidad, salud y seguridad laboral y diálogo social —todas ellas recogidas en el Informe— la compañía no dispone aún de un marco específico de “Transición Justa”, entendido como un sistema integrado para garantizar la equidad social en el contexto de la transición climática (protección de empleo, recualificación, participación de trabajadores, impacto socioeconómico local). La organización está trabajando en alinear estos esfuerzos con el concepto formal de transición justa.

» **Nota 8 - GRI 102-9 Remociones de GEI en la cadena de valor**

Aqualia no realiza actualmente acciones de remoción de GEI de forma cuantificable y verificable que permitan informar sobre toneladas de CO₂e removidas ni sobre los depósitos de almacenamiento asociados. La actividad principal de la compañía se centra en la prestación de servicios hídricos y ambientales, y no en proyectos de captura, almacenamiento o remoción directa de carbono. Aqualia analizará posibles oportunidades de remoción en el marco de proyectos de innovación y economía circular, si bien no forman parte de su modelo operativo actual.



» **Nota 9 - GRI 101-3 Acceso y participación en los beneficios**

Aqualia no desarrolla actividades vinculadas al acceso a recursos genéticos ni a conocimientos tradicionales asociados que estén regulados por los marcos internacionales ABS (por ejemplo, Convenio de Diversidad Biológica o Protocolo de Nagoya). La naturaleza del negocio de la compañía —gestión del ciclo urbano del agua y servicios ambientales— no implica la utilización, investigación, explotación ni desarrollo de recursos genéticos ni la interacción operativa con pueblos indígenas o comunidades locales poseedoras de dichos conocimientos. Por este motivo, la organización no recopila información específica sobre cumplimiento de normativas de acceso y participación en beneficios, dado que no es material ni aplicable a las operaciones de Aqualia. Aqualia realizará un seguimiento de futuras regulaciones emergentes relacionadas con el uso de recursos biológicos o genéticos en el sector del agua para evaluar su posible aplicabilidad.

» **Nota 10 - GRI 101-6 Impulsores directos de la pérdida de biodiversidad**

Aunque Aqualia ha avanzado en el análisis de impactos, riesgos y dependencias relacionados con la naturaleza mediante la aplicación de la metodología LEAP del TNFD, el análisis actual —que abarca 811 instalaciones en 15 países— se centra en riesgos ecosistémicos, dependencias y características ambientales críticas, pero no incluye aún información completa sobre conversión de ecosistemas, incluyendo: superficie convertida en hectáreas respecto a un año base, estructura del ecosistema antes y después de la conversión, extensión de ecosistemas transformados durante el periodo de reporte y desglose por tipo de ecosistema (natural, modificado, intensivo). La disponibilidad de esta información requiere una cartografía más granular, un histórico geoespacial homogéneo y la integración digital completa de las instalaciones, procesos que se encuentran en curso como parte de la Estrategia de Biodiversidad y del proceso de digitalización ambiental en marcha. Aqualia continuará desarrollando su sistema de información ambiental para integrar métricas de conversión de ecosistemas que permitan reportar este indicador en futuras ediciones.

» **Nota 11 - GRI 101-7 Cambios en el estado de la biodiversidad**

Si bien la compañía está avanzando hacia un modelo de gestión de biodiversidad basado en ciencia y riesgo, aún no dispone de una base de datos corporativa que permita reportar con carácter homogéneo para cada emplazamiento: tipo de ecosistema en el año base, tamaño del ecosistema (en hectáreas) en el año base y condición del ecosistema tanto en el año base como en el periodo objeto de informe. El diagnóstico ecosistémico realizado a nivel global identifica riesgos y dependencias, pero no incorpora todavía una línea de base cuantitativa ni una metodología unificada de medición de condición ecológica, especialmente relevante en instalaciones distribuidas en diferentes contextos geográficos y regulatorios. Este aspecto está previsto en fases posteriores del trabajo de alineamiento con TNFD y CSRD. Aqualia desarrollará indicadores homogéneos de condición ecosistémica y marcos de referencia en el marco de su Estrategia de Biodiversidad.

» **Nota 12 - GRI 101-8 Servicios de los ecosistemas**

Aqualia reconoce la importancia de los servicios ecosistémicos y ha comenzado a identificarlos en su análisis de riesgos ambientales utilizando la metodología LEAP, especialmente en lo relativo a dependencias clave (p. ej. disponibilidad hídrica, regulación de cuencas, control de erosión). Sin embargo, la compañía no dispone aún de un inventario exhaustivo por emplazamiento que detalle: servicios ecosistémicos afectados o potencialmente afectados, beneficiarios específicos (comunidades, actores económicos, administraciones) y escala o relevancia del impacto asociado. Esta información requiere una evaluación local detallada basada en estudios ecosistémicos específicos por cada instalación, que está desarrollándose progresivamente en el marco de la Estrategia de Biodiversidad y la integración con marcos como TNFD. Aqualia ampliará el inventario de dependencias e impactos sobre servicios ecosistémicos a nivel local para avanzar hacia un reporte completo.

» **Nota 13 - GRI 401-3 Permiso parental**

Aqualia no dispone de un sistema centralizado que permita calcular y verificar estas métricas de manera homogénea en todos los países. Las normativas locales, modalidades de permiso y sistemas de registro varían ampliamente, lo que impide una consolidación uniforme a escala corporativa. La compañía evaluará la posibilidad de armonizar los registros de permisos parentales para mejorar la trazabilidad en los próximos informes.

» **Nota 14 - GRI 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres**

Aqualia reporta actualmente la brecha salarial únicamente para España. Para el resto de los países, la información no se encuentra disponible con el nivel de desagregación y comparabilidad requerido por el Estándar GRI, debido a restricciones legales en materia de confidencialidad, diferencias estructurales entre marcos retributivos y categorías profesionales, y a la heterogeneidad de los sistemas de información internacionales. La compañía está avanzando en la armonización y consolidación progresiva de los datos de remuneración a nivel internacional, con el objetivo de ampliar el alcance del indicador en futuros ciclos de reporte, garantizando su consistencia con los principios de exactitud y comparabilidad establecidos por GRI.

6.4 Informe de verificación

- Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025
- Mensaje del CEO
- Hitos 2025
- Somos Aqualia
- Estrategia
- Información ambiental
- Información social
- Información de gobernanza
- Anexos

AENOR

VERIFICACIÓN DEL INFORME SOBRE SOSTENIBILIDAD

AENOR
INFORME DE SOSTENIBILIDAD VERIFICADO

VMS-2026/0004

AENOR ha verificado el Informe de Sostenibilidad de la organización

FCC AQUALIA, S.A.

concluyendo que el mismo se ha realizado conforme con los estándares de elaboración de informes GRI y proporciona una visión global de los impactos más significativos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos que afectan a los derechos humanos, y de cómo los gestiona.

Título del informe: Aqualia Informe de Sostenibilidad 2025

Periodo objeto del informe comprendido entre: 2025

Domicilio en: AV DEL CAMINO DE SANTIAGO, 40. 28050 - MADRID

Emisión: 2026-03-03

Rafael GARCÍA MEIRO
Rafael GARCÍA MEIRO
CEO

AENOR CONFIA S.A.U.
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. +34 91 432 60 00.-
www.aenor.com

AENOR

Declaración de Verificación del Informe sobre Sostenibilidad

Declaración de Verificación de AENOR para

FCC AQUALIA, S.A.

relativa al periodo

2025

En Madrid, a 2026-03-03

Rafael GARCÍA MEIRO
Rafael García Meiro
Consejero Delegado/CEO

AENOR Confía, S.A.U. C/ Génova 6, 28004 MADRID
Página 1 de 3
02-R-1157.00



AENOR

Cliente: 1996/0678/VMS/07

Introducción:

FCC AQUALIA, S.A. ha encargado a AENOR Confía, S.A.U. (AENOR), llevar a cabo una verificación de tercera parte, externa e independiente, bajo un nivel de aseguramiento limitado, del informe sobre sostenibilidad "Aqualia Informe de Sostenibilidad 2025. El hilo azul que nos impulsa" realizado conforme a los Sustainability Reporting Standards GRI, en lo relativo a la información referenciada en el índice de contenidos GRI publicado en el informe y para el periodo objeto de este. Los datos y la información que apoyan el informe sobre sostenibilidad son de naturaleza histórica.

Objetivo:

El objetivo de esta verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y los datos reportados por la organización.

Proceso de verificación:

Para emitir esta declaración, AENOR ha evaluado el cumplimiento de todos los requisitos del estándar GRI 1, en la elaboración del informe sobre sostenibilidad, excepto el requerimiento 9- notificación a GRI, al deber realizar la organización dicha comunicación con posterioridad a la emisión de la presente declaración.

Durante el proceso de verificación, realizado bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el informe sobre sostenibilidad y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización.
- Consistencia, precisión y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando la información reportada.
- Cumplimentación y contenido del informe sobre sostenibilidad con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido referido al periodo objeto del informe.

El nivel de aseguramiento (materialidad) establecido ha sido del 5%. Las conclusiones por tanto se fundamentan en los resultados de ese proceso de carácter muestral, y no eximen a la Organización de su responsabilidad sobre el cumplimiento de los requisitos de los estándares y de la legislación que le sea de aplicación.

Como resultado de la verificación efectuada, AENOR emite la presente declaración, de la cual forma parte el informe sobre sostenibilidad verificado. La declaración únicamente es válida para el propósito encargado y refleja sólo la situación en el momento en el que se emite siendo propiedad y responsabilidad de AENOR.

AENOR

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente declaración.

Conclusión

AENOR, tras realizar la actividad de verificación no ha encontrado evidencias que hagan suponer que la información declarada respecto al periodo objeto del informe sobre sostenibilidad no cumpla con lo requerido y, por tanto, se considera que ésta se ha preparado conforme a los estándares GRI para la elaboración de informes sobre sostenibilidad.



Informe de Sostenibilidad 2025

www.aqualia.com