

Memòria de Sostenibilitat 2024





Publicació

Juny de 2025

Autors: L'edició d'aquest document ha estat coordinada per l'àrea de comunicació i desenvolupament sostenible d'Ematsa.

Maquetació de la memòria: Espremedora, comunicació visual SL

01 Presentació **9**

1.1 Paraules del President d'Ematsa - Rubén Viñuales Elías	9
---	---

1.2 Paraules del Director gerent d'Ematsa - Daniel Milán Cabré	10
---	----

02 Sobre aquest document **10**

2.1 En relació a aquest document	11
---	----

03 Sobre nosaltres **13**

3.1 Qui som?	14
---------------------	----

3.2 Història	15
---------------------	----

3.3 Missió, visió i valors	16
-----------------------------------	----

3.4 La nostra activitat	17
--------------------------------	----

3.5 Xifres i magnituds	19
-------------------------------	----

3.6 Estructura de l'organització	20
---	----

3.7 Magnituds econòmiques	24
----------------------------------	----

3.8 Grups d'interès i materialitats	25
--	----

3.9 Sistema integrat de gestió	28
---------------------------------------	----

3.10 Ètica, compliment normatiu i bon govern	30
---	----

3.11 Via 2030	32
----------------------	----

04 El nostre equip **33**

4.1 El nostre equip de persones	34
--	----

4.2 Talent i formació	38
------------------------------	----

4.3 Seguretat i Salut Laboral	39
--------------------------------------	----

4.4 Protocol d'assetjament	41
-----------------------------------	----

4.5 Clima laboral i comunicació interna	42
--	----

4.6 Igualtat i conciliació	42
-----------------------------------	----

05 Abonats i clients **44**

5.1	Enquesta de satisfacció dels clients	45
5.2	Canals de comunicació i atenció	46
5.3	Queixes i reclamacions	47
5.4	El dret universal a l'aigua i al sanejament	49
5.5	Brigada d'intervenció Ràpida (BIR)	50
5.6	FAQS i informació d'interès	51
5.7	Control de plagues al clavegueram	54
5.8	Programa Pam a Pam	55
5.9	Pla de millora del clavegueram	55
5.10	Nou model de font refrigerada	56

06 Comunitat i ciutadania **57**

6.1	ESCOLAQUA	58
6.2	Transferència de coneixement	59
6.3	Col.laboració	61
6.4	Una nova DANA al novembre	61
6.5	Festivalet Blau	62
6.6	Reconeixement de la Guàrdia Urbana	62

07 Cadena de subministrament **63**

7.1	Cadena de subministrament	64
------------	---------------------------	----

08 Medi ambient i sostenibilitat **66**

8.1	Sistema de gestió ambiental	67
8.2	Petjada hídrica i petjada de carboni	69
8.3	Consum de matèries primeres	71
8.4	Dels residus a l'economia circular	73
8.5	Energia neta i descarbonització	75
8.6	Naturalització i biodiversitat	76

09 Coneixement i innovació **77**

9.1 Guies de referència de l'AEAS	78
9.2 Sensors anti fuites i frau	79
9.3 Doctorand Industrial	80
9.4 Renovació de la xarxa de clavegueram	80
9.5 Transparència de la digitalització	81
9.6 Ciberseguretat	81
9.7 Visita del Ministeri de Sanitat	82
9.8 Nou cromatògraf	82

Annexos **83**

Annex 1. Criteris per l'elaboració d'aquest informe	84
Annex 2. Identificació d'aspectes materials i la seva cobertura	85
Annex 3. Taula de materialitats	86



01. PRESENTACIÓ



RUBÉN VIÑUALES ELÍAS
President d'Ematsa

Benvolguts i benvolgudes,

Em plau presentar-vos una nova edició de la memòria de sostenibilitat, un document que reflecteix el compromís d'Ematsa amb l'excel·lència en la gestió del cicle integral de l'aigua i amb el desenvolupament sostenible del territori.

El 2024 ha estat un any de transformació i adaptació. Els canvis normatius en matèria d'aigua potable i residual han posat a prova la nostra capacitat de resposta i la companyia ha sabut adaptar-se amb èxit a aquests nous requisits, mantenint sempre els més alts estàndards de qualitat en el servei. En aquest sentit, vull destacar la important tasca d'adaptació que ha dut a terme el laboratori, ampliant el parc instrumental i la formació i especialització de l'equip humà.

Un altre aspecte destacable és el compromís amb la innovació tecnològica i la millora contínua. En aquest sentit, la companyia ha assolit una gran eficàcia en el control de plagues a la xarxa de clavegueram. Ho ha fet amb un personal especialitzat que ha desenvolupat sistemes de treball i eines pròpies per reduir de manera notable la presència d'insectes i rosegadors a la ciutat. I un altre aspecte on hem fet un salt qualitatiu ha estat en la renovació del clavegueram mitjançant el siste-

ma de mànega sense necessitat d'obrir rasa, minimitzant així les molèsties a la ciutadania.

La sostenibilitat continua sent un eix fonamental de la nostra gestió. Les noves instal·lacions de cogeneració a l'EDAR de Tarragona i l'ampliació de la capacitat fotovoltaica són exemples del compromís amb l'eficiència energètica i la reducció de la petjada de carboni.

No podem oblidar la nostra responsabilitat social. Durant el 2024, hem incrementat el nostre suport a les famílies vulnerables, arribant a 441 llars a través del nostre Fons Social, que ha assolit els 168.000€. Aquest és un clar exemple del nostre compromís amb el dret universal a l'aigua.

De cara al 2025, els reptes són significatius. La resiliència del sistema davant el canvi climàtic, la millora contínua de les nostres infraestructures i l'aposta per l'economia circular són prioritats per aquest any.

Vull expressar el meu sincer agraïment al nostre equip humà per la seva dedicació i professionalitat, als nostres socis pel seu suport constant, i molt especialment als nostres usuaris per la seva confiança. El seu compromís és fonamental per continuar avançant en la nostra missió de proporcionar un servei públic excel·lent i sostenible.



DANIEL MILÁN CABRÉ
Director gerent d'Ematsa

L'onzena edició de la nostra memòria de sostenibilitat ens brinda una nova oportunitat per revisar des del present la nostra trajectòria i alhora fer també una mirada endavant per comprovar que la direcció de la nostra activitat ens portarà a resoldre els reptes que tenim identificats en la gestió del cicle integral de l'aigua.

Els anys 2023 i 2024 van portar força novetats en la legislació que regula la nostra activitat, tant pel que fa a l'aigua potable com a l'aigua residual. Aquesta nova normativa ha obligat Ematsa a fer esforços per adaptar-se amb prou detall i anticipació als nous requisits i, alhora, preveure'n i gestionar-ne adequadament l'impacte econòmic i en termes d'ús de recursos.

Un any més, i aquesta memòria n'és un exemple, s'ha constatat un gran esforç en el compliment del pla d'auditories i el compliment del programa de simulacres i situacions d'emergència. Els resultats de les auditories internes i externes, i el dels exercicis interlaboratoris continuen demostrant la competència tècnica i que seguim en el camí de la millora contínua recolzada en un Sistema Integrat de Gestió (SIG) robust. Cal remarcar també la importància de l'esforç en seguir acuradament el compliment de la normativa de seguretat i salut laboral en tots els seus àmbits.

El Comitè de Gestió fa una gran tasca de planificació, seguiment i supervisió del compliment

del #Via2030 i del Pla de Gestió aprovat. L'èxit en aquesta tasca permet l'assoliment d'objectius i el trasllat periòdic dels resultats al Consell d'Administració com a màxim òrgan de govern de l'empresa.

Com cada any, s'han prioritzat de nou els grups d'interès, les seves expectatives i les accions que Ematsa planteja per satisfer-les. Això permet mantenir la bona sintonia i integració amb el territori, i enforteix la reputació de la companyia. Aquesta i altres col·laboracions amb ens locals es recullen a la memòria de sostenibilitat del 2024, que es publicarà com és habitual durant els primers dies del mes de juny.

Complerts els 40 anys de servei, hem mantingut l'esforç per millorar la nostra comunicació interna i externa. Les enquestes sobre la qualitat organolèptica fetes als abonats i la ciutadania ens aporten informació valuosa de cara a la presa de decisions i les eines com ara el butlletí (newsletter) mensual ajuden a fer conèixer a tot el personal les iniciatives i els projectes que promouen la cohesió i motivació del personal.

El Model de Prevenció, Detecció i Gestió de Riscos Penals d'Ematsa es manté com el pal de paller del nostre compromís amb el compliment jurídic, que supervisa el Comitè d'Ètica i Prevenció del Risc Penal (CEPRAN). No ens podem plantejar la prestació d'un servei excel·lent

sense que sigui just, transparent, imparcial, coherent i responsable.

Els Comitès i Grups de Treball establerts a l'organigrama, que estructurin la gestió de l'activitat de la companyia, són un mètode d'organització que també ha demostrat la seva eficàcia. Permeten seguir i controlar el compliment del conjunt d'accions del Pla de Gestió de manera periòdica, deixant constància i registre de l'evolució de cada exercici anual.

Pel que fa a l'activitat innovadora del 2024, cal destacar l'aposta per l'ús de la intel·ligència artificial en tot un conjunt d'àmbits. També mereixen menció la recent finalització de la feina del Doctorand Industrial de la URV, que durant 3 anys ha fet treball de recerca utilitzant les dades generades pel nostre Centre de Control; el desenvolupament d'eines internes com el Risk Alert System amb la inclusió de noves funcionalitats que han facilitat el compliment dels requisits de la Seguretat Industrial, la Seguretat i Salut Laboral o la Coordinació Empresarial; així com l'impuls d'eines com la modelització matemàtica en les xarxes d'abastament i de drenatge urbà. En el cas del drenatge urbà, destaquen també les millores en reparació i substitució de canonades de clavegueram amb mànega o les noves tecnologies aplicades al control de plagues d'insectes i rosegadors.

De cara al 2025, es presenten nous reptes que cal afrontar des d'ara mateix. Alguns dels més significatius són:

Línia Mestra 1 - Resiliència: Continuar avançant en la resiliència de vies complementàries que assegurin el subministrament d'aigua en cas d'incidència del nostre principal proveïdor, el CAT, i garantir el compliment dels paràmetres de les normatives recentment aprovades. Abans d'acabar el 2025, esperem veure noves connexions de la xarxa d'aigua potable com per exemple Gavarres, Albada i Bonavista, l'entrada en funcionament de la nova ETAP del Dipòsit Bonavista que podrà tractar aigua dels Pous Soler Bas i la Boella. D'altra banda, i malgrat que el final de l'hivern ha portat un episodi de pluja que ha recuperat en bona mesura els ni-

vells previs a la situació de sequera, cal seguir treballant per trobar solucions estructurals que evitin les dificultats pel que fa a l'accés i la qualitat del recurs viscudes entre el 2021-2025. Les pluges torrencials i els temporals marins són situacions meteorològiques que seran cada cop més freqüents. L'escalfament global ens obliga a preparar-nos per fer-hi front de manera àgil i eficaç aprenent de cada episodi per ser més resilients amb el següent.

Línia Mestra 2 - Circularitat i medi: Continuar millorant l'eficiència energètica i sumant noves fonts d'energia autoproduïda, com ha estat la cogeneració de l'EDAR Tarragona o les noves instal·lacions fotovoltaïques al laboratori.

Línia Mestra 3 - Persones: Continuar defensant el dret universal a l'aigua i al sanejament per a totes les persones, especialment les que es troben en situació de vulnerabilitat. Anualment, es renoven els convenis amb els ajuntaments de la Comunitat de Serveis, mantenint el Fons Social que durant el 2024 està en la xifra de 168.000€. El nombre de famílies beneficiàries ha augmentat fins a 441 durant el 2024.

Línia Mestra 4 - Innovació i coneixement: Mantenir l'aposta per la col·laboració amb les iniciatives i peticions de transferència de coneixement als centres educatius, formatius i d'investigació per afavorir el desenvolupament de la ciutadania del territori i facilitar el seu encaix en l'actual necessitat de professionals en tecnologies verdes.

No puc acabar sense afegir un sincer agraïment a l'esforç i el compromís de tot el nostre personal, que permet l'avenç estable de les quatre línies mestres del nostre pla estratègic, i que ens acosta als nostres objectius per prestar un servei públic excel·lent. Un servei que no seria possible sense el ferm i incondicional suport dels dos socis d'aquesta companyia de capital mixt, ni tampoc sense la confiança dels abonats i la ciutadania de la nostra comunitat de serveis, la satisfacció dels quals és el nostre veritable propòsit.

Moltes gràcies.



02.SOBRE AQUEST DOCUMENT

2.1 Sobre aquest document

Aquesta memòria de sostenibilitat pretén ser una prova del fidel compromís de l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona (Ematsa) per mantenir una relació propera, transparent, coherent i satisfactòria amb el conjunt dels seus grups d'interès. El contingut del document recull bona part de l'esforç fet en l'acompliment social, ambiental i econòmic dels assumptes i matèries de les quals s'ha percebut una major rellevància i que en el document s'anomenen "materialitats".

L'abast d'aquest informe de sostenibilitat es circumscriu en l'activitat duta a terme per Ematsa durant l'any 2024 amb les dades més representatives pel que fa als seus impactes econòmics, ambientals i socials de la seva activitat sobre el territori. L'estructura i el contingut del document s'inspiren en l'estàndard Global Reporting Initiative GRI per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat.

Per qualsevol qüestió o consulta relacionada amb el contingut d'aquest informe us podeu adreçar a:



Muntanyeta de Sant Pere i Sant Pau, s/n · 43007 Tarragona



900 550 555



info@ematsa@ematsa.cat



www.ematsa.cat



@ematsa





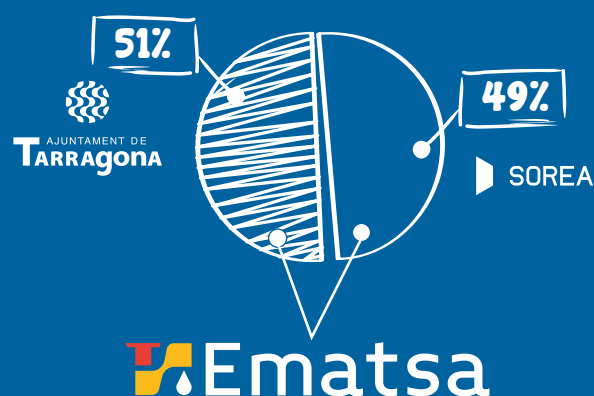
03. SOBRE NOSALTRES



3.1 Qui som?

L'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona (**Ematsa**) és una **companyia mercantil formada per l'Ajuntament de Tarragona i la Sociedad Regional de Aguas (SOREA) del Grup AGBAR**. Des de l'any 1983, gestiona el cicle integral de l'aigua a Tarragona. A més, Ematsa ofereix serveis d'enginyeria de projectes, execució d'obra hidràulica, gestió de vials públics i serveis de laboratori.

Al llarg dels anys, Ematsa ha ampliat la seva activitat i s'ha convertit en una empresa pionera en serveis vinculats al cicle integral de l'aigua a les comarques de Tarragona, on ha esdevingut un referent en la gestió de serveis bàsics mediamientals.



Actualment, Ematsa presta els seus serveis a una població aproximada de 145.000 habitants. Entre els seus principals reptes, manté el de continuar treballant per la consolidació de l'excel·lència en la gestió del cicle urbà i antròpic de l'aigua.

3.2 Història

Ematsa va néixer el 1983 com una societat de capital mixt formada per l'Ajuntament de Tarragona i la Sociedad de Abastecimientos Urbanos y Rurales (SAUR). La companyia va començar amb un capital inicial de 60 milions de pessetes i una majoria accionarial de la part privada (75%). Aquesta es va comprometre a cedir la majoria d'accions a la part municipal en un termini màxim de deu anys.

Cap al 1977, Tarragona va viure un moment delicat a causa de la salinització d'alguns dels seus aquífers, cosa que afectava la qualitat i potabilitat de l'aigua subministrada a la ciutat. La creació d'Ematsa com a empresa mixta va ser una solució innovadora en aquell moment.

El 1985 va portar una bona notícia: el 2 d'abril es va constituir el Consorci d'Aigües de Tarragona (CAT), integrat per la Generalitat de Catalunya, ajuntaments i indústries de la província de Tarra-

gona, i representants de les dues comunitats de regants del Delta de l'Ebre. Al juliol de 1989, el CAT va liderar l'arribada a Tarragona de l'aigua procedent del transvasament de l'Ebre, millorant substancialment la qualitat del servei d'aigua de la ciutat.

El 1992, Aigües de Barcelona va integrar SAUR a SOREA (Sociedad Regional de Aguas), que va esdevenir el nou soci de l'Ajuntament de Tarragona. Durant els anys 90, Ematsa va ampliar la seva presència al Tarragonès assumint la gestió de municipis com els Pallaresos, el Catllar o la Canonja (en aquell moment annexionada a Tarragona).

Des del 2002, l'Ajuntament de Tarragona manté la majoria accionarial de la companyia amb un 51%, després de transferir un 9% del capital social a SOREA. Aquest percentatge accionarial es manté fins avui dia.



1983

Neix EMATSA com una societat mixta formada per l'Ajuntament de Tarragona i SAUR



1985

Es constitueix el Consorci d'Aigües de Tarragona



1989

Arribada a Tarragona de l'aigua del transvasament de l'Ebre



2002

L'Ajuntament de Tarragona conserva la majoria amb un 51% de l'accionariat





3.3 Visió, la missió i els valors

La visió, la missió i els valors de la companyia es recullen en un text que es va formular per primera vegada a l'abril del 2014, quan es va editar la primera memòria de sostenibilitat. Durant aquests 9 anys, aquest text ha experimentat lleugeres variacions validades sempre pel Comitè de Gestió en primera instància, i per gerència abans d'aprovar-se com a text definitiu. En línia amb la política del Sistema de Gestió Integrat (SGI) d'Ematsa, el contingut de la visió, la missió i els valors de la companyia està exposat públicament a la seu de la companyia (a l'espai museïtzat del Camí de l'Aigua), al web corporatiu i al dossier de benvinguda que es distribueix a totes les persones que s'incorporen a la plantilla.

MISSIÓ

Oferir i garantir la màxima qualitat i eficiència en la gestió del cicle integral de l'aigua a Tarragona i la Canonja; i que el servei d'aigua potable sigui accessible a totes les persones. Vetllar per la sostenibilitat de la companyia, la seva bona integració al territori i el desenvolupament personal i professional del seu personal.

VISIÓ

Treballem per ser un referent local en la prestació de serveis públics vinculats al cicle integral de l'aigua. Estem determinats a fer-ho des de la integració al territori, la transparència, la millora contínua, la sensibilitat social i el respecte pel medi ambient. Volem esdevenir un pol d'atracció de talent i formar part d'aliances estratègiques capaces de garantir prou resiliència i adaptació a la disrupció tecnològica com per afrontar els reptes que el futur ens planteja.

VALORS

Solvència econòmica, minimització de riscos, excel·lència en l'atenció al client, minimització de l'impacte ambiental, innovació i adaptabilitat permanents, formació i capacita-ció de l'equip de persones, gestió sostenible i responsabilitat social, transparència, comunicació fluida i eficaç, integració i implicació amb la comunitat, garantia de la innocuïtat de l'aigua de consum.

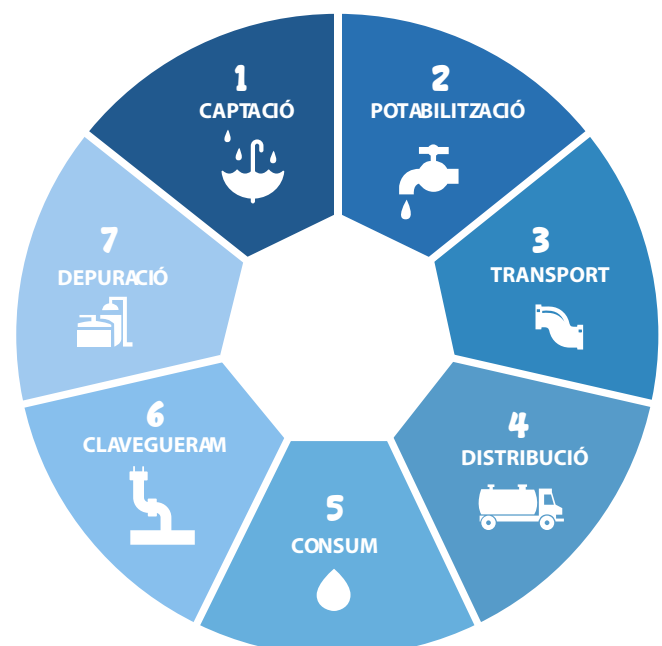
3.4 La nostra activitat

Ematsa inclou a la seva activitat, la gestió del cicle integral de l'aigua als termes municipals de Tarragona i la Canonja, alhora que també abasteix d'aigua de consum humà als Pallaresos i al Catllar. D'altra banda, gestiona també

les aigües residuals de Constantí, Renau, el Catllar, Ardenya, Vespella de Gaià, la Nou de Gaià, la Riera de Gaià, els Pallaresos, la Secuita, el Morell i una part d'Altafulla.



La gestió del cicle integral de l'aigua per part d'Ematsa implica els següents processos:

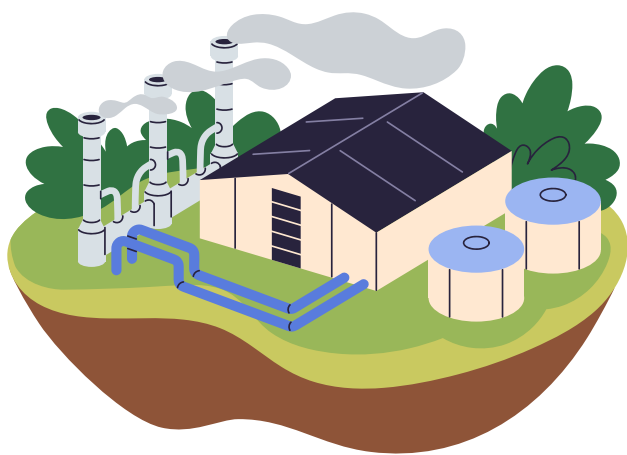


EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT DE LES CAPTACIONS D'AIGUAPER A ÚS DE BOCA I CONSUM

- Pou Renau
- Pou Soler Bas
- Pou Boella
- Pou P. Park
- Mina de Puigpelat (o de l'Arquebisbe)
- Mina P-II (La Protectora)
- Pou Bonaigua Vell
- Pou Bonaigua Nou
- Pou Cinc Estrelles
- Pou Miró II *
- Pou Ferran *
- Pou Franquès*

i el proveïment d'aigua en alta del Consorci d'Aigües de Tarragona (CAT)

(*) Captacions utilitzades exclusivament en situació d'emergència hídrica.



⇒ MILLORAR DE MANERA CONTINUADA EL SERVEI OFERT A LA CIUTAT I LA COMUNITAT DE SERVEI.

⇒ PRIORITZAR L'ATENCIÓ AL CLIENT.

⇒ GARANTIR ALTS ESTÀNDARDS DE QUALITAT.

⇒ PROMOURE EL DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE.

L'activitat d'Ematsa també inclou:

Explotació i manteniment de 513,26 quilòmetres de xarxa d'abastament de distribució i 83,83 quilòmetres de xarxa de transport.

Control analític i seguiment de la qualitat de l'aigua en tots els processos del seu tractament i distribució així com en punts estratègics de la xarxa.

Planificació de les necessitats futures de l'abastament.

Vigilància, control i manteniment de conduccions generals, dipòsits municipals i xarxa de distribució, exercint la recerca de fuites i la seva reparació.

Operació i manteniment de telecomandaments.

Assegurar la distribució de l'aigua per les instal·lacions de transport, acumulació i distribució existents.

Mantenim la continuïtat del servei a una població d'uns 145 mil habitants.

Realització d'escomeses d'aigua d'abastament, instal·lació de comptadors i gestió dels nous abonats.

Gestió comercial dels serveis d'abastament i sanejament, amb l'atenció d'abonats, sol·licitud de nous subministres, lectura, facturació i cobrament dels rebuts emesos.

Gestió del manteniment d'escomeses i comptadors.

Gestió i manteniment de 300,46 quilòmetres de xarxa de clavegueram en baixa, incloses escomeses.

Inspecció amb CCTV de xarxes de clavegueram

Neteja, control i anàlisi de dipòsits d'aigua potable.

Gestió del servei antiplagues del clavegueram.

Inspecció, control i anàlisi d'abocaments a la xarxa de clavegueram.

Gestió i actualització del GIS (Geographic Information System) de la xarxa d'abastament i clavegueram.

Explotació i manteniment de col·lectors en alta i estacions de bombament d'aigua residual.

Explotació i manteniment de les Estacions Depuradores d'Aigües Residuals (EBARs).

Control analític del procés de depuració d'aigües residuals i del seu abocament a la llera receptora (EDARs).

Anàlisi i presa de mostres en el sector mediambiental d'aigües, residus, sòls i llots.

Anàlisi de substàncies estupefaents de mostres pulverulentosòlides i vegetals en el sector toxicològic i forense.

Execució d'obres, pròpies i per compte d'altri, i elaboració de projectes d'enginyeria del cicle integral de l'aigua.

Participació en UTE de manteniment de vials públics.

3.5 Xifres i magnituds

Dades de la memòria de Sostenibilitat des de l'1 de gener fins el 31 de desembre de 2024.

Captació i Potabilització

• Volum d'aigua comprada en alta al Consorci d'Aigües de Tarragona	9.246.633
• Volum d'aigua extreta de recursos propis	895.047
• Determinacions analítiques	4.850
• Analítiques de pous i mines	317
• Número de dipòsits	24
• Capacitat total en metres cúbics	88.119
• Punts de cloració	18
• Punts de presa de mostres en xarxa	32
• Punts de control de sectorització	99
• Estacions de bombament	17

Distribució

• Quilòmetres de xarxa d'aigua potable en alta	52.40
• Quilòmetres de xarxa d'aigua potable en baixa	513.26
• Número d'analitzadors en continu	20
• Percentatge de xarxa coberta pels analitzadors en continu	100
• Número de transmissors de pressió	44

Consum

• Municipis abastits	4
• Total de població abastida	157.187
• Volum d'aigua posada en xarxa en metres cúbics	10.155.110
• Metres cúbics registrats	8.859.848
• Número de clients/abonats	65.028
• Número de comptadors	64.501
• Comptadors amb telelectura	45.342
• Consum d'aigua en metres cúbics per habitant i dia	107

Clavegueram

• Quilòmetres de xarxa de clavegueram en alta	47,76
• Quilòmetres de xarxa de clavegueram en baixa	300,46
• Pous de registre en baixa	8.973
• Pous de registre en alta	379
• Trams de col·lector d'aigua residual en alta	9.110
• Trams de col·lector d'aigua residual en baixa	400
• Embornals i reixes	7.916
• Estacions de bombament d'aigua residual en alta	12
• Estacions de bombament d'aigua residual en baixa	7

Depuració

• Estacions depuradores gestionades	4
• Volum d'aigua residual tractada (totes les EDARs gestionades)	10.985.536
• Tones de biosòlids (fangs de depuració) gestionades	7.564
• Habitants equivalents (totes les EDARs gestionades)	186.334
• Número d'analítiques de control d'abocaments	391
• Número d'analítiques de procés	14.563
• Estacions de control d'abocaments	1

3.6 Estructura de l'organització

CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

És el màxim òrgan de govern d'Ematsa. Està constituït pels representants dels accionistes de la societat, que són l'Ajuntament de Tarragona i SOREA. El Consell pren les decisions que li són atorgades pels Estatuts d'Ematsa i es reuneix, periòdicament, assistit pel Secretari.

El representant d'aquest òrgan és el President

i, actualment, el càrrec l'exerceix Rubén Viñuales Elias, escollit per votació dels membres del consell.

Els membres del Consell d'Administració varien en funció de les decisions del plenari municipal (en el cas dels consellers representants de l'Ajuntament) o bé, d'acord a les decisions empresarials de SOREA del Grup Agbar.



COMITÈS

A més del Consell d'Administració, hi ha constituïts altres comitès interns, les responsabilitats i composició dels quals es descriuen tot seguit:

⇒ **El Comitè de Gestió:** té un caire absolutament transversal i està integrat per un responsable de cada àrea implicada en l'assoliment del pla de gestió, i s'hi tracten tots els aspectes a tenir en compte per a la seva consecució. Els seus objectius principals són:

- Dissenyar i coordinar les accions del Pla de Gestió i fer seguiment del compliment amb el Pla Director Via 2030.
- Alinear la gestió operativa amb les directrius estratègiques del consell d'administració.

⇒ **El Comitè d'Empresa:** és l'òrgan de representació legal de la plantilla, i com a tal, porta a terme les funcions que li atorga l'Estatut dels Treballadors, tot vetllant per l'acompliment de les normes vigents. Se l'informa i se li demana consulta en aquelles decisions de l'empresa que puguin causar canvis importants pel que fa a l'organització del treball o del personal. Està constituït per nou persones, dues dones i set homes.

⇒ **El Comitè del Sistema de Gestió de l'Energia:** és un equip de treball multidisciplinari format per personal tècnic de diferents àrees de la companyia que impulsa accions, formació, projectes i bones pràctiques, per aconseguir una gestió més eficient de l'energia que redueixi el cost dels processos i l'impacte ambiental.

⇒ **El Comitè d'Innociïtat:** és un equip de treball multidisciplinari, format per personal de diferents àrees de la companyia, que vetlla perquè es compleixin les reglamentacions legals i de servei relacionades amb la innociïtat de l'aigua. Aquest comitè també avalua periòdicament els processos de captació, potabilització, emmagatzematge i distribució de l'aigua per al consum humà, per garantir que tots els potencials perills que amenacin la innociïtat de l'aigua en cadascun d'ells estiguin permanentment i en la mesura del possible sota control.

⇒ **El Comitè de Medi Ambient:** la seva funció és identificar i fer seguiment dels impactes ambientals provocats per l'activitat de la companyia mitjançant dades i resultats mesurables. Això permet establir, promoure i implementar mesures que portin a la millora contínua en termes de sostenibilitat ambiental. Aquest Comitè també és l'encarregat de desenvolupar dins la companyia una cultura de cura i protecció pel medi ambient i traslladar aquesta política a les parts interessades.

⇒ **El Comitè de Seguretat i Salut:** és un òrgan paritari i col·legiat de participació, que funciona com a òrgan consultiu de totes les decisions i actuacions d'Ematsa en matèria de seguretat i salut laboral. Està constituït per tres persones delegades de prevenció, escollides entre les persones representants del personal, i tres persones representants de la companyia.

⇒ **El Comitè de Continuitat del Servei i Seguretat:** té com a objectiu desenvolupar i implementar el Pla d'Emergència i Continuitat del Servei, i garantir la seguretat en les activitats de l'empresa, especialment en els àmbits informàtic i de telecomunicacions (ciberseguretat), protecció física de les instal·lacions, la garantia de la continuïtat en la prestació del servei i l'assegurament de la qualitat sanitària de l'aigua.



⇒ **El Comitè d'Acompliment Tributari:** és l'òrgan d'Ematsa que té la responsabilitat de supervisar el rigor i l'eficàcia del sistema de gestió del compliment normatiu en l'àmbit tributari.

⇒ **El Grup de Treball de Seguiment de la Qualitat del Servei:** té com a objectiu mesurar i seguir la satisfacció dels clients dels diversos serveis que presta. La seva acció es vincula al sistema de gestió integrat a través de la norma ISO 9001 i, en la mesura del possible, reporta amb resultats mesurables l'assoliment del compliment amb requisits contractuals i el compliment amb les expectatives dels clients.

⇒ **Comissió d'Igualtat:** Està formada per 2 representants legals de les persones treballadores i 2 representants de l'empresa (amb paritat entre homes i dones). S'encarrega de dissenyar, fer seguiment i avaluar l'acompliment de cadascuna de les mesures incloses al pla d'Igualtat.

GRUPS DE TREBALL

⇒ **Grup de treball de Planificació hidrològica:** revisa totes les obres del cycle integral de l'aigua dins l'àmbit de la gestió d'Ematsa, amb l'objectiu de disposar d'una visió global que inclogui totes les àrees tècniques involucrades (Abastament, Sanejament Baixa, Sanejament Alta, Depuració i Enginyeria).

⇒ **El Grup de Treball d'Innovació:** integrat per representants de diversos departaments, gestiona el procés d'innovació a Ematsa, tenint en compte les idees procedents del propi personal o de la vigilància tecnològica. Part important de la seva funció és estudiar la viabilitat de les propostes i valorar quines val la pena convertir en projectes que aportin valor afegit a l'activitat de la companyia.

⇒ **El Grup de Treball de Comunicació i DS:** té com a objectiu elaborar i implementar el Pla de Comunicació intern i extern d'Ematsa. El formen un grup de persones de diversos departaments. Té entre les seves funcions identificar els principals grups d'interès d'Ematsa, sondejar les seves



expectatives i, a partir d'aquí, dissenyar i coordinar les accions, les iniciatives de comunicació i la interacció necessàries per, posteriorment, traslladar-les al Comitè de Gestió.

⇒ **El Grup de Treball de Control Pressupostari:** la seva funció és fer el seguiment de l'exercici i la seva comparació amb el pressupost, analitzant desviacions i proposant mesures per a la seva correcció si procedeix.

⇒ **El Grup de Treball de Planificació Estratègica:** té com a objectiu la coordinació dels plans estratègics a curt, mitjà i llarg termini. També fa seguiment del cycle de Deming i la millora contínua dels resultats de la companyia.

MESES

⇒ **Mesa de negociació col·lectiva:** És la plataforma mitjançant la qual la representació legal d'Ematsa i la del col·lectiu de persones treballadores tracten aquelles qüestions relacionades amb les condicions laborals de la plantilla.

⇒ **Mesa de selecció de personal:** l'òrgan a través del qual es realitzen els processos de selecció de personal, sempre a través de convocatòria pública.

ESTRUCTURA D'EMATSA

⇒ **Gerència:** estableix, planifica i dirigeix l'execució de les directrius estratègiques d'Ematsa, en coherència amb la missió, visió i valors explicitats a la política de gestió integrada de la companyia.

⇒ **Àrea d'Administració:** s'encarrega de l'activitat de contractació d'obres, serveis i subministraments d'Ematsa, gestionant el perfil del contractant i el portal de la transparència. Coordina tècnicament totes les activitats relacionades amb la Responsabilitat Social Corporativa de la companyia.

⇒ **Unitat de noves tecnologies, comunicació i seguretat en la informació:** dona cobertura i suport a tota l'empresa sobre el programari de gestió, dispositius ofimàtics, dispositius i xarxes de comunicacions que hi ha implantats, així com la gestió de la ciberseguretat.

⇒ **Unitat de comunicació:** s'encarrega de la comunicació interna i externa de l'empresa.

⇒ **Unitat de sistemes integrats de gestió (SIG):** lidera la implantació i manteniment dels sistemes de gestió requerits per assolir els estàndards de les normes de certificació, acreditació o homologació en les quals Ematsa està o planifica estar certificada.

⇒ **Àrea d'Organització i SSL:** s'encarrega de la gestió de les persones que integren l'empresa, incloent-hi selecció, formació, seguretat i salut

laboral, gestió del talent i administració de personal.

⇒ **Àrea d'Enginyeria, Projectes i Innovació:** gGestiona les obres, estudis i l'oficina tècnica de l'empresa. Valora la viabilitat de les idees i lidera els projectes d'implantació associats.

⇒ **Àrea econòmica-financera:** Gestiona els recursos econòmics, financers i administratius, i les relacions amb clients i proveïdors.

⇒ **Àrea d'operacions:** planifica i gestiona les activitats de captació, transport, emmagatzematge, tractament i distribució d'aigua per a consum humà. També s'ocupa del manteniment i neteja de la xarxa de clavegueram. Gestiona les incidències i el manteniment preventiu de plugues al clavegueram així com els requeriments dels projectes tècnics.

⇒ **Àrea de laboratori:** realitza el control de la qualitat sanitària de l'aigua de la xarxa d'Ematsa i també estén la seva activitat a les analítiques de mostres de diversa índole i a l'assessorament tècnic i de la qualitat de l'aigua a clients externs.

⇒ **Àrea de depuració:** gestiona l'activitat relacionada amb el bombament i depuració de l'aigua residual en les plantes de tractament de les quals Ematsa en té la gestió delegada.



3.7 Magnituds econòmiques

	2022	2023	2024
VALOR ECONÒMIC DIRECTE GENERAT (€)	25.431.959	26.764.272	28.741.118
Ingressos (€)	25.431.959	26.764.272	28.741.118
VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT (€)	22.661.535	24.073.599	26.001.798
Costos d'operacions (€)	14.060.012	15.152.603	16.104.664
Salari i beneficis d'empleats (€)	7.578.505	7.805.270	8.706.682
Pagaments a proveïdors de capital (€)	144.400	261.282	291.843
Impostos (€)	728.618	692.475	730.609
Recursos destinats a la comunitat (€)	150.000	161.969	168.000
VALOR ECONÒMIC RETINGUT	2.770.424	2.690.673	2.739.320

*Salari i beneficis d'empleats inclou les quotes de Seguretat Social que van a càrrec de l'empresa.

RATIO DE LA CONTRIBUCIÓ FISCAL

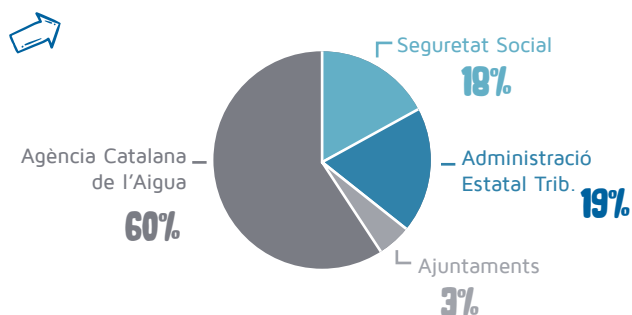
Del resultat d'Ematsa, obtingut abans de suportar qualsevol impost inclòs el de la Seguretat Social*, la companyia va pagar en forma d'impostos a les diverses administracions actuant 2,9 milions d'euros, que representen el 72,4% de l'esmentat resultat. Aquests diners s'adrecen doncs a les Administracions Públiques.

Paral·lelament, Ematsa va recaptar durant el 2024, 8,6 milions d'euros per compte de diverses admi-

nistracions (Agència Catalana de l'Aigua, Tresoreria General de la Seguretat Social, Administració Estatal de Tributs, Ajuntaments, etc). Aquests diners no són un cost per Ematsa perquè simplement fa de recaptadora d'impostos de l'Administració i trasllada puntualment tots aquests diners a l'Administració que correspon.

Pel que fa als Ingressos d'Ematsa durant el 2024 es distribueixen de la següent manera:

TRIBUTS RECAPTATS PER ENTITAT



Servei d'abastament d'aigua	15.866.234	59,28%
Manteniment de la xarxa de clavegueram	3.269.699	12,22%
Gestió de depuradores de Tarragona	2.552.410	9,54%
Gestió d'altres depuradores	267.116	1,00%
Serveis de laboratori	1.593.642	5,95%
Treballs per compte aliè + UTE Vials	3.212.416	12,00%
Ingressos financers	2.756	0,01%
TOTAL	26.764.272	100%

3.8 Grups d'interès i materialitat

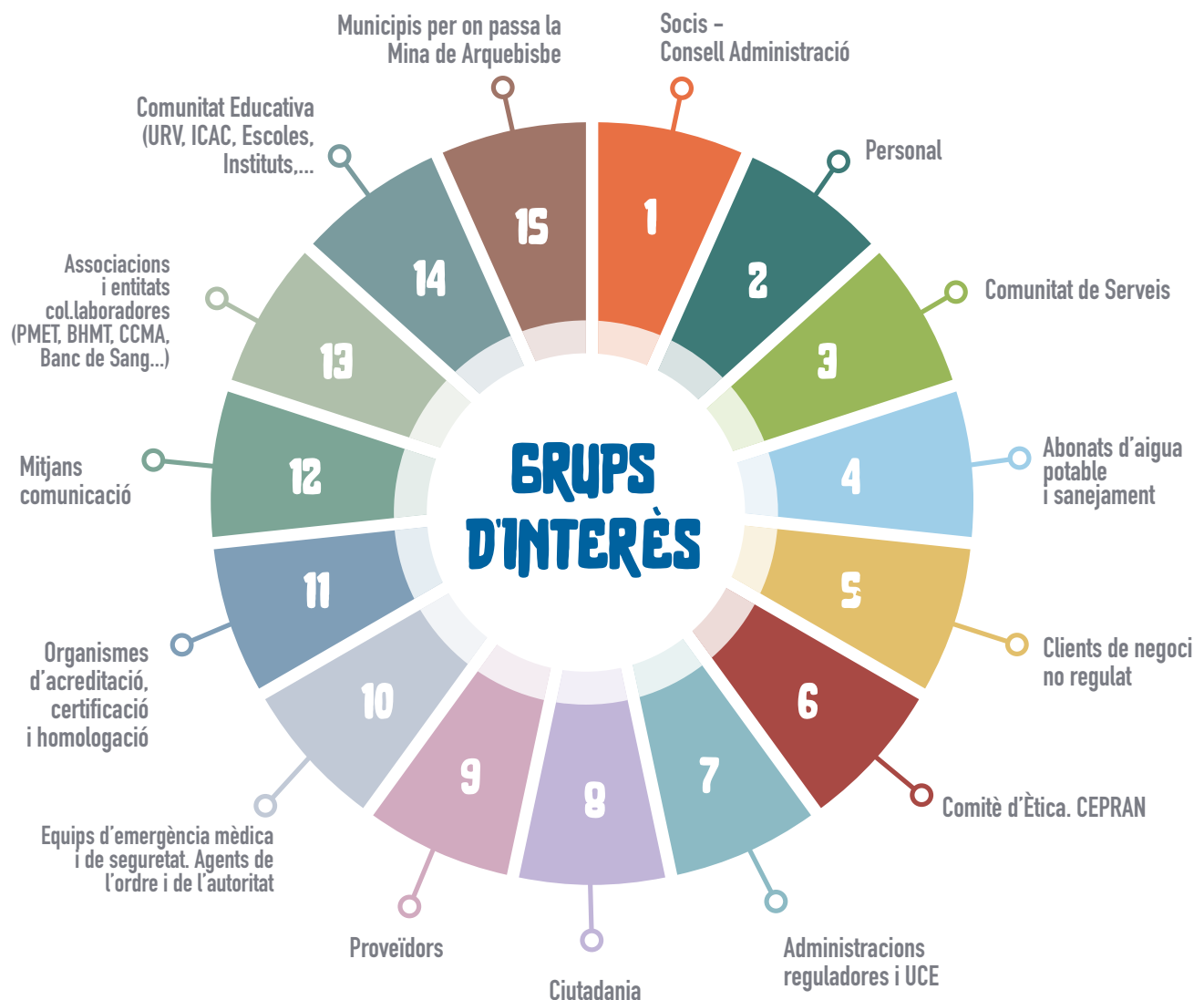
Es consideren grups d'interès (o parts interessades) tota persona, col·lectiu, entitat o organisme sobre el qual l'activitat d'Ematsa té un determinat impacte, ja sigui d'índole social, econòmica o ambiental. De la mateixa manera, també es considera agent d'interès qui, mitjançant la seva activitat, afecta d'alguna manera els objectius que Ematsa té establerts en el desenvolupament dels seus serveis.

La gestió dels grups d'interès passa per identificar-los i perfilar-los de manera adient. Posteriorment, es prioritzen i, de cadascun d'ells, es concreten quins són els assumptes que els vinculen d'una

manera més rellevant amb la companyia.

El grup de treball de Comunicació i Desenvolupament Sostenible d'Ematsa revisa periòdicament la llista de grups d'interès identificats d'acord amb l'anàlisi de context i l'activitat duta a terme durant l'exercici 2024, on es recull informació absolutament necessària per poder omplir de contingut aquest informe.

Després de la darrera revisió feta al novembre de 2024, els grups d'interès identificats i prioritzats són aquests:



Dels grups d'interès identificats se'n tenen en compte les expectatives, els requisits així com el resultat de la repercussió recíproca entre la seva activitat i la d'Ematsa. De manera recurrent, es comprova que els canals de comunicació existents són veritablement bidireccionals, eficaços i fluidos. Se'n verifiquen també els interlocutors més adients i es comprova que la freqüència en la comunicació permet una relació prou satisfactòria per a totes dues parts.

Del vincle d'Ematsa amb cadascun dels seus grups d'interès se n'identifiquen les materialitats (o els assumptes materials).

Els temes materials, o les materialitats, són aquells assumptes que estableixen, en un moment concret i de manera més o menys permanent, la relació de cada grup d'interès amb Ematsa. Les materialitats poden aparèixer, desaparèixer o variar en el decurs del temps, però són àrees a treballar per aconseguir mantenir i millorar una relació satisfactòria i sostenible amb cada grup d'interès.

Després de la darrera revisió feta al novembre de 2024, les materialitats pel 2025 identificades són les següents:



La comunicació amb els grups d'interès és continuada i habitual en el dia a dia de l'activitat de la companyia, per tant pot variar per particularitats i circumstàncies diverses. És per tot això que Ematsa dedica un esforç constant per mantenir amb ells una comunicació fluida, clara i directa. Aquesta comunicació permet identificar les expectatives de cada grup d'interès per, posteriorment, mirar de satisfer-les tant com sigui possible.

La memòria de sostenibilitat és una eina de co-

municació en si mateixa, que intenta reflectir bona part de l'esforç que Ematsa ha dut a terme durant l'any 2024 per tal d'acomplir les expectatives identificades en els diversos grups d'interès.

Dins el procés de planificació estratègica d'Ematsa, i com una de les tasques que ha de fer el Comitè de Gestió, hi ha la revisió i validació periòdica anual dels grups d'interès identificats, les materialitats amb cadascun d'ells i les expectatives específiques que vinculen els uns amb els altres.



VEGEU ANNEX 1 I 2



3.9 Sistema integrat de gestió

Per a Ematsa, el Sistema Integrat de Gestió (SIG) és un element fonamental en l'estratègia per aconseguir mantenir la millora contínua. El SIG ajuda a desenvolupar i concretar la planificació estratègica, a satisfer les expectatives dels diversos grups d'interès, potencia els resultats empresarials i té cura del desenvolupament sostenible.

El SIG abasta tota l'activitat de la companyia. Tracta de manera transversal la gestió de la qualitat del servei, la competència tècnica del personal, el control dels impactes al medi, la vigilància de la innocuïtat de l'aigua, l'assegurament de la continuïtat del servei, l'ús eficient de l'energia i els recursos i la garantia de la seguretat i salut laboral.

Els eixos fonamentals del sistema de gestió integrat estan descrits a la Política de Gestió Integrada.

La direcció d'Ematsa considera que l'acompliment en la gestió contribueix a la millora de la qualitat de vida de les persones i genera valor per als diversos agents d'interès. Ematsa desenvolupa tota la seva activitat sota el principi essencial de la seguretat i la salut de les persones. En la seva estratègia i gestió s'inclouen aspectes socials, laborals i ètics que van més enllà del compliment legislatiu.

Per tal d'assolir els seus objectius, Ematsa ha desenvolupat un model de gestió unificat que integra els següents sistemes:



ISO 9001. GESTIÓ DE QUALITAT



Sistema de gestió de qualitat. Certificat des de 2002. Consta d'una estructura operacional de treball, ben documentada i integrada als procediments tècnics i gerencials per assolir la qualitat dels serveis al client. Planifica, controla i millora aquells aspectes que influeixen en la satisfacció del client.

ISO 45001. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS



Sistema de Gestió de Seguretat i Salut Laboral està certificat des del 2006. Assegura la millora contínua en l'aplicació de mesures i el desenvolupament de les activitats necessàries per a la prevenció dels riscos derivats de les activitats professionals, la coordinació empresarial amb els proveïdors i l'escrupolós compliment de la reglamentació vigent.

ISO 22000. GESTIÓ DEL RISC SANITARI DE L'AIGUA



Té la missió d'identificar i eliminar o, quan no és possible, minimitzar i controlar les amenaces a la innocuïtat de l'aigua al llarg dels diferents processos. Assegura que l'aigua que arriba a la ciutadania és completament innòcua en el moment del lliurament. Al 2010, Ematsa va ser la 2a empresa d'abastament públic d'aigua de l'Estat en obtenir aquesta certificació.

ISO 14001. GESTIÓ AMBIENTAL



Ambiental
(ISO 14001:2015)

Està certificat des del 2004. Implementa a l'activitat un equilibri entre el desenvolupament econòmic, l'ús racional dels recursos i la protecció i conservació de l'entorn. Mesura els impactes al medi i monitoritza en continu el compliment de la legislació, normativa i reglamentació aplicables a cada activitat.

ISO 50001. GESTIÓ ENERGÈTICA



Ambiental
(ISO 14001:2015)

Certificat del 2015. És una eina per aplicar la millora contínua en l'aprofitament eficient dels recursos energètics i la reducció d'emissions a l'atmosfera.

ISO/IEC 17025 REQUISITS GENERALS PER A LA COMPETÈNCIA DELS LABORATORIS D'ASSAIG I CALIBRATGE.



Laboratorios de Control de Calidad de Agyas, el Laboratorio de Contadores
(UNE-EN ISO/IEC 17025:2017)

Mitjançant la primera acreditació ISO 17025 atorgada al 1998 per l'Entidad Nacional de Acreditación y Certificación (ENAC), el laboratori d'Ematsa garanteix als seus clients, no només la qualitat del seu servei, sinó també la seva competència tècnica en les activitats de presa de mostres mediambientals i assaig. Abast d'acreditació núm. 142/LE354. Assajos en el sector mediambiental.

ISO 22301. CONTINUÏTAT DEL SERVEI



Ambiental
(ISO 14001:2015)

Certificat des del 2021. El sistema de gestió de continuïtat del servei (SGCS) d'Ematsa està orientat a planificar l'actuació i limitar l'impacte d'una interrupció de l'activitat. Aborda també com garantir la recuperació dels serveis en cas d'accident o emergència. Amb la implantació d'aquesta eina, Ematsa intenta avançar-se i reduir al màxim la possibilitat que es produeixin incidents disruptius i, en cas que es produeixin, tenir preparada una resposta adient per minimitzar-ne el dany potencial.

ISO 17020. ENTITATS D'INSPECCIÓ



Unidad de Inspección de Control de Vertidos
(UNE-EN ISO/IEC 17020:2012)

Inspecció i mostreig en l'Àrea Mediambiental. Des de 2019, l'Entitat d'Inspecció i Control d'Ematsa, organitzativament inclosa dins de l'Àrea del Laboratori, s'ha acreditat per l'Entidad Nacional de Acreditación y Certificación (ENAC) en l'àmbit d'inspecció d'aigües residuals i de residus que avala la seva competència tècnica en les activitats d'inspecció i mostreig que realitza en els àmbits indicats. Abast d'acreditació núm. 449/EI754. Inspeccions en l'Àrea Mediambiental.

La petjada de l'aigua i la petjada de carboni també han estat calculades amb mètodes estandaritzats (ISO14046) i (ISO14064) respectivament. Tots dos càlculs disposen de certificació.

Ematsa revalida l'excel·lència en l'FP Dual



Al mes de juliol de 2024, Ematsa ha estat auditada de nou pel que fa al sistema dual de formació professional. El resultat ha estat la recertificació en la categoria d'excel·lència del servei. El procés, coordinat des de l'àrea d'Organització, ha estat avaluat per Applus i per personal tècnic de la Direcció General de Formació Professional de la Generalitat. Dels 30 punts que s'avaluen, Ematsa n'ha assolit 27. L'acreditació reconeix la bona col·laboració establerta entre els centres educatius i la companyia per acollir alumnes en estades de pràctiques.

3.10 Ètica, compliment normatiu i bon govern

La llei espanyola ha evolucionat força en matèria de responsabilitat penal de les empreses. El 2010, es va establir que les empreses podien ser responsables penalment dels delictes comesos en el seu nom (Llei Orgànica 5/2010, de 22 de juny) i mitjans de prevenció i seguiment de delictes i responsabilitats penals (a la Llei Orgànica 1/2015, de 30 març).

En el marc normatiu esmentat, el Consell d'Administració de l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, SA (en endavant, Ematsa) va acordar en la seva reunió del 18 d'agost de 2015 l'aprovació d'una estructura ètica, formada per un Codi Ètic, diferents polítiques i normes d'actuació en diversos àmbits, així com la constitució d'un Comitè d'Ètica, Prevenció de Riscos Penals i d'Acompliment Normatiu (CEPRAN) amb el seu corresponent reglament de funcionament que ha permès el compliment efectiu de l'obligació de control i seguiment dels requisits que descriu la normativa abans esmentada.

Amb posterioritat, fruit igualment de l'adaptació a les noves exigències legals i dels requeriments que la Circular 1/2016 de la Fiscalia General de l'Estat va fixar per als models de prevenció, amb data 30 de març de 2016, el Consell d'Administració d'Ematsa estableix nous mecanismes de control intern i mesures eficaces per prevenir els delictes, així com per, si escau, detectar-los i supervisar-los, i per reduir de manera significativa el risc de comissió d'aquests delictes.

L'eina per aquest control i seguiment es descriu al Model de Prevenció de Riscos Penals, que en congruència amb els valors ètics i la cultura preventiva d'EMATSA inclou:

Codi ètic de l'empresa municipal mixta d'aigües de Tarragona, SA.

Política de relacions amb autoritats i funcionaris públics.

Política d'actuació en el sector privat.

Política de patrocini, mecenatge i col·laboració.

Política de compliment ambiental i d'adaptació al canvi climàtic.

Política de seguretat de la informació.

Protocol per a la detecció, prevenció i actuació davant de l'assetjament.

Política de compliment fiscal.

Normes bàsiques sobre despeses per raó de servei i per despeses de representació i protocol·làries.

Política de conflictes d'interès.

Política sobre el sistema intern d'informació i la protecció dels informants.

En relació amb les funcions i l'operativa del CEPRAN:

Reglament del comitè d'ètica, prevenció de riscos penals i d'acompliment normatiu (cepran).

Procediment de gestió de les informacions rebudes al canal ètic d'Ematsa.

Procediment disciplinari.



El Model de Prevenció de Riscos Penals, que funciona com un únic document, es revisa i actualitza periòdicament. És un document supervisat pel Comitè d'Ètica, Prevenció de Riscos Penals i d'Acompliment Normatiu d'Ematsa (CEPRAN). El CEPRAN té per objectiu integrar l'ètica en la visió, l'estratègia, la gestió i les pràctiques de l'empresa i vetllar per la divulgació i el compliment del Codi Ètic en el conjunt de l'activitat de la companyia. El Codi Ètic és públic i està disponible al web d'Ematsa.

Ematsa disposa, a més, d'un canal ètic accessible a través del seu web des d'on es poden comunicar al Comitè d'Ètica, Prevenció de Riscos Penals i d'Acompliment Normatiu (CEPRAN) d'EMATSA, de forma confidencial i anònima si així es desitja, qualsevol fet que es consideri que incompleix la normativa vigent i/o el model de prevenció establert per EMATSA.

El Canal Ètic d'EMATSA compleix tots els requisits establerts per la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció.

PORTAL DE TRANSPARÈNCIA

D'acord amb la normativa de transparència, **accés a la informació pública i bon govern**, Ematsa té publicat al seu web corporatiu, a través del seu Portal de Transparència, els següents continguts:

Informació actualitzada sobre l'activitat desenvolupada per l'empresa.

Resultats de la seva gestió i els canals de comunicació necessaris per donar resposta a les demandes d'informació.

Qüestions vinculades a la gestió dels recursos humans.

Contractes de subministraments, serveis i obres.

Altres informacions considerades d'interès públic i vinculades a la transparència en la gestió.

Altres vies de comunicació amb el CEPRAN:

Correu postal

Estructura ètica d'EMATSA - CEPRAN
Muntanyeta de Sant Pere i Sant Pau, s/n
43007 Tarragona

Correu electrònic:

codietic@ematsaonline.cat



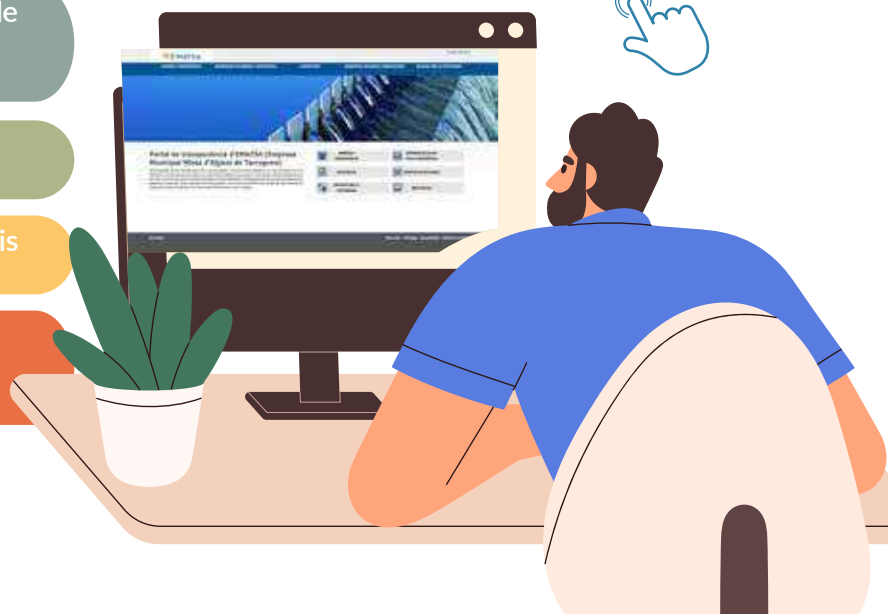
NOVA ORDENANÇA REGULADORA DEL SERVEI DE PROVEÏMENT D'AIGUA POTABLE DE TARRAGONA

La normativa que regula el servei d'aigua a Tarragona s'ha actualitzat durant el 2024 i compta amb una nova ordenança que va entrar en vigor el 29 de gener.

Entre les novetats d'aquesta nova regulació hi ha el capítol dedicat als fraus, que l'anterior normativa no tenia. Aquest capítol descriu què és allò que es considera un frau i estableix els procediments a seguir per liquidar-lo un cop detectat.

L'ordenança municipal està publicada a la seu electrònica de l'Ajuntament i a la secció Normativa del web d'Ematsa.

<http://portaltransparencia.ematsa.es/ca/inici>





3.11 Via 2030 Pla estratègic per la pròxima dècada

Al novembre del 2021, Ematsa va fer un exercici transversal consistent en elaborar un pla estratègic per als deu anys que veia fins al seu horitzó. El pla s'anomena Via 2030, i traça diverses línies mestres enfocades a seguir prestant un servei essencial i permanent, que ha de ser, al mateix temps, resilient, eficaç i respectuós amb el medi ambient.

El PLA Via 2030 està a disposició pública i s'erigeix sobre 4 pilars estratègics a partir dels quals s'estableixen 14 iniciatives que es volen haver assolit al final del 2030, mitjançant vora un centenar de projectes.

Els 4 pilars estratègics són:

- Garantir el servei de manera permanent (24 hores set dies a la setmana).

RESILIÈNCIA

- Avançar cap a una economia circular i sostenible on l'activitat de la companyia esdevingui ambientalment neutra.

CIRCULARITAT I MEDI

- Contribuir a la comunitat i al territori amb un servei completament adaptat a les necessitats de la ciutadania.

PERSONES

- Potenciar l'eficiència i la millora contínua establint sinèrgies amb l'àmbit del coneixement del territori.

INNOVACIÓ I CONEIXEMENT

Els 4 pilars s'emmarquen en el fet casteller, que tant ens identifica amb el territori on prestem el nostre servei. Els pilars del Via 2030 són 4; el mateix nombre de colles castelleres que té la ciutat de Tarragona; i esdevenen una metàfora de la nostra activitat diària, entesa com la cooperació, planificació i execució del treball en equip per assolir un objectiu comú.

El full de ruta del Via 2030 estableix una idea que vertebrava tot el document: Aigua és benestar. Un concepte que engloba la cura de l'entorn, l'eficiència en la prestació del servei i l'accés universal a l'aigua i el sanejament. De la combinació d'aquest conjunt de factors en resulta el benestar de la comunitat.

Per elaborar i revisar el Pla, la companyia fa una doble tasca d'anàlisi. D'una banda, n'avalua periòdicament les potencialitats, les oportunitats, l'expertesa i el coneixement que aglutina després de 41 anys gestionant el cicle integral de l'aigua. D'altra banda, recull les propostes i expectatives de tot l'equip humà mitjançant un procés intern de participació. El resultat d'aquesta anàlisi està adaptat als nostres referents més generals com són els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) que estableix l'ONU per protegir el planeta i millorar la vida de les persones i l'European Green Deal que impulsa la UE i del qual se'n deriven noves directives orientades a fer front a l'emergència climàtica i que en els propers anys es transposaran a regulacions d'àmbit estatal, autonòmic i local.



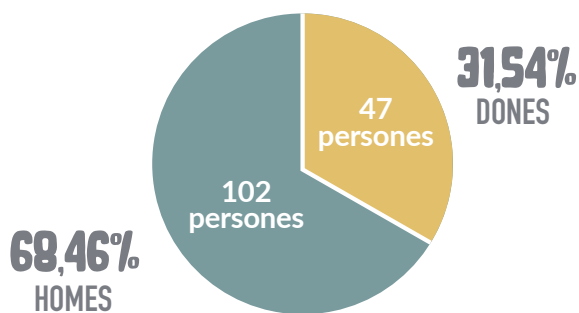
04.EI NOSTRE EQUIP

4.1 El nostre equip de persones 2024

Ematsa es reconeix responsable del benestar i desenvolupament professional del seu equip de persones. La companyia demostra els seus compromisos reals prioritant la salut i seguretat dels treballadors, seguint de prop el seu desenvolupament professional i fomentant la responsabilitat social en la gestió del clima professional, salvaguardant sempre la igualtat, el respecte i la comunicació eficaç i fluida amb els grups d'interès identificats.

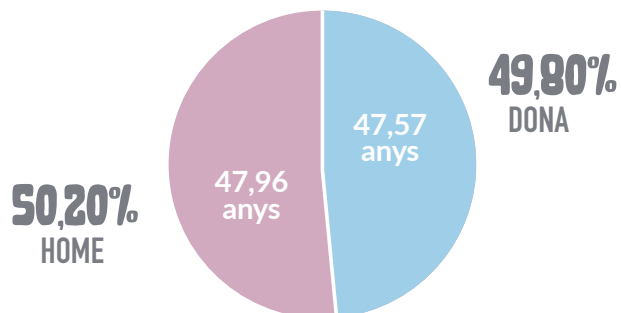


PLANTILLA D'EMATSA



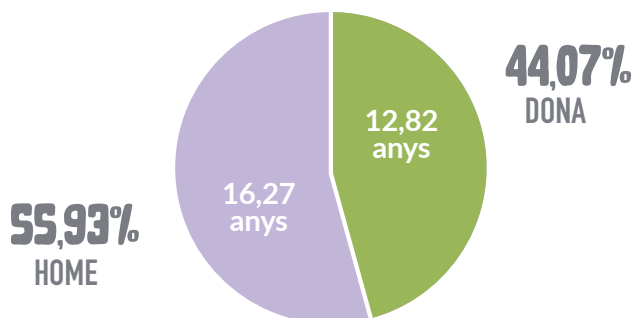
149 PLANTILLA TOTAL D'EMATSA

EDAT MITJANA DEL PESONAL



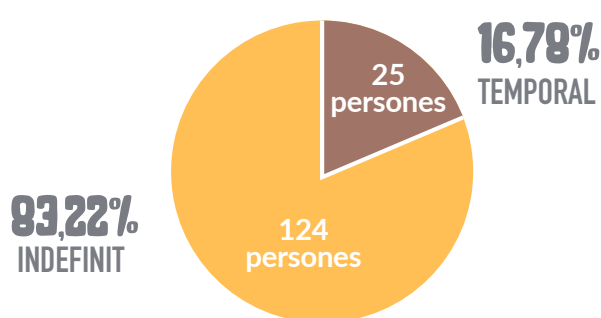
47,84 TOTAL GENERAL

ANTIGUITAT MITJANA



15,18 TOTAL GENERAL

PERSONA FIX O TEMPORAL



149 TOTAL GENERAL

PERSONAL PER CATEGORIA

	DONES		HOMES		NÚMERO EMPLEATS	
	Mitja	12/31/2024	Mitja	12/31/2024	Mitja	12/31/2024
Titulats superiors	12	12	15	15	27	27
Titulats grau mig	3	3	7	7	10	10
Comandaments intermedis	10	10	19	19	29	29
Oficials	14	14	31	31	45	45
Auxiliars i obres	8	8	30	30	38	38
TOTAL	47	47	102	102	149	149

ALTES I BAIXES

	Directius		Titulats sup.		Titulats de mig grau		Comandaments Int. i Enc.		Of. Admin		Of. Operaris		Resta		Total	
	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D
Raons de les sortides des de l'1 de gener																
Jubilació i prejubilació																
Acomiadament																
Finalització del contracte			1	0			1	2					10	2		
Baixa voluntària																
Altres													0	1		
Mobilitat en el grup					1	0										
TOTAL sortides																
Categoria socio professional																
Conversió temporal a indefinit							2	1	1	0			3	2		
TOTAL sortides + categories																
Incorporacions des de l'1 de gener																
Contractacions amb contractes indefinits											1	0	1	0		
Contractacions amb contractes temporals																
En pràctiques																
En formació																
Per circumstàncies de producció							2	1					7	2		
Per obra o servei																
D'interinitat													9	1		
De relleu																
Altres																
Mobilitat al grup					1	0										
TOTAL incorporacions																
Categoria socio professional																

TAXA DE ROTACIÓ

Empleats a 31/12/2023: 139
Empleats a 31/12/2024: 149
 Baixes: 22
 Taxa rotació: 15,27%

CONVENI LABORAL

Percentatge del personal al qui aplica el conveni laboral: 100%

La flexibilitat horària està permesa per a tota la plantilla, sempre que no afecti negativament la prestació del servei a nivell organitzatiu.

EXCEDÈNCIA LABORAL

Dones: 0
 Homes: 1

PERMISOS LABORALS

Reducció jornada per guarda legal:

Dones: 5 / Homes: 0

Permís lactància:

Homes: 1 / Dones: 0

Permís paternitat:

Homes: 2



RETRIBUCIÓ SOCIAL (EN EUROS)

GRUP PROFESSIONAL	NIVELL	ÀREA ADMINISTRATIVA	ÀREA OPERÀRIA	ÀREA TÈCNICA
		BRUT ANUAL CONVENI	BRUT ANUAL CONVENI	
1		20.824,15	20.824,15	20.824,15
2	B	29.536,27	30.085,87	30.223,03
2	A	31.705,03	32.254,51	32.528,95
3	B	33.532,11	33.669,27	34.218,75
3	A	35.818,43	36.093,11	36.642,23
4		36.145,43	38.342,63	38.891,75
5				43.369,39
6				44.817,03

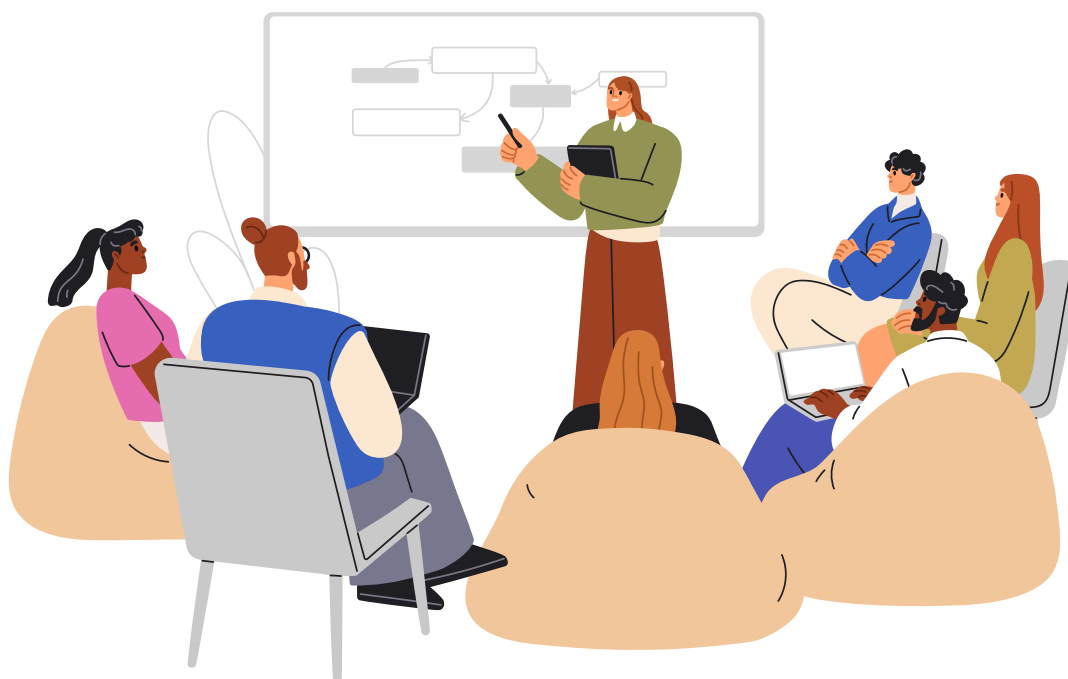
ABSENTISME

Reunions per àrees i departaments:

Durant els mesos de novembre i desembre de 2024 es van programar reunions del director gerent, Dani Milan, i la responsable d'Organització, Noemí Fernández, amb totes les àrees de la companyia per plantejar conjuntament nous reptes i oportunitats de millora per al 2025. L'objectiu de les sessions era obrir un període de recollida de propostes de tota la plantilla per impulsar millores

en l'activitat diària de la companyia, com per exemple, l'ús de l'aplicació d'Intel·ligència Artificial com a eina de suport o l'avenç del projecte Concerto de millora contínua.

Durant el període en què han durat les reunions s'han rebut 40 propostes i ja s'ha iniciat un procés d'anàlisi per estudiar-ne la viabilitat i proposar el mètode d'execució més adient.



4.2 Talent i formació

El nostre compromís és generar un impacte positiu i un futur sostenible, començant pel nostre equip humà. Atenem les necessitats dels empleats en competències, participació, promoció, seguretat, salut i igualtat, entenent que el seu desenvolupament és clau per a un servei d'alta qualitat.

El Conveni Col·lectiu signat el 2024 i les polítiques internes asseguren el respecte als principis d'igualtat, mèrit i capacitat. Impulsem l'excel·lència de l'equip fomentant la motivació, el reconeixement i el compromís.

Apostem per l'ocupació estable i de qualitat, creant una xarxa innovadora i resilient. Formem equips multidisciplinaris per a projectes col·laboratius. Fomentem la promoció interna, rotació i mobilitat laboral, identificant talent clau per assegurar l'excel·lència organitzativa i el creixement sostenible.

La majoria de la plantilla té contractes indefinits i a temps complet, sense discriminació de gènere, oferint també altres modalitats contractuals per adaptar-nos a diverses necessitats professionals.

Durant l'any 2024, la plantilla d'Ematsa ha portat a terme 4.355 hores de formació, la qual cosa significa 32 hores per persona.

A totes les persones que s'incorporen a Ematsa, tant si són nous empleats com personal en pràctiques, se'ls lliura un Manual de Benvinguda, que inclou la formació inicial necessària per poder desenvolupar la seva tasca de forma segura. Entre els continguts d'aquest manual s'hi troben: la política de la companyia, el codi ètic, els procediments i instruccions de treball, les fitxes tècniques corresponents al seu lloc de treball, així com la normativa d'aplicació.

Els canals de comunicació dins l'empresa són múltiples (reunions, taulells d'anuncis, correu electrònic, aplicacions del telèfon mòbil, etc.). Volem destacar, però, la newsletter que mensualment s'envia a tot el personal i que reporta el més rellevant de l'actualitat de la companyia. El seu seguiment ha augmentat des de la seva creació i actualment al voltant del 77% de les persones a qui se'ls envia la newsletter la consulten regularment.

El personal d'Ematsa disposa de bústies virtuals i físiques per fer propostes de millora de tot allò que consideri oportú. Són canals alternatius per a suggeriments ambientals o per alertar de perills per a la seguretat en la seva activitat professional, o fins i tot per a propostes d'innovació per als processos que gestiona la companyia.



4.3 Seguretat i salut laboral (SSL) 2024

La Seguretat i Salut Laboral és un aspecte molt rellevant al qual Ematsa dedica tots els esforços i recursos necessaris amb l'objectiu de garantir un espai de treball segur i saludable tant per al seu personal com per a les persones alienes a la

companyia. Aquest àmbit es controla i es segueix a través del Comitè de Seguretat i Salut i la implantació de la Norma ISO 45001:2018 que està plenament integrada amb els altres sistemes de gestió d'Ematsa.

ACTIVITATS PREVENTIVES

Les més representatives han estat dedicades a:



1.517 HORES / 11 HORES / PERSONA

Formació en Seguretat i Salut Laboral

Durant l'any 2024 la plantilla d'Ematsa ha portat a terme 1.517 hores de formació específica en Seguretat i Salut Laboral, la qual cosa significa 11 hores per persona.

Altres activitats preventives s'han dut a terme arran de les inspeccions realitzades a diferents instal·lacions, de comunicats de riscos, accidents i com a resultat de les accions per resoldre desviacions d'auditories.

VIGILÀNCIA DE LA SALUT

A tots els empleats d'Ematsa se'ls ofereix anualment un examen de vigilància de la salut (revisió mèdica), en funció dels riscos associats al seu lloc de treball, d'acord amb l'article 22 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals. El Comitè de Seguretat i Salut va acordar l'obligatorietat del reconeixement mèdic en el cas concret de llocs de treball que puguin originar malalties professionals, o en els quals l'estat de salut del treballador pugui suposar un risc per a ell mateix. Durant el 2024, la taxa d'empleats que han assistit al reconeixement mèdic en aquests casos ha estat del 100%, i al global de l'empresa ha estat del 85%.

SINISTRALITAT LABORAL

Dades més rellevants durant el 2024:

- ⇒ 1 Accident amb baixa
- ⇒ 5 Accidents sense baixa
- ⇒ Cap accident in itinere
- ⇒ Cap malaltia professional diagnosticada
- ⇒ Índex de freqüència (accidents amb baixa per milió d'hores treballades): 4,05
- ⇒ Índex de gravetat: (nombre de jornades perdudes per cada mil hores treballades): 0,31

El Pla de Prevenció d'Ematsa compta amb la implicació de tots els nivells de l'organització i es defineix i revisa amb caràcter anual. La investigació, registre i comunicació dels accidents de treball ocorreguts a Ematsa es porta a terme de manera procedimentada. Inclou la comunicació amb l'autoritat laboral, i recull allò que indica la legislació nacional i les recomanacions de l'Organització Internacional del Treball.

BIBLIOTECA

Ematsa ha posat a disposició de tota la seva plantilla un repositori de documents específics vinculats a la Seguretat i Salut Laboral on hi ha disponibles píndoles informatives, material formatiu, vídeos, consells d'hàbits saludables, etc. El personal pot demanar la inclusió de nous materials específics en cas de necessitat.

CABINA MÒBIL

Ematsa ha adquirit una nova cabina mòbil de descontaminació per protegir els equips de treball que manipulen fibrociment durant les tasques de manteniment de les xarxes d'abastament i sanejament.

Aquesta unitat mòbil està dissenyada específicament per eliminar les fibres d'amiant que poden adherir-se a la roba durant les intervencions en canonades i altres elements que contenen fibrociment.

La cabina consta de tres zones diferenciades: una àrea bruta per a la retirada de l'equip contaminat, una zona de dutxes per a la neteja personal, i una àrea neta per posar-se roba neta. Aquest sistema garanteix que els treballadors no traslladin fibres d'amiant fora de la zona de treball, millorant significativament la seguretat laboral i ambiental.

El nou equip és una de les principals novetats que incorpora l'actualització del pla de treball amb amiant que s'ha presentat a primers de novembre a la Generalitat i que estem pendent de la seva aprovació.

ENQUESTA

El mes de desembre de 2024 Ematsa va endegar una nova enquesta per a l'avaluació dels riscos psicosocials que cal fer cada tres anys. L'enquesta es fa a través d'una empresa externa, les respostes també són anònimes i confidencials. Les dades que es demanen inicialment (àrea a la qual es pertany i gènere) no es creuen i en cap cas serveixen per identificar persones o per relacionar respostes amb persones, l'únic que s'analitza són els resultats del col·lectiu. El qüestionari és en línia i l'enviament el fa directament el proveïdor adjudicatari del contracte.





4.4 Protocol per a la detecció, prevenció i actuació davant potencials conductes d'assetjament 2024

Des del 19 de gener de 2017 existeix un Protocol per a la detecció, prevenció i actuació davant potencials conductes d'assetjament, signat per part de representants de la Direcció d'Ematsa i pels representants de la plantilla de professionals.

Per tal de garantir un ambient de treball productiu, segur i respectuós per a totes les persones, aquest document recull el procediment d'actuació per part de l'empresa davant d'un possible cas d'assetjament sexual, moral o per raó de gènere, i estableix canals i mesures segures i eficaces per denunciar-lo.

El passat 21 de juliol de 2023 el Consell d'Administració d'Ematsa va aprovar la Política sobre el sistema intern d'informació i la protecció dels informants de l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, SA i el Procediment de gestió de les informacions rebudes al Canal Ètic d'Ematsa. Tots dos documents han passat a ser annexos del Model de Prevenció, Detecció i Gestió de Riscos Penals d'Ematsa.

Aquest protocol no només està permanentment accessible a través del web d'Ematsa al Model de prevenció de detecció i gestió de riscos penals, sinó que l'empresa proporciona regularment formació i informació sobre el seu contingut a tot el seu personal. Existeix una adreça de correu electrònic (assetjament@ematsa.cat) a través de la qual, des de l'absoluta confidencialitat, es poden fer arribar denúncies a la comissió de seguiment del protocol en matèria d'assetjament. Aquesta comissió es compromet, mitjançant la signatura del protocol, a tractar-les d'acord amb el procediment establert i, arribat el moment, a executar les mesures més adients en cada cas.

Al novembre de 2023 es va aprovar la 3a versió del Protocol per a la detecció, prevenció i actuació davant l'assetjament sexual o per raó de sexe i, paral·lelament, també es va aprovar el Protocol per a la detecció, prevenció i actuació davant l'assetjament. Es tracta d'una revisió fidel a la normativa vigent on per primera vegada s'indica fer dos protocols diferents que discernixin entre l'assetjament sexual o per raó de sexe i la resta de tipus d'assetjament.

**EMATSA PROPORCIONA
REGULARMENT FORMACIÓ I
INFORMACIÓ SOBRE EL
PROTOCOL PER A LA
DETECCIÓ, PREVENCIÓ I
ACTUACIÓ DAVANT
L'ASSETJAMENT
SEXUAL**



4.5 Clima laboral i comunicació interna

Durant el 2024, Ematsa va tirar endavant una enquesta de clima entre el personal a través de l'empresa Humannova. Aquesta enquesta, que és totalment anònima i confidencial, té com a objectiu conèixer l'opinió dels empleats sobre aspectes clau de l'organització relacionats amb la gestió del factor humà i el clima organitzatiu. Es va enviar l'enquesta a 144 persones, de les quals la van respondre voluntàriament 91 (64%). Entre els aspectes més ben valorats han destacat la gestió de la diversitat, la inclusió, la identitat, la lleialtat i el rol jeràrquic. D'altra banda, els aspectes que, malgrat tenir una valoració notable, es perceben com a millorables són la iniciativa estratègica, la comunicació orientadora i la capacitat en la gestió i control dels riscos identificats.

A partir dels resultats, s'han establert accions de millora per als anys 2025 i 2026. Entre les propostes hi ha sessions informatives del context normatiu d'Ematsa, divulgació de les eines de planificació per definir l'estratègia de la companyia i aspectes d'interès que l'activitat diària no permet

conèixer amb profunditat. L'any 2027 està previst sondejar de nou el clima laboral per reavaluar l'efectivitat de les mesures preses i donar continuïtat al Pla d'Acció.

Paral·lelament, durant els mesos de novembre i desembre de 2024, s'han convocat trobades presencials a tots els departaments per pensar conjuntament oportunitats de millora de la comunicació interna. Les trobades les han impulsat el director gerent, Sr. Dani Milan, i la responsable d'Organització, Sra. Noemí Fernández, i han brindat a tot el personal l'oportunitat de plantejar nous reptes i oportunitats de millora per al 2025.

De cara al 2025 s'ha posat èmfasi en la utilització d'intel·ligència artificial i la recuperació de micro-reunions setmanals en cada departament i secció dedicades a fer seguiment de la millora contínua. Del primer cicle de reunions es van recollir 40 propostes i s'ha iniciat el procés d'anàlisi per estudiar-ne la viabilitat i proposar el mètode d'execució.

4.6 Igualtat i conciliació

El compromís d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes, d'acord amb el principi establert al Reial Decret Llei 6/2019, d'1 de març, de mesures urgents per garantir la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'ocupació, s'assumeix en tots i cadascun dels àmbits de l'activitat d'Ematsa (selecció, promoció, política salarial, formació, condicions de treball i ocupació, prevenció i salut laboral, ordenació del temps de treball i conciliació).

Tot i que la llei estableix que les empreses de més de 50 persones treballadores han d'elaborar obligatòriament un Pla d'Igualtat, Ematsa ja recollia totes les seves accions en aquest format des del 2014, quan se'n va signar la primera versió.

El Pla d'Igualtat d'Ematsa està fet a partir d'una

diagnosi de situació, adreçat a garantir la igualtat de tracte i d'oportunitats a les persones sense cap tipus de discriminació per raó de gènere. La tercera versió del Pla d'Igualtat d'Ematsa contempla 43 mesures,



es va signar el 14 de novembre de 2022 i es va integrar al registre públic de plans d'Igualtat.

Ematsa té designada una Comissió d'Igualtat formada per 2 representants legals de les persones treballadores i 2 representants de l'empresa (amb paritat entre homes i dones). Aquesta Comissió s'encarrega de fer seguiment i avaluació de l'acompliment de cadascuna de les mesures incloses al pla.

Entre les activitats més rellevants dutes a terme durant l'any 2024 hi ha:

**DURANT L'ANY 2024
NO S'HA REBUT CAP
CONSULTA, SUGGERIMENT
NI DENÚNCIA RELATIVA A
IGUALTAT O A ASSETJAMENT**

Actualització de la formació en matèria d'Igualtat.

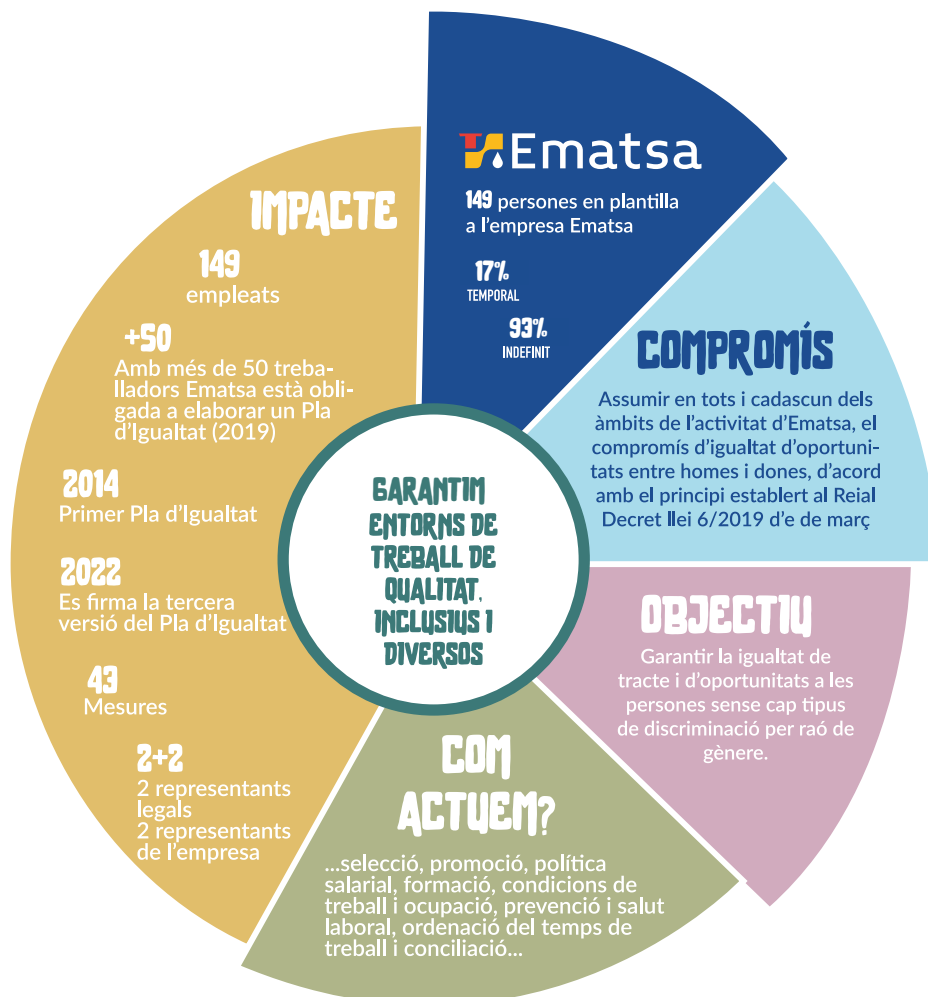
Formació: "Intervención ante situaciones de acoso en el entorno laboral" referent assetjament. En compliment de la normativa relacionada amb les mesures preventives i d'actuació davant situacions d'assetjament i discriminació de qualsevol tipus.

Amb la constitució del nou Comitè d'Empresa, caldrà revisar les persones membres de la Comissió d'Igualtat

- Real Decreto 1026/2024 en el que es desenvolupen les mesures per la igualtat i la no discriminació de les persones LGTBI a les empreses. Inclòs al Protocol d'assetjament actual, no obstant s'està treballant per incloure-hi més mesures.

Durant tot el 2024 s'ha publicat mensualment informació d'Igualtat a la newsletter mensual.

S'han difós a tot el personal comunicacions específiques els dies 8 de maig i 25 de novembre.





OS.ABONĀTS i KLIENTS

5.1 Enquesta de satisfacció de clients

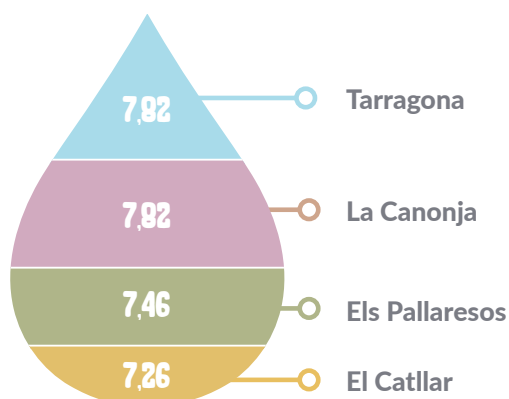
La percepció de la qualitat del servei per part dels clients i abonats d'Ematsa és un factor determinant per conèixer el seu grau de satisfacció. Ematsa sondeja anualment aquesta percepció i n'analitza els resultats com una eina clau de millora contínua, tant pel que fa a l'acompliment d'expectatives com pel que fa a la reflexió sobre la pròpia gestió interna.

El sondeig d'opinió mesura la satisfacció dels clients de tota la Comunitat de Serveis (Tarragona, la Canonja, els Pallaresos i el Catllar) mitjançant la metodologia d'enquesta telefònica assistida per ordinador (CATI).

Els objectius de l'enquesta són:

- ⇒ Conèixer el nivell de satisfacció dels clients amb els atributs definits.
- ⇒ Analitzar punts forts i àrees de millora.
- ⇒ Comprendre millor els requeriments i expectatives dels clients.
- ⇒ Conèixer la percepció dels clients pel que fa a diversos aspectes d'interès per a Ematsa.
- ⇒ Obtindre els resultats de forma eficaç, senzilla i ràpida, perquè es converteixin en eines de treball amb valor afegit.

L'any 2024, els índexs de satisfacció global del client amb Ematsa, en una escala de 10, van ser:



El Laboratori d'Ematsa és ben valorat pels clients. L'enquesta anual de satisfacció del client del Laboratori feta el març del 2024 mostra una molt bona valoració dels serveis i l'atenció que realitza. El 88% dels clients veu cobertes les seves necessitats. Dels qui han contestat l'enquesta, el 62,3% utilitzen l'àrea de clients del web, la troben clara i accedeixen regularment als serveis que els interessen.

Els aspectes més ben valorats són la qualitat analítica dels serveis de laboratori, l'assessorament tècnic del personal i la qualitat en la presa de mostres i anàlisis in situ. La qualitat del servei com a Entitat d'Inspecció i l'atenció de queixes i/o apel·lacions reben també una bona puntuació. Els valors de satisfacció són similars als d'anys anteriors i cap de les puntuacions rebudes baixa per sota del 4 sobre 5. No obstant això, ja s'han identificat nous reptes com l'acreditació dels nous paràmetres del RD 3/2023 o materialitzar les propostes de millora de l'àrea de clients del web.

5.2 Canals de comunicació i atenció

Els canals d'atenció i comunicació que Ematsa té a disposició dels seus clients i abonats són:



Oficina d'atenció presencial i seu de la companyia

Ubicada a la seu social de la companyia, a la Muntanyeta de Sant Pere i Sant Pau, s/n de Tarragona. Oberta al públic tots els dies laborables de 9 a 14 hores. S'atén presencialment tot tipus de gestions i consultes vinculades al servei.

Telèfon gratuït d'atenció al client comercial

(900 550 555)

Atén els dies laborables de 8 a 15 hores per a qualsevol tipus de gestió comercial vinculada al servei.



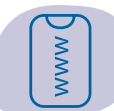
Telèfon gratuït d'atenció al client per avaries/incidències en el servei

(900 203 329)

Operatiu permanentment (24 hores al dia, tots els dies de l'any). Atén tot tipus d'avisos d'incidències vinculades al servei.

Nova pàgina web (ematsa.cat)

Renovada el juliol de 2024, amb format més visual i nous continguts, adaptada a tots els dispositius i ajustada a les normatives d'accessibilitat i transparència.



Oficina virtual d'atenció al client (<https://ov.ematsa.cat/ca/login>)

Permet als clients accedir permanentment a la informació associada al seu contracte i realitzar gestions relacionades amb el servei.

WhatsApp

(618 03 32 05)

Atén consultes, reclamacions i suggeriments de 8h a 15h els dies laborables.



Correu electrònic:

info.ematsa@ematsa.cat

Xarxes socials:

X (@ematsa), Instagram (@ematsa.tgn), YouTube i LinkedIn



2024, 2.702 PERSONES

A desembre de 2024, 2.702 persones segueixen els canals d'Ematsa a les xarxes socials **(179 més que el 2023)**.

544 IMPACTES

Ematsa ha tingut, durant el 2024 un total de 544 impactes en premsa i les publicacions a les Xarxes Socials del **2024 han assolit 1.880.712 impressions.**

5.3 Enquesta satisfacció clients

Durant l'any 2024 Ematsa ha registrat formalment 1.265 queixes i reclamacions de les quals

només 1 ha estat atesa fora del termini establert. (10 dies hàbils).

QUEIXES 2024

1.265
QUEIXES
DURANT EL 2024

⇒ 7 reclamacions corresponen al **servei de laboratori**.

⇒ El **centre de control** ha rebut **642 queixes**. (327 per problemes de pressió del subministrament i 10 per problemes amb la qualitat organolèptica de l'aigua. Cal afegir que tot sovint una mateixa incidència genera més d'una queixa).

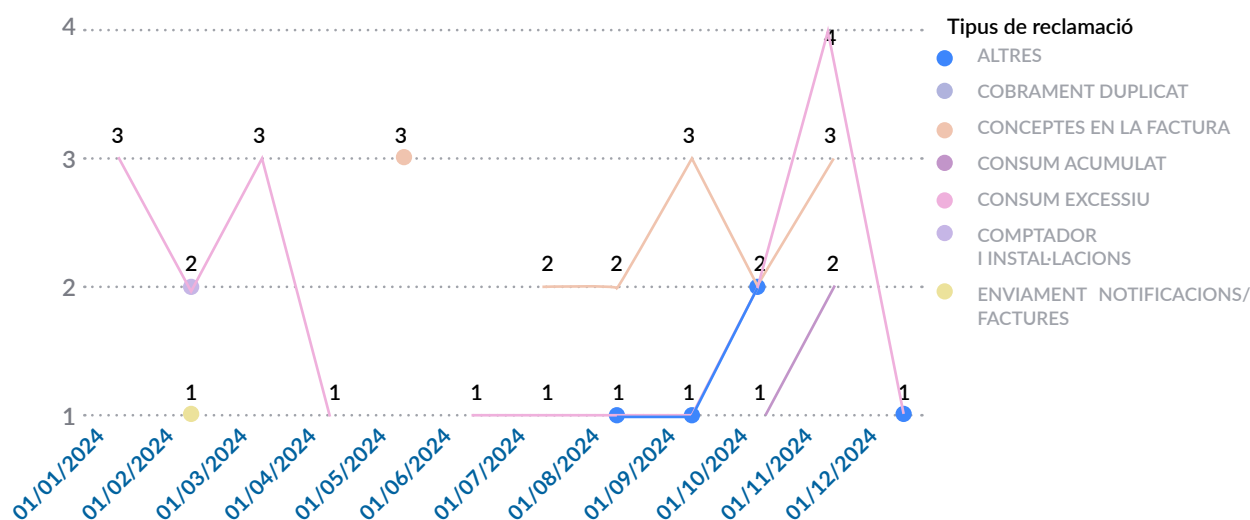
⇒ Les **queixes de gestió comercial a abonats i clients pel servei de subministrament d'aigua potable: 48** (19 per consum excessiu, 15 per errades a la factura, 7 per consum acumulat, 1 per cobrament duplicat, 1 relacionada amb la instal·lació del comptador i 5 de tipus diversos).

⇒ **No hi ha hagut cap queixa en relació a aspectes ambientals.**

⇒ **13 queixes** corresponen a la **gestió del clavegueram** fonamentalment per olors.

⇒ **258 avisos** per incidències a la **xarxa de clavegueram**.

⇒ **Pel que fa a plagues: 206 avisos** per presència de paneroles i **70 avisos** per la presència de rosegadors.



CUSTOMER COUNCIL
FIGURA AMB LA QUE COMPTA
EMATSA PER PER GARANTIR EL
DIÀLEG I EL COMPROMÍS AMB ELS
SEUS CLIENTS



OBJECTIUS CUSTOMER COUNCIL

Promoure la mediació entre el client i l'empresa.

Actuar amb imparcialitat davant les parts, amb transparència en la gestió, amb confidencialitat de la informació i amb independència respecte a les àrees d'atenció al client.

Defensar i protegir els drets dels clients derivats de la seva relació amb qualsevol de les empreses adherides.

Identificar, a partir de les reclamacions que rep, les oportunitats de millora del servei al client i formular recomanacions i propostes per aconseguir aquestes millores.

Promoure el contacte amb els grups d'interès en l'entorn dels clients, com poden ser associacions de consumidors, Oficines d'Atenció al Consumidor, etc...

Així doncs, qualsevol client que no estigui d'acord amb la resposta rebuda per part d'Ematsa davant d'una queixa o reclamació pot adreçar-se al Customer Council, qui analitzarà de manera personalitzada la situació i promourà l'apropament de totes dues parts per arribar a una solució. El Customer Council també podrà intervenir quan, transcorregut el termini màxim fixat per fer-ho, un client no hagi rebut resposta a una reclamació presentada. Si finalment no s'aconsegueix un acord entre totes dues parts,

el Customer Council, emetrà una resolució que serà voluntària pel client, però d'obligat compliment per Ematsa.

El Customer Council no podrà intervenir en aquells casos en què una reclamació estigui pendent de la decisió d'una Administració Pública o organismes que en depenguin.

L'any 2024 va arribar 1 queixa d'Ematsa a l'oficina del Customer Council, les quals es van resoldre positivament.

5.4 El dret universal a l'aigua i al sanejament

L'any 2013, Ematsa va aprovar la creació d'un Fons Social per concedir ajuts a persones en situació de vulnerabilitat i urgència social, per fer front al pagament de factures d'aigua i clavegueram.

Anualment, es renoven els convenis amb els ajuntaments de la Comunitat de Serveis, mantenint el Fons Social durant el 2024 en 168.000€. El nombre de famílies beneficiàries ha augmentat fins a 441 durant el 2024.

Per concedir l'ajut, es treballa conjuntament amb els Serveis Socials de cada ajuntament de la Co-

munitat de Serveis, els quals comuniquen a Ematsa les dades de les unitats familiars/convivencials que compleixen els requisits per ser-ne beneficiàries.

Paral·lelament, l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Tarragona i Ematsa comparteixen un protocol d'accés i gestió de l'ús de comptadors solidaris. Actualment n'hi ha 24 instal·lats. Aquesta iniciativa es va endegar durant la pandèmia del 2020, quan el confinament domiciliari i el tancament de les fonts públiques van deixar part de la població sense accés a l'aigua potable.



**EL 2013 ES
VA CREAR UN
FONS SOCIAL
PER AJUDAR A PERSONES
EN SITUACIÓ DE
VULNERABILITAT
I URGÈNCIA SOCIAL**

**DURANT EL
2014
EL NOMBRE DE FAMÍLIES
BENEFICIÀRIES HA
AUGMENTAT FINS A
441**

5.5 Brigada d'Intervenció Ràpida (BIR)

Per aportar proximitat i agilitat a l'hora de resoldre reclamacions i incidències a la via pública, l'Ajuntament de Tarragona va promoure a l'agost de 2008 la creació d'una Brigada d'intervenció ràpida (BIR). Ematsa i Sorigué van sortir adjudicataris del concurs públic per la prestació d'aquest servei, i des d'aleshores, executen aquestes tasques mitjançant una unió temporal d'empreses (UTE). Després de renovar diversos contractes, al 2023 s'està al tercer any de la darrera adjudicació (que és per 4 anys + 1 de pròrroga).

La BIR complementa la tasca de la Brigada Municipal actuant com a servei d'intervenció ràpida davant incidències urgents a l'espai públic. Les actuacions es prioritzen segons el nivell d'urgència, sota la direcció dels serveis tècnics de la Brigada Municipal, i s'activen a partir de diverses fonts: inspeccions municipals, avisos de la ciutadania a través de l'aplicació EPP, el telèfon verd i la Guàrdia Urbana.

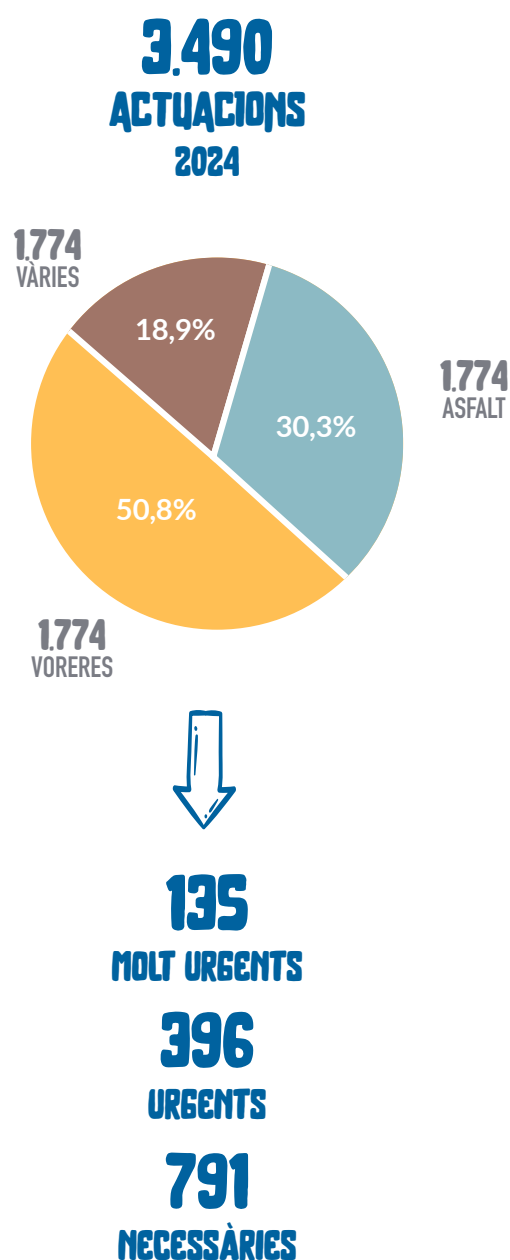
La BIR porta a terme fonamentalment microactuacions en forma de: reparacions del paviment de la ciutat inferiors a 10 m² (voreres i vials de circulació) incidències al mobiliari urbà (bancs, papereres, pilones, plaques de carrer, senyals, ...), i eventualment presta suport a operatives de muntatge i desmuntatge d'esdeveniments i activitats culturals i logístiques impulsades per l'Ajuntament de Tarragona.

Per a la seva activitat, la BIR té una plantilla de 15 persones, que inclouen el director gerent, dos inspectors, una persona que atén el Centre Control, vuit operaris, un encarregat, un tècnic i un administratiu. La BIR també disposa de l'assessorament de dos arquitectes col·legiats per poder disposar de resposta tècnica ràpida davant qualsevol incidència.

Durant el 2024 la BIR ha dut a terme 3.490 actuacions: 1.774 actuacions en voreres, (l'equivalent a 2.489m²) 1.056 actuacions en asfalt (l'equivalent a 713m²) i 660 actuacions d'indole divers (l'equivalent a 5.900m²).

D'aquestes, 135 actuacions han estat qualificades de molt urgents, 396 com a urgents i 791 de necessàries, però no urgents.

Sobre l'origen dels avisos, 886 (67.02%) han sorgit d'inspeccions, 262 (19.82%) de l'APP Municipal i 41 (3.1%) de la Guàrdia Urbana.



5.6 Recomanacions i FAQs

TINC UNA FUITA?

Les consultes sobre possibles fuites són molt habituals a l'oficina d'atenció al client. Ematsa ha publicat al seu web un tutorial amb indicacions per comprovar en qualsevol moment si una instal·lació té una fuga. Les fuites suposen un sobrecost important del servei i un malbaratament d'aigua considerable.

- ⇒ Cuida la teva instal·lació interior
- ⇒ Evita sorpreses
- ⇒ Cada gota compta!



EL COST DEL SERVEI D'AIGUA

El cost del servei d'aigua en relació a altres serveis

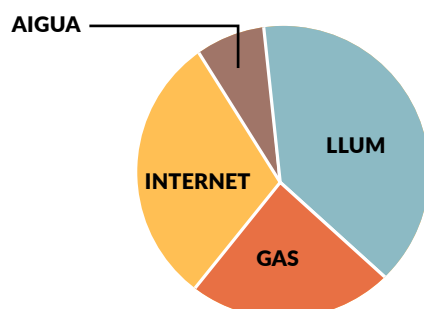
TARIFES: COMPARATIVA AMB ALTRES SUBMINISTRAMENTS

Ematsa

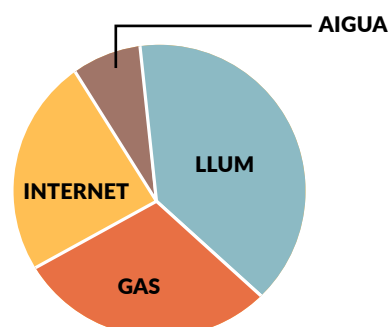


	LLUM (REE)	GAS (IDEA)	INTERNET (CNMC)	AIGUA (proposta)
2 persones	>55 €	>45 €	≈ 50 €	10-15 €
4 persones	> 75€	>60 €	≈ 50 €	15-21 €

Cost aigua vs altres subministraments llar (2 persones)



Cost aigua vs altres subministraments llar (4 persones)



HÀBITS DE CONSUM D'AIGUA DE L'AIXETA VS AIGUA ENVASADA

De la darrera enquesta que Ematsa va dur a terme sobre els usos i costums de l'aigua de l'aixeta (2023) se n'extreu informació rellevant. 406 per-

sones van respondre l'enquesta, de la qual se'n van obtenir les principals conclusions.

Beuen principalment aigua de l'aixeta

39,4%

- Aquest percentatge s'incrementa fins el **80,6%** entre els que tenen **algun sistema de filtració** de l'aigua a casa.

- El segment més jove (fins a 34 anys) i les persones amb menor nivell cultural són les més reticents al consum d'aigua de l'aixeta.

- Per zona d'abastament, **el consum és menor a les zones del Catllar + els Pallaresos i a Tarragona (barris de ponent)**, tot i que la reduïda mida mostra en aquestes zones no permet obtenir resultats concrets.

60,6%

Beuen principalment altres aigües

Aigua envasada

95,7%



- La immensa majoria dels usuaris que no consumeixen aigua de l'aixeta, beuen **aigua envasada**.

- El gust desagradable de l'aigua (74,4%), el costum de consumir altres aigües (42,6%) i els dubtes sobre la qualitat sanitària de l'aigua de l'aixeta (40,5%) són els principals frens al consum.

Sistema de filtració

27,1%



41,7%



39,8%

- El **27,1%** utilitza algun sistema de filtració, i un 3,9% addicional el té, però no l'utilitza.

- La gerra filtradora i l'osmosi són les solucions més emprades.

Malgrat l'escrupolós compliment amb la normativa vigent i la disposició a través de la pàgina web de totes les anàlitziques de control que es fan a l'aigua d'abastament.

Control de qualitat de l'aigua

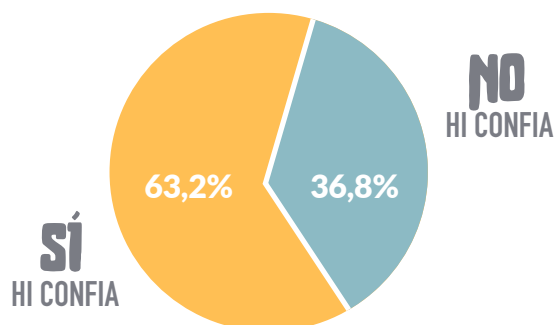


VALORACIÓ DE QUALITAT DE L'AIGUA DE L'AIXETA

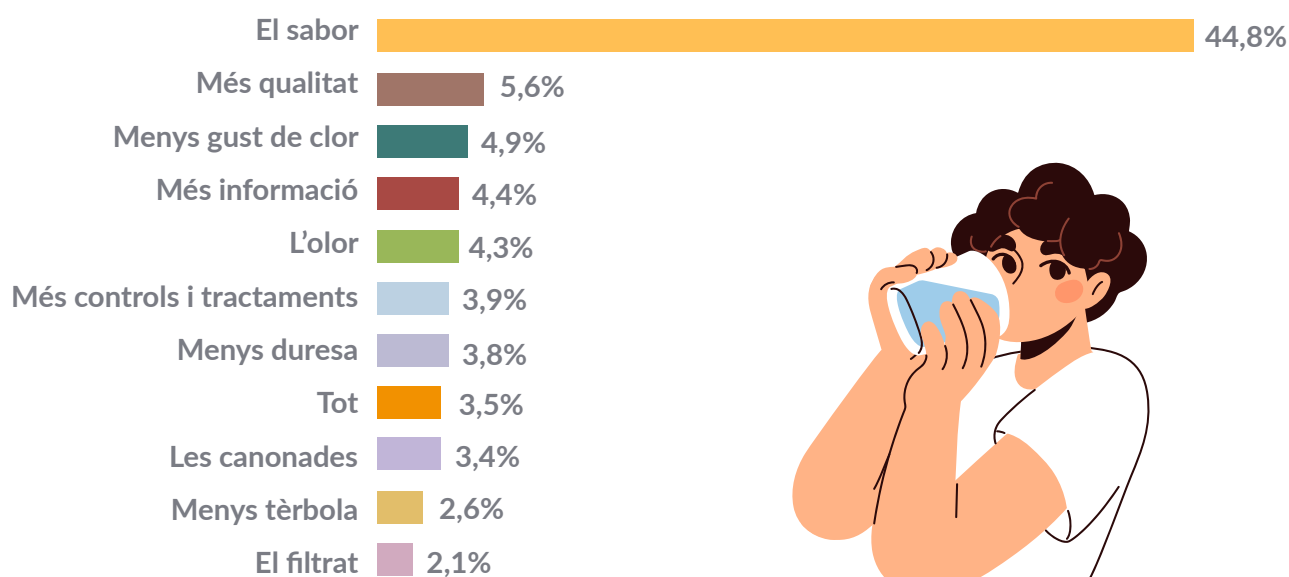
Percepció sobre la qualitat sanitària



**CONFIEU EN LA
QUALITAT DE L'AIGUA DE
L'AIXETA? (ABANS DE SER
FILTRADA)**



Pel que fa a les principals resistències a beure aigua de l'aixeta i a les àrees de millora:
Què hauria de canviar perquè beguéssiu més aigua de l'aixeta?
(base: no beuen habitualment aigua de l'aixeta)



5.7 Control de plagues al clavegueram

Durant el 2024, l'equip de control de plagues ha incorporat un nou sistema per als tractaments a la xarxa de clavegueram que en facilita l'accés i n'agilitza l'aplicació de producte. Es tracta d'un polvoritzador acoblat a un braç telescòpic i una càmera sense fils que permet més precisió en l'aplicació de la pintura insecticida.

Pel que fa al control de paneroles (*Periplaneta americana*), el manteniment preventiu del 2024 s'ha aplicat a 2.674 pous de registre i aproximadament 75,5 km de col·lector d'aigua residual. Paral·lelament, s'han fet prop de 17.519 accions de tractament preventiu i 1.086 tractaments correctius per avisos veïnals. Els avisos de la ciutadania el 2024 per presència de paneroles han estat 206, un 28% menys que els 285 del 2023.

Quant al control de la plaga de rates (*Rattus norvegicus*), s'han realitzat 7.454 accions de desratització preventiva i 243 tractaments correctius per 92 avisos rebuts de la ciutadania.

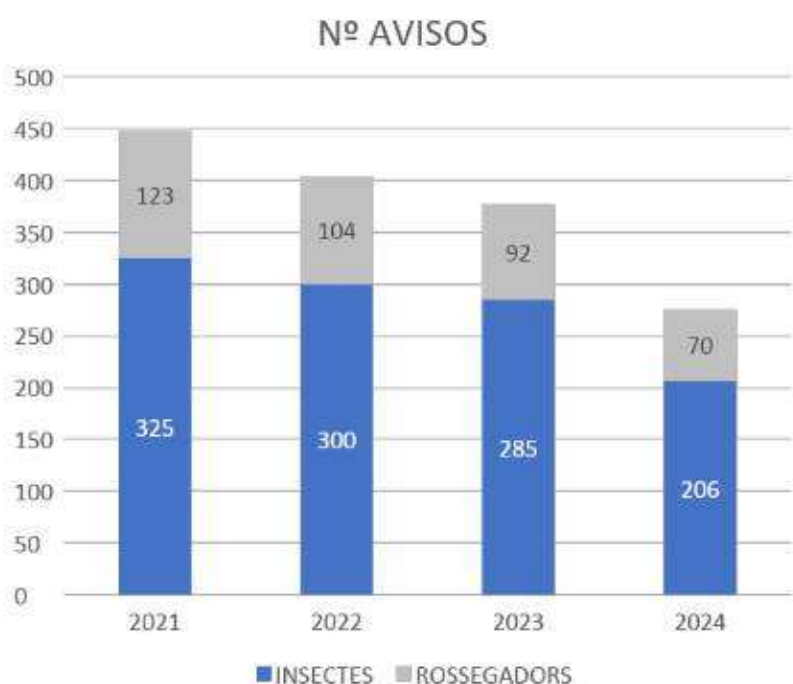
El 18 de novembre de 2024, es va presentar en roda de premsa el balanç del control de plagues dels darrers anys. La convocatòria va comptar amb la presència del president d'Ematsa, Sr. Ruben Viñuales, el director gerent, Sr. Dani Milan, el responsable de sanejament, Sr. Jose Molina, i el coordinador del control de plagues, Sr. Genís Bellver.

Es va exposar que la sectorització, la tasca preventiva i la innovació tecnològica d'Ematsa han estat claus per al control de plagues, ja que els avisos per presència de plagues al clavegueram s'han reduït un 40% en els darrers quatre anys.

Ematsa duu a terme el control de plagues al clavegueram des de l'any 2013, període en el qual ha passat d'una gestió reactiva a una de preventiva.



Mira el vídeo



5.8 Manteniment preventiu i correctiu de la xarxa de clavegueram

A l'octubre de 2023, l'Ajuntament de Tarragona va endegar el programa Pam a Pam, una campanya intensiva de neteja, millora de la seguretat viària i dignificació de l'espai públic. Té programat desplegar-se progressivament per barris i sectors proporcionant així un manteniment regular i coordinat de les diverses àrees de la ciutat.

Juntament amb els equips de neteja de la Brigada Municipal i la Brigada d'Intervenció Ràpida (UTE Ematsa-Sorigué), l'equip de clavegueram d'Ematsa està completament integrat al projecte a través de les seves habituals tasques de manteniment preventiu als pous embornals i reixes de la xarxa de sanejament en baixa.

Durant l'any 2024 s'han netejat:

- ⇒ **6,1 Kms de col.lector visitable**
- ⇒ **328 kms de col.lector no visitable**
- ⇒ **13.647 embornals i reixes**
- ⇒ **11.121 pous de registre**

S'han atès 258 avisos de manteniment correctiu vinculats al clavegueram i s'han inspeccionat 52,7 kms de col.lector amb càmera de CCTV.



Mira el vídeo



5.9 Pla de millora del clavegueram

L'Ajuntament de Tarragona i Ematsa impulsen un pla de millora per renovar 30 quilòmetres de la xarxa de clavegueram mitjançant un nou sistema de conservació amb mànega autoportant que evita haver d'obrir rasa per reparar o substituir trams de canonada malmesos.

El ple del consistori tarragoní de l'octubre del 2024 va aprovar un increment de la tarifa de clavegueram que permet posar en marxa les millores previstes en el pla a inicis de l'any 2025.

El projecte de renovació es proposa arran de les inspeccions realitzades entre el 2018 i el 2022 al conjunt dels 300 quilòmetres de canonades d'aigües residuals, dutes a terme amb robots teledirigits equipats amb càmera.

Durant l'agost de 2024, l'Ajuntament de Tarragona i Ematsa van fer diverses reunions amb federacions veïnals per presentar el pla. El tinent d'alcalde de Territori i vicepresident d'Ematsa, Sr. Nacho García, va participar en aquestes trobades acompanyat pel director gerent d'Ematsa, Sr. Dani Milan, i el responsable d'abastament i sanejament, Sr. Jose Molina.



Al web d'Ematsa, consulta quin trams es repararan:

Consulta els trams q es reparen



5.10 Nou model de font refrigerada

Al maig de 2024, es va instal·lar una nova font refrigerada al Passeig de les Palmeres de Tarragona. Es tracta d'un nou model que substitueix l'anterior, força malmès per actes vandàlics. El nou model de font és més robust i resistent i té un disseny modern que inclou un únic sortidor per omplir recipients, un dispensador automàtic que evita el contacte amb l'usuari i una major capacitat de subministrament d'aigua fresca. Aquestes millores estan destinades a prevenir futurs actes incívics i proporcionar un millor servei als ciutadans i visitants de la ciutat de Tarragona.





06.ԸՈՄՆԻՏ i ԸՆԴՐՈՐՈՒՄ

6.1 ESCOLAQUA

L'EscolaAQUA inicia el curs 2023-24 a 12 centres educatius. El projecte, impulsat per Ematsa, incorpora tres nous centres: l'Escola de Bonavis-

ta, l'Escola de Campclar i l'Escola Pau Delclòs. El curs passat, a la cinquena edició del projecte, es van realitzar:

249 hores d'activitats sobre l'aigua
4.300 alumnes participants

Tallers educatius
94 grups, 1.774 alumnes de 33 centres

Fòrum EscolaAQUA
**95 alumnes, 11 mestres
i 7 famílies de 6 centres**

Parc de Nadal de Tarragona
1.226 participants

Festival TarracoVIVA
50 assistents al monòleg

Cicle TarrAQUAnins
13 passis, 496 persones

Visites a l'EDAR de Tarragona
28 visites, 642 alumnes

Visites ciutadanes
**14 visites, 25 accions tècniques,
390 participants**

Servei comunitari
12 alumnes, 148 enquestes realitzades

Caixes d'aprenentatge
377 alumnes participants



6.2 Transferència de coneixement

PARTICIPACIÓ A LA JORNADA FP & EMPRESA

El dijous 15 de febrer de 2024, Ematsa va participar a la III Jornada FP & Empresa: Talent Professional, que organitza la Direcció General de Formació Professional de la Generalitat de Catalunya.

La responsable d'Organització i SSL, Sra. Noemí Fernández, va intervenir en la taula d'empreses formadores de diferents sectors: "L'aprenent/a: el seu rol a l'empresa", explicant l'experiència d'Ematsa com a empresa col·laboradora en els programes d'FP Dual.

El programa Empresa FP impulsa cada any aquestes jornades per generar un espai de trobada entre centres de formació professional i empreses, amb la finalitat de conèixer les diferents col·laboracions i sinèrgies que es poden establir entre ells.

A Ematsa col·laborem amb diversos centres educatius de la ciutat per acollir alumnes en estades de pràctiques des de l'any 2014.

EMATSA AL PROXPERIENCE DAY DE L'ESCOLA JOAN XXIII

L'Escola Joan XXIII-Esit FP va realitzar el dia 12 de març de 2024 una nova edició del ProXperience Day. Una jornada dirigida a divulgar l'FP Dual que reuneix una trentena d'empreses i entitats, i vora 150 alumnes.

El ProXperience Day permet als estudiants conèixer en profunditat les entitats i empreses col·laboradores que ofereixen posicions d'FP Dual. A Ematsa oferim places de formació dual en els següents estudis de l'Escola Joan XXIII: CFGS Administració i Finances, CFGM Manteniment electromecànic i CFGS Sistemes electrotècnics i automatització.

JORNADES AL PORT I XERRADES EDUCATIVES SOBRE LA GESTIÓ DE L'AIGUA

El Port de Tarragona va organitzar al mes d'abril diverses activitats al voltant de l'aigua. El director gerent, Dani Milan, va participar a les jornades tècniques, que sota el títol "El futur de l'aigua" els dies 25 i 26 d'abril van aplegar experts i professionals del sector per analitzar i debatre la situació d'aquest recurs en el context actual de crisi climàtica. Milan va parlar dels actuals reptes en la gestió urbana del cicle de l'aigua a partir de l'experiència d'Ematsa a la ciutat de Tarragona.

JORNADES AL PORT I XERRADES EDUCATIVES SOBRE LA GESTIÓ DE L'AIGUA

L'Institut Pere Martell ha comptat amb la nostra participació en el curs sobre Tecnologies d'estalvi d'aigua destinat a formar professionals en aquest àmbit. El responsable de l'àrea d'Enginyeria i Projectes, Dani Colilla, va dur a terme una de les sessions exposant la nostra tasca en la millora del rendiment de les xarxes i la cerca de fuites.

SERVEI COMUNITARI

El projecte educatiu i de sensibilització que duem a terme a través de l'EscolaAQUA ha generat una nova activitat amb l'Institut Pons d'Icart. Es tracta d'unes sessions emmarcades en el servei comunitari del centre per apropar el consum responsable i la gestió de l'aigua a l'alumnat d'ESO. En aquest cas, va ser el responsable de Desenvolupament Sostenible, Jordi Vallvé, qui es va encarregar d'explicar el nostre paper en el cicle de l'aigua.



RECONeixEMENT PEL COMPROMÍS AMB LA FORMACIÓ DUAL

L'Institut Vidal i Barraquer de Tarragona va lliurar al mes de juny de 2024 un reconeixement a Ematsa per la seva col·laboració excepcional en la formació Dual de l'alumnat del centre. Les responsables d'Organització i Abonats, Sra. Noemí Fernández i Sra. Maria Retuerto, van rebre el diploma de les mans dels responsables del centre durant l'acte de graduació dels estudiants dels cicles formatius amb què col·laborem (activitats comercials i administració de sistemes informàtics).

ESTUDIANTS DE GRAU

El darrer curs, l'estudiant del Grau en Química de la URV, Sra. Mia Climent, ha fet l'estada en modalitat dual al laboratori de l'EDAR. La darrera setmana de juny va presentar el treball final de grau en l'acte de cloenda del curs, al qual la van acompanyar el responsable de Depuració, Sr. Paco Oliu, i el tècnic d'organització, Sr. Jacob Anguera.

El 2024 ha estat el primer any que Ematsa ha acollit estudiants de formació dual per al grau en Química. Per a propers cursos està previst mantenir aquesta col·laboració.

ALUMNES D'ESTADA EN PRÀCTIQUES A EMATSA

Al mes de juny del 2024 han iniciat l'estada de formació en pràctiques a Ematsa 13 alumnes.

L'àrea de Depuració compta amb tres alumnes en pràctiques de l'Escola Joan XXIII:

- ⇒ **Sistemes Electrotècnics i Automatitzats**
- ⇒ **Manteniment Electromecànic**
- ⇒ **Gestió Administrativa**

A la seu d'Ematsa, 8 estudiants han començat la seva formació en pràctiques en:

- ⇒ **Química i Salut Ambiental de l'IES Horticultura**
- ⇒ **Xarxes d'Aigua de l'INS Pere Martell**
- ⇒ **Sistemes Electrònics i Automatitzats de l'Escola Joan XXIII**
- ⇒ **Administració i Finances de l'IES Vidal i Barraquer**
- ⇒ **Gestió de l'Aigua de l'INS Pere Martell**
- ⇒ **Administració de Sistemes Informàtics en Xarxa de l'IES Vidal i Barraquer**
- ⇒ **Grau ADE de la URV**

El Laboratori compta amb dos estudiants:

- ⇒ **Màster Tècniques Cromatogràfiques Aplicades de la URV**
- ⇒ **Doble Grau de Biotecnologia - Bioquímica de la URV**

FORMEM PART DEL JURAT EN EL HACKATHON DE TARRAGONA IMPULSA

El dissabte 30 de novembre, l'Ajuntament de Tarragona va organitzar, mitjançant Tarragona Impulsa, un Hackathon. El responsable de DS d'Ematsa, Sr. Jordi Vallvé, va formar part del jurat en representació d'Ematsa. Es tracta d'un concurs entre grups de persones programadores informàtiques per dissenyar una aplicació o servei a la web que pugui contribuir a dinamitzar l'activitat sociocultural del veïnat del barri de Sant Salvador.

EMATSA S'ADHEREIX AL CATALAN WATER PARTNERSHIP

Des d'aquest mes de desembre formem part del Catalan Water Partnership, una associació d'empreses i centres de coneixement del sector de l'aigua. Aquest organisme impulsa projectes i activitats amb l'objectiu de millorar la competitivitat global dels seus associats.

Consulta el pla d'activitats i projectes en marxa



6.3 Col·laboració

Al juny de 2024, Ematsa va signar un acord amb Parc Central per promoure el consum responsable d'aigua. El president d'Ematsa, Rubén Viñuales, i el gerent del Parc Central, Francisco Lambeca, van formalitzar un acord de col·laboració que contempla la cessió de continguts i activitats de

sensibilització i conscienciació sobre la fragilitat de l'aigua com a recurs i la necessitat de fer-ne un ús responsable i sostenible. Aquests continguts i activitats es duran a terme al centre comercial de Tarragona, ubicat al carrer del Cardenal Vidal i Barraquer.

6.4 Una nova DANA al novembre

El 3 i 4 de novembre de 2024, Tarragona i el seu entorn van patir un episodi de DANA amb pluges torrencials que va provocar diverses incidències. Una DANA és l'acrònim de Depressió Aïllada en Nivells Alts, en definitiva, una acumulació d'aire fred als nivells alts de l'atmosfera, que s'ha separat totalment de la circulació general de l'atmosfera. Aquest aire fred estancat a sobre nostre, quan topa amb l'aire càlid i humit que ve del mar (que està més calent del normal), es condensa i creixen grans nuvolades que provoquen aiguats extraordinaris i tempestes. Com que aquest aire està estancat, provoca que les tempestes persisteixin en una mateixa zona deixant grans acumulacions d'aigua.

Des de la mitjanit de diumenge 3/11/24, amb les primeres pluges, es va **activar l'equip de guàrdia de clavegueram amb camió, encarregat de guàrdia i oficials electromecànics en contínua revisió dels punts crítics**. Al voltant de les 2 de la matinada, es va fer la primera neteja de la zona de la Part Baixa per recuperar la normalitat al drenatge dels carrers. A les 4:30 de la matinada, es van reprendre les tasques de revisió i neteja, amb quatre equips repartits per tot el municipi. Dos equips amb personal electromecànic verificaven el funcionament de totes les instal·lacions, dos equips amb encarregat i oficial de guàrdia veri-

ficaven els punts amb inundacions i recol·locaven tapes, i un camió de neteja iniciava novament els treballs de neteja a la part baixa i el Barri del Port de Tarragona. L'equip de depuració va treballar en la reparació de l'estació de bombament del carrer Barcelona, que es va inundar a causa d'un tall de subministrament elèctric d'Endesa.

Es va treballar tant a la zona centre com als polígons i als barris. Als barris de Llevant es van centrar en la revisió de la desembocadura de la riera de la Bassa Closa a la platja Llarga. Al llarg del matí del dia 4/11/24 es va continuar treballant en coordinació amb l'Ajuntament de Tarragona a la zona de la Mora, Rambla de Ponent (Campclar) i a la Platja Llarga.

Un cop passades les pluges i al llarg de les següents setmanes es van fer **obres de reparació** pels desperfectes provocats per la pluja torrencial. Entre altres, es van recuperar els col·lectors de sanejament al carrer Escala Dei de del barri de Santa Isabel i en punts de Rodolat del Moro; a la platja Llarga es van restablir les xarxes de sanejament i abastament de manera provisional; i a l'àrea de depuració es va treballar per recuperar i protegir el sistema elèctric de l'EBAR (estació de bombament d'aigua residual) del carrer Barcelona, davant l'estació de tren de Tarragona.

6.5 Festivalet Blau - Llibres sota un paraigües

Ematsa va participar a la primera edició del Festivalet Blau, un nou esdeveniment literari al voltant del llibre infantil i juvenil organitzat per l'editorial Piscina, un petit oceà, amb el suport de l'Ajuntament de Tarragona. El dimecres 28 de febrer a les 17:30 h, al Centre Cultural Antic Ajuntament de Tarragona, Ematsa va coorganitzar l'espectacle familiar: **Llibres sota un paraigües** a càrrec d'Agus Farré. Una proposta que, a través de la literatura, fa un recorregut lúdic i familiar amb diferents activitats per propiciar el consum responsable de l'aigua. Van participar en l'activitat al voltant de 40 persones.



6.6 Reconeixement de la Guàrdia Urbana de Tarragona a l'àrea de Projectes i Obres

La Guàrdia Urbana de Tarragona va celebrar la seva festivitat en una gala al Teatre Tarragona el dimecres 11 de desembre. Durant l'acte va lliurar diversos reconeixements a agents dels cosos de seguretat i també a persones representants d'entitats i empreses que han col·laborat en la tasca de la policia local.

Entre les persones que van rebre un reconeixement, hi havia els companys de l'àrea de Projectes i Obres, Sr. Dani Colilla i Sr. José Montañés. Els representants de la Guàrdia Urbana en van destacar la seva bona feina en la coordinació de les obres a la via pública per facilitar, en la mesura del possible, la mobilitat de la ciutadania i la prestació dels serveis municipals.





07. CADENA DE SUBMINISTRAMENT

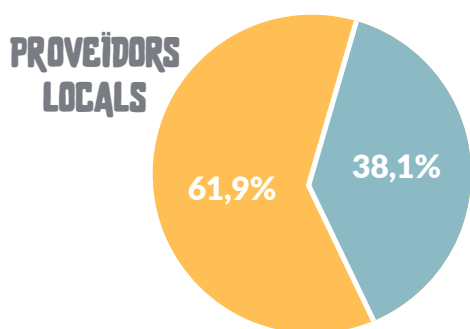
7.1 Cadena de subministrament

En la seva cadena de subministrament Ematsa distingeix d'una banda, a proveïdors de matèries primeres i materials diversos i de l'altra, a proveïdors de serveis.

El principal proveïdor de matèries primeres és el que ens subministra aigua en alta. Pel que fa a proveïdors de material, els més importants són els que subministren canonades, material hidràulic, reactius químics, material associat a la prevenció de riscos laborals (EPI's, senyalització, etc.) i proveïdors informàtics.

PROVEÏDORS LOCALS

El 61,9% de la despesa està feta a proveïdors locals, és a dir, amb seu social o establiment permanent dins la província de Tarragona. Cal matisar que es tracta de productes i serveis entre els quals hi ha disponible una mínima alternativa en el mercat.



Hi ha 224 proveïdors, amb qui, durant el 2024, s'ha registrat un volum d'operacions comercials superior a 3.000€. Tot i no estar obligats a presentar el model 347, optem per seguir emprant aquest límit d'operacions per a identificar els nostres proveïdors més significatius. Durant el 2024, els proveïdors principals de la cadena de subministrament d'Ematsa han estat 22, els quals representen un 80,3% del volum.

Els serveis contractats de manera més habitual són:

Execució d'obra civil

Reparació de bombes i maquinària

Empreses de manteniment i calibració d'equips de mesura

Tecnologia vinculada al cicle integral de l'aigua: instal·lació de telecontrol, telelectura, integració de punts de control en sectorització, equipament etc.

Serveis d'alarmes i de seguretat

Serveis financers

Telecomunicacions

Energia elèctrica

Neteja d'instal·lacions i dipòsits

Neteja de la xarxa de clavegueram

Assessories tècniques i jurídiques

Impressió i enviament de factures

Assegurances

Execució d'auditories administratives i dels sistemes de gestió

Manteniment informàtic i serveis de software

Renting de vehicles

Serveis de prevenció (Seguretat i Salut Laboral, Mútua, etc.)

SELECCIÓ, HOMOLOGACIÓ I AVALUACIÓ DE PROVEÏDORS

Com a empresa mixta de majoria pública, Ematsa està subjecta a la normativa de contractació del sector públic, i té l'obligació de garantir els principis de publicitat, pública concurrència, transparència, confidencialitat, igualtat i no discriminació durant tot el procés de contractació de subministraments, serveis i obres per tal d'obtenir, en cada cas, una oferta amb la millor relació qualitat-preu.

En tots els expedients, que són de pública concurrència, Ematsa estableix condicions especials d'execució a les clàusules contractuals per tal que els contractistes compleixin les seves obligacions mediambientals, socials o laborals.

Tots els proveïdors són informats sobre el sistema integrat de gestió d'Ematsa (SIG). Se'ls fa saber que el seu producte o servei serà avaluat amb criteris de qualitat, d'impacte al medi, de risc per la innocuïtat de l'aigua, d'eficiència energètica. La qualitat d'un producte o servei es requalifica periòdicament per part del personal d'Ematsa.

Tal com estableix l'article 24 de la Llei de prevenció de riscos laborals, i que desenvolupa el Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, Ematsa remet als

seus proveïdors de productes i serveis informació i instruccions vinculades als riscos i a les mesures de prevenció, protecció i actuació en cas d'emergència de les instal·lacions on es desenvolupa la prestació dels serveis contractats. En funció de les característiques de cada activitat, Ematsa sol·licita a cada proveïdor la documentació necessària per donar compliment a la coordinació d'activitats empresarials abans de l'inici de la prestació del servei per assegurar que es coneixen les normes de seguretat que apliquen a l'activitat corresponent. Paral·lelament, Ematsa estableix els criteris de vigilància i coordinació necessaris per garantir el manteniment dels nivells de seguretat necessaris en tot moment.

La informació sobre contractes de subministraments, serveis i obres està exposada al públic al portal de transparència d'Ematsa.

Durant el 2024 el període mitjà de pagament de factures a proveïdors ha estat de 19 dies.

Portal de transparència d'Ematsa





08. MEDI AMBIENT i SOSTENIBILITAT

8.1 Sistema de gestió ambiental

Ematsa té ben present l'impacte ambiental de la seva activitat i treballa de manera permanent per reduir-lo tant com sigui possible, protegir el medi i promoure la sostenibilitat com un element intrínsec al nostre servei. Per fer-ho de manera controlada i metòdica, Ematsa identifica, avalua i estableix un control operacional sobre tots els seus impactes ambientals d'acord amb la ISO 14001:2015 que es desenvolupa mitjançant el seu Sistema de Gestió Ambiental (certificat des de l'any 2004).

Els aspectes o impactes ambientals que la companyia té ja identificats s'avaluen anualment, per exemple, consum de recursos i matèries primeres, generació de residus, emissions atmosfèriques i acústiques, etc. L'avaluació es fa en termes de freqüència, del grau de contaminació potencial, de la quantitat de producte, residu o recurs utilitzat, del grau de recuperació del medi, de la capacitat d'actuació sobre el propi impacte o del tipus de gestió del residu que es fa en cada cas.

ASPECTES AMBIENTALS SIGNIFICATIU

Aquells que superen un llindar quantitatiu (prèviament establert) en la mesura del grau d'impacte al medi en tots els aspectes.

ASPECTES AMBIENTALS DIRECTES

Aquells sobre els quals la companyia té plena capacitat d'actuació. És sempre un requisit propi fer-ne control i seguiment.

ASPECTES AMBIENTALS INDIRECTES

Aquells sobre els quals Ematsa no en té un ple control. S'avaluen considerant el grau de contaminació potencial, la freqüència i el tipus de gestió que en fa el proveïdor. Dels aspectes indirectes que quantitativament resulten significatius, se'n sol·licita evidència de la correcta gestió al proveïdor corresponent.

ASPECTES AMBIENTALS SIGNIFICATIU DIRECTES

Captació, potabilització, transport, emmagatzematge i distribució d'aigua potable:

⇒ **RESIDUS:** Generació de retalls de canonada de fibrociment (Generació de fibrociment en talls d'escomeses i substitucions de canonada). (CER 170605)

Execució d'obres:

⇒ **EMISSIONS:** Emissions de gasos de combustió de vehicles i maquinària (CO₂).

⇒ **RESIDUS:** Generació de residus peril·losos: Draps impregnats (Absorbents, materials de filtració (inclosos els filtres d'oli no especificats en una altra categoria), draps de neteja i altres robes protectores contaminades per substàncies peril·loses. Draps impregnats. CER 150202) + Generació de residus no peril·losos de construcció i demolició (Barreja de formigó, maons, teules i materials ceràmics, diferents dels especificats al codi CER 170106 i CER 170107).

Sanejament en baixa (clavegueram):

⇒ **RESIDUS:** Envasos metàl·lics de substàncies peril·loses i contaminants. (CER 150110).

Oficines:

⇒ **RESIDUS:** Envasos de tinta d'impressora (sense compostos peril·losos). (Tònens/cartutxos de tinta. CER 080313/080318).

Sanejament en alta (Depuració):

⇒ **RESIDUS:** Generació de greixos generats a l'EDAR Tarragona Nord. (CER 190813).

⇒ **ÚS DE RECURSOS I MATÈRIES PRIMERES:** Consum d'energia (EDAR Tarragona Nord. Consum general de l'EDAR per la seva operativa).

Laboratori:

⇒ **RESIDUS:** Reactius utilitzats o caducats (restes de reactius, mostres, productes de neteja i condicionament de material: Dissolvents no halogenats. CER 140603) + Generació de residus perillosos: reactius utilitzats o caducats (restes de reactius, mostres, productes de neteja i condicionament de material: reactius caducats de laboratori CER 160506).

Vehicles:

⇒ **EMISSIONS:** Emissions de gasos i partícules de la combustió (Emissions atmosfèriques dels vehicles de consum de combustible fòssil) + Consum d'energia (Consum d'energia: combustible (gasolina) utilitzat per equips auxiliars d'EMATSA).

Aspectes ambientals significatius indirectes:

⇒ **ÚS DE RECURSOS I MATÈRIES PRIMERES:** Consum de combustible de vehicles i equips de treball utilitzats (Treballs d'obra civil a realitzar a la xarxa d'aigua potable i clavegueram gestionats per indicació d'Ematsa).

**A TOTS ELS
PROVEÏDORS SE'LS FA
ARRIBAR LES BONES
PRÀCTIQUES AMBIENTALS I D'ÚS
DE L'ENERGIA ON S'INCLOUEN
RECOMANACIONS PER
A UNA CONDUCCIÓ
EFICIENT**



BÚSTIA VIRTUAL



El sistema de gestió ambiental implantat convida periòdicament tot el personal d'Ematsa a proposar millores a través d'una bústia virtual:

suggestiments@ematsa.cat

8.2 La petjada hídrica i de carboni

PETJADA HÍDRICA EN EL CICLE URBÀ DE L'AIGUA

El cicle urbà de l'aigua (CUA) comprèn els processos necessaris per a l'obtenció d'aigua com a recurs, el seu ús i la seva devolució al medi. És a dir, des de l'abastament d'aigua potable fins al sanejament i depuració de les aigües residuals. El CUA inclou 5 etapes principals: captació, abastament, consum, sanejament i depuració.

La Petjada d'Aigua (PA) és una unitat de càlcul i mesura d'impacte ambiental per a la promoció d'un ús sostenible, just i eficient del recurs hídric. Prové d'un procés de consens internacional dut a terme entre els anys 2009 i 2014 que estandaritza la norma ISO 14046:2014. S'avaluen els impactes ambientals sobre l'aigua des de la seva extracció fins a la gestió final. Els resultats de la PA reflecteixen dos tipus d'impactes associats a l'ús de l'aigua: **consumptiu** (aigua que deixa d'estar disponible dins de la conca) i **degradatiu** (les propietats de l'aigua es degraden i deixa de ser apta per ser utilitzada). Tots dos es mesuren en unitats de m³ equivalents (m³ eq).

En el moment de fer la memòria del 2024 no es disposa de totes les dades (del 2024) per fer aquest càlcul. És per aquest motiu que s'utilitzen les dades del 2023. Igualment, a la memòria del 2023 trobareu els resultats del càlcul fets amb les dades del 2022. Així doncs, en compa-

ració amb l'anualitat 2022, el 2023 es detecten les següents observacions:

Al 2023, Ematsa inclou la compra d'aigua a tercers com un impacte indirecte de l'etapa d'abastament per tal de computar l'esforç de potabilització dut a terme per un tercer. Pel que fa a les captacions pròpies, el volum d'aigua captat en aquesta anualitat és lleugerament menor, com es reflecteix a la petjada hídrica d'aquesta etapa.

Quant als reactius químics consumits, a l'anualitat 2023, a l'etapa de depuració va augmentar el consum de reactius en un 30,71%.

En relació amb els residus generats a l'anualitat 2023, a l'etapa de depuració va augmentar la generació de fangs en un 10,12% i la gestió de fangs a compostatge en un 41,17%.

Pel que fa a la ràtio del consum energètic per m³ d'aigua tractada, al 2023, s'hi observa una relació directa. Cal destacar que en aquesta anualitat l'energia consumida no provenia en la seva totalitat d'energia renovable, a diferència de l'anualitat anterior en què sí que era així.

Tenint tot l'anterior en compte, l'augment de la petjada de carboni de totes les activitats gestionades per Ematsa a l'anualitat 2023 respecte a l'anualitat del 2022 és del 0,91%.

Resum d'evolutius de la PA de les activitats gestionades per EMATSA a l'anualitat 2023

Petjada d'Aigua de les activitats gestionades per EMATSA (m3 eq)			
Etapa	Anualitat 2022*	Anualitat 2023	Variació
Captació	2.645.833,98	2.165.931,41	-18,14%
RDAB	21.254.904,74	21.855.056,24	2,82%
RDAC	127.670,20	136.018,44	6,54%
Depuració	153.648,93	248.430,40	61,69%
Edificis + Transport**	11.477,47	7.200,81	-37,26%
TOTAL	24.193.535,22	24.412.637,30	0,91%

LA PETJADA DE CARBONI

Des del 2013, Ematsa està sotmesa a un procés de verificació voluntària de la Petjada de Carboni i es troba adherida al programa d'acords voluntaris per a la reducció de les emissions de GEH de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic (OCCC).

La petjada de carboni d'EMATSA inclou el desenvolupament d'una metodologia de càlcul mitjançant una eina informàtica pròpia, la implantació d'un sistema de gestió de la informació i la determinació d'un inventari d'emissions de GEH. L'inventari es porta a terme d'acord amb la norma UNE-EN ISO 14064-1:2019 i abasta tant les emissions directes generades per activitats de la companyia com les emissions indirectes sobre les quals no es té un control directe, però que sí que són conseqüència de l'activitat d'Ematsa als municipis de Tarragona, la Canonja, els Pallaresos i el Catllar.

La petjada de carboni és un indicador de la quantitat de gasos amb efecte d'hivernacle emesos durant el cicle de vida d'un servei (GEH), expressats en unitats de CO₂ equivalent.



Aquest indicador és el primer pas per al desenvolupament d'una estratègia de mitigació i reducció d'emissions. Amb la verificació d'aquest càlcul també es pretén mantenir l'adhesió al Programa d'Acords Voluntaris per a la reducció de les emissions de GEH de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic (OCCC). Es tracta d'un compromís voluntari de reducció d'emissions de GEH (CO₂eq) que va més enllà del que obliga la normativa vigent i està completament alineat amb el que estableix la política de gestió integrada de la companyia.



El balanç de les emissions del 2023 (respecte al 2022) ha estat el següent:

Total 2023: 2.610 t CO₂ equivalent (2.714 t CO₂ equivalent al 2022). El balanç d'emissions directes ha disminuït en un 10,3%. 166 g CO₂/m³ d'aigua distribuïda i 88 g CO₂ per m³ d'aigua tractada.

El balanç d'emissions indirectes per l'adquisició d'energia elèctrica s'ha vist augmentat en un 544% respecte a l'any anterior.

El balanç d'altres emissions indirectes s'ha vist disminuït en un 3% respecte a l'any anterior.

El balanç global d'emissions s'ha vist reduït en un 3,8% respecte a l'any anterior.

El balanç de les emissions del 2023 respecte al 2019 ha estat el següent:

El balanç d'emissions directes han disminuït un 5,9%.

El balanç d'emissions indirectes per l'adquisició d'energia elèctrica s'ha vist augmentat en un 458%.

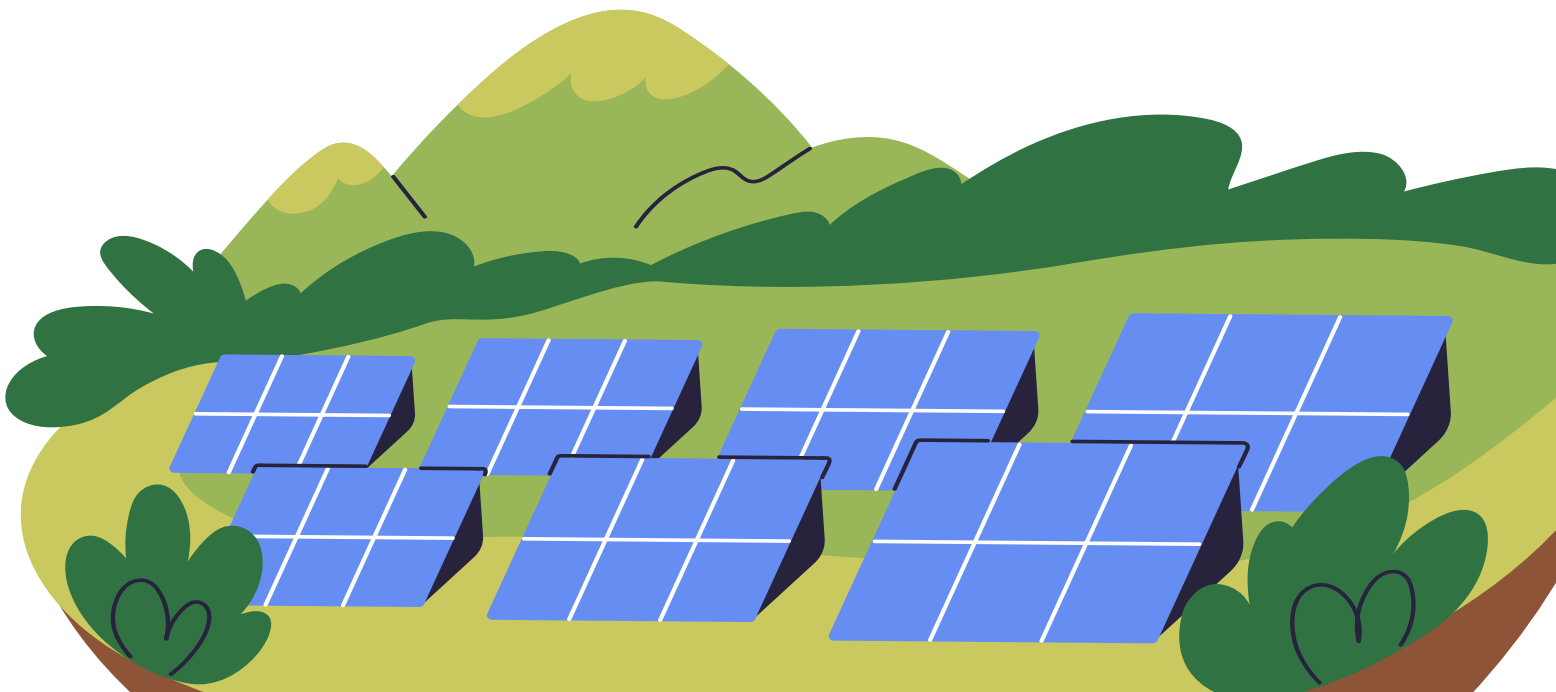
El balanç d'altres emissions indirectes ha augmentat en un 1,1%.

El balanç global d'emissions ha augmentat en un 0,4%.

8.3 Ús i consum de recursos i matèries primeres

ENERGIA ELÈCTRICA

Des del 2015 Ematsa manté el certificat un Sistema de gestió d'eficiència energètica d'acord a la Norma UNE-EN ISO 50000 per aconseguir un ús més eficient dels recursos naturals i energètics. Aquest fet permet reduir el nostre impacte al medi i els costos associats als diversos processos. El sistema de gestió de l'energia comença per una identificació i avaluació dels usos per saber quins són significatius respecte del total i poder planificar amb quins cal actuar amb més celeritat per aconseguir una major millora dels resultats.



INTENSITAT ÚS ENERGIA 2024

Aigua Potable	m3 aigua posada en xarxa	kWh consum	MJ (1kWh=3,6 MJ)	% del total del consum elèctric	intensitat en kWh/m3
Operacions (captació, potabilització i distribució)	10.155.110	1.002.409	3.608.672	15,40%	0,11
Aigua residual	m3 aigua bombada	kWh consum	MJ (1kWh=3,6 MJ)	% del total	intensitat en kWh/m3
EBARs (Estacions Depuradores d'Aigua Residual)	9.557.987	984.228	6.543.221	15,12%	0,1030
	m3 aigua depurada	kWh consum	MJ (1kWh=3,6 MJ)	% del total	intensitat en kWh/m3
EDARs (Estacions Depuradores d'Aigua Residual)	9.769.820	4.157.509	14.967.032	63,89%	0,53
Laboratori	-	205.961	741.460	3,17%	-
Oficines Dipòsits generals	-	157.227	566.017	2,42%	-
TOTAL		6.507.334	23.426.402	100,00%	

ÚS DE COMBUSTIBLES I ENERGIA DE VEHICLES I GRUPS ELECTRÒGENS 2024

Número Vehicles	% total flota	Tipus de vehicle	Ús	Combustible	L	fac.con, kWh/L*	kWh	Kms	Intensitat d'ús	Unitat	Intensitat d'ús	Unitat
14	24,14%	vehicle de flota	transport	diesel	29.627	9,95	294.788	172.354	1,71	kWh/km	17,19	litres x 100 kms
24	41,38%	vehicle de flota	transport	benzina	19.441	9,20	178.861	106.776	1,68	kWh/km	18,21	litres x 100 kms
20	34,48%	vehicle de flota	transport	electricitat			302.080	113.185	2,67	kWh/km		
1	1,72%	vehicles subcontractats 0758KRB	neteja clavegueram escomeses	diesel	18.709	9,95	186.151	19.700	9,45	kWh/km	94,97	litres x 100 kms
1	1,72%	vehicles subcontractats 7954JCP	neteja clavegueram escomeses	diesel	7.506	9,95	74.685	14.995	4,98	kWh/km	50,06	litres x 100 kms
				Combustible	L	fac.con, kWh/L*	kWh	Hores any	Intensitat d'ús	Unitat	Intensitat d'ús	Unitat
		grups electrògens (operacions i depuració)	subministrament d'energia en cas de tall d'electricitat	diesel	259	9,95	2.572	5.904	0,44	kWh/hores any	0,04	l/hores any
		equips aux. manteniment	tasques de manteniment i reparació	benzina	315	9,20	2.900	5.904	0,49	kWh/hores any	0,05	l/hores any

*GUIA PER ELABORAR LA MEMÒRIA DESCRIPTIVA (Apartat 5.b de la Base dècima). 11/10/2017

PRINCIPALS MATERIALS I PRODUCTES DE PROCÉS

Materials consumits

	2021	2022	2023	2024				
				litres	dens.kg/L	kg.	km.	unitats
Tubs fundició en manteniment de xarxa (km)	0,032	0,089	0,105				0,108	
Tub polietil·lè en manteniment xarxa (km)	2,265	0,666	1,234				1.550	
Vàlvules substituïdes en xarxa (unitats)	35	51	49					40
Hidrants i boques de rec (unitats)	20	34	38					28
Hipoclorit OPERACIONS (kgs)	0	64.700	54.750	45.730	1,25	57.163		
Hipoclorit EDAR (kgs)	769	860	2055	1.380	1,25	1.725		
Clorur Fèrric EDAR (kgs)	47.766	51.280	39.960	28.543	1,40	39.960		
Polielectròlit EDAR (kgs)	18.850	17.675	23.250			23.250		
Àcid clorhídric EDAR (kgs)	0	100	1.200			1.200		

8.4 Dels residus a l'economia circular

SANEJAMENT DE L'AIGUA RESIDUAL

En el transcurs de l'any 2024, l'Agència Catalana de l'Aigua va atorgar per a reposicions i millores 2.300.000€ als sistemes de sanejament en alta de Tarragona, dels quals, se n'ha executat el 100%. Aquest sistema es compon de estacions de bombament d'aigua residual (EBARs) i les Estacions Depuradores d'Aigua Residual (EDARs) de Tarragona i la de Tarragona Nord, i dels respectius col·lectors.

CONTROL ABOCAMENTS AL MEDI

Al juliol del 2020, Ematsa va instal·lar el primer d'aquests dispositius en un col·lector de la platja del Miracle la primera d'aquestes xarxes que retenen els residus sòlids presents a la xarxa de clavegueram.

Fins al moment, hi ha instal·lades i en funcionament 32 malles que fins a data d'avui han recollit més de 30 tones de residus impropis arriben a les depuradores de Tarragona, 18,5 dels quals durant el 2024. Es tracta d'objectes de tota mena, però particularment bastonets per les orelles, mascaretes, tovalloletes, compreses i altres deixalles que s'aboquen de manera indeguda per embornals, desaigües i vàters.

32 MALLES
QUE FINS A DATA D'AVUI HAN
RECOLLIT MÉS DE
30 TONES
DE RESIDUS IMPROPIIS
↓
DELS QUALS UN
18,5 % SON DELS 2004

Les principals accions executades van ser:

Ampliació vial EBAR Entrevies

Rehabilitació de l'obra civil de l'espessidor de l'EDAR Tgna Nord

Adquisició d'un nou grup electrogen EBAR general de EDAR Tgna Nord

Rehabilitació d'obra civil al reactor EDAR TGN Nord

Ampliació del vial EDAR TGN Nord

Instal·lació de sondes de control d'amoni al reactor biològic a l'EDAR TGN

Obres de reposició dels tamisos de gruixuts del pretractament a l'EDAR TGN

Obra al desbast del sobreexidor EBAR Francolí

Execució remodelació EBAR Bonavista

Reposició tapes aljub EBARs Arrabassada, Miracle i Serrallo

Obra reposició col·lector EBAR la Mora

Obra classificador sorres EDAR Tgn Nord

Obra naturalització canal sortida EDAR Tgn

Rehabilitació obra civil pretractament EDAR Tgn Nord

Reparació EBAR del carrer Barcelona dels danys de l'episodi de la DANA novembre 2024

Instal·lació mostrejador automàtic aigua decantada, línia de retorns, instal·lació cabalímetres de sortida EDARs, estudi de valorització de residus

Obra per a la recepció de cubes, bomba i renovació CCM EBAR Miracle (sistema agitació dipòsit tampó)

DADES RESIDUS I CONSUMIBLES

KG	Edar Tarragona	Edar TGN Nord	Edar La Secuita	TOTAL	
Hipoclorit	375	0	264		639
Clorur Fèrric	9800	0	0		9800
Polielectrolit	19000	2275	0		21275
Àcid clorhídric	0	0	0		0
Edar Tarragona	Tones		€s/tona	Preu	
Cribat sòlid		82,94	99,36	8240,92	
Cribat sòlid		33,78	107,99	3647,90	canvi de contracte
Reparacions i manteniment als bombaments I Edar				138.900,00	
SUBTOTAL EDAR TGN		116,72		150.788,82	
Edar Tarragona Nord	Tones		€s/tona	Preu	
Cribat sòlid		16,94	130,34	2207,96	
Reparacions i manteniment bombaments I EDAR				64.700,00	
SUBTOTAL EDAR TGN NORD		16,94		66.907,96	
SUBTOTAL CRIBAT SÒLID		133,66		14.096,78	
SUBTOTAL REP I MANTENIMENT BOMBAMENTS			203.600,00€		
TOTAL DEPURACIÓ		133,66		217.696,78	
Habitants equivalents TGN		161.710,00			
Habitants equivalents TGN Nord		23.595,00			
TOTAL		185.305,00			

GESTIÓ D'ABOCAMENT DE RESIDUS AL MEDI

	tones	kgs/m3	kgs/hab	cost gest €/t	cost total gest	€/hab rep i mant	€/hab Xarxes	€/hab Greixos	€/hab Cribat	€/hab Vess Clav
Cribat sòlid	178,72	0,02	1,32	150,19	26.841,96	0,20			0,20	
Reparacions i manteniments als bombaments i EDAR					192.900,60	1,42				
Greixos	6,36	0,000651	0,05	508,78	3235,84			0,02		
Pres (tona) de residus retirat de les xarxes buidades	11,60									
Cost retirada d'abocament a les xarxes clavegueram				431,03	5000,00		0,04			0,037
SUMA TOTAL	196,68	0,02	1,37		227.978,40	1,62	0,04	0,02	0,20	0,04
Habitants reals	135.436									
Habitants equivalents	140.170									
Aigua entrada planta	9.769.820									

Cost per habitant de gestió del que no s'hauria de tirar la xarxa de clavegueram

1,68€

8.5 Energia neta i descarbonització

Tal com recull el seu pla estratègic #Via2030, Ematsa avança en la producció d'energia de fonts renovables per poder seguir prestant el servei de manera tan sostenible com sigui possible. En el marc d'aquesta estratègia durant el 2024 ha continuat el desplegament de noves fonts d'energia neta i renovable per alimentar els processos de la companyia.

Al quart trimestre del 2024, i d'acord al calendari establert, es va posar en funcionament un sistema de cogeneració amb capacitat per produir fins a 390 kWh d'energia elèctrica i tèrmica cada any, a través de la combustió del gas metà procedent dels fangs que s'obtenen durant el procés de depuració de l'aigua.

El desplegament d'energia de fonts renovables

al sistema de sanejament en alta de Tarragona en l'any 2024 ha comptat amb un pressupost d'aproximadament 1M d'euros que ha executat Ematsa amb el finançament de l'Agència Catalana de l'Aigua. Es preveu que aquestes fonts pròpies de generació d'energia puguin convertir la planta depuradora en autosuficient en termes de necessitat energètica pel seu funcionament al llarg del 2025.

Durant el 2024, Ematsa ha generat un total de 292,7 kWh d'energia neta lliure d'emissions a l'atmosfera 270,9 Kwh dels quals mitjançant plaques solars).

Veure la notícia



L'EDAR DEL PORT AVANÇA CAP A L'ECONOMIA CIRCULAR

El juliol del 2024, Ematsa va presentar als mitjans de comunicació la nova planta de cogeneració de 34 kWh que ja funciona a l'Estació Depuradora d'Aigües Residuals (EDAR) ubicada al Port. Aquesta instal·lació produeix energia renovable a partir dels fangs extrets de l'aigua residual, fent un pas important en la valorització energètica d'un residu generat a la mateixa planta. Durant el 2024 la planta de cogeneració ha generat 463,7 kWh.

La nova planta forma part de la transformació de l'EDAR cap a una ecofactoria, amb l'objectiu d'aconseguir el reaprofitament total dels subproductes i residus dels processos actuals. Aquest canvi representa un avenç significatiu cap a l'economia circular en el tractament d'aigües residuals.

NOVA INSTAL·LACIÓ D'ENERGIA RENOVABLE A L'EDAR ALTAFULLA

Des del mes d'octubre de 2024, l'estació de depuració d'aigües residuals (EDAR) d'Altafulla disposa d'una nova instal·lació per generar energia solar. La nova planta consta de plaques fotovoltaïques instal·lades a terra que sumen una potència de 50 kW. Aquest nou punt s'afegeix a les instal·lacions ja existents a l'EDAR de Tarragona Port, on hi ha instal·lats panells solars amb una capacitat de 94 kW i un sistema de cogeneració amb una potència de 340 kW.

L'estalvi energètic, la implantació de fonts d'energia renovable, la compra d'energia elèctrica amb certificat d'origen renovable, la substitució de la flota de vehicles, la racionalització de la climatització i la valorització de residus formen part del pla VIA2030, el full de ruta que assenyalava l'objectiu d'aconseguir una activitat ambientalment neutra.

En xifres totals Ematsa ha autoproduït amb mitjans propis 837.399 kWh que signifiquen un 16,43% del consum necessari per dur a terme la seva activitat.

8.6 Naturalització I BIODIVERSITAT

El projecte de renaturalització de les EDAR continua avançant i incorporant nous elements. Durant el 2023 s'ha enjardinat l'antiga zona de descàrrega de cubes de l'Estació Depuradora d'Aigües Residuals de Tarragona.

Existeix un espai que recull tota la informació del projecte. És un plafó informatiu amb el detall de les plantes autòctones i les espècies que es poden observar a la instal·lació. La informació també està disponible al web i compta amb un codi QR que en facilita l'accés. La natura-

lització dels espais oberts d'Ematsa és una acció encaminada a preservar la biodiversitat que s'alinea amb el nostre VIA2030 i els Objectius de Desenvolupament Sostenible.

Com a novetat, a l'abril del 2024 s'ha contribuït a la naturalització de l'EDAR de Tarragona Nord amb la plantació d'arbres autòctons a la zona de l'aigua de sortida. Igualment, al Bombament Francolí s'hi han plantat espècies autòctones com l'espígol i l'espernallac; a més d'un hotel d'insectes i caixes niu per a ratpenats.

BIOSERVA

Biobserva és un programa de voluntariat ambiental impulsat per AGBAR, amb la col·laboració de l'Institut Català d'Ornitologia. Es tracta d'un projecte de ciència ciutadana en el qual participa Ematsa en què, durant el 2024, 6 voluntaris d'entre el seu personal han recollit i aportat informació extreta de 341 observacions d'aus fetes en el decurs de 45 jornades. Se segueixen aus de 22 espècies, anomenades espècies objectiu. Són espècies indicadores de la qualitat ambiental de la zona i que, a més, són senzilles d'identificar. Les dades resultants de l'observació són posteriorment analitzades per científics professionals. Les dades que ofereix aquest programa d'observació serveixen per dissenyar i planificar actuacions de naturalització de les instal·lacions de sanejament i permetran contribuir al coneixement de la biodiversitat local.

El projecte Biobserva forma part d'un projecte global d'AGBAR anomenat "De plantes de tractament d'aigua cap a reserves de biodiversitat", que va ser premiat en els European Business Awards for the Environment.



[Biobserva.com](https://biobserva.com)





09. CONEIXEMENT i INNOVACIÓ

9.1 Guies de referència de la *Asociación Española de abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS)*

Diversos tècnics del Laboratori d'Ematsa participen activament en diversos grups de treball vinculats a les Comissions de l'Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS). Aquesta és una associació professional de referència en el sector de l'aigua urbana a Espanya que promou i desenvolupa aspectes científics, tècnics, administratius i legals relacionats amb els serveis urbans d'abastament d'aigua i sanejament.

Fruit de la col·laboració en el Grup de Treball de la Comissió Segona de l'AEAS, diversos tècnics del Laboratori d'Ematsa han intervingut en la redacció de les versions més recents de la ***“Guía para el funcionamiento de los laboratorios de ensayo de aguas”***. Aquest Grup de Treball està constituït per membres de laboratoris d'assaig acreditats per l'Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) i tenen la missió d'aportar criteris homogenis de funcionament basats en la seva àmplia experiència en els assaigs relacionats per tal de convertir l'entitat en un referent a seguir.

La ***“Guía para el funcionamiento de los laboratorios de ensayo de aguas”*** constitueix un conjunt de pautes d'actuació dels laboratoris de

control de qualitat de l'aigua en matèria d'assegurament de la qualitat tècnica dels assaigs i d'acord amb la UNE-EN ISO/IEC 17025. L'objecte del document és proposar una sistemàtica que permeti dur a terme les actuacions necessàries per a l'adequada selecció de mètodes d'anàlisi, de determinacions físiques, químiques i microbiològiques; la verificació i validació de mètodes, l'avaluació de paràmetres com la veracitat, la dispersió i la incertesa de les mesures; i l'establiment de pautes per a l'expressió de resultats. Tot plegat pretén aportar l'homogeneïtat i rigor necessaris per garantir la competència tècnica dels laboratoris.

Durant l'any 2024, aquest Grup de Treball ha fet una reestructuració de la Part II de la Guia (Criteris per a la verificació i validació dels mètodes d'assajos fisicoquímics i microbiològics) separant els dos àmbits d'aplicació. D'aquesta manera, la ***“Guía para el funcionamiento de los laboratorios de ensayo de aguas”*** queda constituïda per quatre parts diferenciades: ***“Parte I: Criterios para el aseguramiento de la validez de los resultados”***; ***“Parte II: Criterios para la verificación y validación de los métodos de ensayos físico-químicos”***; ***“Parte III: Criterios para la toma de muestra”*** i ***“Parte IV: Criterios para la verificación y validación de los métodos de ensayos microbiológicos”***.

**PROMOURE I
DESENVOLUPAR
ASPECTES CIENTÍFICS,
TÈCNICS, ADMINISTRATIU I
LEGALS, RELACIONATS AMB ELS
SERVEIS URBANS D'ABASTAMENT
D'AIGUA I SANEJAMENT**



9.2 Sensors anti fuites i frauds

El 4 de març de 2024, Ematsa va posar en funcionament 110 nous sensors per avançar en la detecció de fuites i frauds a la xarxa d'abastament d'aigua de Tarragona, la Canonja, els Pallaresos i el Catllar.

La situació de sequera i d'estrès hídric requereix nous esforços per fer un ús escrupolós i responsable de l'aigua. La companyia ja compta amb un rendiment hidràulic del 85%, superior a la mitjana catalana, que és del 78%. Els nous sensors instal·lats detecten de manera remota el soroll que les fuites

provoquen a través de les canonades d'abastament. Les dades recollides es transmeten al centre de control. Allà s'analitzen els senyals emesos pels sensors i es verifiquen els punts de fuga per iniciar les tasques de reparació. També s'utilitzen eines d'intel·ligència artificial per analitzar dades i identificar patrons anòmals que puguin alertar de frauds.

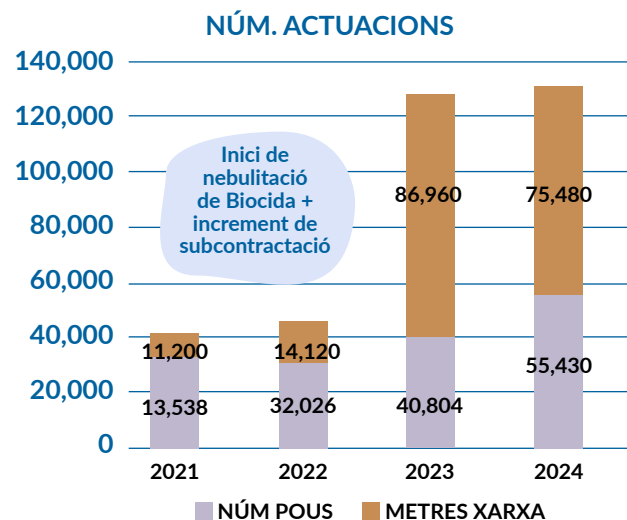
La tasca preventiva de fuites i frauds es duu a terme de manera permanent durant tot l'any i les 24 hores del dia. Els nous sensors ampliaran l'actual capacitat de detecció.

TRACTAMENTS PLAGUICIDES AL CLAVEGUERAM

L'equip de control de plagues d'EMATSA utilitza des del 2024 un nou sistema per fer els tractaments de desinfecció en els col·lectors de la xarxa de clavegueram. Es tracta d'un polvoritzador d'alta pressió acoblat a una llança telescòpica que permet arribar a tots els trams de la xarxa des de les boques fins als col·lectors. Aquest sistema augmenta fins a vuit vegades la capacitat de l'anterior.

L'equip, desenvolupat íntegrament a EMATSA, s'adapta a les diferents mides i sistemes d'accés als col·lectors. Compta amb un braç telescòpic i una sortida d'aire a pressió que arriba fins a 20 metres de distància, i va equipat amb un sistema antiretorn per evitar la reculada durant la polvorització.

Aquest nou polvoritzador s'integra a l'equip de control de plagues, que ja compta amb el Robot Antiplagues (RAP), també desenvolupat pel personal d'Ematsa.



9.3 Doctorand industrial

Ematsa utilitza diverses plataformes que generen dades de forma automàtica i contínua. Conscients del valor d'aquesta informació per millorar el servei, des del 2021, en el marc d'un conveni de col·laboració amb la Universitat Rovira i Virgili (URV), i comptant amb la subvenció de l'Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i Recerca (AGAUR) de la Generalitat de Catalunya, Ematsa té contractat un investigador que porta a terme un projecte de recerca de tres anys en la modalitat de Doctorat Industrial, i que aborda l'ús de tècniques d'aprenentatge automàtic/intel·ligència artificial per a la caracterització, anàlisi, modelització i optimització de la gestió del cicle integral de l'aigua. El pla de treball del Doctorat Industrial està validat per la Comissió Acadèmica del programa de doctorat en Nanociència, Materials i Enginyeria Química de la URV.

Fins ara, Ematsa ha extret dades històriques de les seves plataformes pròpies (SCADA AquaCis i GIS) per realitzar aquesta anàlisi. Des de finals del primer any, s'han començat a estructurar i estudiar les dades establint una base per obtenir resultats i conclusions en els propers dos anys.

Actualment, es treballa en un mapa de caracterització de patrons de comportament del sistema per identificar possibles consums anòmals. Durant el 2024, s'han processat i estudiat mitjançant intel·ligència artificial els consums de l'any 2022. L'estudi integra variables internes (del servei) com la gestió de contractes, telemesura i operativa del

servei, i variables externes com factors climatològics, cadastre i context social per zones. En total, el sistema ha analitzat i relacionat 4.900 milions de variables (66% externes, 34% internes), permetent establir patrons de consum.

Les dades de consum es recullen bimestralment, manualment o per telelectura (60% del total). Hi ha buits de dades: 60 dies en lectures manuals, i d'1 a 24 hores o més en telelectura per incidències de comunicació.

El sistema aprèn a caracteritzar anomalies i pot predir, integrar o corregir dades de consum associades a incidències o manca de dades. L'eina d'intel·ligència artificial aproxima els consums horaris de tots els contractes per al 2022, combinant dades reals i prediccions per omplir buits.



9.4 Renovació Xarxa clavegueram

Ematsa implanta des del mes de juliol de 2024 un nou sistema de reparació i substitució de la xarxa de clavegueram mitjançant una mànega autoportant. Es tracta d'un mètode que facilita i agilitza les tasques enormement, atès que no necessita obrir rasa al carrer i permet substituir diversos trams de canonada en un període d'entre 24 i

48 hores. Aquesta nova tecnologia permet una extraordinària reducció de l'impacte ambiental, de les molèsties a la ciutadania pel que fa a la mobilitat o la generació de pols o soroll, i redueix enormement el temps d'execució i els costos econòmics d'aquestes operacions (a l'entorn del 50%).

9.5 Transparència i digitalització

Al mes de gener de 2024, EMATSA va presentar un projecte de 3,4 milions d'euros a la convocatòria dels fons europeus PERTE per promoure la digitalització del cicle urbà de l'aigua, que comptava amb una subvenció de 2,4 milions. El projecte tenia establertes 15 accions per millorar la gestió dels recursos hídrics i preservar el medi ambient mitjançant:

Instal·lació de sensors i sistemes d'anàlisi en continu.

Modelització de xarxes per preveure i reduir efectes d'episodis crítics.

Aplicació de mesures de ciberseguretat.

L'objectiu del projecte és accelerar la transformació digital d'EMATSA, millorant la seva capacitat

d'actuació preventiva, garantint l'ús eficient de l'aigua anticipant-se a les noves normatives, especialment en sanejament i aprofitament d'aigües residuals.

D'altra banda, el departament d'economia de la Universitat de Granada ha publicat a MDPI (editorial de revistes científiques d'accés obert) un article amb els resultats d'un estudi que analitza el grau de transparència i digitalització de 59 empreses responsables del subministrament d'aigua, que pertanyen a les 100 ciutats més poblades d'Espanya. Ematsa se situa en els primers llocs en ambdós indicadors.

MDPI



Resultats estudi



9.6 CIBERSEGURETAT

Durant els mesos de febrer a abril de 2024, l'estudiant d'FP Dual de l'àrea TIC, Álvaro Rubio, va dur a terme un projecte de ciberseguretat consistent a realitzar un simulacre de suplantació d'identitat via correu electrònic. L'objectiu fou avaluar la resposta del personal davant possibles intents de suplantació per obtenir credencials d'accés a les aplicacions informàtiques de la companyia.

El procés de la prova, d'acord amb les recomanacions del Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE), va iniciar el procés des de zero, creant les aplicacions informàtiques necessàries, dissenyant els correus fraudulents i elaborant píndoles i presentacions de sensibilització.

Durant el simulacre, es van enviar tres correus electrònics fraudulents que es feien passar per missatges d'activació de serveis o comprovació d'inici de sessió a Microsoft Office, Adobe i Google. La resposta per part del personal d'Ematsa va

ser molt satisfactòria i va millorar amb els diversos intents. Un 93% de les persones que van rebre el primer correu no van fer clic en l'enllaç i només un 3% va donar les seves claus d'accés. En el tercer i últim dels correus, no van clicar l'enllaç en un 99,3% dels casos i ningú va donar les seves claus d'accés.

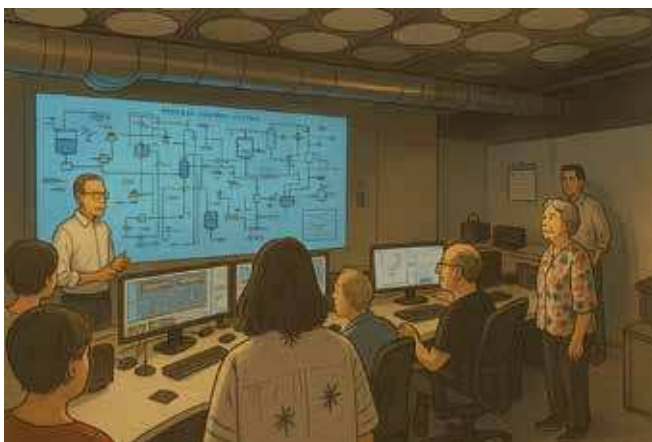


9.7 Visita Ministeri de Sanitat

El 13 de juny de 2024, representants del Ministeri de Sanitat van visitar EMATSA i van reconèixer la tasca feta en la detecció del SARS-CoV-2 a les aigües residuals.

La delegació anava encapçalada per la cap de l'àrea de qualitat sanitària de l'aigua i riscos ambientals, Sra. Margarita Palau, que va visitar la seu de la companyia i l'estació depuradora d'aigües residuals (EDAR) del Port. La trobada s'emmarca en el projecte HEBAR de vigilància epidemiològica del SARS-CoV-2 a les aigües residuals, que impulsa el Ministeri de Sanitat i que compta amb la participació de diverses estacions de depuració de l'Estat, una de les quals és l'EDAR de Tarragona.

El tècnic del laboratori de l'EDAR, Sr. Javier Recio, va presentar la metodologia emprada en la presa de mostres i la posterior anàlisi de les aigües.



9.8 Cromatògraf

Al gener de 2023 va entrar en vigor el Reial Decret 3/2023, que estableix nous criteris tecnicosanitaris per a la qualitat de l'aigua de consum. Aquesta normativa té com a objectiu protegir la salut pública, garantir la salubritat de l'aigua i millorar-ne l'accés.

La nova legislació exigeix més transparència envers la ciutadania, afegeix nous paràmetres analítics i estableix terminis d'implantació i control més estrictes. També requereix que els mètodes d'anàlisi estiguin acreditats segons la Norma UNE-EN ISO/IEC 17025.

Per complir amb aquests requisits, el laboratori d'Ematsa va adquirir al març del 2024 un nou Cromatògraf de Líquids d'Alta Eficàcia amb

detector d'Espectrometria de Masses de Triple Quadrupol (UHPLC-MS/MS). Aquest instrument permetrà assolir els nivells de detecció i les exigències de control establerts per la nova normativa.

Al mes d'abril de 2024 es va realitzar la darrera auditoria per part d'ENAC (Entidad Nacional de Acreditación), que va suposar la primera avaluació de seguiment del nou abast d'acreditació resultant de l'auditoria del mes d'octubre de 2023, en la qual es va sol·licitar l'ampliació amb els nous paràmetres exigits pel RD 3/2023. El passat mes d'octubre de 2024 la Comissió d'Acreditació d'ENAC va comunicar al Laboratori d'Ematsa, el manteniment de l'abast d'acreditació anteriorment ampliat.



ANNEXOS

Annex 1

Criteris per l'elaboració d'aquest informe

Ematsa ha establert els següents principis rectors per a l'elaboració de la present memòria de sostenibilitat:

VINCULACIÓ I PARTICIPACIÓ AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

L'informe reflecteix la relació històrica i consolidada que Ematsa manté amb el seu entorn. Es posa especial èmfasi en demostrar la sensibilitat vers les expectatives de les parts interessades i el compromís de la companyia per millorar la percepció dels seus serveis. L'abast d'aquest compromís inclou la comparativa amb altres empreses del sector del cicle integral de l'aigua pel que fa a la metodologia i al format de presentació.

La gestió dels grups d'interès segueix un procediment estructurat que estableix estratègies d'interacció i metodologies de seguiment específiques. El procés inclou la identificació, segmentació i priorització de les parts interessades, culminant en una estratègia de comunicació bidireccional que permet identificar necessitats, expectatives i avaluar la percepció del seu acompliment.

CONTEXT DE SOSTENIBILITAT

La memòria presenta una visió integral del compromís d'Ematsa amb el territori i la seva contribució comunitària, transcendint la mera prestació de serveis. S'hi inclouen principalment dades de l'exercici 2024, complementades amb informació d'anys anteriors per oferir context i evidenciar tendències en la millora contínua.

ANÀLISI DE MATERIALITAT

El document exposa els resultats de la interrelació entre Ematsa i els seus grups d'interès, centrant-se en els impactes econòmics, socials i ambientals de l'activitat empresarial. Els Annexos 2 i 3 detallen com el Grup de Treball de Comunicació i Desenvolupament Sostenible, en el marc del Sistema Integrat de Gestió i la planificació estratègica, dirigeix l'anàlisi, identificació, classificació i priorització dels aspectes materials més rellevants.

NIVELL D'EXHAUSTIVITAT

L'informe manté un equilibri òptim entre el detall de la informació presentada i la claredat expositiva, garantint tant la demostració de l'acompliment dels objectius empresarials com l'accessibilitat dels continguts. Es pretén que constitueixi una eina de comunicació transversal, eficaç i comprensible per a qualsevol persona interessada.



Annex 2

Identificació d'aspectes materials i la seva cobertura

L'onzena edició de la memòria de sostenibilitat d'Ematsa manté la seva alineació amb el model d'organització de la informació establert pel Global Reporting Initiative (GRI), donant continuïtat a la metodologia emprada en les deu edicions anteriors.

El Grup de Treball de Comunicació i Desenvolupament Sostenible d'Ematsa realitza una revisió sistemàtica dels grups d'interès identificats, basant-se en l'anàlisi de context i l'activitat desenvolupada durant l'exercici 2024. Aquesta revisió proporciona la informació essencial per a l'elaboració del present informe.

S'identifiquen com a grups d'interès o parts interessades tots aquells individus, col·lectius, entitats o organismes que:

Són impactats per l'activitat d'Ematsa en l'àmbit social, econòmic o ambiental.

Influeixen mitjançant la seva activitat en la consecució dels objectius establerts per Ematsa.

Per a cada grup d'interès identificat, **s'avaluen**:

Les seves expectatives i requisits.

L'impacte recíproc entre les seves activitats i les d'Ematsa.

L'efectivitat dels canals de comunicació bidireccional.

La idoneïtat dels interlocutors designats.

La freqüència i qualitat de la comunicació.

Les materialitats o aspectes materials, detallats als Annexos 1, 2 i 3 i al punt 3.8 d'aquest informe, es defineixen com els elements més significatius en la relació entre Ematsa i cada grup d'interès. La Taula Annex 3 serveix com a base per a la determinació de l'índex i contingut de l'informe, tasca desenvolupada pel Grup de Treball de Comunicació i Desenvolupament Sostenible.

Malgrat ser l'onzena edició de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa, l'Alta Direcció manté un ferm compromís amb:

El seguiment continuat de les relacions amb els grups d'interès identificats.

La implementació d'accions de millora en les materialitats vinculades.

L'evolució constant en la gestió de les relacions amb les parts interessades.



CAPÍTOL		TÍTOL	GRUPS INTERÈS	MATERIALITATS
1. Saludes	1.1	Paraules del President d'Ematsa - Rubén Viñuales Elías	Tots	Comunicació Transparència i bon govern
	1.2	Paraules del Director d'Ematsa - Daniel Milan Cabré	Tots	Comunicació Transparència i bon govern
2. Sobre aquest document	2.1	En relació a aquest document	Tots	Comunicació Transparència i bon govern
3. Sobre nosaltres	3.1	Qui som	Ciutadania	Comunicació Transparència i bon govern
	3.2	Història	Ciutadania	Comunicació Transparència i bon govern
	3.3	Visió, missió i valors	Ciutadania	Comunicació Transparència i bon govern Implicació amb la comunitat
	3.4	La nostra activitat	Ciutadania	Comunicació Transparència i bon govern
	3.5	Xifres i magnituds	Ciutadania	Comunicació Transparència i bon govern
	3.6	Estructura de l'organització	Ciutadania	Comunicació Transparència i bon govern Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència
	3.7	Magnituds econòmiques	Ciutadania	Comunicació Transparència i bon govern Solvència econòmica
	3.8	Grups d'interès i materialitat	Ciutadania	Comunicació Transparència i bon govern
	3.9	Sistema integrat de Gestió	Ciutadania Socis-Consell Administració Comunitats de Serveis Administracions reguladores i UCE	Anticipació de compliment a noves normatives Protecció del medi ambient i sostenibilitat Qualitat sanitària i innocuïtat de l'aigua Seguretat i salut laboral Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència
	3.10	Ètica, compliment normatiu i bon govern	Ciutadania	Transparència i bon govern Igualtat i equitat
	3.11	Via 2030	Ciutadania	Tots
4. El nostre equip	4.1	El nostre equip de persones	Personal	Igualtat i equitat
	4.2	Talent i formació	Personal	Formació i desenvolupament professional Seguretat i salut laboral
	4.3	Seguretat i salut laboral	Personal	Formació i desenvolupament professional Seguretat i salut laboral Entorn psicosocial i clima laboral
	4.4	Protocol assetjament	Personal	Comunicació Entorn psicosocial i clima laboral
	4.5	Clima laboral i comunicació interna 2024	Personal	Entorn psicosocial i clima laboral Comunicació
	4.6	Igualtat i conciliació	Personal	Conciliació professional, familiar i personal Igualtat i equitat
5. Abonats i clients	5.1	Enquesta de satisfacció dels clients	Comunitat de Serveis Abonats d'aigua potable i sanejament Clients de negoci no regulat	Tarifes Anticipació de compliment a noves normatives Regularitat del subministrament i resiliència Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència Qualitat organolèptica de l'aigua Qualitat sanitària i innocuïtat de l'aigua Comunicació Implicació del personal

CAPÍTOL		TÍTOL	GRUPS INTERÈS	MATERIALITATS
5. Abonats i clients	5.2	Canals de comunicació i atenció	Abonats d'aigua potable i sanejament Clients de negoci no regulat Proveïdors	Comunicació Innovació tecnològica
	5.3	Queixes i reclamacions	Abonats d'aigua potable i sanejament Clients de negoci no regulat Proveïdors	Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència
	5.4	El dret universal a l'aigua i al sanejament	Ciutadania	Tarifes Igualtat i equitat
	5.5	Brigada Intervenció Ràpida (BIR)	Ciutadania	Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència
	5.6	FAGS i informació d'interès	Abonats d'aigua potable i sanejament Clients de negoci no regulat Ciutadania	Qualitat sanitària i innocuïtat de l'aigua Qualitat organolèptica de l'aigua Tarifes
	5.7	Control de plagues al clavegueram	Ciutadania	Protecció del medi ambient i sostenibilitat Innovació tecnològica Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència
	5.8	Manteniment preventiu i correctiu de la xarxa de clavegueram	Ciutadania	Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència Protecció del medi ambient i sostenibilitat
	5.9	Pla de millora del clavegueram	Ciutadania	Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència Protecció del medi ambient i sostenibilitat
	5.10	Nou model de font refrigerada	Ciutadania	Qualitat organolèptica de l'aigua Protecció del medi ambient i sostenibilitat Qualitat sanitària i innocuïtat de l'aigua
6. Comunitat i ciutadania	6.1	ESCOLAQUA	Ciutadania Comunitat de Serveis	Comunicació Implicació amb la comunitat Protecció del medi ambient i sostenibilitat
	6.2	Transferència de coneixement	Ciutadania Comunitat de Serveis	Anticipació de compliment a noves normatives Comunicació Implicació amb la comunitat Protecció del medi ambient i sostenibilitat Transparència i bon govern
	6.3	Col·laboració	Ciutadania Comunitat de Serveis	Anticipació de compliment a noves normatives Protecció del medi ambient i sostenibilitat Qualitat sanitària i innocuïtat de l'aigua Seguretat i salut laboral Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència Tarifes
	6.4	La nova DANA al novembre	Ciutadania Comunitat de Serveis	Protecció del medi ambient i sostenibilitat Qualitat sanitària i innocuïtat de l'aigua Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència Situació de sequera i accés a recursos hídrics Regularitat del subministrament i resiliència
	6.5	Festivalet Blau	Ciutadania	Implicació amb la comunitat
	6.6	Reconeixement Guàrdia Urbana	Personal Equips d'emergència mèdica i de seguretat Agents de l'ordre i de l'autoritat	Implicació amb la comunitat Seguretat física i protecció de les instal·lacions Implicació de personal
7. Cadena de subministrament	7.1	Cadena de subministrament	Proveïdors	Anticipació de compliment a noves normatives Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència Seguretat i salut laboral Solvència econòmica Transparència i bon govern
8. Medi ambient i sostenibilitat	8.1	Sistema de gestió ambiental	Ciutadania Comunitat de Serveis	Anticipació de compliment a noves normatives Protecció del medi ambient i sostenibilitat Seguretat i salut laboral

CAPÍTOL		TÍTOL	GRUPS INTERÈS	MATERIALITATS
8. Medi ambient i sostenibilitat	8.2	Petjada hídrica i petjada de carboni	Ciutadania Comunitat de Serveis	Anticipació de compliment a noves normatives Protecció del medi ambient i sostenibilitat
	8.3	Consum de matèries primeres	Ciutadania Comunitat de Serveis Proveïdors	Anticipació de compliment a noves normatives Protecció del medi ambient i sostenibilitat Innovació tecnològica
	8.4	Dels residus a l'economia circular	Ciutadania Comunitat de Serveis	Anticipació de compliment a noves normatives Protecció del medi ambient i sostenibilitat
	8.5	Energia neta i descarbonització	Ciutadania Comunitat de Serveis	Anticipació de compliment a noves normatives Protecció del medi ambient i sostenibilitat. Innovació tecnològica
	8.6	Naturalització i biodiversitat	Ciutadania Comunitat de Serveis	Protecció del medi ambient i sostenibilitat. Innovació tecnològica
9. Coneixement i innovació	9.1	Guies de referència de l'AEAS	Ciutadania Comunitat de Serveis	Qualitat organolèptica de l'aigua Qualitat sanitària i innocuïtat de l'aigua Anticipació de compliment a noves normatives Innovació tecnològica
	9.2	Sensors de fuites i frauds	Ciutadania Comunitat de Serveis Municipis per on passa la Mina d'Arquebisbe Abonats d'aigua potable i sanejament Agents de l'ordre i de l'autoritat	Situació de sequera i accés a recursos hídrics Seguretat física i protecció de les instal·lacions Igualtat i equitat
	9.3	Tractaments plaguicides al clavegueram	Ciutadania Comunitat de Serveis	Protecció del medi ambient i sostenibilitat Innovació tecnològica
	9.4	Doctorand industrial	Comunitat Educativa (URV, ICAC, Escoles, Instituts...)	Innovació tecnològica Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència Regularitat del subministrament i resiliència
	9.5	Renovació xarxa clavegueram	Ciutadania	Protecció del medi ambient i sostenibilitat. Innovació tecnològica
	9.6	Transparència i digitalització	Tots	Anticipació de compliment a normatives Comunicació Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència Innovació tecnològica Regularitat en el subministrament i resiliència
	9.7	Ciberseguretat	Socis Consell Administracions reguladores i UCE Personal Proveïdors	Ciberseguretat Comunicació Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència Regularitat en el subministrament i resiliència Seguretat física i protecció de les instal·lacions
	9.8	Visita ministeri de sanitat	Socis Consell Administracions reguladores i Uce Personal	Innoavació tecnològica Qualitat sanitària i innocuïtat de l'aigua
	9.9	Cromatògraf	Personal Abonats d'aigua potable i sanejament	Innoavació tecnològica Qualitat sanitària i innocuïtat de l'aigua
Annexos	A1	Annex 1 Sobre el contingut d'aquest informe	Tots	Tots
	A2	Annex 2 Identificació aspectes materials i la seva cobertura	Tots	Tots

