



 **Ematsa**

MEMÒRIA DE  
SOSTENIBILITAT  
**2025**





# Publicació

## Juny de 2026

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** **6**

**1.1** Paraules del President d'Ematsa - Ignacio García Latorre 7

**1.2** Paraules del Director gerent d'Ematsa - Daniel Milán Cabré 8

## **02 Sobre aquest document** **10**

**2.1** En relació a aquest document 11

## **03 Sobre nosaltres** **12**

**3.1** Qui som? 13

**3.2** Història 14

**3.3** Visió, missió i valors 15

**3.4** La nostra activitat 16

**3.5** Xifres i magnituds 18

**3.6** Estructura de l'organització 19

**3.7** Magnituds econòmiques 23

**3.8** Grups d'interès i materialitats 24

**3.9** Sistema integrat de gestió 27

**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 per la detecció, prevenció i actuació davant  
potencials conductes d'assetjament 41

**4.5** Clima laboral i comunicació interna 42

**4.6** Igualtat i conciliació 42

**4.7** Jornada idea i visita al CAT 44

## **05 Abonats i clients** **45**

<b>5.1</b> Enquesta de satisfacció dels clients	46
<b>5.2</b> Canals de comunicació i atenció	48
<b>5.3</b> Enquesta de satisfacció dels clients	50
<b>5.4</b> Millors infraestructures i equips d'abastament d'aigua potable	52
<b>5.5</b> Pla de millora del clavegueram	56
<b>5.6</b> Control de plagues al clavegueram	57
<b>5.7</b> Manteniment preventiu i correctiu de la xarxa de clavegueram	58
<b>5.8</b> Brigada d'Intervenció Ràpida (BIR)	59
<b>5.9</b> Recomanacions i FAQS	60
<b>5.10</b> Quatre noves fonts refrigerades	65
<b>5.11</b> El dret universal a l'aigua i al sanejament	66

## **06 Comunitat i ciutadania** **67**

<b>6.1</b> ESCOLAQUA	68
<b>6.2</b> Transferència de coneixement	71
<b>6.3</b> Resiliència i compromís de col·laboració davant d'adversitats	75
<b>6.4</b> Festivalet Blau	77

## **07 Cadena de subministrament** **78**

<b>7.1</b> Cadena de subministrament	79
--------------------------------------	----

## **08 Medi ambient i sostenibilitat** **81**

<b>8.1</b> Sistema de gestió ambiental	82
<b>8.2</b> Petjada hídrica i petjada de carboni	84
<b>8.3</b> Consum de matèries primeres	85
<b>8.4</b> Dels residus a l'economia circular	87
<b>8.5</b> Energia neta i descarbonització	89
<b>8.6</b> Naturalització i biodiversitat	90
<b>8.7</b> Estudi per la reutilització de l'aigua de l'EDAR de Tarragona Nord	91

## **09 Coneixement i innovació** **92**

<b>9.1</b> Modelització de xarxes	93
<b>9.2</b> Risk Alert System (RAS). Una dècada d'evolució i innovació	94
<b>9.3</b> Ciberseguretat: protegint la infraestructura crítica del servei d'aigua	95
<b>9.4</b> Nou grup de treball d'IA	96
<b>9.5</b> Projecte PFAS CLEARWATER	97

## **Annexos** **98**

<b>Annex 1.</b> Principis rectors de la memòria de sostenibilitat	99
<b>Annex 2.</b> Identificació d'aspectes materials i la seva cobertura	100



# 01 | PRESENTACIÓ





## IGNACIO GARCÍA LATORRE

President d'Ematsa

La presentació de la memòria de sostenibilitat de l'exercici 2025 d'Ematsa ens convida, com cada any, a reflexionar sobre el paper fonamental que té la gestió del cicle integral de l'aigua en el desenvolupament de Tarragona. Com a representant de l'Ajuntament, soci majoritari amb el 51 % de la companyia, entenem que l'accés a l'aigua no és només un servei de primera necessitat, sinó l'eix sobre el qual es construeix la qualitat de vida, el benestar, la salut pública i el progrés econòmic i social que desitgem per al nostre municipi. Tal com recull el nostre pla estratègic VIA 2030, per a nosaltres, «l'aigua és benestar».

Enguany, hem tornat a constatar que l'aposta històrica pel model de societat mixta —en què l'Ajuntament de Tarragona i Veolia, el seu soci tecnològic, treballen conjuntament— és una eina altament eficaç per afrontar els reptes als quals s'enfronta la ciutat. Aquesta aliança ens permet sumar la innegociable vocació de servei públic de l'Ajuntament amb l'excel·lència tècnica i la capacitat d'innovació que aporta la gestió especialitzada. Aquest model es complementa amb dues entitats, la Unitat de Control d'Empreses i el Comitè d'Ètica i Prevenció del Risc Penal (CEPRAN), que garanteixen el rigor i la credibilitat a l'hora de mantenir en tot moment una conducta institucional transparent i exemplar.

El desenvolupament de Tarragona només s'entén si avancem plegats, posant les persones al centre i garantint la cohesió social. És per això que la dimensió social d'Ematsa segueix sent una prioritat de govern durant

el 2025, el Fons Social ha donat suport a 614 famílies en situació de vulnerabilitat, amb una dotació de 168.000 euros, i mantenim operatius 39 comptadors solidaris per assegurar que el dret universal a l'aigua sigui una realitat tangible per a tothom.

Tot i els excel·lents resultats obtinguts, som plenament conscients que els canvis que hem viscut en primera persona en el comportament del clima, amb sequeres i pluges torrencials cada vegada més freqüents, no ens permeten cap mena d'autocomplaença. Vetllar pel medi ambient és també protegir el futur de Tarragona.

Per últim, cal recordar la nostra contribució a la millora de l'espai públic de la ciutat. En són bones mostres les més de 3.200 intervencions de la Brigada d'Intervenció Ràpida, que operem en règim d'UTE amb Sorigué i que atén avaries i incidències urgents a la via pública, o la intensificació del manteniment del clavegueram dins del programa municipal «Pam a Pam» impulsat per l'Ajuntament.

No vull acabar sense abans adreçar el meu més sincer agraïment a totes les persones que conformen l'equip d'Ematsa. La vostra dedicació i professionalitat són el motor d'aquests assoliments. Només amb aquesta autoexigència, i treballant des del servei públic amb el model mixt de col·laboració públic-privada, continuarem fent de Tarragona una ciutat més resilient, sostenible i pròspera per a tota la ciutadania.

Moltes gràcies a totes i tots.



## DANIEL MILÁN CABRÉ

Director gerent d'Ematsa

Benvolguts i benvolgudes,

L'edició de la nostra memòria de sostenibilitat de l'exercici 2025 ens brinda, com cada any, una bona oportunitat per fer balanç de la nostra trajectòria recent i, alhora, projectar la nostra mirada cap als exigents reptes que ens depara el futur en la gestió del cicle integral de l'aigua.

En conjunt, els resultats obtinguts aquest darrer any reflecteixen la maduresa d'una organització que ha sabut respondre amb rigor i professionalitat a un entorn cada vegada més complex, tant des del punt de vista normatiu com climàtic i operatiu.

Un dels assoliments més significatius del 2025 ha estat la consolidació de la nostra adaptació als nous requisits derivats del Reial Decret 3/2023, que estableix criteris tecnosanitaris molt exigents en matèria de qualitat de l'aigua de consum humà. Gràcies a l'esforç del nostre equip, hem actualitzat les analítiques per donar compliment als valors paramètrics de substàncies com els PFAS (contaminants químics persistents), el bisfenol, els clorats i l'urani, demostrant que el nostre sistema de gestió és prou robust per absorbir aquests canvis sense comprometre la qualitat del servei.

Aquest rigor també s'ha traslladat al nostre Pla de Gestió, on hem assolit un 97,53 % d'execució, tancant favorablement 79 de les 81 accions previstes.

En l'àmbit de la resiliència hídrica, el projecte més destacat del 2025 ha estat la posada en funcionament i l'optimització de la nova ETAP del Dipòsit de Bonavista, que ens permet tractar l'aigua captada dels pous Soler Bas i la Boella per millorar-ne la qualitat i garantir-ne la disponibilitat. Aquest projecte, sumat a les noves connexions de xarxa a Gavarres, Albada i Bonavista, reforçarà de manera determinant la seguretat hídrica d'aquest sector.

Així mateix, no puc deixar de destacar el nostre acompliment en l'àmbit de la seguretat i salut laboral: hem tancat l'any sense cap accident in itinere ni cap incident amb potencial de causar greus conseqüències (HIPO). La nostra prioritat és, i seguirà sent, que totes les persones tornin a casa sanes i salves cada dia.

Aquest compromís amb l'excel·lència és percebut per la ciutadania, que ens ha atorgat una valoració global de 6,8 sobre 10, i pels clients del nostre Laboratori i Entitat d'Inspecció, que



## AIGUA, PERSONES I FUTUR

Compromesos amb un servei excel·lent, sostenible i resilient



QUALITAT I SALUT



SEGURETAT I CONFIANÇA



RESILIÈNCIA HÍDRICA



MEDI AMBIENT I CIRCULARITAT



COMPROMÍS SOCIAL



INNOVACIÓ I FUTUR

**Ematsa**

Continuem avançant junts

ens puntuem amb un excel·lent 4,8 sobre 5.

També hem mantingut ferm el nostre compromís social, defensant el dret universal a l'aigua mitjançant el Fons Social i la renovació dels convenis amb els ajuntaments de la Comunitat de Serveis, i donant suport a centenars de famílies en situació de vulnerabilitat.

No obstant això, no ens podem permetre caure en l'autocomplaença. L'escalfament global ens obliga a preparar-nos per a episodis meteorològics extrems cada cop més freqüents, i cada crisi ens exigeix ser més robustos i resilents.

De cara al 2026, el nostre full de ruta és clar i s'articula seguint el pla estratègic #Via2030. En l'àmbit de la circularitat i el medi ambient, el repte passa per continuar incrementant l'energia autoproduïda.

Tot això, acompanyat d'una aposta continuada per la innovació i l'aplicació d'intel·ligència artificial, la modelització matemàtica i l'evolució d'eines pròpies com el Risk Alert System (RAS).

Finalment, vull expressar el meu agraïment més sincer per l'esforç, la professionalitat i la vocació de servei públic de totes les persones que formen part d'Ematsa. Aquests resultats no serien possibles sense la seva feina diària, ni tampoc sense l'incondicional suport dels socis d'aquesta companyia de capital mixt i la confiança que ens diposita la ciutadania.

Us encoratjo a consolidar aquesta feina mantenint intacta la mirada crítica, l'exigència i la cultura de l'esforç que ens defineix.

Continuem avançant junts.



# 02 | SOBRE AQUEST DOCUMENT



## 2.1 En relació a aquest document

**Aquesta memòria de sostenibilitat vol 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 sos-

tenibilitat es circumscriu en l'activitat duta a terme per Ematsa durant l'any 2025 i inclou 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.cat



www.ematsa.cat



@ematsa



# 02 | 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, Ematsa gestiona el cicle integral de l'aigua a Tarragona i paral·lelament ofereix serveis d'enginyeria de projectes, execució d'obra hidràulica, gestió de vials públics i serveis de laboratori.

Amb el pas dels anys, Ematsa ha ampliat la seva activitat i ha esdevingut 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 mediamunicipals.



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 a la consolidació de l'excel·lència en la gestió del cicle urbà i antròpic de l'aigua.

## 3.2 Història

Ematsa va néixer l'any 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%), que es va comprometre a cedir la majoria d'accions a la part municipal en un termini màxim de deu anys.

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

L'any 1985 va portar una molt 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

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

L'any 1992, Aigües de Barcelona va integrar SAUR a SOREA (Sociedad Regional de Aguas), que va esdevenir el nou soci empresarial de l'Ajuntament de Tarragona. Durant els anys noranta, Ematsa va ampliar la seva presència al Tarragonès i va assumir 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.



**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, missió i valors

La visió, la missió i els valors de la companyia es recullen en un text que es va formular per primera vegada 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 la 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 per afrontar els reptes que el futur ens planteja.

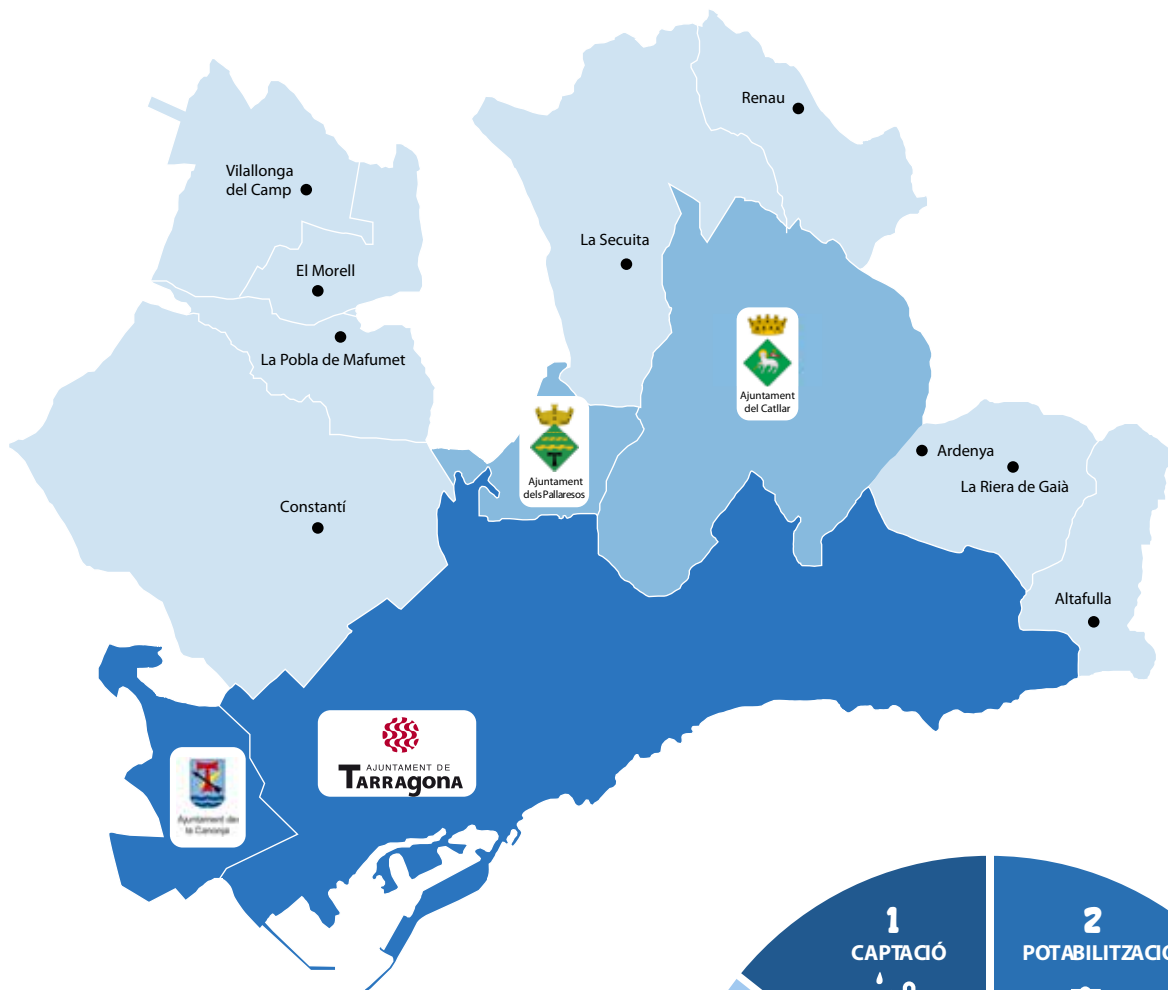
#### VALORS

Solvència econòmica, minimització de riscos, excel·lència en l'atenció al client, minimització de l'impacte ambiental, innovació i adaptabilitat permanents, formació i capacitaació 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:

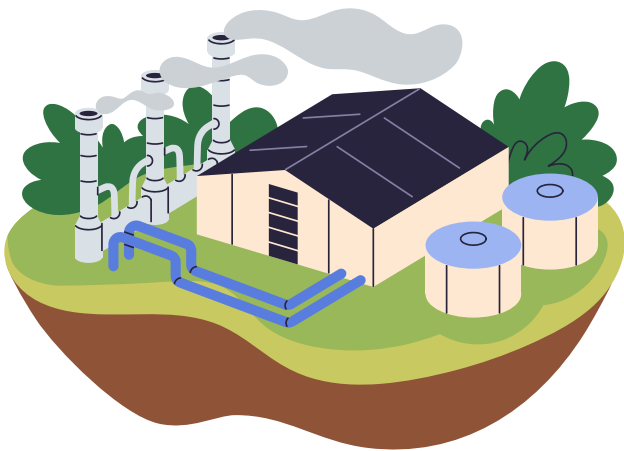


## EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT DE LES CAPTACIONS D'AIGUAPER A ÚS DE BOCA I CONSUM

- 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.

⇒ PROMOUR E 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 2025.

### Captació i Potabilització

• Volum d'aigua comprada en alta al Consorci d'Aigües de Tarragona	9.815.039
• Volum d'aigua extreta de recursos propis	775.207
• Determinacions analítiques	8.170
• Analítiques de pous i mines	289
• Número de dipòsits	23
• Capacitat total en metres cúbics	88.518
• Punts de cloració	23
• Punts de presa de mostres en xarxa	72
• Punts de control de sectorització	103
• Estacions de bombament	17

### Distribució

• Quilòmetres de xarxa d'aigua potable en alta	48,28
• Quilòmetres de xarxa d'aigua potable en baixa	547,34
• 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	159.683
• Volum d'aigua posada en xarxa en metres cúbics	10.590.246
• Metres cúbics registrats	9.241.358
• Número de clients/abonats	65.445
• Número de comptadors	64.946
• Comptadors amb telelectura	47.976
• Consum d'aigua en metres cúbics per habitant i dia	109

### Clavegueram

• Quilòmetres de xarxa de clavegueram en alta	46,64
• Quilòmetres de xarxa de clavegueram en baixa	300,75
• Pous de registre en baixa	8.992
• Pous de registre en alta	380
• Trams de col·lector d'aigua residual en alta	9.132
• Trams de col·lector d'aigua residual en baixa	400
• Embornals i reixes	7.934
• 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)	11.380.957
• Tones de biosòlids (fangs de depuració) gestionades	7.768
• Habitants equivalents (totes les EDARs gestionades)	185.305
• Número d'analítiques de control d'abocaments	760
• Número d'analítiques de procès	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 Presi-

dent i, actualment, el càrrec l'exerceix el Sr. Ignacio García Latorre, 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 amb les decisions empresarials de SOREA (VEOLIA).



## COMITÈS

A més del Consell d'Administració, hi ha constituïts altres comitès i grups de treball, 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 del 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, sempre vetllant pel compliment de la normativa vigent. És informat puntualment i se li demana consulta, quan escau, d'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'Innocuïtat:** 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 innocuïtat 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 innocuïtat de l'aigua en cadascun d'ells estiguin permanentment i en la mesura que sigui 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 del 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 dels 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 el compliment de cadascuna de les mesures incloses al Pla d'Igualtat.



cions, les iniciatives de comunicació i la interacció necessàries per, posteriorment, traslladar-les al Comitè de Gestió.

## 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 ac-

- ✓ **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 escau.
- ✓ **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:** Gestiona 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 plagues 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

Els comptes anuals d'Ematsa i la memòria que els acompanya estan disponibles als Registre Mercan-

til de Tarragona i al portal de transparència de la companyia.

	2023	2024	2025
<b>VALOR ECONÒMIC DIRECTE GENERAT (€)</b>	<b>26.764.272</b>	<b>28.741.118</b>	<b>29.755.946</b>
Ingressos (€)	26.764.272	28.741.118	29.755.946
<b>VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT (€)</b>	<b>24.073.599</b>	<b>26.001.798</b>	<b>26.966.463</b>
Costos d'operacions (€)	15.152.603	16.104.664	16.694.894
Salari i beneficis d'empleats (€)	7.805.270	8.706.682	9.101.206
Pagaments a proveïdors de capital (€)	261.282	291.843	236.270
Impostos (€)	692.475	730.609	766.093
Recursos destinats a la comunitat (€)	161.969	168.000	168.000
<b>VALOR ECONÒMIC RETINGUT (€)</b>	<b>2.690.673</b>	<b>2.739.320</b>	<b>2.789.483</b>

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

### RATIO DE LA CONTRIBUCIÓ FISCAL DEL 2025

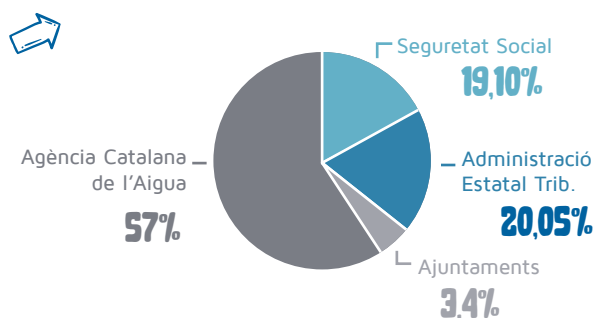
Del resultat d'Ematsa, obtingut abans de suportar qualsevol impost inclòs el de la Seguretat Social\*, la companyia va pagar en forma d'impostos a les diverses administracions actuants 3,1 milions d'euros, que representen el 25% de l'esmentat resultat. Aquests diners s'adrecen doncs a les Administracions Públiques.

Paral·lelament, Ematsa va recaptar 9,3 milions d'euros per compte de diverses administracions

(Agència Catalana de l'Aigua, Tresoreria General de la Seguretat Social, Administració Estatal de Tributs, Ajuntaments, etc.). Aquests diners representen el 75% de la contribució fiscal però no són un cost per Ematsa perquè simplement fa de recaptadora d'impostos de l'Administració i trasllada puntualment aquests diners a l'Administració que correspon.

**Pel que fa als Ingressos d'Ematsa durant el 2025 es distribueixen de la següent manera:**

#### TRIBUTS RECAPTATS PER ENTITAT



Servei d'abastament d'aigua	17.493.134	58,79%
Manteniment de la xarxa de clavegueram	4.603.023	15,47%
Gestió de depuradores de Tarragona	2.302.771	7,74%
Gestió d'altres depuradores	108.450	0,36%
Serveis de laboratori	2.284.988	7,68%
Treballs per compte aliè + UTE Vials	2.956.823	9,94%
Ingressos financers	6.757	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>29.755.946</b>	<b>100%</b>

## 3.8 Grups d'interès i materialitat

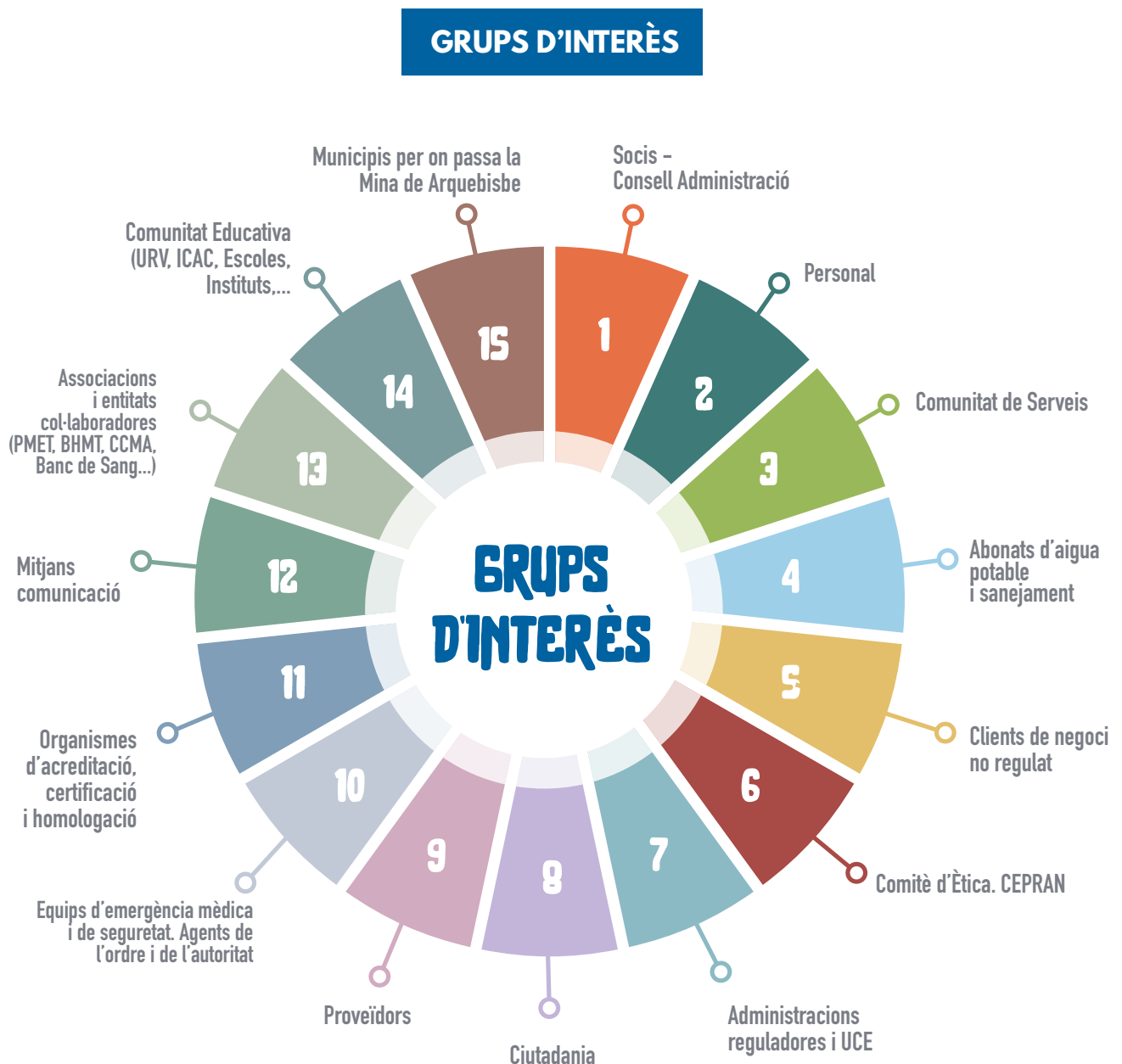
Es consideren grups d'interès (o parts interessades) tota persona, col·lectiu, entitat o organisme sobre el qual l'activitat d'Ematsa té un determinat impacte, ja sigui d'índole social, econòmica o ambiental. De la mateixa manera, també es considera agent d'interès qui, mitjançant la seva activitat,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

La gestió dels grups d'interès passa per identificar-los i perfilar-los de manera adequada. 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 2025, 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 adequats 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 2025, les materialitats per al 2026 identificades són les següents:

**MATERIALITATS**


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 a 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 2025 per tal d'acomplir les expectatives identificades en els diversos grups d'interès.

Dins del 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 en el 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 en 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 sistemes següents:



La petjada de l'aigua i la petjada de carboni també han estat calculades amb mètodes estandarditzats (ISO 14046) i (ISO 14064) respectivament. La petjada de carboni disposa de certificació.

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

El juliol de 2025, Ematsa va ser auditada de nou pel que fa al sistema dual de formació professional i va obtenir la recertificació en la categoria d'excel·lència del servei. El procés, coordinat des de l'àrea d'Organització, s'avalua cada tres anys per Applus i per personal tècnic de la Direcció General de Formació Professional de la Generalitat. Ematsa ha assolit 27 dels 30 punts possibles. L'acreditació reconeix la bona col·laboració establerta entre els centres educatius i la companyia per acollir alumnes en estades de pràctiques.



## SISTEMA INTEGRAT DE GESTIÓ D'EMATSA



### ISO 9001 GESTIÓ DE QUALITAT

Sistema de gestió de qualitat. Certificat des del 2002. Consta d'una estructura operacional de treball, ben documentada i integrada en els 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 14001 GESTIÓ AMBIENTAL

Certificat des del 2004. Implementa en l'activitat un equilibri entre el desenvolupament econòmic, l'ús racional dels recursos i la protecció i conservació de l'entorn.

Mesura els impactes en el medi, monitoritza en continu el compliment de la legislació, normativa i reglamentació aplicables en cada activitat.



### ISO 45001 PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

Sistema de Gestió de Seguretat i Salut Laboral. 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'assegurós compliment de la reglamentació vigent.



# SISTEMA INTEGRAT DE GESTIÓ D'EMATSA



## 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 innocua en el moment del lliurament.

El 2010, Ematsa va ser la segona empresa d'abastament públic d'aigua de l'Estat a obtenir aquesta certificació.



## ISO 50001 GESTIÓ ENERGÈTICA

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



## ISO 22301 CONTINUITAT DEL SERVEI

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. Aporta 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 àgil amb per minimitzar-ne el dany potencial.



## ISO/IEC 17025 LABORATORI D'ASSAIG I CALIBRATGE

Mitjançant la primera acreditació ISO 17025 atorgada el 1998 per l'Entitat Nacional de Acreditació i Certificació (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 assaigs.

Abast d'acreditació núm. 142/LESS4.  
Assaigs en el sector mediambiental.



## ISO/IEC 17020 ENTITATS D'INSPECCIÓ

Inspecció i mostreig en l'Àrea Mediambiental. Des del 2019, l'Entitat d'Inspecció i Control d'Ematsa, organitzativament inclosa dins de l'Àrea del Laboratori, s'ha acreditat per l'Entitat Nacional de Acreditació 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. 49/AE/1754.  
Inspeccions en l'Àrea Mediambiental.



## PETJADA DE L'AIGUA I PETJADA DE CARBONI

La petjada de l'aigua i la petjada de carboni també han estat calculades amb mètodes estandaritzats (ISO 14046) i (ISO 14064) respectivament. La petjada de carboni disposa de certificació.



## 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 poden 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 (i a la Llei Orgànica 1/2015, de 30 de març).

En el marc normatiu esmentat, el Consell d'Administració de l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, SA (d'ara 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 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 en el Model de Prevenció de Riscos Penals, que va ser aprovada pel Consell d'Administració d'EMATSA en data 20 de març de 2020, que, en congruència amb els valors ètics i la cultura preventiva d'EMATSA, actualment inclou els annexes següents:

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 sexual i/o per raó de sexe.

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 a 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 (canal intern d'informació o canal de denúncies) 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 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 informen 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 publicats al seu web corporatiu, a través del seu Portal de Transparència, els continguts següents:

- ✓ 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](mailto:codietic@ematsaonline.cat)



[Coneix-nos!](#)



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

La normativa que regula el servei d'aigua a Tarragona es va actualitzar 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.

[Portal transparència](#)





## 3.11 Via 2030 Pla estratègic per la pròxima dècada

L'any 2021, Ematsa va fer un exercici transversal consistent a elaborar un pla estratègic per als deu anys que veia en el 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 quatre pilars estratègics a partir dels quals s'estableixen catorze iniciatives que es volen haver assolit al finals del 2030 mitjançant prop d'un centenar de projectes.

**Els 4 pilars estratègics són:**

- Garantir el servei de manera permanent (vint-i-quatre hores, set dies a la setmana) i minimitzar els riscos associats a la gestió del cicle integral.

**RESILIÈNCIA**

- Avançar cap a una economia circular i sostenible on l'activitat de la companyia esdevingui ambientalment neutra. Sensibilitzar sobre la fragilitat del recurs i preservar el medi.

**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 sinergies amb l'àmbit del coneixement del territori. Garantir la transparència i el bon govern.

**INNOVACIÓ I CONEIXEMENT**

Els quatre pilars s'emmirallen en elfet casteller, que tant ens identifica amb el territori on prestem el nostre servei. Els pilars del VIA 2030 són quatre, 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, la planificació i l'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: *l'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 al 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'expectesa i el coneixement que aglutina després de més de quaranta anys gestionant el cicle integral de l'aigua. D'altra banda, recull les propostes i les 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 ara els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), que estableix l'ONU per protegir el planeta i millorar la vida de les persones i el Pacte Verd Europeu (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 | EL NOSTRE EQUIP

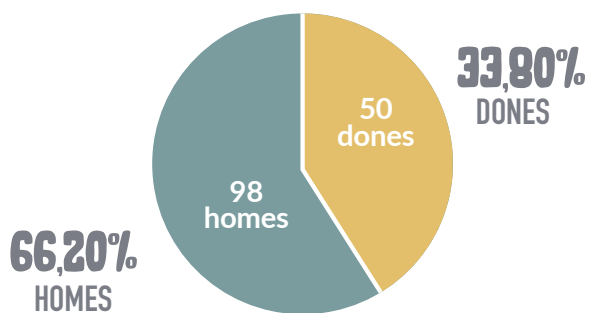


## 4.1 El nostre equip de persones

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.

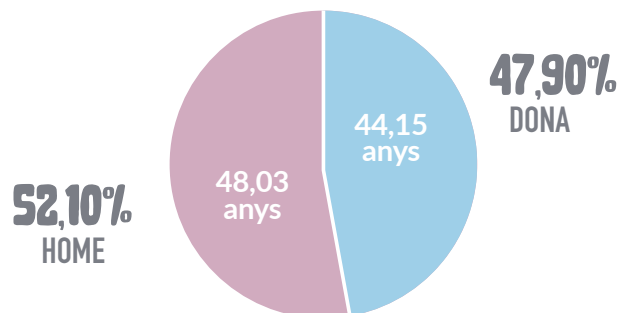


### PLANTILLA D'EMATSA



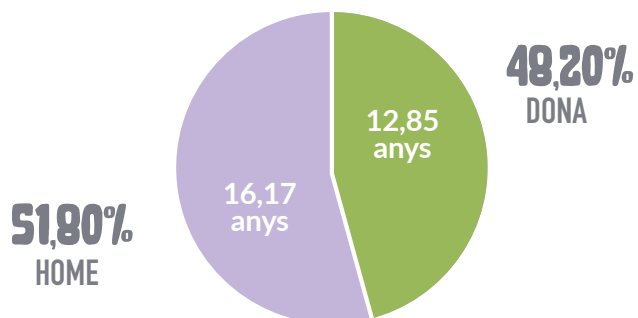
**148** PLANTILLA TOTAL D'EMATSA

### EDAT MITJANA DEL PERSONAL



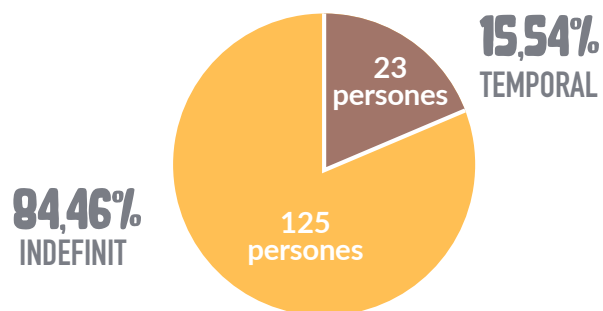
**47,43** TOTAL GENERAL

### ANTIGUITAT MITJANA



**15,05** TOTAL GENERAL

### PERSONAL FIX O TEMPORAL



**148** TOTAL GENERAL

## PERSONAL PER CATEGORIA

	HOME	DONA	TOTAL GENERAL
Directius i titulats superiors	11	4	15
Titulats de grau mitjà	4	5	9
Comandaments intermedis i encarregats	12	2	14
Oficials administratius	17	11	28
Oficials no administratius	25	8	33
Auxiliars, obrers i subalterns, altres	29	20	49
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>50</b>	<b>148</b>

## ALTES I BAIXES

	OF. ADM H	OF. OPERARIS H	RESTA D	H	TITULATS GRAU MIG H	TITULATS SUPERIORS H	Total general
Formació			1				1
Indefinit				1			1
Jubilació parcial	1	1				1	3
Reincorporació esgotament IT	1	1					2
Reincorporació excedència				1			1
Relleu		1		1			2
Temporal			13	15			28
	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>18</b>		<b>1</b>	<b>38</b>
Acomiadament		1					1
Fi contracte		1	11	14			26
Finalització període de IT	1						1
Jubilació ordinària	2	2		1	1	2	8
No superació del període prova-empleat			1				1
Voluntària				3			3
	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>40</b>

## TAXA DE ROTACIÓ

Empleats a 01/01/2025: 149

Empleats a 31/12/2025: 148

Baixes: 32

Taxa rotació: 21.55%

## PERCENTATGE DEL PERSONAL INDEFINIT

Percentatge del personal indefinit: 84.46%

## 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.

## ABSENTISME

Absentisme: 3.73 (2024 4.04) Informe univale activa

## EXCEDÈNCIA TEMPORAL SENSE SOU

Dones: 0

Homes: 1

## PERMISOS LABORALS

Permisos per assistència i cura de familiars, paternitat, lactància, etc.

Reducció jornada per guarda legal:

Dones: 6 / Homes: 0

Permís lactància:

Homes: 0 / Dones: 0

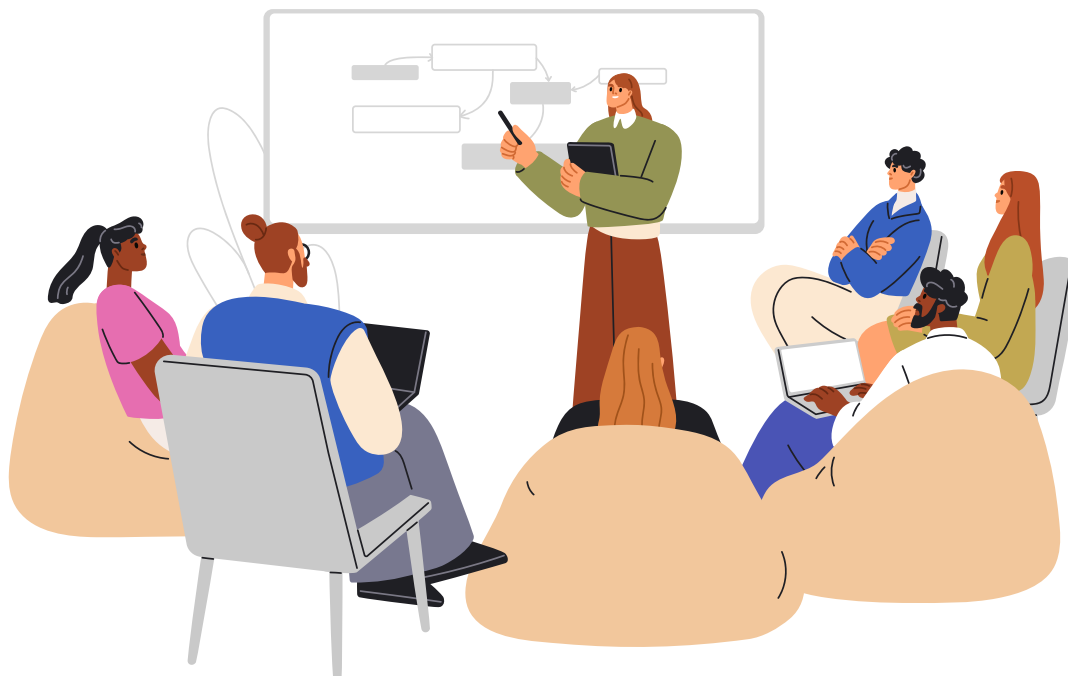
Permís paternitat:

Homes: 0



## RETRIBUCIÓ SALARIAL (en euros)

		EVENTUAL	ÀREA ADMVA	ÀREA OPERÀRIA	ÀREA TÈCNICA
GRUP PROFESSIONAL	NIVELL	BRUT ANUAL CONVENI 2024			
074100 - CONTRACTE EN ALTERNANÇA (SMI)		16.682,74€			
074101 - GRUP PROFESSIONAL 1		22.136,33€	22.136,33€	22.136,33€	22.136,33€
074102 - GRUP 2	B	30.738,03€	31.317,75€	31.897,95€	32.042,79€
074103 - GRUP 2	A	32.733,76€	33.603,52€	34.183,60€	34.473,40€
074104 - GRUP 3	B	34.080,67€	35.530,51€	35.675,35€	36.255,43€
074105 - GRUP 3	A	36.200,85€	37.940,49€	38.230,41€	38.810,01€
074109 - GRUP PROFESSIONAL 4	B	37.241,37€	37.241,37€	39.415,89€	39.995,61€
074106 - GRUP PROFESSIONAL 4	A	38.282,12€	38.282,12€	40.601,60€	41.181,32€
074107 - GRUP PROFESSIONAL 5		41.552,87€			45.901,91€
074108 - GRUP PROFESSIONAL 6		41.631,76€			47.430,52€



## 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, la rotació i la 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, i oferim també altres modalitats contractuals per adaptar-nos a diverses necessitats professionals.

Durant l'any 2025, la plantilla d'Ematsa ha dut a terme 4.460 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 hi ha 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, tauler d'anuncis, correu electrònic, aplicacions del telèfon mòbil, etc.). Volem destacar, però, el butlletí informatiu 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 79 % de les persones a qui se'ls envia la butlletí informatiu 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) 2025

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:



**619 HORES / 3,97H X PERSONA**  
Formació en Seguretat i Salut Laboral

Durant l'any 2025 la plantilla d'Ematsa ha portat a terme 619 hores de formació específica en Seguretat i Salut Laboral, la qual cosa significa 3,97 hores per persona. Els testos de la formació feta al personal s'han superat satisfactòriament en un 100%.

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 2025, la taxa d'empleats que han assistit al reconeixement mèdic en aquests casos ha estat del 100%, i al global de l'empresa ha sigut del 92%.

- ✓ Cap malaltia professional diagnosticada.
- ✓ Índex de freqüència (Accidents amb baixa per milió d'hores treballades): 3,96.
- ✓ Índex de gravetat: (nombre de jornades perdudes per cada mil hores treballades): 0,01.

### BIBLIOTECA DE SEGURETAT I SALUT LABORAL

Ematsa té 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.

### ÍNDEXS DE SINISTRALITAT LABORAL

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.

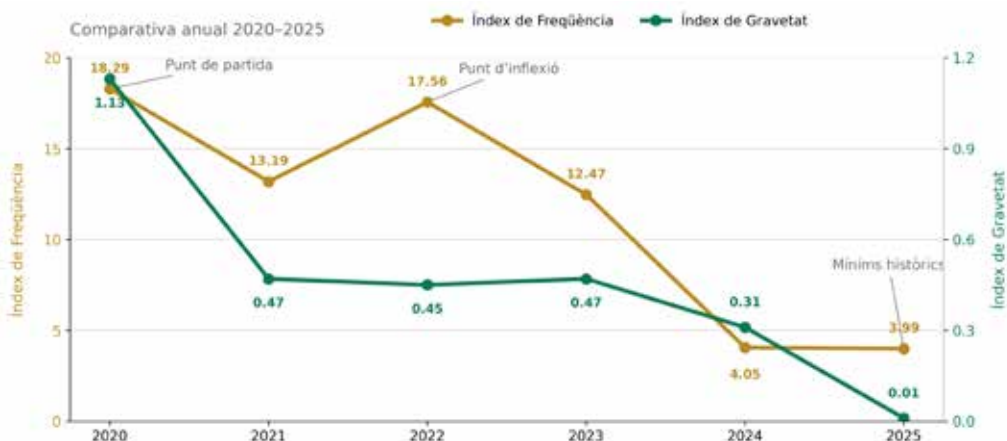
ABSENTISME: 3,64%

Dades més rellevants durant el 2025:

- ✓ 1 accident amb baixa
- ✓ 7 Accidents sense baixa
- ✓ Cap accident in itinere.

### NOVA ENQUESTA PER A L'AVALUACIÓ DE RISCOS PSICOSOCIALS

El mes de desembre de 2025 Ematsa va dur a terme una 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

Des del 19 de gener de 2017 existeix un Protocol per a la detecció, prevenció i actuació davant de potencials conductes d'assetjament, signat per 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 segurs i eficaços per denunciar-lo.

El 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, detecció i gestió de riscos penals, sinó que l'empresa proporciona regularment formació i informació sobre el seu contingut a tot el seu personal. Hi ha 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 tercera versió del III 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 III Protocol per a la detecció, prevenció i actuació davant de l'assetjament. Es tracta d'una revisió fidel a la normativa vigent on, per primera vegada, s'indica fer dos protocols diferents que distingeixen 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

Al desembre del 2024, Ematsa va dur a terme 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 el 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.

## 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 en el seu moment la llei establiria que les empreses de més de 50 persones treballadores havien 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 dos representants legals de les persones treballadores i dos representants de l'empresa (amb paritat entre homes i dones). Aquesta Comissió s'encarrega de fer seguiment i avaluació del compliment de cadascuna de les mesures incloses al pla.

Durant l'any 2025 s'ha rebut 1 consulta, suggeriment o denúncia relativa a igualtat o assetjament

La Comissió d'Igualtat d'Ematsa, en coordinació amb els seus serveis jurídics, han revisat els requisits legals establerts a la "Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI" publicada al BOE de l'1 de març de 2023. En aquesta normativa, s'hi estableix que cal portar al marc de la negociació col·lectiva l'acord sobre el conjunt planificat de mesures a través de les quals assolir la igualtat real i efectiva de les persones LGTBIQ+ a la companyia.

La Comissió Negociadora del VII Conveni Col·lectiu del Cicle Integral de l'Aigua va aconseguir l'es-

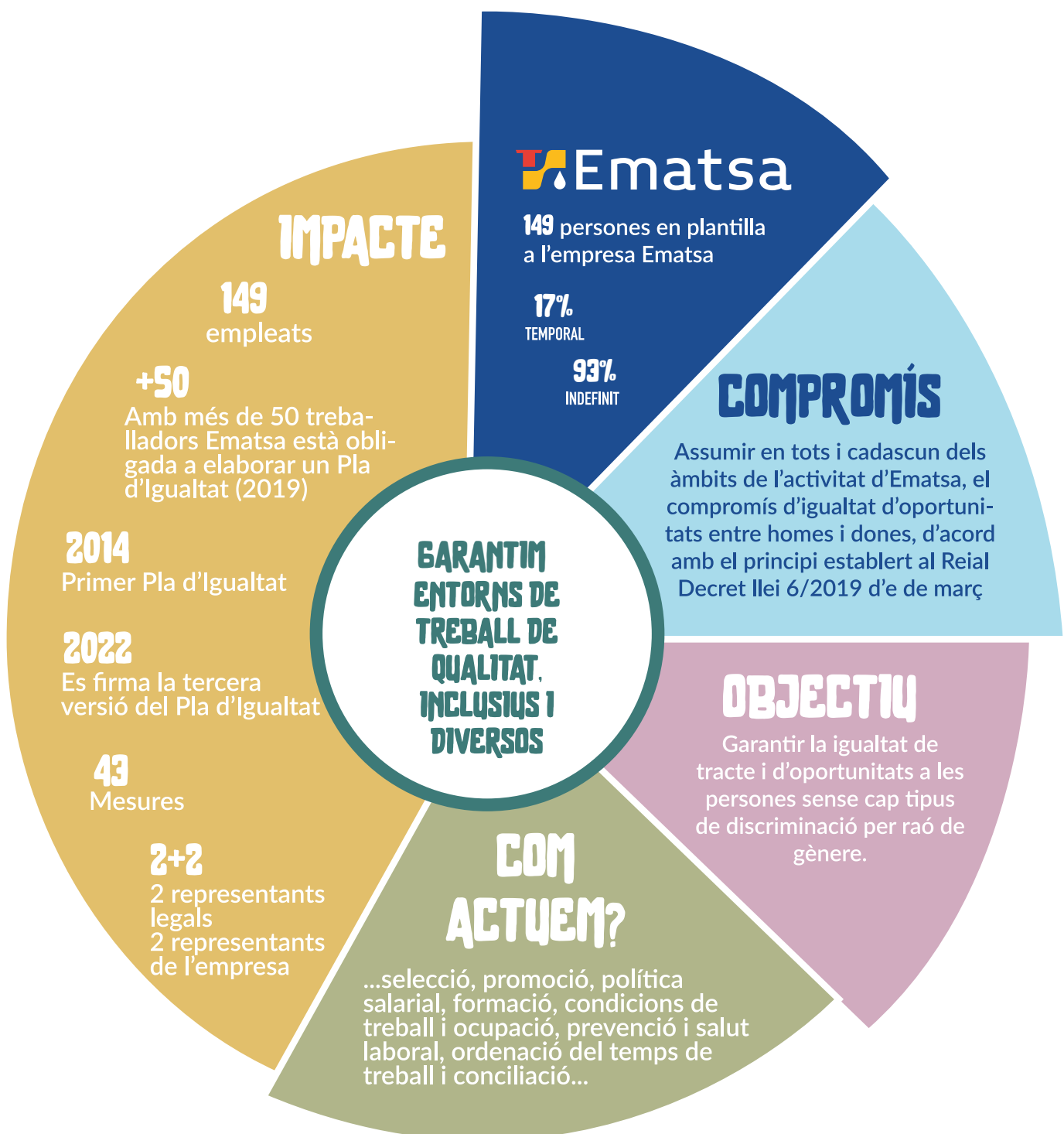




tabliment d'unes mesures planificades per la igualtat efectiva i inclusió de les persones LGTBIQ+ d'aplicació obligatòria per totes les empreses del sector de l'aigua i el sanejament. Ematsa ha presentat aquestes mesures a la seva Comissió d'Igualtat. Aquesta Comissió acorda adherir-se a l'establiment d'aquestes mesures a Ematsa. L'acta d'adhesió es va signar pels membres de la Comissió el 8 d'octubre de 2025

Les accions que es deriven d'aquestes mesures són les següents:

- ✓ Planificació de la formació en matèria d'inclusió LGTBIQ+ per a tota l'empresa que ja s'han començat a dur a terme durant el 2025.
- ✓ Previsió de formació específica pels als membres de la Comissió d'Igualtat.
- ✓ Comunicació de l'adhesió a totes les persones que formen part de l'empresa.
- ✓ Comunicació de l'adhesió a totes les persones que formen part de l'empresa.



## 4.7 Jornada idea i visita al CAT

Després de cinc anys d'absència, el 2025 Ematsa va recuperar la Jornada IDEA, coincidint amb el Dia Mundial del Medi Ambient, el 5 de juny. Aquesta sessió de dues hores va convertir la Sala Forum de la nostra seu en un espai de trobada per divulgar entre tot el personal d'Ematsa les novetats més rellevants de la nostra activitat, amb un focus especial en la innovació i la millora contínua.

La jornada va arrencar amb una introducció del gerent, Dani Milan, que va exposar l'enfocament innovador d'Ematsa i les línies de treball previstes per als pròxims anys. A continuació, i amb la veu dels seus protagonistes, diversos tècnics d'àrees i departaments de la companyia van compartir novetats rellevants de la seva tasca diària. Des de l'àrea de clavegueram, Genís Bellver i Jose Luis Muñoz van explicar la gestió del control de plagues i el sistema de reparació de canonades amb mànega, una tècnica que permet solucionar problemes sense obres invasives.

El laboratori també va tenir un paper destacat: Dolors Martínez i Ester Egido van presentar els controls de processos i microcontaminants, mentre que Javier Recio i Aina Garcia, del laboratori de l'EDAR de Tarragona, van apropar-nos a un projecte de recerca en col·laboració amb la Universidad Complutense de Madrid per estudiar la diversitat microbiana en els reactors biològics de les plantes de depuració. Carla Ferré, de l'àrea SIG, va detallar la metodologia i els resultats de les petjades hídrica i de carboni d'Ematsa. Finalment, Xavier Martín, de Projectes i Obres, va mostrar com modelen la xarxa d'abastament d'aigua potable per optimitzar-ne el funcionament.

L'endemà, el 6 de juny, es va organitzar una sortida per conèixer les instal·lacions del Consorci d'Aigües de Tarragona (CAT) a l'Ampolla, proveïdor del 85% de l'aigua en alta que distribueix Ematsa. La visita va permetre al personal descobrir de primera mà com funciona aquesta infraestructura clau per a la potabilització de l'aigua que arriba a la nostra xarxa. Aquestes iniciatives reforcen el nostre compromís amb la innovació, la formació i la transparència.





# 05 | ABONATS I CLIENTS



## 5.1 Enquesta de satisfacció de clients

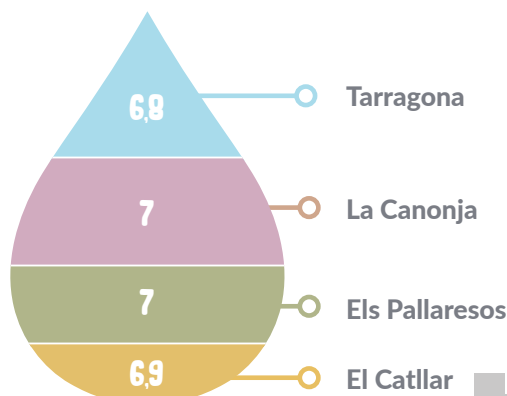
La percepció de la qualitat del servei per part dels clients i abonats d'Ematsa és un factor determinant per conèixer el seu grau de satisfacció. Ematsa sondeja anualment aquesta percepció i n'analitza els resultats com una eina clau de millora contínua, tant pel que fa al compliment d'expectatives com pel que fa a la reflexió sobre la pròpia gestió interna. Per aquesta raó, el tercer trimestre del 2025 es va fer una actualització dels aspectes consultats i s'ha ampliat la mostra de les persones enquestades per tal que aquesta sigui més representativa.

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 les expectatives dels clients.
- ✓ Conèixer la percepció dels clients pel que fa a diversos aspectes d'interès per a Ematsa.
- ✓ Obtenir els resultats de forma eficaç, senzilla i ràpida, perquè es converteixin en eines de treball amb valor afegit.

L'any 2025, els índexs de satisfacció global del client amb Ematsa, en una escala de 10, van ser:



0 a 4: Valoració insatisfactòria / 5 a 7: Valoració acceptable  
8 a 10: Valoració satisfactòria

### ACCESSIBILITAT I CLARIEDAT DE LA TARIFA DE L'AIGUA: EXCEL·LENT

DAQUAS, l'Associació espanyola de l'aigua urbana, ha publicat l'estudi de transparència de les tarifes 2025. Aquest informe avalua diferents aspectes de l'accessibilitat a la informació sobre els preus de l'aigua i la complexitat o senzillesa de la tarifa de 347 operadores de serveis d'abastament i sanejament d'aigua d'Espanya.

Els resultats es presenten de manera global i per províncies. A més, cada operadora rep de manera individualitzada el resultat sobre l'anàlisi de la informació publicada sobre les seves tarifes. Aquest any, hem assolit un 10 en accessibilitat i un 8,78 en claredat de la tarifa, la mitjana de l'estudi és 7,94 i 7,12, respectivament.

Enquesta satisfacció dels clients del Laboratori i de l'Entitat d'Inspecció i Mostreig feta durant el 2025 (participació de 96 clients (28%) dels 343 clients enquestats).

### Resultats positius a destacar:

**Tracte professional del personal:** És el valor més alt de tota l'enquesta. Els clients valoren de manera excel·lent la professionalitat i la cortesia del nostre equip, del laboratori i de l'entitat d'inspecció.

**Qualitat en la presa de mostres i anàlisis in situ:** Un resultat excel·lent que reflecteix la competència tècnica dels nostres tècnics de camp.

**Qualitat analítica del Laboratori:** Els clients reconeixen l'alt nivell de qualitat dels nostres serveis analítics.

**Resolució de reclamacions i apel·lacions:** Quan sorgeix un problema, el gestionem bé. Això genera confiança.

**Actuacions com a Entitat d'Inspecció:** La nostra tasca inspectora és ben valorada.

**Facilitat de contacte:** Els clients troben fàcil accedir a nosaltres quan ho necessiten.

### Àrees de millora detectades:

Àrea web de clients: Es segueix constatant que molts clients no la utilitzen. Es proposen millores de funcionalitat.

Terminis de lliurament d'informes: És un dels valors més baixos de les qüestions quantificables. Alguns clients han esmentat explícitament la necessitat de més rapidesa en l'entrega dels informes.

Temps de resposta a consultes: Correcte, però amb marge de millora.

Claredat de les ofertes: Alguns clients, especialment de l'administració pública, demanen propostes més clares i entenedores, adaptades a persones no especialitzades en química.

Optimitzar la planificació anticipada per a les preses de mostra recurrents, a nivell de comunicació, s'ha assenyalat que cal assegurar l'enviament de les ofertes i els resultats a les persones de contacte (interlocutors) correctes i que la facturació vagi al dia.

En termes generals, es conclou que la percepció dels serveis que ofereix l'entitat d'inspecció i el laboratori als seus clients és molt satisfactòria.



### EL LABORATORI SUPERA AMB ÈXIT LES PROVES D'INTERLABORATORI DE PFAS

El laboratori ha completat l'exercici interlaboratori de PFAS corresponent a l'any 2025, que avalua la qualitat dels resultats analítics. En aquesta edició, que ha comptat amb la participació de 870 laboratoris, ha obtingut la màxima classificació possible, la de 'Laboratory of Excellence'.

L'organització de l'exercici interlaboratori ha emès el certificat de reconeixement, per tal com esmenta el document: "Laboratori d'Excel·lència" per haver aconseguit un 100% de dades acceptables en les proves de competència. Aquest assoliment és una demostració de la qualitat superior d'aquest laboratori en l'avaluació dels compostos diferents de PFAS".



**EL LABORATORI HA  
OBTINGUT EL CERTIFICAT  
DE RECONeixEMENT:  
"LABORATORY OF  
EXCELLENCE"**

## 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'atenen 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)**

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



### Formulari de contacte

**<https://ov.ematsa.cat/ca/contacta>**

### Xarxes socials

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



## 2025, 2.986 PERSONES

A desembre de 2025, 2.986 persones segueixen els canals d'Ematsa a les xarxes socials (284 més que el 2025)

## 322 IMPACTES / 1.066.346 IMPRESSIONS

Ematsa ha tingut, durant el 2025 un total de 322 impactes en premsa i les publicacions a les Xarxes Socials del 2025 han assolit 1.066.346 impressions.

## MILLORES SIGNIFICATIVES AL WEB CORPORATIU

Durant el segon trimestre de 2025, Ematsa ha impulsat dues millores significatives al seu web corporatiu amb l'objectiu de facilitar l'accés a la informació i garantir la inclusió digital de tota la ciutadania.

En primer lloc, s'ha integrat completament la secció de convocatòries de personal al domini principal del web. Aquesta unificació permet centralitzar tota la informació corporativa en un únic espai digital, cosa que simplifica la navegació dels usuaris i millora l'eficiència en la gestió dels continguts.

En segon lloc, el web corporatiu ha superat amb èxit l'auditoria d'accessibilitat web, complint amb els requisits establerts pel Reial decret 1112/2018 sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic. Aquesta certificació, aconseguida amb el suport de la Unitat Responsable d'Accessibilitat de l'Ajuntament de Tarragona, garanteix que el web sigui accessible per a totes les persones, independentment de les seves capacitats. De manera progressiva, s'implementaran les millores addicionals identificades durant l'auditoria per continuar avançant en l'accessibilitat digital.

Aquestes actuacions reforcen el compromís d'Ematsa amb la transparència, la inclusió i la millora contínua en la comunicació amb la ciutadania.

## AMPLIACIÓ DE LA COBERTURA DE LA TELEMESURA DE COMPTADORS

Des del setembre de 2025, Ematsa ha establert un acord de col·laboració amb la Universitat Rovira i Virgili per optimitzar el servei de telemesura a la Part Alta de Tarragona. Gràcies a aquesta aliança, s'ha instal·lat un nou concentrador de dades a l'edifici del Rectorat, situat al carrer de l'Escorxador.

La ubicació estratègica d'aquest edifici, al punt més elevat del barri, permet ampliar i assegurar la cobertura i la comunicació dels comptadors de telelectura de la zona, cosa que garanteix un servei més eficient i fiable als usuaris.

Aquesta actuació s'emmarca en el desplegament progressiu de la telemesura al conjunt del territori, que ja ha assolit el 70% de cobertura a Tarragona ciutat. Als municipis dels Pallaresos, la Canonja i el Catllar, el percentatge de desplegament supera el 80%, fet que consolida aquesta tecnologia com una eina clau per a la gestió eficient dels recursos hídrics.

La telemesura permet la lectura automàtica i en temps real del consum d'aigua, facilita la detecció precoç de fuites, millora l'atenció a les persones abonades al servei i contribueix a un ús més responsable i sostenible de l'aigua.

## NOU SERVEI D'INFORMACIÓ SOBRE OBRES A LA VIA PÚBLICA

Ematsa ha posat en marxa un nou servei d'informació a la ciutadania per millorar la transparència i la comunicació sobre les actuacions que es realitzen a la via pública. A través del web corporatiu, els ciutadans poden consultar, mitjançant un mapa interactiu, totes les obres en curs al territori.

Aquesta nova funcionalitat és el resultat de la col·laboració entre els departaments d'Obres i Projectes i de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) d'Ematsa. A partir d'ara, totes les àrees operatives de l'empresa utilitzaran aquesta eina per informar sobre les seves intervencions al carrer, i oferiran una visió completa, actualitzada i accessible de les actuacions en marxa.

Aquest servei permet a la ciutadania estar al corrent de les millores que s'estan implementant a la xarxa de serveis, facilita la planificació dels seus desplaçaments i reforça el compromís d'Ematsa amb la transparència i la comunicació proactiva amb els usuaris.

La iniciativa representa un pas endavant en la digitalització dels serveis d'informació i en l'aposta per una gestió més oberta i participativa.

Per a més informació, podeu consultar el mapa interactiu d'obres al web corporatiu: <https://www.ematsa.cat/el-teu-servei/atencio-client/obres-a-la-via-publica/>

## 5.3 Queixes i reclamacions

Durant l'any 2025 Ematsa ha registrat formalment 1.803 queixes i reclamacions de les quals

només 5 han estat ateses fora del termini establert. (10 dies hàbils).

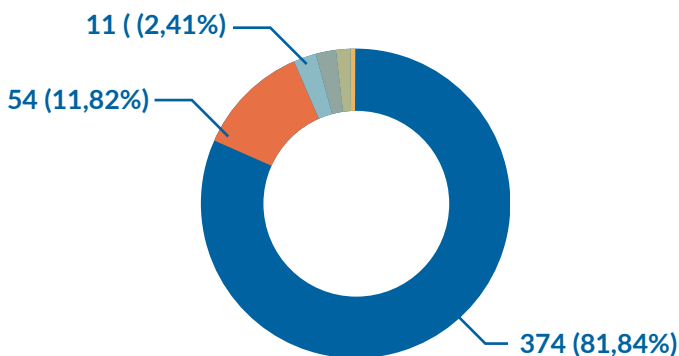
### QUEIXES 2025

**1.803**  
**QUEIXES**  
**DURANT EL 2025**

- ✓ 7 reclamacions corresponen al servei de laboratori.
- ✓ El centre de control ha rebut 637 queixes. (334 per problemes de pressió del subministrament i 11 per problemes amb la qualitat organolèptica de l'aigua. Cal afegir que tot sovint una mateixa incidència genera més d'una queixa).
- ✓ Les queixes d'abonats per la gestió comercial a abonats i clients pel servei de subministrament d'aigua potable ha estat 457 (7 per qualitat del servei, 9 per cobrament i impagats, 11 per errades a la factura, 1 per danys a les instal·lacions 274 per errades a la facturació, 54 reclamacions oficials).

- ✓ No hi ha hagut cap queixa en relació a aspectes ambientals.
- ✓ 292 avisos per incidència a la xarxa de clavegueram.
- ✓ 13 queixes vinculades al la gestió del clavegueram (27 per soroll, 25 per olors).
- ✓ Pel que fa a plagues s'han rebut 404 avisos. (314 per presència de paneroles i 90 avisos per la presència de rosegadors).

### Reclamacions registrades per Motiu Inicial (2025)



- FACTURACIÓ
- RECLAMACIÓ OFICIAL
- CONCEPTES DE LA FACTURA
- COBRAMENT I IMPAGATS
- QUALITAT DE SERVEI
- CUSTOMER COUNSEL
- DANYS

### Comparativa Reclamacions Registrades (per Motiu Inicial i Tipus)

	2025	Total
QUALITAT DE SERVEI	7	7
COBRAMENTS I IMPAGATS	9	9
CONCEPTES DE LA FACTURA	11	11
CUSTOMER COUNSEL	1	1
DANYS	1	1
FACTURACIÓ	374	374
RECLAMACIÓ OFICIAL	54	54
<b>TOTAL</b>	<b>457</b>	<b>457</b>

Adicionalment i per garantir el diàleg i el compromís amb els seus clients, el grup Agbar compta

amb la figura del Customer Council, pensada per:

**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 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 un reclamació presentada. Si finalment no s'aconsegueix un acord en-

tre 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 2025 no va arribar cap queixa d'Ematsa a l'oficina del Customer Council.

## 5.4 Millors infraestructures i equips d'abastament d'aigua potable

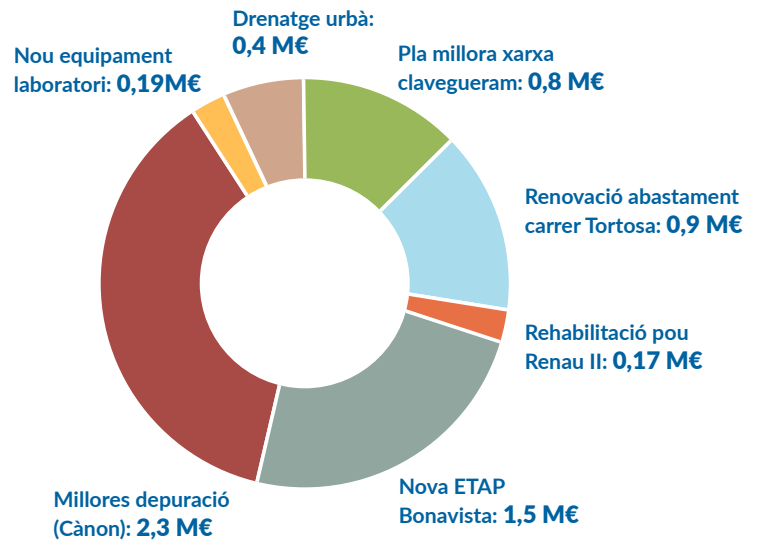
### INVERSIÓ AL 2025



#### EMATSA INVERTEIX 950.000 € EN LA CONNEXIÓ D'ABASTAMENT ENTRE ELS SECTORS PP9 I PP10 A CAMPCLAR

Les obres tenen un pressupost 950.000 € i una durada prevista de sis mesos. La nova infraestructura discorrerà costat del camp de futbol de la Floresta, travessant per sota la carretera T-11, sense afectar al trànsit, i connectant a banda i banda del carrer Riu Siurana amb la xarxa existent a la rambla de Ponent de Camp Clar. Aquesta actuació representa una millora en la xarxa d'abastament d'aigua de Tarragona, ja que permetrà garantir el subministrament als nous desenvolupaments urbanístics de la zona de Campclar.

### PRINCIPALS INVERSIONS



#### EMATSA COMPLETA LA RENOVACIÓ DE LA CANONADA D'AIGUA AL PONT DEL FRANCOLÍ AMB TECNOLOGIA DE MÀNEGA FLEXIBLE

Ematsa reforça la infraestructura hidràulica de la ciutat i aposta per solucions tecnològiques avançades que permeten mantenir i millorar el servei d'aigua potable de manera eficient i sostenible. N'és un exemple la rehabilitació el passat mes de setembre d'un tram d'uns 150 metres de canonada de subministrament d'aigua potable suspesa sota el pont d'accés a l'avinguda Roma, sobre el riu Francolí. La canonada està fixada a la part inferior del pont i per això es va optar per un nou sistema de rehabilitació que consisteix en la introducció d'una mànega flexible d'alta resistència a l'interior de la canonada existent i que, en solidificar-se, esdevé una nova conducció interior completament estanca i funcional sense necessitat de desmuntar l'antiga



canonada. Ha estat la primera vegada que s'utilitza aquesta tècnica per a la xarxa d'abastament d'aigua potable. Ha estat una tasca complexa pel fet d'haver d'adaptar la mànega flexible a setze colzes de quaranta-cinc graus, tant en pla horitzontal com vertical. A més, s'han hagut de dissenyar i fabricar peces de caldereria a mida per assegurar una connexió perfecta del nou sistema amb la xarxa existent. Les proves de pressió i estanquitat han confirmat la correcta instal·lació i posada en servei del revestiment interior.

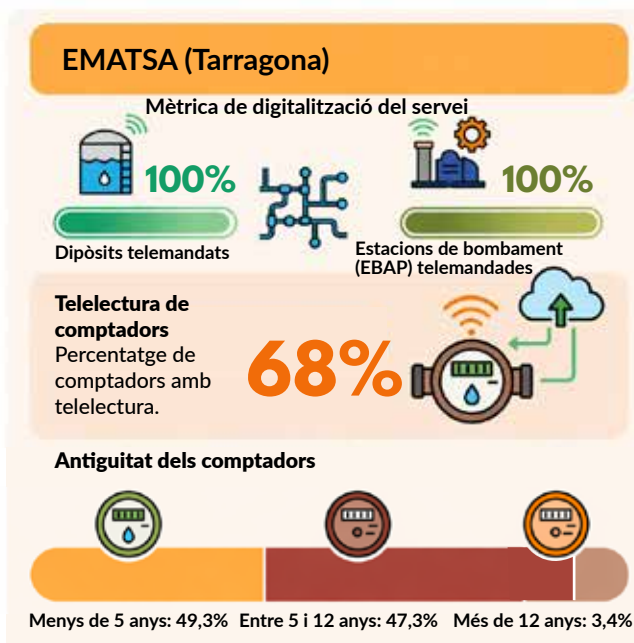


## EMATSA PRESENTA LES DADES DE RENDIMENT HIDRÀULIC UN 87,4%

L'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, Ematsa, ha comunicat al Ministeri per a la Transició Ecològica i a l'Agència Catalana de l'Aigua les

dades de rendiment hidràulic. L'aigua no registrada va ser de 12,6% del total d'aigua posada a la xarxa. Aquests resultats situen Ematsa per sobre de la mitjana del sector a l'Estat (19,4%).

L'aigua no registrada inclou pèrdues reals de la xarxa (com ara fuites o trencaments de canonada) i pèrdues aparents (com ara frau, subcomp-



tatge dels comptadors, purgues tècniques, etc.). El control d'aquest indicador és fonamental per garantir la sostenibilitat del servei i l'optimització dels recursos disponibles.

Ematsa compta amb un equip buscafuites Equip cerca fuites i disposa de:

110 sensors mòbils, 30 estacions remotes i té la xarxa de distribució dividida en 97 sectors hidràulics.

Per tenir dades reals de rendiment cal ser rigo-

rós amb la mesura. La telelectura de comptadors i cabalímetres aporta moltes més dades que permeten fer prediccions més acurades, detectar fuites i frau molt més ràpidament.

## RENOVACIÓ DE LA XARXA



**DAQUAS** = El sector gestiona el cicle integral de l'aigua urbana a Espanya. Ens referirem tota l'estona al sector que gestiona el cicle de l'aigua a Espanya, però aclarirem que la informació que s'aporta a la memòria prové de les enquestes que DAQUAS fa a les empreses gestores dels municipis.



### RENOVACIÓ DE XARXES: EMATSA vs. MITJANA DAQUAS

Comparativa de la inversió anual en renovació d'infraestructures hidràuliques.



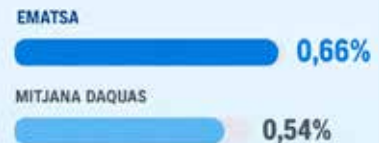
Comparativa directa de l'esforç inversor en la renovació d'infraestructures hidràuliques, mostrant les taxes de renovació anual d'EMATSA enfront de la mitjana espanyola (DAQUAS)



#### XARXA D'ABASTAMENT D'AIGUA

**EMATSA supera la mitjana en la renovació de la xarxa d'abastament.**

La taxa de renovació d'EMATSA és superior a la mitjana de l'estudi DAQUAS.



#### XARXA DE CLAVEGUERAM

**L'esforç d'EMATSA en renovació de clavegueram és significativament més alt.**

EMATSA multiplica per sis la taxa de renovació mitjana de la xarxa de clavegueram.



### MÉS INVERSIÓ, XARXES MÉS EFICIENTS!

EMATSA reafirma el seu compromís amb la millora contínua i la gestió sostenible de l'aigua.

## RESILIÈNCIA

### Rehabilitació del Pou Renau II

Durant el 2025 s'ha acabat el procés de rehabilitació d'aquest Pou situat al terme Municipal de Renau i que és un dels principals recursos propis que garanteixen la resiliència de l'abastament.



## NOVA ETAPA DE BONA VISTA

La posada en funcionament de l'Estació de tractament d'aigua potable (ETAP), durant la tardor del 2025, garanteix poder utilitzar de manera regular els pous Soler Bas i la Boella i fer així encara més resilient l'abastament d'aigua als barris de ponent i la Canonja.



## 5.5 Pla de millora del clavegueram

Després de 3 mesos de feina, durant l'estiu del 2025 han finalitzat les obres de rehabilitació del tram final de la galeria d'aigües residuals del carrer Barcelona, una actuació ha permès optimitzar significativament el seu funcionament.

Les obres han consistit principalment en la millora de la solera de la galeria, que originalment presentava un terra rocallós i irregular que afavoria l'acumulació de sediments i dificultava el correcte flux de l'aigua.



L'Ajuntament de Tarragona i Ematsa impulsen la renovació de 32 quilòmetres de la xarxa de clavegueram. **El 2025 ha estat el primer any de desplegament del pla i s'han executat 5,5 quilòmetres de canonades.** El pla es va iniciar arran de les inspeccions que mitjançant robots teledirigits equipats amb càmera es van dur a terme entre els anys 2013 i el 2022. Aquesta tasca va permetre elaborar un mapa de calor complet de l'estat dels aproximadament 300 km de la xarxa de drenatge d'aigua residual.

Amb l'horitzó al 2033 i amb la feina feta al 2025, queden pendents d'actuació al voltant de 18 quilòmetres que estan en estat greu i 7 quilòmetres que estan en estat molt greu, els quals requereixen una intervenció prioritària.



## 5.6 Control de plagues al clavegueram

Durant l'exercici 2025, Ematsa ha intensificat la seva estratègia de gestió de plagues urbanes amb l'objectiu fonamental de garantir la salut pública i el confort de la ciutadania de Tarragona i la Canonja. En un any marcat per reptes operatius i climàtics, la companyia ha assolit fites històriques en la capacitat d'intervenció sobre la xarxa de clavegueram, demostrant una capacitat de reacció i adaptació orientada a l'excel·lència del servei.

L'indicador més rellevant de l'esforç realitzat aquest any és l'extensió de la infraestructura tractada: 168,36 quilòmetres de col·lector, una xifra rècord absolut en la història del servei. Aquesta actuació massiva s'ha desplegat a través d'una estratègia dual focalitzada en el control de la panerola americana (*Periplaneta americana*) i el ratolí de claveguera (*Rattus norvegicus*), intervenint directament en 4.665 pous de registre.

### GESTIÓ DEL CONTROL DE PANEROLES

- ✓ **Acció preventiva:** s'han realitzat 14.439 tractaments preventius estàndard i 4.238 tractaments intensius amb productes de major eficàcia en punts crítics.
- ✓ **Atenció ciutadana:** s'han executat 566 tractaments correctius específics en resposta a avisos veïnals.

### GESTIÓ DE LA DESRATITZACIÓ (ROSEGADORS)

- ✓ **Acció preventiva:** s'han dut a terme 8.156 tractaments en pous de la xarxa.
- ✓ **Atenció ciutadana:** s'han atès les incidències amb 292 actuacions correctives derivades de notificacions.

Mira el vídeo



### TRANSPARÈNCIA I RESPOSTA DAVANT DE LES INCIDÈNCIES

La companyia aposta per la transparència total en la relació amb els usuaris. S'han registrat 403 avisos de la ciutadania (313 relacionats amb paneroles i 90 amb rosegadors).

- ✓ **Anàlisi de l'increment d'avisos:** s'ha detectat un augment de 107 avisos per paneroles respecte a l'any anterior. Aquest fet respon a incidències operatives puntuals a l'inici d'any que van retardar l'inici de la campanya intensiva. No obstant això, la capacitat de resposta d'Ematsa ha estat contundent: el 90% dels 168 km tractats s'han executat a partir del mes de setembre, aconseguint cobrir en només quatre mesos una extensió de xarxa superior a la de qualsevol any complet anterior.
- ✓ **Factors externs i climàtics:** pel que fa als rosegadors, la plaga es va mantenir controlada durant el primer semestre. L'augment d'activitat a partir del juliol s'atribueix a factors ambientals externs, principalment les fortes precipitacions que han afavorit el creixement de vegetació i la proliferació en solars, parcs i jardins privats o públics aliens a la xarxa. Ematsa ha respost reforçant els tractaments a la xarxa de clavegueram pròxima a aquests focus per mitigar l'impacte sobre els veïns.

### PERSPECTIVES DE FUTUR

De cara al 2025, Ematsa es fixa l'ambiciós objectiu de realitzar el manteniment preventiu de la pràctica totalitat de la xarxa de clavegueram de Tarragona i la Canonja anualment.



## 5.7 Manteniment preventiu i correctiu de la xarxa de clavegueram

A l'octubre de 2023 l'Ajuntament de Tarragona va engegar el programa Pam a Pam, una campanya intensiva de neteja, millora de la seguretat viària i dignificació de l'espai públic que 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 2025 s'han netejat:

- ✓ 8,9 Km de col·lector visible
- ✓ 348.5 km de col·lector no visible
- ✓ 6.568 embornals i reixes
- ✓ 8.486 pous de registre

S'han atès 240 avisos de manteniment correctiu vinculats al clavegueram.

I s'han inspeccionat 43 Km de col·lector amb càmera de CCTV.

**240 AVISOS  
DE MANTENIMENT  
CORRECTIU VINCULATS  
AL CLAVEGUERAM**

**INSPECCIÓ DE  
43 KM  
DE COL·LECTOR  
AMB CÀMERA DE CCTV**

**MANTENIMENT PREVENTIU**



**MANTENIMENT CORRECTIU**



## 5.8 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 a la prestació d'aquest servei, i des d'aleshores executen aquestes tasques mitjançant una unió temporal d'empreses (UTE). Després de renovar diversos contractes, el 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 d'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 10m<sup>2</sup> (voreres i vials de circulació) incidències al mobiliari urbà (bancs, papereres, pi-

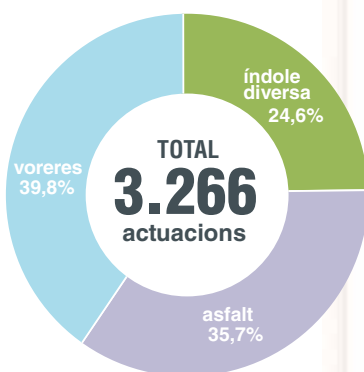
lones, plaques de carrer, senyals...), i eventualment presta suport a operatives de muntatge i desmuntatge d'esdeveniments i activitats culturals i logístiques impulsades per l'Ajuntament de Tarragona.

Per a la seva activitat, la BIR té una plantilla de 17 persones, que inclouen el director gerent, dos inspectors, una persona que atén el Centre de Control, deu 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 de qualsevol incidència.

Durant el 2025 la BIR ha dut a terme 3.266 actuacions:

- ✓ 1.299 actuacions en voreres (l'equivalent a 2.574,97 m<sup>2</sup>)
- ✓ 1.165 actuacions en asfalt (l'equivalent a 1.595,75 m<sup>2</sup>)
- ✓ 802 actuacions d'índole diversa (l'equivalent a 4.036,85 m<sup>2</sup>)

### ACTUACIONS



#### D'aquestes actuacions

- ✓ 123 han estat qualificades de molt urgents
- ✓ 467 com a urgents i 611 de necessàries, però no urgents

### ORIGEN DELS AVISOS

Distribució dels 1.201 avisos segons el canal d'origen.



#### CLAU:

Més de la meitat dels avisos sorgeixen de les **inspeccions**.

	<b>INSPECCIONS</b> Sorgeixen de les inspeccions realitzades.	<b>614</b> 51,12 %
	<b>APP MUNICIPAL</b> Avisos rebuts a través de l'aplicació municipal.	<b>334</b> 27,81 %
	<b>GUÀRDIA URBANA</b> Comunicats per la Guàrdia Urbana.	<b>27</b> 2,25 %
	<b>TRUCADES TELEFÒNIQUES</b> Rebuts per trucada telefònica.	<b>91</b> 7,58 %
	<b>PETICIONS DIRECTES - EXPRES</b> Sol·licituds trametes de manera directa o exprés.	<b>135</b> 11,24 %

## 5.9 Recomanacions i FAQS

### L'AIGUA, UN DIÀLEG OBERT AMB LA CIUTADANIA

Durant aquest any 2025, hem continuat reforçant els nostres canals d'atenció per resoldre els dubtes que afecten el dia a dia i per promoure hàbits que ens ajudin a protegir el medi ambient i, alhora, l'economia domèstica.

En aquest capítol de la memòria, es posa el focus en tres grans eixos que han marcat la nostra relació amb la comunitat aquest darrer any: la prevenció de pèrdues d'aigua, el valor real del servei que oferim i la percepció que teniu sobre la qualitat de l'aigua de l'aixeta.

Un problema freqüent a les llars són les pèrdues d'aigua invisibles que provoquen factures elevades i malbaratament d'un recurs escàs. Sovint, les fuites passen desapercibudes fins que arriba la factura o apareixen humitats.

Per ajudar a detectar-les, Ematsa ha creat un tutorial pràctic i visual al seu web. Es pot consultar l'apartat "Comprovació de fuga interior" per aprendre a comprovar si teniu una fuga a casa vostra i estalviar aigua i diners.

COMPROVA  
SI TENS UNA  
FUITA



Mira el vídeo





## EL COST DEL SERVEI D'AIGUA EN RELACIÓ A ALTRES SERVEIS

EMATSA ofereix una **tarifa més econòmica** i un **compromís social ferm**.

### 1 EMATSA, MÉS ECONÒMICA QUE LA MITJANA

Cost del cicle integral de l'aigua a Tarragona per **sota dels preus de referència**.



\* €/m<sup>3</sup> = euros per metre cúbic d'aigua consumida.



La tarifa d'EMATSA és **més econòmica** que la mitjana catalana i espanyola.

### 2 A ESPANYA, L'AIGUA ÉS MÉS ASSEQUIBLE QUE A LA MITJANA EUROPEA

Les tarifes del servei a Espanya es troben entre les més assequibles de tot el continent.



\* €/m<sup>3</sup> = euros per metre cúbic d'aigua consumida.

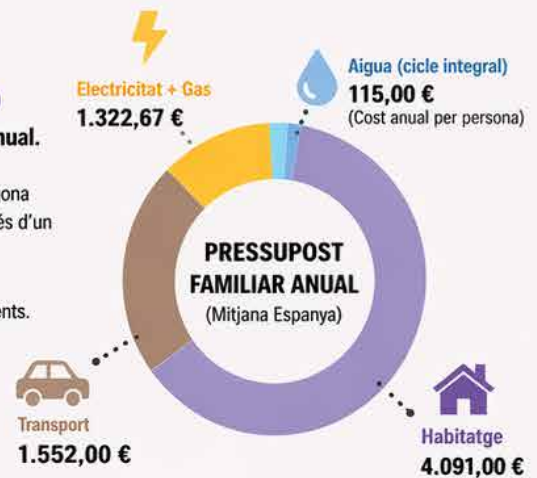
### 3 ACCESSIBILITAT I SUPORT SOCIAL

L'aigua representa **menys de l'1%** del pressupost familiar anual.

Per a una llar mitjana de Tarragona (2,56 persones), el cost anual és d'un

**2,94 %**

per sota d'altres subministraments.



EMATSA garanteix el suport social, a diferència del **26 %** de les grans ciutats espanyoles.

L'empresa municipal disposa tant de tarifa social com de fons de solidaritat per a famílies vulnerables.



Mitjana ciutats > 100.000 hab.

Només el **74 %** disposa de mecanismes d'acció social disponibles.

EMATSA (Tarragona)



**Sí (100%)** Mecanismes d'Acció Social Disponibles

Tarifa Social

Fons de Solidaritat



EN RESUM...

EMATSA ofereix una **tarifa més econòmica** i un **compromís social més sòlid**.

## L'AIGUA, UN RECURS QUE VAL LA PENA CONÈIXER

Cada gota compta.  
Conèixer l'aigua ens ajuda a cuidar-la millor.



**121 litres**  
per habitant i dia

És el consum domèstic mitjà d'aigua, una xifra que mostra una tendència a la baixa.



**0,84%**  
del pressupost familiar

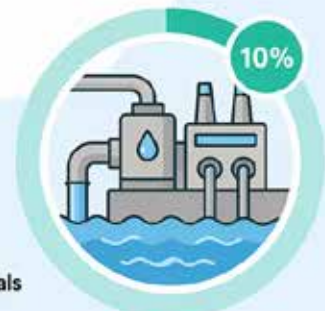
El cost del cicle integral de l'aigua representa uns 115 € per persona a l'any.



**25%**  
d'origen subterrani



**El 65%**  
de l'aigua prové de fonts superficials



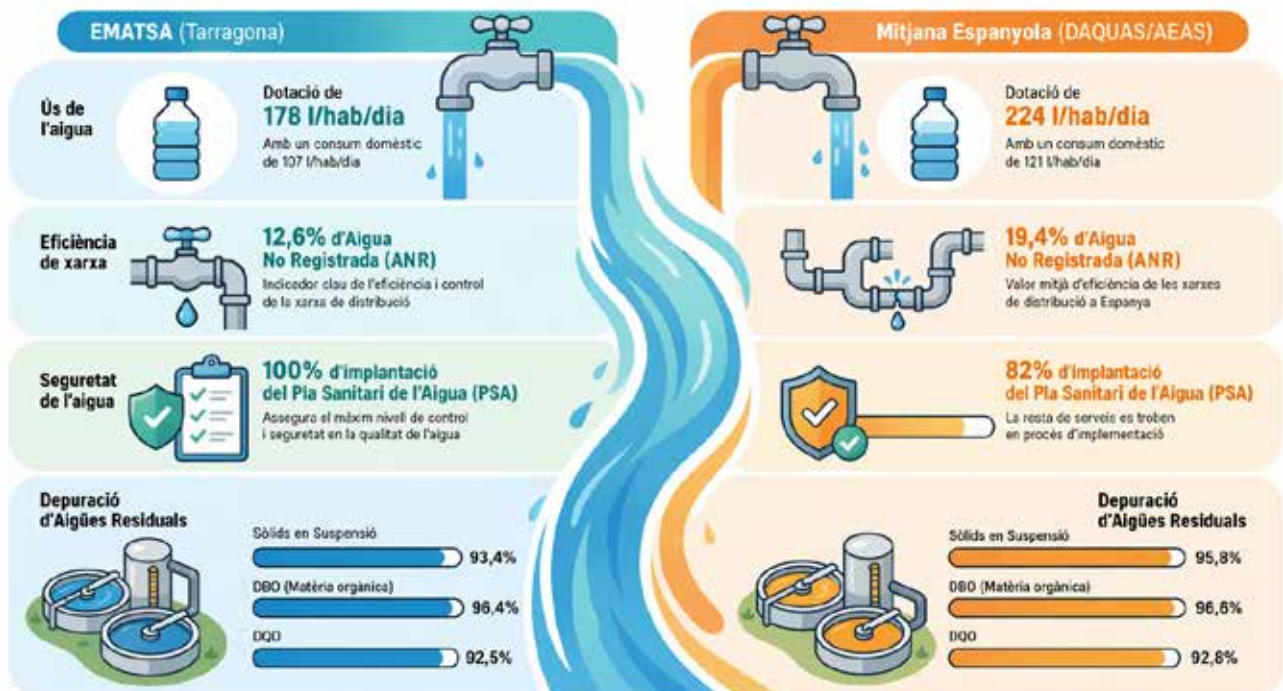
**10%**  
dessalinització

## EMATSA VS MITJANA ESPANYOLA

Comparativa d'ús, eficiència, seguretat i depuració de l'aigua



Gestió eficient, segura i compromesa amb la qualitat de l'aigua.



## HÀBITS DE CONSUM D'AIGUA DE L'AIXETA A LA COMUNITAT DE SERVEIS D'EMATSA

Per millorar el servei, primer hem d'escoltar la ciutadania. Per això, el 2023 vam fer una enquesta a 406 persones sobre els seus hàbits de consum d'aigua de l'aixeta. Les respostes ens han ajudat a entendre millor les necessitats i preocupacions dels abonats i usuaris.

Malgrat que l'aigua compleix tota la normativa sanitària i publiquem regularment totes les anàl·tiques de control al nostre web, encara hi ha persones que tenen dubtes sobre si beure aigua de l'aixeta.

L'estudi ens ha permès identificar quines són les principals resistències i on cal millorar. La qualitat de l'aigua no és una opinió, sinó un fet científic mesurable. Tota la informació sobre la duresa, el gust i la composició de l'aigua està disponible al nostre web perquè qualsevol persona pugui consultar-la i comprovar que beure aigua de l'aixeta és segur, econòmic i ecològic.

Analítiques de control



### Hàbits de consum d'aigua de l'aixeta



Petits gestos sumen.  
Consumim millor, cuidem el futur.

#### PERCEPCIÓ DEL CONSUM



#### QUÈ ENS DIUEN LES DADES?



Aquest percentatge s'incrementa fins al **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 **cultural** són les més reticents al consum d'aigua de l'aixeta.



Per zona d'abastament, el consum és menor a les zones de El Catllar + Pallaresos i a Tarragona Marge Dret, tot i que la reduïda mida mostral en aquestes zones no permet obtenir resultats concloents.



**95,7%**

Creuen que l'aigua embotellada és de millor qualitat



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.



#### ÚS DE SISTEMES DE FILTRACIÓ

**27,1%**

Utilitza algun sistema de filtració



Gerra filtradora



Osmosi inversa



El 27,1% utilitza algun sistema de filtració, i un 3,9% addicional en disposa però no l'utilitza.

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

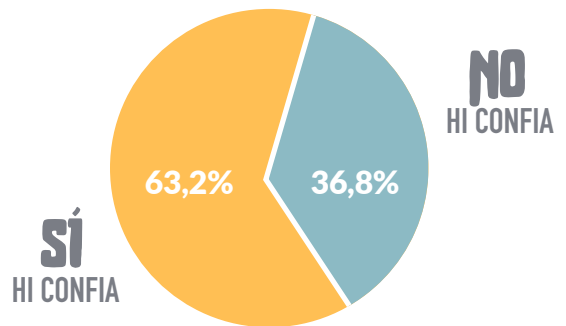


## VALORACIÓ DE QUALITAT DE L'AIGUA DE L'AIXETA

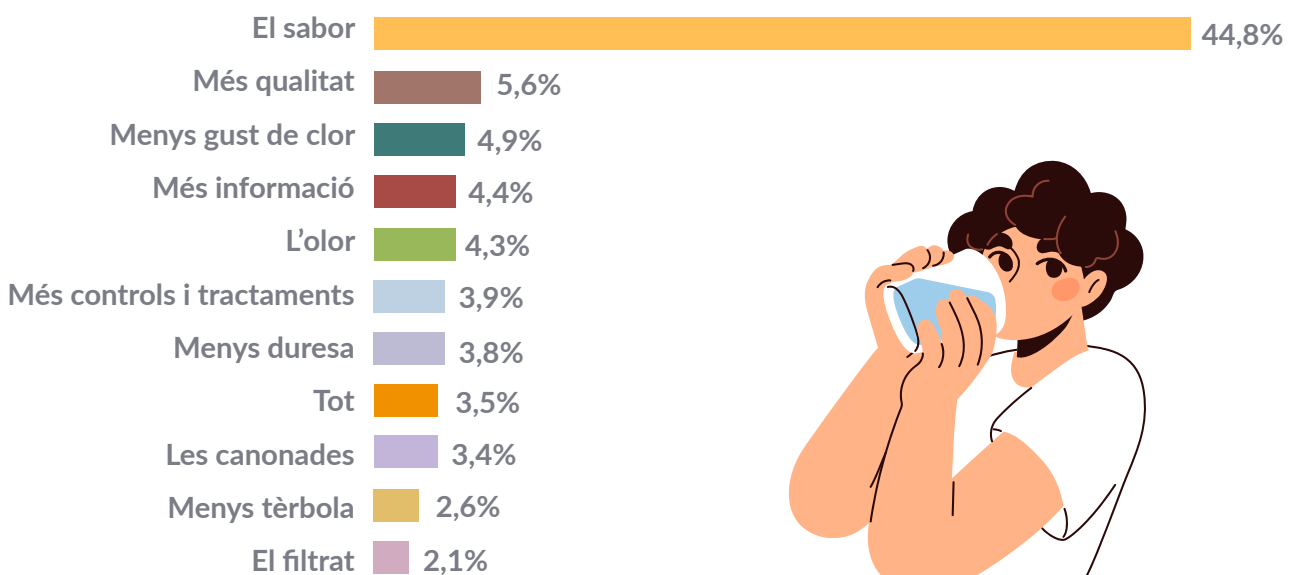
### Percepció sobre la qualitat sanitària



**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)



[Informació del servei](#)



## 5.10 Quatre noves fonts refrigerades

Tarragona compta amb sis fonts d'aigua refrigerada per combatre la forta calor de l'estiu. L'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona (Ematsa) ha renovat i ampliat la xarxa de fonts de la ciutat per oferir un millor servei a la ciutadania.

Al maig de 2024 es va instal·lar una nova font refrigerada al Passeig de les Palmeres, substituint l'anterior que estava força malmesa per actes vandàlics. Aquest nou model és més robust i resistent, amb 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.

Veient els bons resultats d'aquest nou model, entre juliol i agost de 2025, s'han instal·lat quatre fonts més i s'ha renovat també la de la Rambla Nova, que havia patit diversos actes incívics.

Les ubicacions definitives d'aquestes fonts s'han acordat amb les entitats veïnals de cada barri, prioritzant zones amb molta afluència de gent i espais d'activitat ciutadana. Ara mateix, les sis fonts estan situades en els següents punts:

- ✓ **Passeig de les Palmeres**
- ✓ **Rambla Nova (plaça Imperial Tarraco)**
- ✓ **Rambla de Bonavista (carrers Set i Vuit)**
- ✓ **Carrer Riu Glorieta Torreforta (davant del Mercat Municipal)**
- ✓ **Avinguda Sant Salvador**
- ✓ **Rambla de Sant Pere i Sant Pau**



## 5.11 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 (Tarragona, la Canonja, els Pallaresos i el Catllar), mantenint el Fons Social durant el 2025 en 168.000 €. El nombre de famílies beneficiàries ha augmentat fins a 614 durant el 2025.

Per concedir l'ajut, es treballa conjuntament amb

els Serveis Socials de cada ajuntament de la comunitat 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 39 d'instal·lats. Aquesta iniciativa es va engegar 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.





# 06 | COMUNITAT I CIUTADANIA



## 6.1 ESCOLAQUA

A Ematsa entenem que la sostenibilitat no és només una fita operativa, sinó un valor que s'ha de cultivar des de la base de la nostra societat: els centres educatius. Per això, el projecte ESCOLAQUA continua sent un dels pilars fonamentals de la nostra responsabilitat social corporativa.

ESCOLAQUA neix de la unió de dos conceptes poderosos: l'arrel grega i llatina de la paraula “escola” –entesa com a espai d'aprenentatge i gaudi– i el mot “aqua”, que representa l'essència de la vida i de la nostra activitat. L'objectiu principal d'aquest programa és impulsar una xarxa col·laborativa entre centres educatius i Ematsa per compartir coneixement i reduir la petjada de carboni associada al consum d'aigua.

La premissa és clara i necessària: convertir els centres educatius en prescriptors de l'ús de l'aigua de l'aixeta, promovent l'eliminació dels plàstics d'un sol ús i fomentant hàbits saludables i

respectuosos amb el medi ambient. Busquem superar les resistències sobre l'aigua de l'aixeta per reduir l'impacte ambiental que comporten les ampolles de plàstic, com les emissions de CO<sub>2</sub> i la generació de residus.

La xarxa compta ja amb 14 centres educatius actius repartits entre els municipis de Tarragona, la Canonja, els Pallaresos i el Catllar. Aquest curs s'ha celebrat la incorporació de nous centres com l'Escola Pau Delclòs i l'Escola Camp Clar, demostrant que el missatge de sostenibilitat continua calant en la comunitat educativa. La metodologia del programa és rigorosa i participativa, estructurada en fases que permeten als alumnes ser els veritables protagonistes. Des d'una diagnosi inicial dels hàbits de consum al centre i a les llars, passant per una fase d'investigació sobre la gestió i qualitat de l'aigua, fins a arribar a la comunicació del repte i l'avaluació final.



## PROJECTES TRANSFORMADORS A LES AULES

El curs 2024/2025 ha estat testimoni d'iniciatives excepcionals liderades pels anomenats "AQUAAlumnes", els agents dinamitzadors del programa. Cada centre ha adaptat el projecte a la seva realitat, generant accions d'alt valor educatiu i ambiental:

- ✓ A l'Institut Pons d'Icart, els alumnes de 3r d'ESO, en el marc del Servei Comunitari, han calculat l'impacte econòmic i quilomètric de l'aigua embotellada i han creat contes per sensibilitzar els infants més petits d'altres escoles.
- ✓ L'Escola Sant Sebastià (els Pallaresos) ha organitzat tastets d'aigua per a les famílies, trencant prejudicis i comparant l'aigua de l'aixeta amb l'envasada, a més de reunions informatives liderades pels mateixos infants.
- ✓ A l'Escola Arquitecte Jujol, la comunitat de grans ha realitzat una tasca tècnica detectant pèrdues d'aigua i instal·lant brides a les aixetes per limitar el cabal, millorant així l'eficiència hídrica del centre.
- ✓ L'Escola Pax ha treballat sota la pregunta "Quina aigua volem beure?", realitzant enquestes a les famílies i analitzant la procedència de l'aigua per respondre de manera fonamentada.

Aquestes accions demostren que EscolAQUA no és només teoria, sinó pràctica i transformació real dels hàbits de la comunitat.

El punt àlgid del curs va ser la celebració del IV Fòrum EscolAQUA, que va tenir lloc el 3 de maig de 2024 a la Torre d'en Guiu. Aquest esdeveniment és vital per al reconeixement i la cohesió de la xarxa. Enguany, hi van participar 65 alumnes i docents de 8 centres diferents.

Durant la jornada, es va recuperar el "Mercat d'Experiències", un espai on els alumnes van poder exposar i defensar els seus projectes davant d'altres escoles, fomentant l'aprenentatge entre iguals. A més, es van realitzar dinàmiques innovadores com "L'aigua viatgera" per a primària, un joc de tauler gegant sobre el cicle urbà de l'aigua, i el "Carcassonne" per a secundària, un joc cooperatiu d'es-

## ESCOLAQUA NO ÉS NOMÉS TEORIA, SINÓ PRÀCTICA I TRANSFORMACIÓ REAL DELS HÀBITS DE LA COMUNITAT

tratrègia per gestionar el cicle integral de l'aigua i les infraestructures necessàries. Els docents van valorar molt positivament aquest espai d'intercanvi, destacant la motivació que genera en l'alumnat.

## IMPACTE GLOBAL DEL PROGRAMA EDUCATIU

Ematsa ofereix un Programa Base d'Educació Ambiental obert a tots els centres del territori.

Les dades globals del curs 2024/2025 són un reflex de l'èxit d'aquesta aposta educativa:

S'han realitzat activitats amb 30 centres escolars diferents, arribant a un total de 2.329 alumnes a través de 92 grups classe. Això suposa mantenir una alta fidelització dels centres que any rere any confien en nosaltres per complementar el seu currículum.

### Activitats realitzades a centres escolars:



Les activitats més destacades han estat:



## MÉS ENLLÀ DE L'ESCOLA: SENSIBILITZACIÓ CIUTADANA

El compromís d'Ematsa transcendeix les parets de l'aula. Durant les festes nadalenques, la nostra presència al Parc de Nadal dels municipis de la comunitat de serveis va permetre sensibilitzar 1.001 persones. Activitats com el "Circuit de l'Aigua" per als més petits i l'Escape Room: Investigadors Ambientals" per a joves, van servir per transmetre missatges clau sobre el consum responsable i els avantatges de l'aigua de l'aixeta de manera lúdica.

Així mateix, els espectacles culturals TarrAQUA-nins, amb obres com "Brufaganya" o "La pirata del nas vermell", han portat la temàtica de l'aigua a escoles, a la Festa Major de Sant Magí i casals d'estiu, utilitzant les arts escèniques com a vehicle de comunicació.

El curs 2024/2025 va tancar amb un balanç molt positiu. La consolidació de la xarxa EscolAQUA, l'elevada participació en el programa educatiu

**PERQUÈ CADA ALUMNE QUE  
APRÈN A VALORAR L'AIGUA DE  
L'AIXETA ÉS UNA LLAVOR PER A  
UN FUTUR MÉS VERD I  
RESPONSABLE**

base i l'èxit de les iniciatives ciutadanes refermen el paper d'Ematsa no només com a gestor del cicle de l'aigua, sinó com a agent actiu en la transformació social cap a la sostenibilitat.

Hem arrencat el curs 2025/2026, havent pres nota de les propostes de millora sorgides de la comunitat educativa, com la necessitat d'ampliar l'ús de les Caixes d'Aprenentatge a més centres i de desenvolupar materials complementaris per a les visites a la depuradora. Continuem treballant per enfortir aquesta xarxa, convençuts que cada alumne que aprèn a valorar l'aigua de l'aixeta és una llavor per a un futur més verd i responsable.

## 6.2 Transferència de coneixement

A Ematsa entenem que la sostenibilitat i l'excel·lència en la gestió del cicle de l'aigua no es construeixen en solitari. Per això, durant el 2025 hem reforçat el nostre compromís amb la comunitat educativa del territori, apostant per la formació de futurs professionals, la transferència de coneixement i la col·laboració en projectes científics i d'investigació.

### FORMACIÓ PROFESSIONAL DUAL: UNA APOSTA CONSOLIDADA I RECONEGUDA

Ematsa manté des del 2014 una aposta ferma per la Formació Professional Dual, acollint estudiants de diversos centres educatius del territori com l'IES Comte de Rius, l'IES Pere Martell, l'Escola Joan XXIII, l'INS Vidal i Barraquer i l'INS Horticultura i Jardineria. Aquest 2024, la nostra tasca ha estat reconeguda amb un guardó als Premis Catalunya FP BIZ DAY, lliurat per la Conselleria d'Educació i Formació Professional de la Generalitat, que valora la responsabilitat social, la capacitat d'adaptació i el compromís amb el futur d'aquest model formatiu. Comptem amb el segell de Qualitat del servei de Formació Professional Dual en la categoria d'Excel·lència, revalidat el 2024 amb vigència de tres anys, i som pioners en aquest àmbit des del 2021.

Durant l'any, hem acollit 14 nous alumnes en pràctiques en àrees tan diverses com:

- ✓ **Àrea de Depuració:** Manteniment Electromecànic i Gestió Administrativa de l'Escola Joan XXIII, Grau en Química Menció Dual.
- ✓ **Seu de la Muntanyeta:** Química i salut ambiental (INS Horticultura), Xarxes d'aigua (INS Pere Martell), Sistemes Electrònics i automatitzats (Escola Joan XXIII), Administració i Finances (INS Vidal i Barraquer), Gestió de

l'aigua (INS Pere Martell), Administració de sistemes informàtics en xarxa (INS Vidal i Barraquer) i Màrqueting i Publicitat (INS Vidal i Barraquer).

- ✓ **Laboratori:** Estada de formació pràctica per operacions de laboratori (INS Comte de Rius), Màster de formació permanent en Eines per al Desenvolupament Professional a la Indústria.

### PARTICIPACIÓ ACTIVA EN FIRES I JORNADES FORMATIVES

Ematsa ha participat activament en diverses fires i jornades per promocionar la FP Dual i apropar la nostra activitat a la comunitat educativa:

- ✓ **Fira CAMINS D'FP 2024 "CROMÀTIKA" (19-20 de febrer):** La responsable d'Organització i SSL, Noemí Fernández, va participar en la taula rodona "Perfils professionals i reptes formatius i ocupacionals a Tarragona". Durant la fira, es va instal·lar l'Escape Room de l'aigua del projecte EscolAQUA i es va publicar una entrevista a l'estudiant d'FP Dual Ylenia Ruiz.
- ✓ **ProXperience Day de l'Escola Joan XXIII-Esit FP (11 de març):** Noemí Fernández i Enric Galligo, responsable de manteniment de Depuració, van representar Ematsa en aquesta jornada de trobada entre alumnes i empreses.
- ✓ **Presentació als alumnes de l'INS Vidal i Barraquer (17 de març):** David Velasco, responsable de Finances, va presentar la companyia als alumnes duals d'Administració i Finances.



- ✓ **Primera Fira d'FP Dual de l'Institut Comte de Rius (7 de maig):** Noemí Fernández i Javier Recio, tècnic cap de procés de Depuració, van presentar les pràctiques que ofereix Ematsa als estudiants del CFGM d'operacions de laboratori i el CFGS laboratori d'anàlisi i control de qualitat. L'esdeveniment va comptar amb 35 empreses i uns 1.400 assistents.
- ✓ **'Salud y cambio climático: riesgos clásicos y emergentes'** organitzada per la Universiad de Leon. Dijous (17 de juliol). Noemí Fernández va proporcionar informació al ponent que va utilitzar les polseres de control de temperatura utilitzades a Ematsa com a cas d'èxit.
- ✓ **Setmana de l'Ocupació a Torreforta (8 d'octubre):** Noemí Fernández va participar en una taula rodona per apropar el sector públic a la ciutadania i donar a conèixer els perfils professionals que busquem.
- ✓ **14a Jornada de Tarragona Impulsa (10 d'octubre):** Ematsa va rebre un reconeixement per la nostra col·laboració en l'acollida d'alumnes en pràctiques, valorant la nostra aposta per la formació i la inserció laboral dels joves.



## VISITES A LES INSTAL·LACIONS: TRANSPARÈNCIA I DIVULGACIÓ

La transparència i la divulgació són pilars fonamentals de la nostra activitat. Durant el febrer, vam rebre diverses visites a les nostres instal·lacions:

- ✓ **Dijous 6 de febrer:** Representants de l'associació de veïns de Sant Salvador, acompanyats pel regidor de barri Guillermo García, van visitar la seu de la Muntanyeta.
- ✓ **Dimarts 11 de febrer:** Un grup d'estudiants del grau de Química de la URV van conèixer les instal·lacions de la Muntanyeta i l'EDAR de Tarragona.
- ✓ **Dijous 13 de febrer:** Dos professors del Lycée Jules Fil de Carcassona (França), acompanyats de membres de l'Escola Joan XXIII, van explorar les opcions d'acollir alumnes en pràctiques Erasmus d'electricitat i sistemes electrònics automatitzats.
- ✓ **Dijous 6 de març:** Representants de l'associació de veïns de Sant Pere i St. Pau, acompanyats per la regidora de barri Montse Adan, van visitar la seu de la Muntanyeta.
- ✓ **Dimarts 16 de setembre** el Director, Sr. Daniel Milan, va rebre la visita de representants de la Federació d'Empreses Públiques Locals de França i IAE.
- ✓ **Dimecres 5 de novembre** un grup d'estudiants del Màster internacional en Ingeniería Ambiental y Sostenibilidad Energética (URV) van visitar l'EDAR del Port de Tarragona.
- ✓ **Divendres 14 de novembre,** els participants en el concurs fotogràfic SCAN promogut per l'Ajuntament de Tarragona van visitar les instal·lacions d'Ematsa i l'interior del dipòsit de l'Oliva.
- ✓ **Dimarts 23 de desembre** els equips participants en el Hackathon de Tarragona Impulsa van realitzar una visita a l'àrea TIC d'Ematsa per conèixer els projectes i sistemes de treball.



## COL-LABORACIÓ EN PROJECTES CIENTÍFICS I D'INVESTIGACIÓ

Ematsa ha estat triada per la Universitat Complutense de Madrid (UCM) per participar en un estudi sobre la diversitat microbiana dels reactors biològics a l'EDAR de Tarragona, dins del projecte INDUSYNCON ("Enriquiment 'top-down' i reconstrucció 'bottom-up' de consorcis microbians sintètics per a la millora de la funció i previsibilitat de processos industrials"), finançat pel Ministeri de Ciència i Innovació. Aquest projecte té com a objectiu desenvolupar metodologies per dissenyar consorcis microbians sintètics aplicables a processos industrials, estudiant les fermentacions víniques i els bioreactors de fangs activats en plantes de tractament d'aigües residuals.

Paral·lelament, hem ampliat la col·laboració amb la Universitat Rovira i Virgili mitjançant un acord que millora el servei de telemesura a la Part Alta de Tarragona, instal·lant un nou concentrador a l'edifici del Rectorat. El desplegament de la telemesura ja ha assolit el 70% a Tarragona, mentre que els Pallaresos, la Canonja i el Catllar es troben per damunt del 80%.



## TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT I PARTICIPACIÓ EN JORNADES TÈCNIQUES

El nostre equip tècnic ha participat activament en diverses jornades formatives i de divulgació durant l'any, reforçant el nostre compromís amb la transferència de coneixement:

- ✓ **Jornada tècnica a l'Institut Químic de Sarrià (6 de maig):** Dolors Martínez Peral, cap de servei de Microcontaminants del Laboratori, va presentar la posada a punt del QTRAP7500+ per a l'anàlisi d'aigües, especialment útil per detectar contaminants emergents, pesticides i fàrmacs en concentracions molt baixes.
- ✓ **Jornada 'Reptes del drenatge urbà en un context d'emergència climàtica' (23 de maig):** Organitzada conjuntament amb la Diputació de Tarragona i Agbar, va aplegar prop de 100 pro-

professionals al Palau de Congressos de Tarragona. La jornada va comptar amb ponents de primer nivell, com Jordi Cunillera, cap de la unitat de Canvi Climàtic del Servei Meteorològic de Catalunya, i va incloure taules rodones sobre el marc normatiu del drenatge urbà i experiències en la gestió avançada d'aquest àmbit.

- ✓ **Cinquena sessió del curs d'Administració local i gestió de l'aigua:** Cristina Sancho, responsable de SIG, va coordinar aquesta formació en línia de 3 hores amb uns 15 assistents, centrada en la qualitat de l'aigua i la salut pública, abordant el nou Reial decret 3/2023 i analitzant un cas real de gestió de crisi (incident del desembre de 2021 al CAT).
- ✓ **Xerrada "Aplicació de la ciberseguretat a l'empresa" (5 de novembre):** Núria Biosca, responsable de TIC, va compartir la nostra experiència amb els alumnes dels mòduls d'especialització en ciberseguretat de l'IES Vidal i Barraquer.

**II Jornada Escola dels Oficis de Reus (17 de novembre):** Noemí Fernández va participar en aquesta jornada celebrada a la Cambra de Comerç de Reus.

**33a edició del curs científic de Mare Terra (27 de novembre):** Paco Oliva, responsable de depuració, va participar en aquest curs dedicat als residus "conseqüències i reptes", aprofundint en els reptes ambientals actuals.

## PARTICIPACIÓ EN INICIATIVES D'INNOVACIÓ TECNOLÒGICA

Alejandro Pallero, de l'àrea de TIC, va formar part del jurat del Hackathon organitzat per Tarragona Impulsa la darrera setmana de juliol. Aquest concurs per equips de programadors informàtics tenia com a objectiu dissenyar aplicacions i webs reals que donessin resposta a reptes plantejats pels Serveis TIC de l'Ajuntament de Tarragona i l'empresa pública Mercats de Tarragona.

### Sinergies per a un futur sostenible

Totes aquestes activitats evidencien el paper actiu d'Ematsa com a agent de transformació social i ambiental. La nostra aposta per la formació, la recerca i la col·laboració amb el món educatiu i científic no només beneficia els estudiants i professionals del sector, sinó que contribueix a construir un futur més sostenible i resiliència per al nostre territori. Continuarem treballant per enfortir aquests vincles, convençuts que la transferència de coneixement i la innovació són claus per afrontar els reptes del cicle de l'aigua en el context actual d'emergència climàtica.



## 6.3 Resiliència i compromís de col·laboració davant d'adversitats

L'aigua és vida, i garantir-ne el subministrament i la depuració amb qualitat és una responsabilitat que assumim de manera permanent. Aquesta consciència es posa especialment a prova en moments d'adversitat, quan incidents imprevistos posen en risc la continuïtat del servei. Durant aquest any 2025, hem hagut d'afrontar noves situacions crítiques que han demostrat la capacitat de resposta, la professionalitat i la dedicació de tot el nostre equip.

### APAGADA ELÈCTRICA: COORDINACIÓ I RESPOSTA IMMEDIATA

El dilluns 28 d'abril, una apagada elèctrica sense precedents va afectar tota la península, deixant sense subministrament i connexions telefòniques entre cinc i dotze hores a tot el territori. A la zona de Tarragona, la recuperació no va ser plena fins a la matinada. A Ematsa, el servei es va veure parcialment afectat, especialment a les zones altes on el subministrament d'aigua requereix bombaments per impulsar-la. Així, zones com Sant Salvador, la Mora, les Cinc Estrelles i Pallaresos Park

van patir baixades de pressió i manca de subministrament, afectant vora quatre mil persones. També els habitatges en edificis alts amb equips de pressió propis van experimentar incidències.

Des del primer moment, vam estar coordinats amb els serveis municipals i vam participar activament en el comitè de crisi (CECOPAL) convocat per l'alcalde, Rubén Viñuales. Els equips d'abastament, cerca de fuites, electromecànica i clavegueram van estar actius durant tota la incidència per assegurar les instal·lacions i realitzar les maniobres necessàries per garantir el servei amb qualitat. Gràcies a aquesta resposta ràpida i coordinada, el servei es va recuperar amb normalitat a les set del matí.

Els processos de depuració també es van veure afectats. A l'EDAR Tarragona Port, la manca de subministrament d'oxigen al reactor biològic va malmetre la biomassa, repercutint en una depuració insuficient de l'aigua de sortida. Tot i això, el reactor s'està recuperant ràpidament. Pel que fa a les estacions de bombament d'aigües residuals, la manca d'energia va fer sobreeixir aigües residuals crues al bombament del Serrallo. Tot l'equip de depuració va estar activat durant la incidència per minimitzar l'impacte i recuperar la normalitat operativa el més aviat possible.



## TALLS DE COMUNICACIONS: CONTINUÏTAT DEL SERVEI MALGRAT LES DIFICULTATS

Durant els dies 4 d'abril i 20 de maig, dos incidents en la xarxa de Telefònica van provocar talls en les comunicacions que van afectar les aplicacions corporatives i l'accés a Internet de totes les empreses del grup Agbar en l'àmbit nacional. Malgrat aquestes incidències, el subministrament i la prestació del servei es van mantenir en tot moment sense impacte per als usuaris.

Des dels departaments de TIC i Instrumentació i Control, es van implementar connexions provisionals al Centre de Control amb l'SCADA, permetent el monitoratge continu dels processos d'abastament i depuració. Per garantir la continuïtat operativa, part de la plantilla va poder mantenir la seva activitat mitjançant el teletreball. La normalització del servei es va dur a terme progressivament en coordinació amb Synectic, la filial tecnològica d'Agbar, fins a la recuperació total de les comunicacions.

## REFORÇANT LA RESILIÈNCIA AMB NOVES EMISSORES DE RÀDIO

Arran de l'incident de l'apagada general, hem pres mesures per millorar els nostres sistemes de comunicació interna en situacions d'emergència. L'empresa s'ha equipat amb emissores de ràdio que permeten mantenir la comunicació entre els equips operatius i de coordinació, fins i tot en escenaris on les xarxes convencionals de telefonia o internet puguin veure's afectades.

Aquesta inversió respon a la necessitat de garantir una resposta ràpida i coordinada davant de qualsevol incidència que pugui comprometre els nostres serveis essencials. Les emissores asseguren un canal de comunicació fiable i immediat, independent de les infraestructures digitals habituals. Ja estan operatives i s'estan distribuint entre els diferents equips que intervenen en la gestió d'incidències.

## COMPROMÍS COL·LECTIU AMB LA RESILIÈNCIA DEL SERVEI

Cal destacar especialment a tots els equips implicats en la gestió de la incidència —abastament, cerca de fuites, electromecànica, clavegueram, depuració, TIC, Instrumentació i Control— per la seva dedicació i esforç en moments realment crítics. La seva resposta exemplifica els valors d'Ematsa: responsabilitat, treball en equip i vocació de servei públic.

En un context d'emergència climàtica i creixent complexitat operativa, la resiliència del servei no és només una qüestió tècnica, sinó també humana. Cada membre de l'equip d'Ematsa és conscient que el seu treball contribueix a garantir un dret fonamental: l'accés a l'aigua potable i el sanejament. Aquesta consciència col·lectiva és el que ens permet afrontar amb garanties qualsevol adversitat i continuar treballant per a un futur més resilient.

**LA CONSCIÈNCIA COL·LECTIVA  
ÉS EL QUE ENS PERMET AFRONTAR  
AMB GARANTIES QUAISEVOL  
ADVERSITAT I CONTINUAR  
TREBALLANT PER A UN  
FUTUR MÉS RESILIENT.**

## 6.4 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 dijous 6 de març a les 17:30 h, al Centre Cultural Antic Ajuntament de Tarragona, Ematsa va coorganitzar l'espectacle familiar Un lloc on els llibres i l'aigua.... 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.





# 07 | CADENA DE SUBMINISTRAMENT



## 7.1 Cadena de subministrament

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

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

Els serveis contractats de manera més habitual són:

- ✓ Execució d'obra civil.
- ✓ Reparació de bombes i maquinària.
- ✓ Reparació i manteniment d'edificis administratius.
- ✓ Empreses de manteniment i calibratge 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 programari.
- ✓ Rènting de vehicles.
- ✓ Serveis de prevenció (seguretat i salut laboral, Mútua, etc.).

### PROVEÏDORS LOCALS

El 52,9% 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 203 proveïdors amb qui, durant el 2025, s'ha registrat un volum d'operacions comercials superior a 3.000 €. Tot i no estar obligats a presentar el model 347, optem per continuar emprant aquest límit d'operacions per identificar els nostres proveïdors més significatius. Durant el 2025, els proveïdors principals de la cadena de subministrament d'Ematsa han estat 13, els quals representen un 80,4% del volum.



**PROVEÏDORS PRINCIPALS**  
DE LA CADENA DE SUBMINISTRAMENT  
D'EMATSA DURANT EL 2025



representen un **80,4%** del volum total d'operacions comercials d'Ematsa.

## 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 en les clàusules contractuals perquè els contractistes compleixin les seves obligacions mediambientals, socials i 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 en el medi, de risc per a la innocuïtat de l'aigua i 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 s'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 en el portal de transparència d'Ematsa.

Durant el 2025, 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 és plenament conscient de l'impacte ambiental que genera la seva activitat i treballa de manera constant per reduir-lo al màxim, protegir el medi natural i integrar la sostenibilitat com un element essencial del seu servei.

Per fer-ho de manera ordenada i rigorosa, la companyia identifica, avalua i controla tots els seus impactes ambientals seguint la norma internacional ISO 14001:2015, a través del seu Sistema de Gestió Ambiental (SGA), certificat des de l'any 2004.

Els aspectes ambientals ja identificats —com ara el consum de recursos i matèries primeres, la generació de residus, o les emissions atmosfèriques i acústiques— s'avaluen anualment. Aquesta avaluació té en compte factors com la freqüència de l'impacte, el grau de contaminació potencial, la quantitat de producte, residu o recurs implicat, la capacitat de recuperació del medi i el tipus de gestió que es fa en cada cas.

**El sistema distingeix tres tipus d'aspectes ambientals:**

- ✓ **Aspectes ambientals significatius:** aquells que superen un llindar quantitatiu prèviament establert en la mesura del seu grau d'impacte sobre el medi.
- ✓ **Aspectes ambientals directes:** aquells sobre els quals Ematsa té plena capacitat d'actuació. En tots els casos, la companyia n'exerceix el control i el seguiment.
- ✓ **Aspectes ambientals indirectes:** aquells sobre els quals Ematsa no té un control total, ja que depenen de tercers. S'avaluen tenint en compte el grau de contaminació potencial, la freqüència i el tipus de gestió que en fa el proveïdor. Quan un aspecte indirecte resulta quantitativament significatiu, se sol·licita al proveïdor corresponent evidència de la seva correcta gestió.

### AVALUACIÓ DELS ASPECTES AMBIENTALS

Per avaluar els aspectes ambientals, Ematsa adopta una perspectiva de cicle de vida, que permet:

- ✓ **Determinar els impactes ambientals, tant directes com indirectes, així com els possibles riscos associats.**
- ✓ **Establir criteris per a l'adquisició de productes i serveis.**
- ✓ **Comunicar els requisits ambientals als proveïdors i subcontractistes.**

### ASPECTES AMBIENTALS SIGNIFICATIUS DIRECTES

A continuació es detallen els aspectes ambientals directes identificats com a significatius, organitzats per àmbit d'activitat:

- ✓ **Estació Depuradora d'Aigua Residual (EDAR) de Tarragona**
  - Generació d'envasos i materials perillosos: envasos metàl·lics amb restes de pintura, dissolvents i altres productes perillosos, i altres envasos contaminants (codi CER 150110).
- ✓ **EDAR de Tarragona Nord**
  - Generació de residus no perillosos: sorres (CER 190802).
  - Laboratori
  - Generació de residus de reactius utilitzats o caducats: dissolvents halogenats (CER 140602).
  - Plàstic perillós: envasos de plàstic contaminants (CER 150110).
- Serveis auxiliars**
  - Piles que contenen liti (CER 160607).
  - ✓ **Piles que contenen mercuri (CER 160603).**

### Vehicles

- Emissions de gasos de combustió de vehicles i maquinària (emissions atmosfèriques de CO<sub>2</sub>)
- Consum de gasoil.

### Distribució i producció

- Generació de residus de fibrociment (CER 170605).
- Utilització de productes químics desinfectants, com l'hipoclorit sòdic.

### Clavegueram

- Emissions de gasos i partícules derivades de la combustió de vehicles amb combustibles fòssils (emissions atmosfèriques).
- Generació de residus de neteja de clavegueram (CER 200306).

### Oficines

- Generació de tòners sense compostos perillosos (CER 080313 / 080318).

Obres

### Aspectes ambientals significatius indirectes

- El principal aspecte ambiental indirecte identificat és el consum de combustible dels vehicles i equips de treball utilitzats en obres de construcció per part de proveïdors externs. Per minimitzar aquest impacte, Ematsa fa arribar a tots els seus proveïdors una guia de bones pràctiques ambientals i d'ús eficient de l'energia, que inclou recomanacions per a una conducció més eficient i sostenible.

**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:

**[suggeriments@ematsa.cat](mailto:suggeriments@ematsa.cat)**

## 8.2 La petjada hídrica i de carboni

La petjada de carboni mesura la quantitat de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) emesos durant el cicle de vida d'un servei, expressats en unitats de CO<sub>2</sub> equivalent (CO<sub>2</sub> eq). És un indicador clau per dissenyar estratègies de reducció d'emissions i avançar cap a una gestió més sostenible.



**Nota metodològica:** en el moment d'elaborar aquesta memòria no es disposa de totes les dades del 2025 necessàries per fer aquest càlcul. Per aquest motiu, les dades que es presenten corresponen a l'exercici 2024, tal com ja es va fer a la memòria anterior amb les dades del 2023.

La petjada de carboni d'Ematsa corresponent a l'exercici 2024 va ser de 3.811,87 tones de CO<sub>2</sub> equivalent.

Ematsa està adherida al Programa d'Acords Voluntaris per a la reducció d'emissions de GEH de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic (OCCC),

en qualitat d'entitat actuant. Aquest compromís voluntari va més enllà del que exigeix la normativa vigent i és plenament coherent amb la política de gestió integrada de la companyia.

El càlcul de la petjada de carboni ha estat verificat externament. El verificador ha emès una declaració favorable, assumint la veracitat de les dades i confirmant que la metodologia de quantificació és conforme a la norma ISO 14064, Part 1. Aquest inventari ha estat tramès a l'OCCC per mantenir l'adhesió al programa de reducció d'emissions.

Quant al subministrament elèctric, Ematsa disposa d'un contracte marc amb Total Energies que preveu que tota l'energia consumida sigui d'origen renovable. Tot i això, existeixen alguns punts de subministrament (CUPS) que no estan coberts íntegrament per garanties d'origen renovable (GdOs), una situació que la companyia treballa per resoldre.

### LA PETJADA DE CARBONI



Mesura la quantitat de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) emesos durant el cicle de vida d'un servei, expressats en unitats de CO<sub>2</sub> equivalent (CO<sub>2</sub> eq).



#### TENDÈNCIES RESPECTE AL 2023



**SUBMINISTRAMENT ELÈCTRIC**  
100% d'origen renovable\*



Alguns punts de subministrament (CUPS) encara no estan coberts íntegrament per Garanties d'Origen Renovable (GdOs). Estem treballant per resoldre-ho.



Contracte marc amb Total Energies.



**COMPROMÍS VOLUNTARI**



Ematsa està adherida al Programa d'Acords Voluntaris per a la reducció d'emissions de GEH de l'OCCC, com a entitat actuant. Un compromís voluntari que va més enllà del que exigeix la normativa vigent i coherent amb la nostra política de gestió integrada.



**VERIFICACIÓ EXTERNA**

El càlcul de la petjada de carboni ha estat verificat externament. Declaració favorable segons la norma ISO 14064-1. Inventari tramès a l'OCCC per mantenir l'adhesió al programa de reducció d'emissions.



**NOTA METODOLÒGICA**

En el moment d'elaborar aquesta memòria no es disposa de totes les dades del 2025 necessàries per fer aquest càlcul. Per aquest motiu, les dades que es presenten corresponen a l'exercici 2024, tal com ja es va fer a la memòria anterior amb les dades del 2023.



**MILLORA CONTÍNUA**

Treballem per reduir les emissions, fer un ús més eficient dels recursos i avançar cap a una gestió més sostenible i resiliència, contribuint a la lluita contra el canvi climàtic i a un futur millor.



## 8.3 Ús i consum de recursos i matèries primeres

### ENERGIA ELÈCTRICA

Des de 2015, Ematsa disposa d'un Sistema de Gestió d'Eficiència Energètica certificat segons la norma UNE-EN ISO 50001. Aquest sistema ens permet optimitzar l'ús dels recursos naturals i energètics, reduint tant el nostre impacte ambiental com els costos operatius associats als nostres processos.

La metodologia del sistema comença amb la identificació i avaluació dels usos energètics per determinar quins són més significatius respecte del consum total. Aquesta anàlisi ens permet prioritzar les actuacions i centrar els esforços en aquelles àrees on podem aconseguir millores més rellevants en el rendiment energètic.

2025						
ÀREA	CONCEPTE	UNITAT	kWh	%	% DEL TOTAL	INTENSITAT EN kWh/m³
AIGUA POTABLE	Consumida Operacions ABASTAMENT	m³ aigua posada en xarxa 10.603.519	908.691	16%	16,37%	0,0857
AIGUA RESIDUAL CLAVEGUERAM	Consumida Operacions CLAVEGUERAM	-	17.245	2%	0,31%	-
AIGUA RESIDUAL TOTAL SANEJAMENT	SUMA Consum EBARs + EDARs	m³ aigua depurada 11.380.957	4.370.733	79%	78,72%	0,384
ALTRES CONSUMS	Comprada laboratoris	-	219.828	86%	-	-
	Produïda Laboratoris	-	35.658	3%	-	-
	Consumida laboratoris + Embotelladora	-	255.486	-	4,60%	-
	Recàrrega vehicles Muntanyeta	-	42.704	1%	0,77%	-
	Enllumenat Muntanyeta	-	893	0,02%	0,02%	-
	Oficines Dipòsits generals	-	205.705	-	3,70%	-
ENERGIA VERDA TOTAL PRODÛIDA			1.417.571	26%	-	-
ENERGIA TOTAL COMPRADA			4.134.584	74%	-	-
ENERGIA TOTAL CONSUMIDA			5.552.155		-	-

### ÚS DE COMBUSTIBLES

TOTAL LITRES DE COMBUSTIBLE	65.978 litres
TOTAL VEHICLES DE FLOTA	63 vehicles
KMS REGCORREGUTS	539.715 kms
VEHICLES ELÈCTRICS O HÍBRIDS	34    54%
TOTAL DE CONSUM EQUIVALENT EN kWh	1.123.610 kWh



## PRINCIPALS MATERIALS I PRODUCTES DE PROCÉS

MATERIALS	MATERIALS CONSUMITS 2025				
	LITRES	DENS. KG/L	KG	KM	UNITATS
Kms de tub de fundició en manteniment i renovació de xarxa	-	-	-	0,036	-
Kms de tub polietil·lè en manteniment i renovació de xarxa	-	-	-	1,837	-
Vàlvules substituïdes en xarxa (unitats)	-	-	-	51	-
Hidrants i boques de rec (unitats)	-	-	-	18	-
Hipoclorit OPERACIONS (kgs)	47.930	1,25	59.912	-	-
Hipoclorit EDAR (kgs)	77.456	1,25	573	-	-
Clorur fèrric EDAR (kgs) Dens 0,03	68.183	1,42	96.820	-	-
Polielectròlit EDAR (kgs)	-	-	17.875	-	-
Àcid clorhídric EDAR (kgs)	-	-	0	-	-
TOTAL LITRES HIPOCLORIT CONSUMITS	125.386				
TOTAL LITRES CLORUR FÈRRIC CONSUMITS	68.183				

### Notes:

- Tota l'energia consumida s'obté de fonts no renovables.
- L'energia elèctrica comptabilitzada s'utilitza per a l'operació d'equips elèctrics i electrònics, així com per a la climatització d'edificis i d'instal·lacions. (Operacions fa referència a aigua potable. *EBAR* i *EDAR* fan referència a l'aigua residual).
- El combustible dièsel i la benzina els consumeixen els vehicles i equips auxiliars de l'empresa.
- Intensitat: la ràtio amb aigua potable es calcula considerant els hectòmetres cúbics distribuïts, és a dir, posats en xarxa de distribució.
- Intensitat: la ràtio amb aigua depurada es calcula tenint en compte el volum de sortida de les EDAR de Tarragona i Tarragona Nord.
- Per determinar la intensitat es tindrà en compte només l'energia elèctrica. El càlcul amb el consum de combustible no resulta representatiu.
- L'emissió de CO<sub>2</sub> a l'atmosfera per combustible es calcula amb la següent ràtio: gasoil per a equips i vehicles 2,5 kg de CO<sub>2</sub>/l i benzina per a vehicles 2,1 kg de CO<sub>2</sub>/l.

## REDUCCIÓ DEL CONSUM DE PAPER I TÒNERS

Ematsa manté el seu compromís ferm amb l'ús eficient de paper i tòners d'impresora. Durant l'any 2025, hem avançat significativament cap a l'objectiu de minimitzar el consum de paper a les oficines.

Concretament, durant l'exercici 2025 s'han utilitzat:

- ✓ 25 tòners d'impresora
- ✓ 135 paquets de 500 fulls DIN A4 o el que equival a 338 kg de paper

Aquestes xifres reflecteixen el nostre esforç continuat per digitalitzar processos i reduir la

petjada ambiental derivada de l'activitat administrativa, contribuint així a una gestió més sostenible dels recursos.



## 8.4 Dels residus a l'economia circular

### SANEJAMENT DE L'AIGUA RESIDUAL

En el transcurs de l'any 2025, 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'han 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.

Les principals accions executades van ser:

- ✓ Reubicar quadre EBAR del C. Barcelona
- ✓ Execució obres instal·lació cabalímetres sortida reactor biològic EDAR Tarragona
- ✓ Execució obres recepció de cubes zona residus i zona reactius
- ✓ Reposició sitja de fangs EDAR Tarragona

- ✓ Canvi quadres elèctrics CCM3 EDAR Tarragona
- ✓ Subministrament i instal·lació bufant del biològic a l'EDAR de Tarragona Nord
- ✓ Canalització de greixos a digestió
- ✓ Rehabilitació camí accés EBAR Ilarga
- ✓ Nou col·lector EBAR General Altafulla
- ✓ Simulació procés EDAR Tarragona
- ✓ Rehabilitació paviment CCM1 EDAR Tarragona Nord sala bufants pretractament

Consolidació estructural dels dessoradors a l'EDAR de Tarragona Nord. Aquestes millores van totes encaminades a mantenir les instal·lacions en condicions òptimes, integrar-les en el medi ambient i renovar i millorar els equaments.

### RESIDUS PROCÉS EDAR

RESIDUS	2025 EDAR TARRAGONA PORT									
	TONES	KGS/M <sup>3</sup>	KGS/HAB.	COST GESTIÓ €/T	COST TOTAL GESTIÓ €	€/HAB. REP I MANT.	€/HAB. XARRES	€/HAB. GREIXOS	€/HAB. CRIBAT	€/HAB. VESSAMENTS CLAV
Cribat sòlid	116,00	0,01	0,86	107,99	12.526,84	0,09			0,09	-
Reparacions i manteniment als bombaments i EDAR	-	-	-	-	138.900,00	1,03	-	-	-	-
Greixos	0,00	0,00000	0,00	508,78	0,00	-	-	0,00	-	-
Pes (tones) de residus retirat de les xarxes buidades	27,30	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cost retirada d'abocament a les xarxes clavegueram	-	-	-	2.014,65	55.000,00	-	0,41	-	-	0,406
<b>SUMA TOTAL</b>	<b>143,30</b>	<b>0,01</b>	<b>0,86</b>	<b>-</b>	<b>206.426,84</b>	<b>1,12</b>	<b>0,41</b>	<b>0,00</b>	<b>0,09</b>	<b>0,41</b>
<b>HABITANTS REALS</b>	<b>135.436</b>		<b>HABITANTS EQUIVALENTS</b>		<b>185.305</b>		<b>AIGUA ENTRADA PLANTA</b>			
					<b>9.662.389 m<sup>3</sup></b>					
<b>COST PER HABITANT DE GESTIÓ</b> sense traslladar-ho a la xarxa de clavegueram	<b>1,52 €</b>									

## CONTROL D'ABOCAMENTS AL MEDI

A Ematsa treballem per protegir el nostre entorn davant d'episodis de pluja intensa. Durant el 2025, hem duplicat la nostra capacitat per retenir residus que són a les clavegueres i que poden acabar al mar o al riu durant les pluges torrencials, instal·lant noves xarxes especials de retenció en quatre nous punts de la ciutat. Quan plou molt, la xarxa de clavegueram pot desbordar-se. Per evitar inundacions als carrers, utilitzem uns punts de sortida d'emergència anomenats sobreexidors, on instal·lem les xarxes per atrapar els residus que l'aigua arrossega.

Actualment hi ha instal·lades 65 xarxes de retenció en 9 punts: 19 xarxes protegeixen les platges de l'Arrabassada i el Miracle, i 46 xarxes vigilen diferents trams del riu Francolí, des de Sant Pere i Sant Pau fins a l'avinguda Roma. Aquestes xarxes actuen com una malla que captura plàstics, tovalloletes i altres residus abans que arribin a les platges o al riu Francolí. Cada xarxa pot arribar a retenir fins a 100 kg de residus.

El 2025 ha estat un any amb força episodis de pluja intensa. Només durant la primavera es van retirar d'aquests punts 27,3 tones de residus que s'ha evitat que arribessin al mar (un 46% més que l'any anterior).

Paral·lelament, a les nostres estacions depuradores realitzem una neteja sistemàtica i constant de

l'aigua de la ciutat, i s'han tret de l'aigua que arriba a la planta més de 132 tones de residus sòlids durant el 2024.

Gestionar aquests residus representa una inversió molt important per als recursos públics: 55.000 euros s'empren per retirar residus als sobreexidors, prop de 15.000 euros per treure els residus de cribat sòlid a les estacions depuradores i més de 142.000 euros s'utilitzen en el manteniment de les pròpies instal·lacions i infraestructures. La presència massiva de residus impropis de la xarxa de clavegueram (tovalloletes, olis, residus sòlids de tota mena, bastonets per a les orelles...) augmenta la complexitat tècnica del procés, l'encareix i n'augmenta el risc d'avaries.

Durant el 2026 s'instal·laran tres nous punts de retenció addicionals i ja s'està projectant un nou sobreexidor de reforç a la plaça dels Carros, una infraestructura que és vital per protegir la xarxa d'aigua residual de la Part Baixa de la ciutat.

No obstant això, aquests esforços per protegir el nostre entorn mai no resulten suficients. La consciència ciutadana i el civisme són l'única solució definitiva al problema. Cada residu que s'evita llançar a la claveguera representa un estalvi econòmic, una garantia de salut per a les persones i un impacte menys al medi ambient.

**Protegim Tarragona de les pluges intenses: més xarxes, més protecció**

4 NOUS PUNTS de retenció instal·lats el 2025

Les xarxes retenen fins a **100 kg** de residus cadascuna

**UNA INVERSIÓ NECESSÀRIA PER PROTEGIR EL NOSTRE ENTORN**

- 55.000 €** s'empren per retirar residus als sobreexidors
- 15.000 €** per treure els residus de cribat sòlid a les estacions depuradores
- 142.000 €** s'utilitzen en el manteniment de les pròpies instal·lacions i infraestructures

**65 XARXES DE RETENCIÓ INSTAL·LADES EN 9 PUNTS**

- 19** xarxes protegeixen les platges de l'Arrabassada i el Miracle
- 46** xarxes vigilen diferents trams del riu Francolí, des de Sant Pere i Sant Pau fins a l'avinguda Roma

Aquestes xarxes actuen com una malla que captura plàstics, tovalloletes i altres residus abans que arribin a les platges o al riu Francolí. Cada xarxa pot arribar a retenir fins a 100 kg de residus.

**PRIMAVERA 2025**: 27,3 tones de residus retirats dels sobreexidors (+40% que el 2024)

**DURANT EL 2024**: 132 tones de residus sòlids retirats a les estacions depuradores

**EL FUTUR: MÉS PROTECCIÓ**

- 2026** S'instal·laran 3 nous punts de retenció addicionals
- Projecte en marxa: Nou sobreexidor de reforç a la plaça dels Carros, infraestructura vital per protegir la xarxa d'aigua residual de la Part Baixa de la ciutat.

## 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 2025 ha continuat el desplegament de noves fonts d'energia neta i renovable per alimentar els processos de la companyia.

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

### RENOVABLE I EFICIÈNCIA DEL SERVEI

A escala local, la contribució de l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona es materialitza en la transició cap a una economia circular, que inclou tres eixos principals: el desenvolupament de les energies renovables, la millora de l'eficiència energètica i l'optimització en la gestió dels residus.

En aquest context, Ematsa, mitjançant el pla estratègic VIA2030, està impulsant la seva transformació cap a una gestió del cicle urbà de l'aigua més sostenible i eficient. L'empresa ha demostrat el seu compromís ambiental amb accions concretes per reduir la seva petjada de carboni i minimitzar les emissions d'efecte hivernacle.

Ematsa ha continuat fent avenços molt significatius en eficiència energètica i en la producció d'energia neta en tots els seus processos.

En l'àmbit de l'abastament i el control de qualitat, la companyia ha aconseguit reduir un 10% el consum d'energia respecte al 2023 i, alhora, ha augmentat un 20% la producció pròpia d'electricitat a partir de fonts renovables, com l'energia solar fotovoltaica i la hidràulica. Actualment, el 26% de l'energia que utilitza Ematsa en aquests processos és d'autoproducció renovable, mentre que el 74% restant és energia comprada amb certificació d'origen renovable, la qual garanteix que prové de fonts netes.

En l'àmbit de la depuració, que és el procés que requereix més energia de tots els que gestiona la companyia, els avenços han estat especialment destacats. En els darrers dos anys, Ematsa ha desplegat noves instal·lacions d'energia renovable per a l'autoconsum a les estacions depuradores d'aigües residuals (EDAR). Aquestes instal·lacions inclouen plaques fotovoltaïques i una planta de biogàs —que genera energia a partir dels residus orgànics del procés de depuració— i han permès passar de produir 7,7 MWh l'any 2023 a 667 MWh el 2024, un creixement extraordinari.

A més, la companyia ha optimitzat els equips del reactor biològic, l'element central del procés de depuració, la qual cosa ha permès reduir el consum energètic gairebé un 17%, passant dels 4,2 GWh del 2023 als 3,5 GWh del 2024.

Aquests resultats reflecteixen el compromís ferm d'Ematsa amb la sostenibilitat i la reducció de la seva petjada ambiental.



## 8.6 Naturalització I BIODIVERSITAT



Aprofitant que es va enjardinar l'antiga zona de descàrrega de cubes de l'Estació Depuradora d'Aigües Residuals de Tarragona s'hi va instal·lar un plafó informatiu amb el detall de les plantes autòctones i les espècies que es poden observar a la instal·lació. La naturalització 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.

El programa 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 i en què, durant el 2025, sis voluntaris d'entre el seu personal han recollit i aportat informació extreta de cent divuit observacions d'aus fetes en el decurs de dotze jornades. Se segueixen aus de trenta-una 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 profes-

sionals. 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 de VEOLIA en España, anomenat "De plantes de tractament d'aigua cap a reserves de biodiversitat", premiat als European Business Awards for the Environment.

Durant el 2025 i en el marc del Dia Internacional de la Biodiversitat l'equip de l'Estació Depuradora d'Aigües Residuals (EDAR) de Tarragona ha construït un refugi per a ànecs a les seves instal·lacions. El nou refugi proporcionarà un espai segur per al descans i la nidificació dels ànecs, contribuint així a la conservació d'aquestes espècies i a l'enriquiment de la biodiversitat de la zona.

A més de la construcció del refugi, el personal voluntari de l'EDAR va participar en un taller sobre espècies pol·linitzadores, insectes essencials pels ecosistemes i l'agricultura.

## 8.7 Estudi per a la reutilització de l'aigua de l'EDAR de Tarragona Nord

L'Ajuntament de Tarragona i l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) van signar un conveni el 16 d'abril del 2025 per impulsar un estudi d'alternatives destinat a la reutilització de l'aigua tractada a l'Estació Depuradora d'Aigües Residuals (EDAR) de Tarragona Nord.

L'acord preveu una inversió superior als 210.000 euros per part de l'ACA, mentre que l'Ajuntament assumeix la redacció de l'estudi. Aquest document haurà de definir les alternatives tècniques i l'estudi hidrogeològic de la futura planta de regeneració, incloent-hi la identificació dels terrenys més adequats per a la infiltració de l'aigua regenerada i la selecció de la tecnologia òptima per assolir la qualitat necessària.

L'objectiu principal és destinar l'aigua regenerada a la recàrrega de l'aqüífer detrític neogen i quaternari del Baix Gaià, actualment afectat per sobreexplotació i intrusió salina. Aquesta actuació permetrà millorar la resiliència del subministrament d'aigua potable a la ciutat de Tarragona davant dels reptes del canvi climàtic i futurs episodis de sequera.

L'EDAR de Tarragona Nord, en funcionament des de l'any 2000 i gestionada per EMATSA, tracta actualment un cabal mitjà de 4.500 m<sup>3</sup>/dia mitjançant un sistema de tractament biològic. L'estudi avaluarà les opcions tècniques per implementar un tractament terciari que permeti la reutilització de l'aigua tractada.

En funció de les alternatives, es definiran les característiques tècniques de la futura estació de regeneració d'aigua, la seva capacitat de tractament i el punt d'aportació d'aigua més adient per afavorir la recàrrega de l'aqüífer. A més, inclourà la caracterització detallada tant de l'aigua tractada com de l'aqüífer receptor, amb especial atenció a la presència de contaminants emergents, metalls pesants i plaguicides. L'estudi hidrogeològic valorarà la capacitat d'infiltració del medi, les metodologies més adequades i la possible propagació d'impactes aigües avall.

**L'AJUNTAMENT DE TARRAGONA I L'AGÈNCIA CATALANA DE L'AIGUA HAN SIGNAT UN CONVENI PER IMPULSAR UN ESTUDI D'ALTERNATIVES DESTINAT A LA REUTILITZACIÓ DE L'AIGUA TRACTADA A L'ESTACIÓ DEPURADORA D'AIGÜES RESIDUALS (EDAR) DE TARRAGONA NORD.**

Aquest conveni s'emmarca en les polítiques de l'ACA per fomentar la reutilització d'aigua i la gestió sostenible dels recursos hídrics. La regeneració és un dels eixos estratègics de la política de l'aigua del Govern de Catalunya, amb l'objectiu d'aconseguir que més del 20% de l'aigua depurada es pugui regenerar en els propers cinc anys i destinar-la a usos industrials, agrícoles, ambientals, municipals i lúdics.

En anys anteriors s'han regenerat a Catalunya més de 80 hm<sup>3</sup> d'aigua per any, destinats a usos ambientals (recàrrega d'aqüífers i increment del cabal dels rius), industrials, lúdics i municipals. L'objectiu és incrementar aquesta xifra fins als 120 hm<sup>3</sup> anuals mitjançant la construcció de noves Estacions de Regeneració d'Aigua com les de Reus, Mataró i Figueres.





# 09 | CONEIXEMENT I INNOVACIÓ



## 9.1 Modelització de xarxes

### MODELITZACIÓ DE XARXES I GESTIÓ DE DADES

Ematsa ha posat en marxa un ambiciós procés de transformació digital en la gestió del cicle urbà de l'aigua. Gràcies a la incorporació de sensors, sistemes de monitorització i eines avançades de processament de dades, la companyia millora la seva capacitat per anticipar-se als problemes abans que es produeixin, garantint així un ús més eficient de l'aigua i una millor protecció dels recursos naturals i de l'entorn.

Per fer-ho possible, Ematsa treballa en tres línies d'actuació principals:

- ✓ **Planificació i modelització de les xarxes d'aigua, tant de la xarxa d'abastament —la que porta l'aigua fins a les llars i els negocis— com de la xarxa de sanejament, que s'encarrega de recollir i tractar les aigües residuals.**
- ✓ **Instal·lació de sensors i sistemes d'anàlisi en temps real, que permeten controlar de manera contínua la qualitat i la disponibilitat de**

l'aigua en els punts de captació, així com en tota la xarxa de distribució i sanejament.

- ✓ **Desenvolupament d'una eina de gestió de dades basada en intel·ligència artificial, capaç de detectar de forma immediata qualsevol comportament anòmal a la xarxa, com ara fuites d'aigua o possibles frau en el consum.**
- ✓ **Amb aquestes iniciatives, Ematsa avança cap a una gestió més intel·ligent, sostenible i transparent del servei de l'aigua a Tarragona.**



**EMATSA ESTÀ DIGITALITZANT  
LA GESTIÓ DE L'AIGUA AMB SENSORS  
I DADES PER ANTICIPAR  
PROBLEMES I FER-NE UN ÚS  
MÉS EFICIENT I SOSTENIBLE.**



## 9.2 Risk Alert System (RAS): Una dècada d'evolució i innovació

El Risk Alert System (RAS) d'EMATSA exemplifica com una idea nascuda de l'experiència del personal pot transformar-se en una eina integral que supera amb escreix el seu propòsit inicial. El que va començar el 2016 com una aplicació per millorar la seguretat laboral s'ha convertit en una plataforma digital completa que gestiona múltiples aspectes de l'activitat diària: prevenció de riscos, comunicació, tràmits administratius i documentació.

### ORÍGENS I CONSOLIDACIÓ (2016-2019)

El projecte va néixer de la idea d'una persona de la plantilla que va imaginar utilitzar la geolocalització dels terminals mòbils i la connexió bluetooth amb dispositius iBeacon per alertar sobre riscos específics de cada ubicació en temps real. La prova pilot del 2016 amb tres iBeacons va ser tan reeixida que el 2017 es va estendre a totes les instal·lacions. Durant el 2018 i el 2019, l'aplicació es va consolidar amb actualitzacions i noves funcionalitats, proporcionant al personal tècnic accés permanent a informació de seguretat actualitzada.

### EXPANSIÓ CAP A LA GESTIÓ INTEGRAL (2020-2022)

L'any 2020 va marcar un punt d'inflexió amb la incorporació d'un mòdul d'incidències per gestionar riscos des del terminal mòbil, un xat intern amb capacitats bàsiques i notificacions emergents. El 2021 es va desenvolupar un sistema de gestió de permisos de treball totalment digital, que va eliminar l'ús de paper i els desplaçaments per validar documents, amb traçabilitat rigorosa de tots els actors implicats. Durant el 2022, aquestes funcionalitats es van implementar transversalment i es van convertir en eines d'ús habitual.

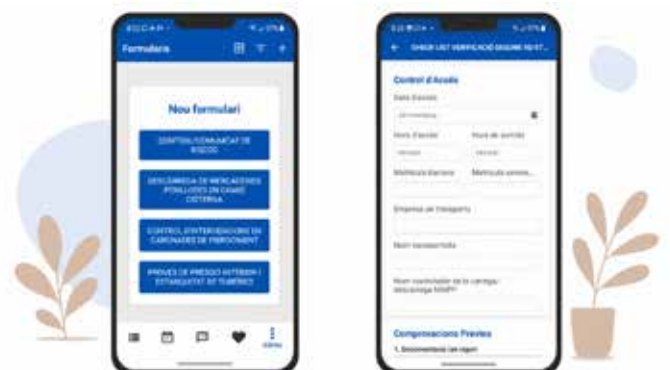
### DIGITALITZACIÓ INTEGRAL (2025)

L'any 2025 ha suposat un nou salt qualitatiu per a l'eina. La versió 19.1 ha incorporat quatre nous formularis digitals de prevenció de riscos laborals, seguiment dels requisits de seguretat industrial així com dels prerequisits del sistema de gestió d'inocuitat de l'aigua. Aquestes noves funcionalitats comporten múltiples avantatges: l'eliminació total del paper, l'arxiu digital consultable des de qualsevol lloc, la garantia que no quedin camps sense omplir, la traçabilitat automàtica amb validació de data i hora, la facilitat per fer recomptes periòdics, la possibilitat d'adjuntar vídeos i fotografies, el control en temps real de la coordinació amb proveïdors i la signatura de documents en remot.

### FUTUR: 2026 I MÉS ENLLÀ

L'evolució del RAS no s'atura. El 2026 es preveu afegir noves millores i funcionalitats al xat de l'aplicació per establir-lo definitivament com l'eina integral de comunicació interna que permeti un nou pas endavant en la coordinació entre equips i l'arxiu de la comunicació i la documentació associada.

El RAS demostra com la innovació nascuda de les necessitats reals dels treballadors, combinada amb la transformació digital, genera eines que milloren simultàniament la seguretat laboral, l'eficiència operativa i la sostenibilitat ambiental, confirmant que escoltar el personal i invertir en tecnologia al seu servei és el camí cap a una empresa més segura, eficient i responsable.



## 9.3 Ciberseguretat: protegint la infraestructura crítica del servei d'aigua

La ciberseguretat és fonamental per garantir la continuïtat dels serveis essencials. A Ematsa, la protecció dels sistemes informàtics és una responsabilitat més amb la ciutadania que depèn del subministrament d'aigua potable i del tractament d'aigües residuals. Durant el 2025 hem intensificat els esforços amb accions concretes per identificar vulnerabilitats i enfortir la resiliència del servei.

### TEST D'INTRUSIÓ PROFESSIONAL

El 2025 hem dut a terme un test d'intrusió (PEN-TEST) que simula un atac real per avaluar la seguretat dels sistemes. La prova ha inclòs tres fases: identificació de vulnerabilitats en serveis publicats a internet (webs i oficines virtuals), una campanya de phishing dirigida al personal del Centre de Control, i un intent d'accés als sistemes interns, incloent-hi els sistemes SCADA que controlen els processos crítics d'abastament i depuració.

Els resultats han permès identificar punts febles i implementar mesures correctores immediates, a més de desenvolupar plans d'acció a mitjà termini per millorar integralment la seguretat de les infraestructures informàtiques.

### SIMULACRES DE PHISHING

El màxim nivell de vulnerabilitat es troba en l'acció dels usuaris. Durant l'estiu de 2025, l'àrea de TIC va realitzar un simulacre de phishing enviant un correu fraudulent a 164 persones. Un 8,5% (14 persones) van facilitar les seves dades, demostrant la necessitat de sensibilització contínua.

Durant l'estiu del 2025 s'han dut a terme diverses sessions formatives dirigides al personal operari, que ha estat preparades i executades per l'estudiant en pràctiques del departament de TIC.

### RECOMANACIONS I COMPROMÍS

La ciberseguretat és una responsabilitat compartida. Recomanem desconfiar de correus inesperats, verificar la legitimitat dels remittents, consultar sempre una font fiable en cas de dubte i mai fer clic en enllaços sospitosos. EMATSA continua invertint en tecnologia, formació i protocols de seguretat per protegir la infraestructura crítica i garantir un servei segur i fiable a la ciutadania.

**A EMATSA, LA CIBERSEGURETAT  
ÉS CLAU PER GARANTIR SERVEIS  
D'AIGUA SEGURS I CONTINUS.  
REFORÇANT LA PROTECCIÓ I LA  
RESILIÈNCIA DAVANT  
VULNERABILITATS.**



## 9.4 Nou grup de treball (IA)

A EMATSA comptem amb un organigrama horitzontal que agrupa i jerarquitzza tot l'equip humà segons les funcions i responsabilitats. A més de les àrees organitzatives, impulem un sistema de treball transversal basat en grups de treball, comitès i taules per abordar la gestió del servei de manera integral i fer-ne un seguiment permanent.

Aquest estiu s'ha constituït un nou grup de treball dedicat a l'aplicació controlada de la intel·ligència artificial.

**Les seves funcions són:**

- ✓ Integrar la política del soci tecnològic d'Ematsa sobre l'ús de la intel·ligència artificial (IA) i la IA generativa.
- ✓ Validar la pròpia política interna d'ús de la IA a Ematsa.
- ✓ Identificar possibles casos d'ús i avaluar les eines disponibles, sempre dins d'un entorn segur que és el ChatGPT del nostre soci tecnològic.
- ✓ Elaborar un pla de formació per a tota la plantilla i iniciar formació en la redacció de prompts. Es va elaborar una llibreria de prompts que està a disposició del personal.
- ✓ Fer seguiment de les tasques que es fan mitjançant l'ús de la IA.
- ✓ Elaborar i mantenir vigent un pla d'acció per identificar i assolir objectius en aquest àmbit.
- ✓ Millorar la qualitat i la quantitat de les dades de la companyia.
- ✓ Desplegar el Decàleg d'implementació de la IA al sector públic.



## 9.5 Projecte PFAS CLEARWATER

Ematsa lidera un projecte pioner per eliminar els compostos PFAS de l'aigua potable, demostrant el seu compromís amb la innovació i la col·laboració interinstitucional. El projecte PFAS CLEARWATER reuneix un consorci format per Ematsa, Aigües de Reus, la Fundació Eurecat i la Universitat Rovira i Virgili, que treballarà conjuntament durant tres anys per desenvolupar noves tecnologies capaces d'eliminar aquestes substàncies potencialment tòxiques.

Amb un pressupost total de 786.000 euros, el projecte ha rebut un finançament de 407.981 euros del Plan Estatal de Investigación Científica, Técnica y de Innovación 2024-2027, cofinançat per l'Estat i la Unió Europea. Ematsa aporta 330.000 euros, dels quals el quaranta per cent forma part de l'ajut del Ministerio.

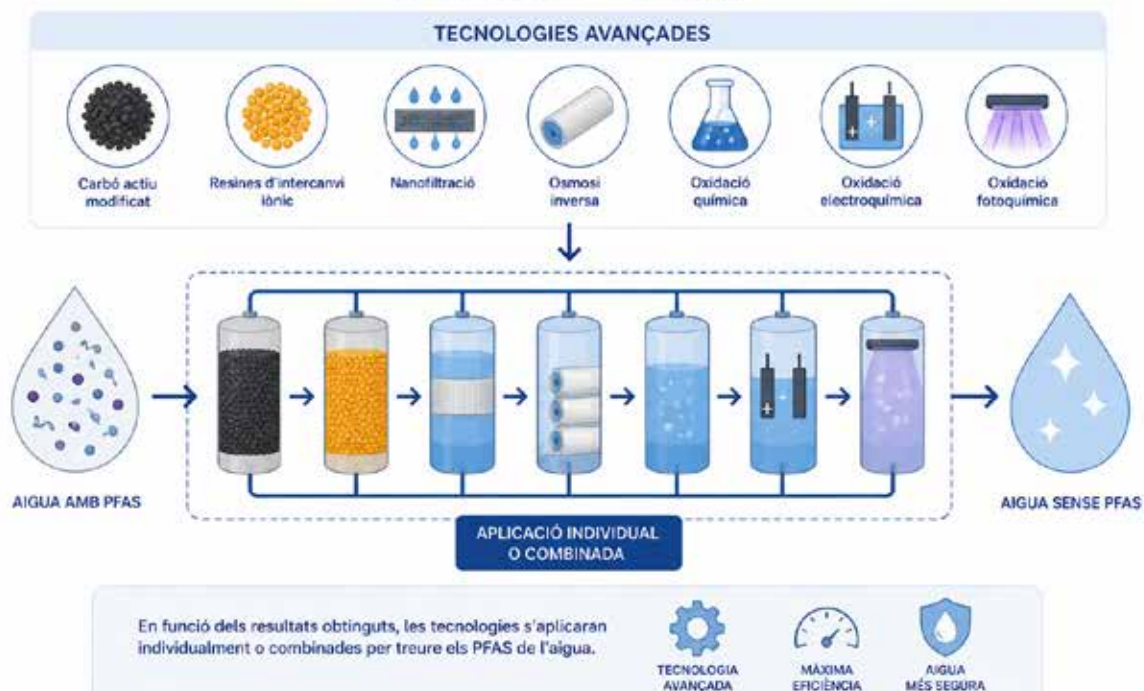
Els PFAS són compostos presents en productes quotidians com paelles antiadherents, extintors, pintures i cosmètics. Coneguts com a químics eters, poden romandre als ecosistemes durant llargs períodes i són extremadament difícils d'eliminar amb tractaments convencionals. Des de gener de 2023, la legislació espanyola (RD 3/2023) obliga les empreses d'aigua a controlar aquestes substàncies i a complir límits paramètrics a partir de 2026.

L'objectiu del projecte PFAS-CLEARWATER és desenvolupar tecnologies avançades de separació, absorció i oxidació com carbó actiu modificat, resines d'intercanvi iònic, nanofiltració, osmosi inversa i processos d'oxidació química, electroquímica i fotoquímica. En funció dels resultats obtinguts, aquestes tecnologies s'aplicaran individualment o combinades per treure els PFAS de l'aigua.

El projecte, que va arrencar al novembre de 2025, desenvoluparà tasques de recerca durant tres anys i permetrà millorar la qualitat de l'aigua potable i generar coneixements clau per als operadors de plantes de tractament i les autoritats reguladores. Ematsa i Aigües de Reus actuen amb el paper d'usuari final identificant i oferint ubicacions on prendre mostres per fer els assajos. El Laboratori d'Ematsa, equipat amb tecnologia avançada, s'encarregarà del mostreig i l'anàlisi dels compostos, mentre que Eurecat i la URV investigaran els processos d'eliminació i proposaran la ubicació més adequada per a una planta pilot experimental.

Aquest projecte exemplifica la voluntat innovadora i col·laborativa d'Ematsa per garantir un servei d'aigua segur i de qualitat.

**Objectiu: Desenvolupar tecnologies avançades de separació, absorció i oxidació per eliminar els PFAS de l'aigua.**





# ANNEXOS



# Annex 1

## Principis rectors de la memòria de sostenibilitat

Ematsa ha establert els principis següents per a l'elaboració d'aquesta 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 a demostrar la sensibilitat envers les expectatives de les parts interessades i el compromís de la companyia per millorar la percepció dels seus serveis. Aquest compromís inclou també la comparació 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, la segmentació i la prioritització de les parts interessades, i culmina en una estratègia de comunicació en dos sentits que permet identificar necessitats i expectatives, i avaluar la percepció del seu funcionament.

### CONTEXT DE SOSTENIBILITAT

La memòria presenta una visió global del compromís d'Ematsa amb el territori i la seva contribució a la comunitat, més enllà de la simple prestació de serveis. S'hi inclouen principalment dades de l'exercici 2025, complementades amb informació d'anys anteriors per oferir context i mostrar tendències de millora contínua.

### ANÀLISI DE MATERIALITAT

El document exposa els resultats de la relació entre Ematsa i els seus grups d'interès, centrant-se en els impactes econòmics, socials i ambientals de l'activitat de l'empresa. L'Annex 2 detalla 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, la identificació, la classificació i la prioritització dels aspectes més rellevants.

### NIVELL D'EXHAUSTIVITAT

L'informe manté un equilibri adequat entre el detall de la informació presentada i la claredat expositiva, garantint tant la demostració del compliment dels objectius empresarials com l'accessibilitat dels continguts. L'objectiu és 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 l'alineació amb el model d'organització de la informació establert pel Global Reporting Initiative (GRI), donant continuïtat a la metodologia emprada en les onze edicions anteriors.

El Grup de Treball de Comunicació i Desenvolupament Sostenible d'Ematsa du a terme una revisió sistemàtica dels grups d'interès identificats, basant-se en l'anàlisi del context i l'activitat desenvolupada durant l'exercici 2025. Aquesta revisió proporciona la informació essencial per a l'elaboració d'aquest informe.

S'identifiquen com a grups d'interès o parts interessades totes les persones, col·lectius, entitats o organismes que:

- ✓ Són afectats per l'activitat d'Ematsa en l'àmbit social, econòmic o ambiental.
- ✓ Influeixen, mitjançant la seva activitat, en l'assoliment dels objectius establerts per Ematsa.

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

- ✓ Les seves expectatives i requisits.
- ✓ L'impacte mutu entre les seves activitats i les d'Ematsa.
- ✓ L'eficàcia dels canals de comunicació en dos sentits.
- ✓ La idoneïtat dels interlocutors designats.
- ✓ La freqüència i la qualitat de la comunicació.

Els aspectes materials, detallats a l'Annex 1 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 de l'Annex 2 serveix com a base per determinar l'índex i el contingut de l'informe, tasca que du a terme el Grup de Treball de Comunicació i Desenvolupament Sostenible.

Tot i tractar-se de l'onzena edició de l'informe, l'Alta Direcció manté un ferm compromís amb:

- ✓ El seguiment continuat de les relacions amb els grups d'interès identificats.
- ✓ La posada en marxa d'accions de millora en els aspectes materials vinculats.
- ✓ L'evolució constant en la gestió de les relacions amb les parts interessades.



# Relació entre continguts de la Memòria i grups d'interès

Aquesta memòria reflecteix els temes materials que són rellevants per a Ematsa i per als seus grups d'interès.



## CIUTADANIA

- Qui som
- Història
- Missió, visió i valors
- La nostra activitat
- Xifres i magnituds
- Estructura de l'organització
- Magnituds econòmiques
- Grups d'interès i materialitat
- Sistema Integrat de Gestió
- Ètica, compliment normatiu i bon govern
- Via 2030
- Medi ambient i sostenibilitat
- Qualitat de l'aigua



## ABONATS I CLIENTS

- Enquesta de satisfacció dels clients
- Canals de comunicació i atenció
- Queixes i reclamacions
- Millors infraestructures i equips d'abastament d'aigua potable
- Pla de millora de la xarxa de clavegueram
- Control de plagues al clavegueram
- Manteniment preventiu i correctiu de la xarxa (PAM a PAM)
- Brigada d'Intervenció Ràpida (BIR)
- FAQS i informació d'interès
- Instal·lació de noves fonts refrigerades
- El dret universal a l'aigua i al sanejament



## PERSONAL

- El nostre equip de persones
- Talent i formació
- Seguretat i Salut Laboral
- Protocol d'assetjament
- Clima laboral i comunicació interna
- Igualtat i conciliació
- Jornada IDEA



## PROVEÏDORS

- Cadena de subministrament
- Seguretat i Salut Laboral
- Comunicació i col·laboració davant d'adversitats



## COMUNITAT EDUCATIVA I SOCIAL

- ESCOLAQUA
- Transferència de coneixement
- Resiliència i col·laboració davant d'adversitats
- Festalet Blau



## ADMINISTRACIONS I ORGANISMES REGULADORS

- Sistema Integrat de Gestió
- Ètica, compliment normatiu i bon govern
- Administracions reguladores (UCE) i certificacions

## TEMES MATERIALS TRANSVERSALS



QUALITAT I INNOUÏTAT DE L'AIGUA



PROTECCIÓ DEL MEDI AMBIENT I SOSTENIBILITAT



EXCEL·LÈNCIA EN EL SERVEI



IMPLICACIÓ AMB LA COMUNITAT



TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN



SEGURETAT I SALUT LABORAL



INNOVACIÓ I DIGITALITZACIÓ

 Ematsa