



**Enric Blasco**

President del Consell
d'Administració

Benvolgut accionista, benvolguda accionista,

Em complau presentar-vos un any més el resum de la memòria econòmica corresponent a l'any 2016. L'exercici que es tanca ha estat marcat novament per l'apropament a les preocupacions i necessitats socials, tot afavorint polítiques i actuacions en benefici dels més desafavorits.

Som plenament conscients de la complicada situació econòmica a la qual moltes famílies han de fer front. En col·laboració permanent amb els Serveis Socials dels municipis on gestionem el servei d'aigües, al Grup CASSA hem treballat i treballarem per facilitar i aplicar amb la màxima celeritat i eficiència totes les actuacions possibles en la línia d'assegurar la **protecció de les persones en risc d'exclusió social**, més enllà del que recull la Llei 24/15. Entre les diferents mesures portades a terme s'inclou la implantació d'un fons social per al finançament de les factures d'aigua de persones vulnerables, el fraccionament de pagaments, el telèfon d'emergències socials i l'edició i difusió de material informatiu de les bonificacions socials disponibles, entre d'altres, totes elles orientades a garantir l'accés a l'aigua potable a tota la societat.

L'orientació cap a les persones és i continuarà sent una de les nostres principals prioritats. Per millorar la detecció de les seves necessitats, al Grup CASSA fomentem el diàleg, la transparència i la proximitat amb els nostres grups de relació, a partir de diverses iniciatives i projectes, com ara el pro-

grama '**Al costat de les persones**', que és el nostre màxim exponent. Hem obert la companyia d'aigües i ens hem reunit amb totes les associacions de veïns i veïnes de la ciutat, amb els consells del districte, amb associacions de comerciants i amb la majoria d'entitats i col·lectius per tal d'escoltar les seves necessitats i de mostrar-los la companyia i els serveis que els hi ofereix. També formen part d'aquestes iniciatives de millora de la proximitat el foment de la comunicació digital; en aquest sentit, Aigües Sabadell ha revisat els continguts i ha generat la seva nova pàgina web i és molt activa en les diverses xarxes socials en les quals té un perfil corporatiu per poder resoldre dubtes i queixes dels clients.

Amb la voluntat de facilitar la relació dels usuaris amb la companyia d'aigües i l'excel·lència de les nostres operacions, durant el 2016 hem potenciat la implantació de **solucions digitals**, com ara el servei de notifikacions d'avaries via SMS, la cita prèvia, la factura sense papers o la implantació de nous sistemes informàtics de gestió. Hem iniciat també la implantació, en el nostre sistema integrat de gestió, de la norma d'eficiència energètica ISO 22000, que eleva l'aigua al mateix nivell de salubritat dels aliments, i que se suma a les ja implantades ISO 9001, 14001, 50000 i OHSAS, els certificats de les quals hem renovat aquest 2016.

Ja fa 30 anys que apostem per la pedagogia mediambiental com a eix de referència per apropar i donar a conèixer el cicle integral de l'aigua i per fomentar valors de respecte i bon ús de la mateixa. Aquest 2016 hem ce-



lebrat el **30è aniversari del programa educatiu mediambiental EDUCASSA** i hem organitzat diverses activitats i esdeveniments per commemorar aquesta fita que ens omple d'orgull. La **inauguració de l'Aula de l'Aigua**, el cicle de conferències Aigua i Món o la creació de dues noves activitats per als escolars del cicle infantil i de primària, en són un exemple.

Tot plegat forma part de l'estratègia de desenvolupament sostenible que aquest 2016 hem integrat a la nostra gestió empresarial, traçant l'eix de bona part de les nostres accions que, en termes globals, s'han estructurat en 3 eixos principals: les persones, l'aigua i el medi ambient i la implicació social.

En el capítol operatiu, la recerca de l'excel·lència i la millora de l'eficiència ha continuat sent una constant en les nostres actuacions. Per una banda, aquest 2016 el Centre de Control i Operacions ha continuat funcionant les 24 hores dels 365 dies de l'any, exercint la seva funció com a cervell d'aigües, i per l'altra i com a novetat d'aquest exercici, Aigües Sabadell ha finalitzat, amb el treball conjunt amb els Serveis Tècnics de l'Ajuntament de Sabadell, el disseny i la redacció del nou **Pla Director del servei d'aigües 2016-2030** que posa el focus en la millora operativa, la renovació i eficiència de les xarxes, la creació de noves infraestructures i la millora dels aspectes sanitaris. Paral·lelament, s'ha donat continuïtat a projectes Europeus com ara el DEMOWARE i el POWER en el camp de R+D+i.

A **nivell econòmic**, podem concloure que el 2016 ha estat un bon exercici i segueix una línia continuïsta respecte de l'exercici anterior. Després de la realització, en períodes anteriors, de provisions pel criteri de prudència del deteriorament de la societat Àguas e Energia da Boavista a Cap Verd, de la qual CASSA Aigües i Depuració tenia una participació indirecta del 40% del capital, al tancament del 2016 els resultats han millorat respecte del 2015.

A nivell individual, Aigües Sabadell ha assolit en el 2016 un resultat de 4 milions d'euros, respecte dels 2,4 del 2015. Aquest augment és, com deia, fruit de la retrocessió de les provisions de Cap Verd. La xifra de negoci ha disminuït un 0,4%, situant-se en 25,9 milions d'euros, enfront els 26 milions

de l'exercici anterior, amb un volum total d'aigua facturada de 10,5 hm³, que ha augmentat lleugerament.

A nivell consolidat, al tancament de l'exercici el resultat s'ha situat en 3,7 milions d'euros, enfront els 1,7 milions de l'exercici anterior. La xifra de negoci assolida ha estat igual a la de l'any 2015, situant-se en 40,3 milions d'euros. El volum total d'aigua facturada ha estat de 22,9 hm³ respecte els 21,7 hm³ del 2015.

Abans d'acabar, vull dedicar unes paraules d'agraïment a tot l'equip de professionals que conformen Aigües Sabadell i tot el Grup CASSA. La dedicació, esforç i professionalitat de tots els treballadors i treballadores ha contribuït i permès, sense dubte, la consecució de tot l'exposat. Gràcies també a les administracions i ajuntaments amb els quals treballem, la relació i entesa amb els quals és tan necessària per garantir l'excel·lència en la gestió del servei, i moltes gràcies finalment als accionistes de la companyia per la confiança dipositada.

Enric Blasco
President



**Dades
rellevants**

	AIGÜES SABADELL		CONSOLIDAT	
DADES DE SERVEI	2016	2015	2016	2015
Aigua facturada	10,5 hm ³	10,2 hm ³	22,9 hm ³	21,7 hm ³
Clients	101.574	101.288	169.233	169.945
Personal	98	96	196	192
DADES ECONÒMIQUES				
Xifra de negoci	25,9 M €	26,0 M €	40,3 M €	40,3 M €
EBITDA	3,8 M €	4,0 M €	5,8 M €	6,8 M €
Resultat net	4,0 M €	2,4 M €	3,7 M €	1,7 M €
Inversions	2,3 M €	1,5 M €	2,5 M €	2,1 M €
Actiu total net	39,0 M €	35,6 M €	67,6 M €	68,7 M €
Patrimoni net	17,5 M €	13,5 M €	24,8 M €	21,5 M €

Resum de l'informe de gestió i comptes anuals



INFORME D'AUDITORIA INDEPENDENT DE COMPTES ANUALS

Als accionistes de
Companyia d'Aigües de Sabadell, S.A.

Informe sobre els comptes anuals

Hem auditat els comptes anuals adjunts de la societat **Companyia d'Aigües de Sabadell, S.A.**, que comprenen el balanç a 31 de desembre de 2016, el compte de pèrdues i guanys, l'estat de canvis en el patrimoni net, l'estat de fluxos d'efectiu i la memòria corresponents a l'exercici finalitzat en aquesta data.

Responsabilitat dels administradors en relació amb els comptes anuals.

Els administradors són responsables de formular els comptes anuals adjunts, de forma que expressin la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera i dels resultats de **Companyia d'Aigües de Sabadell, S.A.**, de conformitat amb el marc normatiu d'informació financera aplicable a l'entitat a Espanya, que s'identifica en la nota 2 de la memòria adjunta, i del control intern que considerin necessari per a permetre la preparació de comptes anuals lliures d'incorrecció material, deguda a frau o error.

Responsabilitat de l'auditor

La nostra responsabilitat és expressar una opinió sobre els comptes anuals adjunts basada en la nostra auditoria. Hem dut a terme la nostra auditoria de conformitat amb la normativa reguladora de l'auditoria de comptes vigent a Espanya. Aquesta normativa exigeix que complim els requeriments d'ètica, així com que planifiquem i executem l'auditoria a la fi d'obtenir una seguretat raonable que els comptes anuals estan lliures d'incorreccions materials.

Una auditoria requereix l'aplicació de procediments per a obtenir evidència d'auditoria sobre els imports i la informació revelada en els comptes anuals. Els procediments seleccionats depenen del judici de l'auditor, inclosa la valoració dels riscos d'incorrecció material en els comptes anuals, deguda a frau o error. En efectuar aquestes valoracions del risc, l'auditor té en compte el control intern rellevant per a la formulació per part de l'entitat dels comptes anuals, a fi de dissenyar els procediments d'auditoria que siguin adequats en funció de les circumstàncies, i no amb la finalitat d'expressar una opinió sobre l'eficàcia del control intern de l'entitat. Una auditoria també inclou l'avaluació de l'adequació de les polítiques comptables aplicades i de la raonabilitat de les estimacions comptables realitzades per la direcció, així com l'avaluació de la presentació dels comptes anuals presos en el seu conjunt.

Considerem que l'evidència d'auditoria que hem obtingut proporciona una base suficient i adequada per a la nostra opinió d'auditoria.





Opinió

Segons la nostra opinió, els comptes anuals adjunts expressen, en tots els aspectes significatius, la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera de la societat **Companyia d'Aigües de Sabadell, S.A.** a 31 de desembre de 2016, així com dels seus resultats i fluxos d'efectiu corresponents a l'exercici anual finalitzat en aquesta data, de conformitat amb el marc normatiu d'informació financera que resulta d'aplicació i, en particular, amb els principis i criteris comptables que hi estiguin continguts.

Paràgraf d'èmfasi

Cridem l'atenció sobre allò que es detalla a la nota 9.5. de la memòria adjunta, en referència a la provisió per pèrdua de valor que es manté registrada en la participació de la societat filial CASSA Aigües i Depuració, S.L.U., estimada en base al valor net comptable d'aquesta societat. El valor del patrimoni de CASSA Aigües i Depuració, S.L.U. a 31 de desembre de 2016 s'ha vist incrementat pels efectes de l'operació de venda de la participació en la societat Aguas e Energía de Boavista, Ltda per part de CASSA Cabo Verde Holding, Ltda. Aquesta operació ha suposat al 2016 la reversió parcial del deteriorament dels saldos pendents de cobrament de CASSA Cabo Verde Holding, Ltda. per import de 1,3 milions d'euros (equivalent a l'import cobrat per la venda de les accions d'Aguas e Energía de Boavista, Ltda.) i de les provisions registrades en exercicis anteriors per tal de cobrir els compromisos assumits amb entitats financeres pels avals atorgats a aquesta societat per import de 2,3 milions d'euros. A data de tancament es mantenen deteriorats la totalitat de saldos pendents amb aquestes societats. La recuperació parcial dels mateixos resta condicionada al cobrament efectiu del saldo de 1,15 milions d'euros fixats segons contracte.

Per altra part, CASSA Aigües i Depuració, S.L.U manté provisions per cobrir responsabilitats derivades de la seva activitat per un import total de 1,52 milions d'euros, destacant els riscos existents a la UTE PSARU Ebre com a conseqüència dels avals solidaris concedits, el desenllaç dels quals roman subjecte a la resolució del procediment judicial detallat en el punt 9.5 de la memòria.

Aquestes qüestions no modifiquen la nostra opinió



Informe sobre altres requeriments legals i reglamentaris

L'informe de gestió adjunt de l'exercici 2016 conté les explicacions que els administradors consideren oportunes sobre la situació de la societat, l'evolució dels seus negocis i sobre altres assumptes i no forma part integrant dels comptes anuals. Hem verificat que la informació comptable que conté l'esmentat informe de gestió concorda amb la dels comptes anuals de l'exercici 2016. El nostre treball com a auditors es limita a la verificació de l'informe de gestió amb l'abast esmentat en aquest mateix paràgraf i no inclou la revisió d'informació diferent de l'obtinguda a partir dels registres comptables de la societat.

Barcelona, 6 de abril de 2017

Faura-Casas Auditores-Consultors, S.L.

Nº ROAC S0206

(Handwritten signature)
M^{re} Josep Arasa Alegre

Col·legi
de Censors Jurats
de Comptes
de Catalunya

FAURA-CASAS,
Auditores,
Consultors, S.L.
Nº 2017 Nomen: 2017/07061
IMPORT COL·LEGIAL: 84,00 EUR
Informe d'auditoria de comptes subjecte
a la normativa d'auditoria de comptes
empresarial i institucional



An independent member of
BKR
INTERNATIONAL

Resum de l'informe de gestió individual 2016

Companyia d'Aigües de Sabadell, SA, en endavant Aigües Sabadell, empresa matriu del Grup CASSA, presta els seus serveis relacionats amb el cycle integral de l'aigua a Sabadell i Bellaterra, per bé que la resta de les empreses que conformem el Grup operen en qualsevol àmbit del territori nacional i internacional.

EVOLUCIÓ DELS NEGOCIS I SITUACIÓ DE LA SOCIETAT

El volum total d'**aigua facturada** ha estat de 10,48 hm³ en el 2016 enfront els 10,22 hm³ del 2015 i la xifra de negocis assolida és de 25,9 milions d'euros, enfront els 26,0 milions d'euros de l'exercici anterior.

L'evolució de les vendes ha presentat un comportament positiu al tancament de 2016, arribant a la xifra de 18,63 milions d'euros, enfront els 18,38 milions d'euros del 2015.

Els **ingressos** procedents del servei de distribució d'aigua (amb un pes del 70% de la xifra de negoci) han estat un 1,5% per sobre de l'any anterior. Les noves altes de clients s'han incrementat en un 1,7% respecte l'any anterior, mostrant una lleu millora en la construcció d'habitatge nou.

Pel que fa a la prestació de serveis, al 2016 han registrat una disminució del 5,2%. Dins d'aquest capítol destaca una disminució d'ingressos del 49,4% en reposició i millores de les EDAR, aquesta disminució és provocada pels treballs intensius realitzats al 2015 que van generar ingressos superiors als habituals.

Pel que fa als treballs per l'actiu, s'han incrementat en un 52,4% respecte a l'exercici anterior assolint una xifra global de 2,23 milions d'euros, dels quals destaquen les inversions en aplicacions informàtiques (0,41 milions d'euros) per a la implementació del sistema de gestió comercial Aquacis i l'aplicatiu Meta 4 de gestió de recursos humans.

En quant a les **despeses**, com a fet destacable, s'ha produït un increment en:

- Proveïments del 2,3% (0,3 milions d'euros), associat a l'increment de treballs per l'actiu així com els reactius en les EDAR associat al MBR.
- Tributs, per l'Impost de Bens Immobles (IBI) en les EDAR i la taxa d'escomeses i averies en el servei d'aigua potable (0,23 milions d'euros).
- Personal, formació i despesa social en (0,20 milions d'euros).
- Serveis exteriors com a conseqüència de serveis professionals tercers i quotes informàtiques (0,15 milions d'euros).
- Increment de la morositat i serveis socials (0,12 milions d'euros).

Pel que fa a les despeses de personal, la plantilla mitjana d'Aigües Sabadell en 2016 ha estat de 98 persones respecte les 96 persones de 2015. S'ha produït un increment d'1% d'acord amb el conveni vigent.

Un altre fet remarcable és la millora del resultat financer en l'exercici 2016 per la reversió del deteriorament de cartera provisionat en 2014 (-7,9 milions d'euros), com a conseqüència dels resultats positius associats a CASSA Aigües i Depuració (2,9 milions d'euros positius).

L'EBITDA a 31 de desembre de 2016 s'ha situat en 3,80 milions d'euros, respecte els 4,00 milions de l'exercici anterior. El resultat d'exploació a 31 de desembre de 2016 ha estat d'1,96 milions d'euros, enfront als 2,17 milions d'euros de l'exercici 2015.

El període mig de pagament a proveïdors ha estat de 50 dies en el 2016.

Aigües Sabadell treballa per garantir la **màxima eficiència de la xarxa d'aigua de Sabadell i Bellaterra** i, per tant, un servei de qualitat als seus veïns i veïnes. És per això que realitza obres de millora i de renovació de la xarxa de forma constant i consensuada amb l'Ajuntament de Sabadell i l'EMD de Bellaterra. Durant el 2016, Aigües Sabadell ha invertit més d'1,24 milions d'euros en millores i renovació de la xarxa, comptadors i escomeses a Sabadell. Pel que fa a Bellaterra, durant el 2016 s'han dut a terme importants actuacions que han millorat l'eficiència i han augmentat cabals i pressions a diverses zones. En paral·lel, s'ha finalitzat la renovació total del parc de comptadors, amb la instal·lació de pràcticament 900 nous comptadors d'última generació, dotats amb sensor de telelectura que transmet la informació directament al Centre de Control i Operacions. Aquest nou sistema permet obtenir la lectura del consum d'aigua dels clients de forma automàtica, exacta i en temps real.

Al 2016, Aigües Sabadell ha integrat el **desenvolupament sostenible** a la seva gestió estratègica. El principal objectiu és enfortir el diàleg amb tots

els grups de relació, escoltant-los, cobrint les seves expectatives i alineant l'estratègia empresarial al que esperen de la companyia.

La **implicació amb la comunitat** ha continuat sent una prioritat per a Aigües Sabadell. Durant el 2016, s'ha fomentat, encara més, la transparència i la proximitat amb la societat sabadellenca a través de diverses iniciatives i projectes. També s'ha continuat apostant per la divulgació com a eix de referència. En aquest sentit, destaca el programa educatiu EDUCASSA, que al 2016 ha arribat a la seva 30a edició amb l'estrena de noves activitats pedagògiques. En commemoració amb aquesta efemèride, Aigües Sabadell ha inaugurat un nou equipament obert a la ciutadania: l'Aula de l'Aigua, un espai polivalent que, per una banda, recull la història del proveïment de l'aigua a Sabadell i, per l'altra, explica de forma amena i divertida conceptes relacionats amb el cicle integral de l'aigua. El nou equipament acull no només les activitats de l'EDUCASSA sinó moltes altres visites i tallers orientats a tots els col·lectius de la ciutat. Com a novetat, el segon diumenge de cada mes Aigües Sabadell programa activitats familiars i visites guiades a l'Aula.

Encara sense deixar el capítol educatiu, al 2016 s'ha pogut visitar a Sabadell l'exposició *We Are Water*, que ha presentat el cicle integral de l'aigua en llengua anglesa. En el marc de l'exposició, que ha acollit la biblioteca Vapor Badia, s'han programat també visites guiades en anglès amb escoles de la ciutat.

Al 2016, Aigües Sabadell ha mantingut una relació propera i continuada amb totes les Associacions de Veïns i Veïnes i la majoria d'entitats de la ciutat, programant reunions i visites a les instal·lacions, en alguns casos establint acords de col·laboració, com els establerts amb els agents de la propietat (APIS), els taxistes de la ciutat o l'associació CIPO. El màxim exponent de l'estratègia de diàleg amb la comunitat de la companyia d'aigües és el programa "Al costat de les persones" que té com a objectiu principal fomentar la proximitat i la transparència amb la societat sabadellenca.

La **sensibilitat i solidaritat** també ha marcat l'any 2016. Aigües Sabadell ha destinat 123.500 euros al Fons de Solidaritat que gestiona conjuntament amb els Serveis Socials de l'Ajuntament de Sabadell, amb la finalitat de bonificar el consum d'aigua de famílies amb greus dificultats econòmiques, permetent l'accés al consum bàsic d'aigua als seus habitatges. En aquesta línia, a més del compliment de tot allò que requereix la Llei 24/15 de vulnerabilitat, Aigües Sabadell ha posat en marxa altres mesures complementàries com ara la creació d'un telèfon d'emergències socials d'ús exclusiu per a l'Ajuntament, interlocutors directes amb Serveis Socials, edició de tríptics informatius sobre bonificacions socials i drets dels consumidors o ajornaments de pagament del rebut de l'aigua per a persones amb dificultats, entre d'altres.

En quant al **voluntariat corporatiu**, aquest any els treballadors i treballadores d'Aigües Sabadell han impulsat la tercera edició de la cursa solidària

CASSARunners, la recaptació de la qual va destinar al Rebost Solidari de Sabadell. A més, i com ja és tradicional, s'han organitzat accions solidàries en el marc de les festes de Nadal, com la recollida de joguines, roba i aliments per a organitzacions socials com ara Càritas, Creu Roja o el mateix Rebost Solidari. També ha impulsat la Setmana Solidària d'Aigües Sabadell, que va incloure una marató de donacions de sang a favor del Banc de Sang i Teixits i la recollida de fons econòmics a favor de la infantesa, en el marc del 'Dia de la Bandereta' de la Creu Roja.

Per la seva banda, la Fundació CASSA ha col·laborat, conjuntament amb el departament de Cooperació de l'Ajuntament de Sabadell, en el finançament d'actuacions en països del tercer món, amb la finalitat de possibilitar l'accés a l'aigua potable a poblacions desfavorides. Al 2016 s'ha continuat col·laborant en el projecte de construcció de sistemes de regadiu per dego-teig per al desenvolupament d'unes comunitats rurals a Anantapur (Índia), impulsat per la Fundació Vicenç Ferrer.

Al 2016, Aigües Sabadell ha rebut dos **reconeixements** per la seva tasca social a la ciutat: 'Empresa amb Vàlua', per la seva aposta per la integració social, i el reconeixement de Creu Roja Sabadell, per la seva col·laboració en diversos projectes socials a la ciutat.

Aquest 2016 ha entrat en funcionament la nova web aiguessabadell.cat, un portal de nova creació orientat als clients, que dona resposta a les seves



inquietuds i necessitats. En paral·lel, s'ha reforçat, encara més, la **comunicació** on-line: s'han resolt nombrosos dubtes i consultes dels clients via Twitter, s'ha obert una nova pàgina sobre l'Aula de l'Aigua a Facebook i s'han generat continguts audiovisuals nous per fer créixer el canal de Youtube.

Sota el compromís de la Direcció General, Aigües Sabadell compta amb un model de gestió únic que integra la qualitat, el medi ambient, la seguretat i salut en el treball i la gestió energètica. En l'actualitat, Aigües Sabadell compta amb les certificacions ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 i OHSAS 18001.

En l'àmbit de la seguretat i salut, aquest any s'ha continuat reforçant la formació i divulgació de la importància de respectar les normes bàsiques per garantir la seguretat de tots els treballadors. Destaquen 'Les Regles que Salven Vides', en el marc del qual s'han mantingut reunions mensuals amb els equips d'Operacions, les visites de seguretat dels comandaments als diferents centres de treball i la "Cultura justa", uns tallers participatius que permeten fer un diagnòstic fidel de la cultura de la prevenció de riscos entre els col·lectius més exposats als mateixos.

Aigües Sabadell participa en diversos projectes europeus que promouen la **investigació científica i universitària** en el sector de l'aigua i el medi ambient. En aquest sentit, destaca el projecte Power (que té com a objectiu compartir el coneixement i l'experiència dels problemes i reptes de diferents ciutats

d'Europa, centrant-se en crear una eina pionera, social i digital) i el Demoware (que té com a objectiu principal detectar els factors que actualment impedeixen un major creixement en l'ús de l'aigua regenerada a escala europea). Durant el 2016, la Seu Social d'Aigües Sabadell ha acollit diverses reunions d'aquests projectes, així com focus-groups amb participació de ciutadans i ciutadanes i workshops amb experts europeus.

Patrimonial (Ribatallada)

L'evolució dels negocis de Ribatallada, SA durant l'exercici 2016 ha disminuït en un 18% respecte a l'exercici 2015. El resultat d'explotació es manté lineal respecte del 2015, situant-se en 0,47 milions d'euros negatius enfront els 0,46 milions d'euros negatius de 2015, fonamentalment pel deteriorament del valor dels immobles de 0,41 milions d'euros negatius en 2016 enfront els 0,56 milions d'euros negatius en 2015.

El resultat financer se situa en 0,17 milions d'euros negatius, enfront dels 0,53 milions positius del 2015. La significativa variació ha estat provocada per les plusvàlues obtingudes en l'exercici 2015 en la venda d'accions del Banc Sabadell; al 2016 no s'han produït vendes de valors.

Amb aquest escenari, Ribatallada, SA presenta un resultat de l'exercici de 0,58 milions d'euros negatius, respecte els 0,03 milions d'euros positius de l'exercici 2015.

Durant el 2016, el comportament de la cartera de valors i de la gestió dels immobles ha estat el següent: la cartera de valors, gestionada directament

pel Consell d'Administració, està formada principalment per valors de Banc Sabadell (85%) i Sabadell Creixent (15%). Al tancament del 2016, la cartera de valors de Ribatallada té un valor de 1,07 milions d'euros, respecte els 2,02 milions d'euros del mateix període de l'exercici anterior, un 47% menys.

RESULTAT NET DE L'EXERCICI

El resultat net de l'exercici després d'impostos ha estat de 3,98 milions d'euros, enfront els 2,44 milions d'euros positius de l'exercici anterior.

INVERSIONS REALITZADES

A l'exercici 2016, Aigües Sabadell ha comptabilitzat inversions en immobilitzat material i intangible per import de 2,33 milions d'euros enfront dels 1,47 milions d'euros de l'exercici 2015.

CONTROL DE LA GESTIÓ

El Consell d'Administració d'Aigües Sabadell ha celebrat sis sessions al 2016, on s'han analitzat i debatut les informacions presentades per la Presidència i la direcció general, i ha pres els acords necessaris per al bon funcionament de la companyia.

NEGOCI SOBRE ACCIONS PRÒPIES

A 31 de desembre de 2016, Aigües Sabadell, ni cap de les seves filials, no disposa de cap acció pròpia ni ha realitzat cap tipus de transacció durant l'exercici 2015 i 2016.

FETS POSTERIORS AL TANCAMENT DE L'EXERCICI

En data 20 de febrer de 2017, es va formalitzar el contracte privat de compra-venda de l'immoble classificat com a inversions immobiliàries en el balanç per un preu superior al valor net comptable a 31 de desembre 2016. L'execució de la venda es troba subjecte al compliment de les 3 clàusules suspensives d'obligat compliment, segons el requeriment establert per la part compradora o venedora.

No s'han produït altres fets rellevats amb posterioritat al tancament de l'exercici.

ALTRES INFORMACIONS

El capital social d'Aigües Sabadell a 31 de desembre de 2016 està representat per 625.185 accions amb un valor nominal de 12,02 euros cadascuna, que es troben totalment subscrites i desemborsades. La distribució és la següent:

Classe	Accions	Euros	% Capital
A	125.649	1.510.300,98	20,10
B	499.536	6.004.422,72	79,90
	625.185	7.514.723,70	100



Treballadors i treballadores lliurant a Creu Roja part del recapte solidari de Nadal



Lliurament del reconeixement d'Empresa amb Vàlua

Les de Classe A estan representades per anotacions en compte i són propietat de l'Ajuntament de Sabadell i confereixen els drets polítics següents:

1. La qualitat d'accionista.
2. Un vot per cada acció a les Juntes Generals de la societat.
3. La representació municipal en el Consell d'Administració per cinc consellers designats i substituïts per la corporació. Un d'ells serà l'alcalde de Sabadell, que ostenta la vicepresidència primera.

Les de Classe B estan representades per anotacions en compte i són propietat d'accionistes privats i confereixen els drets següents:

1. La qualitat d'accionista.
2. Un vot per cada acció a les Juntes Generals de la societat.

Totes les accions cotitzaven a la Borsa de Valors de Barcelona fins el 23 de juliol de 2014, data en què van quedar excloses de cotització. Els accionistes significatius són:

Denominació	% Directe	% Indirecte	% Total
Ajuntament de Sabadell	20,10	0,00	20,10
Sociedad General de Aguas de Barcelona, SA	78,09	0,00	78,09

No existeix cap restricció als drets de vot.

- Les normes aplicables al nomenament i substitució dels membres de l'òrgan d'administració de la societat pels accionistes de la Classe A són; la representació en el Consell d'Administració de cinc consellers designats i substituïts per la corporació on un d'ells serà l'alcalde de Sabadell, qui ostenta la vicepresidència primera.
- Per a la resta de nomenaments i substitucions del Consell d'Administració no existeixen normes aplicables.
- Per a la modificació dels estatuts es necessita aprovació de la Junta General amb anuència municipal.



BALANÇOS DE SITUACIÓ | COMPANYIA D'AIGÜES DE SABADELL

Dades a 31 de desembre

	2016	2015
ACTIU NO CORRENT	30.321.898	26.747.093
Immobilitzat intangible	16.374.124	17.000.915
Immobilitzat material	2.213.102	1.237.537
Inversions immobiliàries	329.689	-
Inversions en empreses del Grup o associades a llarg termini	11.095.834	8.202.055
Inversions financeres a llarg termini	23.919	24.540
Actius per impost diferit	285.230	282.046
ACTIU CORRENT	8.654.134	8.866.710
Existències	312.583	364.442
Deutors comercials i altres comptes a cobrar	6.907.751	6.475.328
Inversions en empreses del Grup i associades a curt termini	-	-
Inversions financeres a curt termini	1.586	1.255
Efectiu i altres actius equivalents	1.432.214	2.025.685
TOTAL ACTIU	38.976.032	35.613.803
PATRIMONI NET	17.484.309	13.544.343
Capital escriturat	7.514.724	7.514.724
Prima d'emissió	896.389	896.389
Reserves	9.112.097	9.112.097
Accions i participacions en patrimoni net	-	-
Resultats d'exercicis anteriors	(4.338.955)	(6.780.902)
Resultat de l'exercici	3.975.334	2.441.946
Dividend a compte	-	-
Ajustos per canvi de valor	-	-
Subvencions, donacions i llegats rebuts	324.720	360.089
PASSIU NO CORRENT	10.261.548	12.160.786
Provisions a llarg termini	8.170.805	7.859.595
Deutes a llarg termini	1.983.151	4.177.098
Passius per impost diferit	107.592	124.093
PASSIU CORRENT	11.230.175	9.908.674
Deutes a curt termini	1.608.730	932.554
Creditors comercials i altres comptes a pagar	9.621.445	8.976.120
PATRIMONI NET I PASSIU	38.976.032	35.613.803

Imports arrodonits en euros

OPERACIONS CONTINUADES

	2016	2015
Import net de la xifra de negocis	25.864.152	26.008.088
Variació d'existències de productes acabats i en curs de fabricació	-	-
Treballs realitzats per l'empresa per al seu actiu	2.230.731	1.463.431
Proveïments	(14.255.713)	(13.935.839)
Altres ingressos d'explotació	218.445	83.936
Despeses de personal	(5.638.825)	(5.439.342)
Altres despeses d'explotació	(4.943.742)	(4.448.930)
Amortització de l'immobilitzat	(1.564.437)	(1.610.671)
Imputació de subvencions d'immobilitzat no financer	49.814	49.814
Excessos de provisions	-	-
Deteriorament i resultat per alineació de l'immobilitzat	1.196	957

RESULTAT D'EXPLOTACIÓ	1.961.621	2.171.444
------------------------------	------------------	------------------

Ingressos financers	6.060	32.245
Despeses financeres	(545.070)	(580.582)
Deteriorament i resultat per alineació d'instruments financers	2.893.779	1.214.914

RESULTAT FINANCER	2.354.769	666.577
--------------------------	------------------	----------------

RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS	4.316.390	2.838.021
----------------------------------	------------------	------------------

Impost sobre beneficis	(341.056)	(396.075)
------------------------	-----------	-----------

RESULTAT DE L'EXERCICI	3.975.334	2.441.946
-------------------------------	------------------	------------------

Imports arrodonits en euros

	2016	2015
ACTIU NO CORRENT	51.268.766	55.214.650
Immobilitzat material	2.521.854	1.512.235
Inversions immobiliàries	17.546.789	18.130.100
Immobilitzat intangible	23.058.200	25.280.905
Participacions en entitats associades	2.588.065	4.539.598
Actius financers no corrents	4.837.995	5.188.583
Actius per impost diferit	715.863	563.230
ACTIU CORRENT	16.376.806	13.531.936
Actius no corrents mantinguts per a la seva venda	2.291.238	-
Existències	1.021.812	857.857
Deutors comercials i altres comptes a cobrar	9.867.051	8.411.960
Inversions financeres a curt termini	141.228	135.567
Efectiu i altres actius equivalents	3.055.477	4.126.552
TOTAL ACTIU	67.645.572	68.746.586
PATRIMONI NET	24.763.960	21.526.299
Capital subscrit	7.514.724	7.514.724
Prima d'emissió d'accions	896.244	896.244
Reserves	12.640.877	10.752.896
Pèrdues i guanys consolidats	3.660.700	1.740.445
Ajustos per canvi de valor	(484.371)	(300.442)
Interessos minoritaris	535.786	922.432
PASSIU NO CORRENT	22.834.292	27.843.186
Subvencions	324.721	360.089
Provisions no corrents	10.761.250	10.875.973
Passius financers no corrents	11.495.838	16.062.910
Passius per impost diferit	252.483	544.214
PASSIU CORRENT	20.047.320	19.377.102
Passius financers corrents	4.170.881	4.024.275
Creditors comercials –proveïdors-	10.632.680	9.813.906
Altres deutes no comercials –altres creditors-	5.223.705	5.109.257
Passius per impostos corrents	20.054	429.663
Periodificacions curt termini	-	-
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	67.645.572	68.746.586

Imports arrodonits en euros

OPERACIONS CONTINUADES	2016	2015
Import net de la xifra de negocis	40.282.444	40.305.819
Variació d'existències de productes acabats i en curs de fabricació	14.835	(112.947)
Treballs realitzats per l'empresa per al seu actiu	2.580.902	2.296.244
Proveïments	(19.248.093)	(19.283.735)
Altres ingressos d'explotació	448.664	631.652
Personal	(9.643.213)	(9.562.205)
Altres despeses d'explotació	(10.393.112)	(8.153.705)
Dotació per amortitzacions	(2.739.418)	(2.699.035)
Imputació de subvencions d'immobilitzat no financer i altres	49.814	49.814
Resultat extraordinari	38.354	32.603
Deteriorament i resultat per alineació de l'immobilitzat	(910.584)	(962.707)
RESULTAT D'EXPLOTACIÓ	480.593	2.541.798
Ingressos financers	119.551	270.880
Despeses financeres	(1.097.770)	(1.307.574)
Variació de valor raonable en instruments financers	-	71.765
Deteriorament i resultat per alineació d'instruments financers	3.642.614	147.077
RESULTAT FINANCER	2.664.395	(817.852)
Resultat d'entitats valorades pel mètode de la participació	762.748	676.609
RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS	3.907.737	2.400.555
Impost sobre societats	(172.592)	(558.980)
RESULTAT CONSOLIDAT DE L'EXERCICI	3.735.145	1.841.575
Resultat de l'exercici dels socis minoritaris	74.445	101.130
RESULTAT ATRIBUÏT A LA SOCIETAT DOMINANT	3.660.700	1.740.445

Imports arrodonits en euros

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA		AIGÜES SABADELL	CONSOLIDAT
ESTRUCTURA PATRIMONIAL, A 31/12/2016			
ACTIU (%)			
Actiu no corrent	77,8 %	79,2 %	
Existències	0,8 %	1,5 %	
Deutors	17,7 %	14,6 %	
Comptes financers	3,7 %	4,7 %	
PATRIMONI NET I PASSIU (%)			
Patrimoni net	44,9 %	35,8 %	
Socis externs-interessos minoritaris	-	0,8 %	
Passiu no corrent	26,3 %	33,8 %	
Passiu corrent	28,8 %	29,6 %	
PROPOSTA DE DISTRIBUCIÓ DE RESULTATS		AIGÜES SABADELL	
BASES DE REPARTIMENT		2016	
Saldo de compte de pèrdues i guanys		3.975.334	
TOTAL		3.975.334	
APLICACIÓ			
A compensar resultats negatius d'exercicis anteriors		3.975.334	
TOTAL		3.975.334	

Imports arrodonits en euros | Dades a 31 de desembre



OBJECTIU ABAST I ANTECEDENTS

Objectiu i abast del treball.

L'objectiu del nostre treball ha estat la realització d'un informe de procediments acordats del Grup Companyia d'Aigües de Sabadell, S.A. (Companyia d'Aigües de Sabadell, S.A. i societats participades) en relació a la revisió del balanç consolidat i el compte de pèrdues i guanys consolidat a data 31 de desembre de 2016, d'acord amb el marc d'informació financera que li és d'aplicació.

Aquest treball seria realitzat sota la forma d'informe de procediments acordats, previst en la norma Internacional ISRS 4400 "Engagements to perform agreed-upon procedures regarding financial information" ("Encàrrecs per realitzar procediments acordats sobre informació financera"), amb l'objectiu de donar una seguretat complementària a la Direcció del Grup en relació al procediment seguit en la confecció dels Estats Financers consolidats, i de la correcta aplicació dels criteris i normes valoració, que garanteixen la informació sobre la situació financera i patrimonial del grup, i dels resultats consolidats obtinguts durant l'exercici 2016.

Antecedents.

Com a conseqüència de la Liquidació de l'Oferta Pública d'Adquisició d'accions a efectes de la seva exclusió de Borsa, i de conformitat amb l'acord de la Comissió Nacional del Mercat de Valors de 14 de juliol de 2014, amb efectes 23 de juliol de 2014 van quedar excloses de negociació de la Borsa de Valors de Barcelona la totalitat de les accions de la classe A.

D'acord amb l'establir a l'article 43.c. del Codi de Comerç "Quan la societat obligada a consolidar sotmesa a la legislació espanyola sigui alhora dependent d'una altra que es regeixi per aquesta legislació o per la d'un altre Estat membre de la Unió Europea, si aquesta última societat té el 50 per cent o més de les participacions socials d'aquelles i, els accionistes o socis que posseeixin, almenys, el 10 per cent no hagin sol·licitat la formulació de comptes consolidats 6 mesos abans del tancament de l'exercici. En tot cas serà necessari que es compleixin els requisits següents:

- Que la societat dispensada de formalitzar la consolidació, així com totes les societats que hagi d'incloure en la consolidació, es consolidin en els comptes d'un grup més gran, la societat dominant estigui sotmesa a la legislació d'un Estat membre de la Unió Europea.
- Que la societat dispensada de formalitzar la consolidació indiqui en els seus comptes la menció d'estar exempta de l'obligació d'establir els comptes consolidats, el grup al qual pertany, la raó social i el domicili de la societat dominant.
- Que els comptes consolidats de la societat dominant, així com l'informe de gestió i l'informe dels auditors, es dipositi en el Registre Mercantil, traduïts a alguna de les llengües oficials de la Comunitat Autònoma, on tingui el seu domicili la societat dispensada.



- Que la societat dispensada de formalitzar la consolidació no hagi emès valors admesos a negociació en un mercat regulat de qualsevol Estat membre de la Unió Europea".

Per tant a partir de la data de l'exclusió de cotització de les accions de la classe A, deixa d'existir l'obligació a formular comptes anuals establerta en l'article 43.c del Codi de Comerç, si es compleixen els requisits a la resta d'apartats de l'esmentat article.

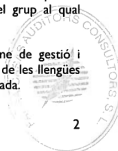
No obstant el Consell d'Administració de Companyia d'Aigües de Sabadell, S.A. va manifestar la voluntat de disposar, com a eina d'informació financera interna, de les xifres consolidades del grup amb els mateixos criteris i normes de valoració aplicats en exercicis anteriors, motiu pel qual s'ha decidit la confecció per part de la Direcció del Grup d'uns Estats Financers Consolidats.

Aquests Estats Financers consolidats han estat confeccionats utilitzant els mateixos criteris comptables que els utilitzats en la confecció dels Estats Financers dels exercicis 2015 i 2014 i els utilitzats en els darrers comptes anuals consolidats del Grup CASSA, corresponents a l'exercici 2013, es a dir utilitzant les Normes Internacionals d'Informació Financera (en endavant, "NIIF"), segons han estat adoptades per la Unió Europea, de conformitat amb el Reglament (CE) N° 1606/2002 del Parlament Europeu i del Consell Europeu, i posteriors modificacions incorporades mitjançant els corresponents Reglaments.

CONCLUSIONS I RECOMANACIONS

El detall dels procediments realitzats i de les conclusions obtingudes s'incorporen en el nostre informe de data 21 de març de 2017, i número de protocol 10.289. Com a conclusió de les diverses observacions exposades a llarg d'aquest informe, i amb l'abast definit en el punt 1, i considerant les limitacions exposades en el punt 2.2 del mateix, es destaquen els següents aspectes:

- El perímetre de consolidació ha estat correctament determinat i els mètodes de consolidació aplicats han estat els correctes, d'acord amb la naturalesa de la participació i el domini efectiu de la mateixa.
- S'han revisat els criteris d'homogeneïtzació sense incidències
- S'ha verificat satisfactòriament els procediments d'agregació i eliminacions d'operacions i saldos entre societats del grup.





- 4) Si bé no existeixen excepcions en els esborranys d'informes d'auditoria que puguin afectar als Estats Financers Consolidats, cal considerar els èmfasis detallats en el punt 4.8, referent a la provisió que es manté sobre l'import a cobrar de la societat Aguas e Energia de Boavista, Ltda, la qual resta condicionada al cobrament efectiu del saldo de 1,15 milions d'euros fixats segons contracte, i d'altra part l'èmfasi referent a la provisió per riscos que es manté registrada per cobrir responsabilitats derivades de la seva activitat, per un import total de 1,52 milions d'euros, de la que cal destacar els riscos existents a la UTE PSARU Ebre com a conseqüència dels avals solidaris concedits, el desenvolupament del qual roman subjecte a la resolució del procediment judicial actualment obert.

Barcelona, 6 d'abril de 2017

Faura-Casas, Auditores-Consultors, S.L.

Mª Josep Arasa Alegre
Socia



An independent member of
BKR
INTERNATIONAL

Còrrego, 299, 6n. 08008 Barcelona · Tel. 902 28 28 30 - 934 816 469 · Paseo de la Castellana, 123, 9ª C. 28046 Madrid · Tel. 912 190 763
www.faura-casas.com · faura-casas@faura-casas.com
Barcelona Madrid Marousi

A la imatge de la pàgina
dreta, treballadors i treballa-
dors del Grup CASSA a la
celebració de La Patrona 2016





Desenvo- lupament sostenible

“Al maig del 2016 es va incorporar el Desenvolupament Sostenible a l'estratègia empresarial amb l'objectiu d'impulsar projectes orientats a la protecció del planeta i la gestió de l'aigua, les persones i la comunitat local”

PLANETA I GESTIÓ DE L'AIGUA

Respecte pel medi ambient

Els aspectes mediambientals tenen, en tot moment, prioritat en la gestió de les activitats del Grup CASSA. Fomentem el respecte per l'aigua i el medi ambient, gestionant els recursos hídrics de forma adequada a la seva demanda i al seu ús.

Qualitat i excel·lència

El compromís amb la qualitat, la garantia de subministrament i la gestió eficient és un dels nostres principals objectius. Apostem per una política integrada de qualitat, medi ambient i seguretat i salut que cerqui la millora contínua.

Innovació sostenible

Treballem per fomentar la innovació i per implantar la darrera tecnologia en les instal·lacions i processos que gestionem, basant-nos en els principis de l'economia circular i la sostenibilitat social, econòmica i ambiental.

PERSONES

Desenvolupament equip humà

La formació, la salut, el creixement, el desenvolupament del talent, la igualtat i la diversitat de l'equip és una prioritat. Afavorim el desenvolupament professional de tots els col·laboradors i promovem un entorn de treball saludable i segur.

Orientació al client/a

Dirigim els nostres esforços per aconseguir la màxima satisfacció dels nostres clients/es, tot oferint solucions adaptades a les seves necessitats i expectatives. Fomentem la transparència i la proximitat amb els clients/es.

Diàleg i comunicació

Promovem el diàleg amb tots els nostres grups de relació, fomentant la proximitat i l'intercanvi d'opinions. Incorporem les seves expectatives en la nostra gestió corporativa. Difonem la nostra feina als municipis on som presents.

COMUNITAT LOCAL

Ètica i transparència

L'aplicació de l'ètica i la transparència en els nostres processos i en la informació és un dels nostres principis destacats. Creiem en la transparència com a instrument necessari per garantir una gestió ètica. Posem a l'abast del ciutadà totes aquelles informacions que són del seu interès.

Implicació social

Estem atents a les necessitats socials de la comunitat, adaptant el servei a les noves realitats i apostant per l'educació, el voluntariat i la cultura com a eixos vertebradors de la societat. Garantim l'accés a l'aigua de les persones vulnerables. Treballem per oferir-los bonificacions i implantar mesures socials.

Enfortim la cadena de proveïdors

Fem extensius els nostres valors a la nostra cadena de proveïdors, mitjançant la selecció i el diàleg amb els mateixos.



Planeta i gestió de l'aigua

“La cerca de l'excel·lència és el motor de la nostra activitat.
Entenem excel·lència com a element diferenciador
que aporta valor i que protegeix el nostre entorn”

RESPECTE PEL MEDI AMBIENT

Durant el 2016, Aigües Sabadell ha realitzat un estudi per analitzar l'impacte ambiental i econòmic que suposaria incorporar **vehicles elèctrics o híbrids** al parc mòbil d'Operacions. Fruit d'aquest estudi, la companyia s'ha compromés a incorporar progressivament vehicles híbrids al seu parc mòbil a partir de l'any 2017. D'aquesta manera, la renovació de la flota de vehicles serà més sostenible mediambientalment.

Durant el primer trimestre de 2017, Aigües Sabadell ha adquirit el primer vehicle híbrid, que s'ha senyalitzat de forma especial per tal que els ciutadans i ciutadanes puguin veure que es tracta d'un cotxe sostenible.

QUALITAT I EXCEL·LÈNCIA

L'any 2015 va acollir la inauguració d'un centre de control i d'operacions que ha estat funcionant les 24h, 365 dies l'any i que actualment és el cervell del Grup CASSA. El centre, avançat i dotat de la darrera tecnologia desenvolupada internament, integra els mòduls de telecontrol i telecomandament, modelització matemàtica, sistema d'informació geogràfica i informació de clients per augmentar l'eficiència operativa del servei.

El nou **centre de control i d'operacions** ha permès la centralització de la gestió del cycle integral de l'aigua. A més, les tasques relacionades amb l'àrea d'operacions s'han digitalitzat i integrat als sistemes de gestió del centre de control. En aquest sentit, els operaris que treballen en el terreny disposen de taules digitals que permeten la comunicació en temps real de qualsevol actuació a la xarxa. Gràcies a aquest sistema, la informació flueix de manera més directa i més ràpida publicant-se en el portal web i enviant-se via SMS als usuaris afectats per una incidència.

D'altra banda Aigües Sabadell ha estat treballant i ha finalitzat juntament amb els serveis tècnics de l'Ajuntament el **Pla Director 2016-2030** del servei d'aigües.

L'objectiu d'aquest pla va ser caracteritzar l'estat de les infraestructures del servei de l'aigua, detectar oportunitats de millora, establir les directrius i criteris d'actuació per als propers anys i quantificar i periodificar les inversions derivades.

Els àmbits en què pretén actuar el Pla Director són:

- Millora operativa: Incorporar o modificar artèries principals per augmentar la versatilitat de la xarxa i garantir el subministrament en cas d'avaría.
- Renovació i eficiència de la xarxa: substitució de fibrociment de les artèries de transport principals per fosa, reforçament dels anells de distribució, optimització de les pressions, aïllament dels sectors hidràulics, microsectorització dinàmica i instal·lació de cabalímetres electro-magnètics. Totes aquestes mesures permetran minimitzar les pèrdues d'aigua i millorar el rendiment de la xarxa.
- Noves infraestructures: creació d'infraestructures noves com connexions ATLL, dipòsits i telelectura.
- Millora dels aspectes sanitaris: garantir l'òptima desinfecció de tots els punts de la xarxa, especialment en els finals de línia, instal·lant estacions de recloració on sigui necessari i millorant i adequant les instal·lacions de cloració existents.

Aquest any s'ha iniciat el procés per certificar-se en la norma ISO 22000 de seguretat alimentària. De fet, durant l'any 2016 s'ha implantat el sistema, tot i que la primera auditoria interna de preparació de la norma no s'ha dut a terme fins l'abril de 2017. Es preveu, doncs, que l'ISO 22000 s'obtingui

durant el primer semestre de 2017, després de superar les dues fases d'auditoria: la revisió de l'abast de la certificació, estructura documental, revisió dels punts exigits per la norma i visites a instal·lacions i comprovació de la part operativa.

El **sistema de gestió integrat** al Grup CASSA inclou, en l'actualitat, les normes ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 i OHSAS 18001.

INNOVACIÓ SOSTENIBLE

Un dels reptes establerts per aquest any i que es va començar a treballar l'any passat va ser aplicar la **digitalització en diversos àmbits empresarials**. Per tal de millorar l'eficiència dels processos que es porten a terme i promoure la sostenibilitat, durant el 2016 s'han implantat **nous sistemes operatius**:

- En l'àmbit dels recursos humans, el META4 ha permès la digitalització de la nòmina i facilita l'accés dels treballadors i treballadores a aquesta modalitat digital consultable des de qualsevol dispositiu.
- Pel que fa a l'àmbit de clients, s'ha implantat la solució Suite Aquacis, que es preveu que finalitzarà a finals del 2017 en la seva totalitat. Es tracta d'un programa dissenyat específicament per al sector de l'aigua que disposa d'una interfície molt amigable, facilitant el seu ús al personal de front-office. També permetrà millorar l'oficina virtual i l'App mòbil, oferint més gestions on-line a l'usuari final.

- En l'àmbit de les àrees de finances i operacions s'han integrat els programes SAP i GOT que estaran operatius a finals de l'exercici del 2017 i primer trimestre de 2018.
- Pel que fa a la **comunicació en format digital**, Aigües Sabadell continua fent ús de la web que es va inaugurar el 2015, mitjançant la qual respon a les inquietuds dels usuaris i apropa els seus continguts d'interès de manera ràpida i directa. També s'ha potenciat més la comunicació a través de les xarxes socials com Twitter, Youtube, i a més s'ha inaugurat una pàgina a Facebook dedicada a l'Aula de l'Aigua i a les activitats que hi tenen lloc.

Paral·lelament a aquestes accions es va donar continuïtat als **projectes de recerca** europeus com ara els projectes DEMOWARE i POWER, així com a la implantació de comptadors de telelectura intel·ligents que permeten la lectura dels consums en temps real i augmenten la seva precisió i exactitud.





Persones

“El client, les seves opinions i les seves necessitats són al centre de les nostres decisions”

DESENVOLUPAMENT DE L'EQUIP HUMÀ

El Grup CASSA està integrat per una **plantilla** mitjana de 196 persones al tancament del 2016. L'equip té una edat mitjana de 46 anys i, pel que fa a l'antiguitat a les empreses del Grup, es situa als 18 anys.

La **formació continuada** és un dels pilars claus per al desenvolupament professional dels col·laboradors i col·laboradores que conformen el Grup CASSA. Durant el 2016 s'ha continuat orientant l'oferta formativa als requeriments de les direccions dels diferents àmbits i s'ha intensificat la participació en programes i formacions especialitzades procedents del Grup.

Al tancament del 2016 s'han comptabilitzat 156 accions, dins del pla de formació anual, amb un total aproximat de 3.570 hores equivalents.

La seguretat i la salut laboral, el medi ambient i la seguretat industrial han estat les formacions més nombroses i extenses, amb accions com ara el lideratge en seguretat i en salut, treballs en alçada, riscos elèctrics i biològics, conducció d'automòbils, riscos derivats del soroll, protocol de des-

càrrega de productes químics, sensibilització ambiental en EDAR i oficines i plataforma E-coordina, entre d'altres.

En la modalitat de formació e-learning s'han concentrat les temàtiques de sensibilització en LOPD, riscos penals i seguretat de la informació. També s'han proporcionat formacions específiques de soldadures, TIG, vàlvules i fulls de càlcul. És destacable l'increment de formacions realitzades a partir de l'ús de noves tecnologies.

La formació d'extensió universitària s'ha mantingut com a via per incrementar el potencial professional i ampliar els coneixements vinculats al sector. En el marc del pla de desenvolupament de l'acompliment Recursos Humans ha continuat portant a terme avaluacions anuals individualitzades per potenciar les àrees de treball de cada col·laborador i col·laboradora.

Pel que fa a **seguretat i salut**, durant el 2016 s'han dut a terme campanyes de sensibilització en matèria de riscos laborals, les quals també han inclòs un concurs que incentivava els treballadors de totes les empreses del Grup

CASSA que, basant-se en la seva experiència al seu lloc de feina, han presentat idees que ajudin a millorar les condicions de treball per tal d'assolir el màxim nivell de seguretat.

S'han implantat als principals centres d'operacions, uns monitors amb comptadors que marquen els dies sense baixes; amb això es busca motivar als operaris a ser més sensibles amb el tema de prevenció de riscos laborals.

ORIENTACIÓ AL CLIENT

Aigües Sabadell ha impulsat una sèrie de mesures per tal d'oferir un millor servei al client. En aquest sentit, aquest any Aigües Sabadell ha potenciat el **servei d'alertes via SMS** completament gratuït, amb què gaudeixen d'informació personalitzada sobre les avaries i en temps real.

El client i la seva satisfacció és la principal prioritat del Grup CASSA. És per això que Aigües Sabadell aspira a la millora constant del servei ofert amb mesures com la reforma de la **Carta de Compromís**, la qual recull l'auto-sanció econòmica en cas del seu incompliment, que pretén garantir encara més un servei de bona qualitat.

D'altra banda també s'ha posat a disposició dels grans consumidors, un interlocutor directe de l'àrea de clients, que els ofereix una atenció personalitzada. Aquest gestor personal permet que l'atenció a aquests clients sigui més eficaç.

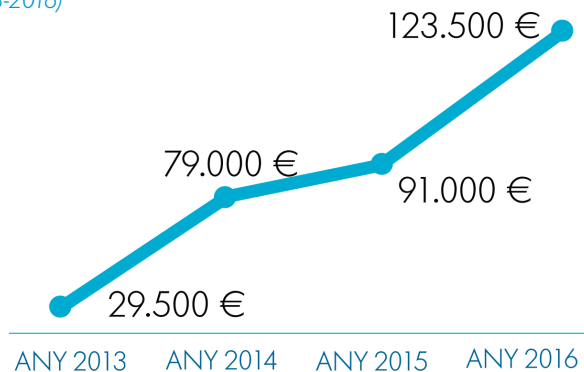
DIÀLEG I COMUNICACIÓ

El Grup CASSA manté de forma continuada reunions i trobades amb diferents col·lectius socials amb l'objectiu de detectar les principals inquietuds i intentar donar-les resposta. Les iniciatives posades en marxa per lluitar contra la **vulnerabilitat** en són un exemple.

Com a conseqüència de la crisi iniciada al 2007 moltes famílies viuen una situació econòmica complicada, per aquesta raó Aigües Sabadell se sensibilitza amb aquesta realitat i, amb la col·laboració dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Sabadell, s'ha aconseguit augmentar, respecte a l'any 2015, en un 36% el fons social que garanteix l'aigua a persones en situació de vulnerabilitat econòmica, de manera que si l'any passat aquest fons social era de 91.000 € aquest 2016 és de 123.500 €.

En aquest sentit, Aigües Sabadell ha volgut anar més enllà d'aplicar el que recull la Llei de Vulnerabilitat 24/15, amb mecanismes i solucions per poder facilitar l'accés a l'aigua a tota la comunitat. En són un exemple; l'edició de tríptics informatius sobre les bonificacions i solucions socials, així com la potenciació de la seva difusió per tots els canals, les auto sancions monetàries a favor del fons social, l'ajornament del pagament dels rebuts de l'aigua per a persones amb vulnerabilitat, etc.

*Evolució del fons social
(2013-2016)*



L'abril de 2016, Aigües Sabadell i el Servei d'Emergències Socials de l'Ajuntament van mantenir una trobada per potenciar la coordinació

Reunió de treball amb els Agents de la Propietat (API) i l'equip de Clients d'Aigües Sabadell (juny de 2016)



Les trobades amb les Associacions de Veïns i Veïnes de Sabadell tenen l'objectiu de conèixer les seves inquietuds i resoldre els seus dubtes



**Comunitat
local**

“Estem atents a les necessitats socials de la nostra comunitat i adaptem la nostra activitat a les necessitats dels nostres grups de relació”

ÈTICA I TRANSPARÈNCIA

Amb l'entrada d'AGBAR a Aigües SABadell, es va promoure l'adhesió al **Codi Ètic** del Grup. Aquesta adhesió es va formalitzar al Consell d'Administració de 17 de juliol de 2014. El propòsit i objectiu fonamental és posar en coneixement de tot l'equip humà els valors i principis generals que han de servir de guia per regir la seva activitat professional.

Des de llavors, s'han format als directors i comandaments, s'ha informat a la totalitat de la plantilla i s'ha fet difusió pública, tant a la web com al Twitter. Al 2016, s'han portat a terme 64 hores de formació al respecte. Durant el primer semestre de 2017 es preveu nomenar el Cap d'Acompliment Ètic.

Els quatre principis fonamentals que guien els comportaments del Grup AGBAR són:

- Actuar d'acord amb les lleis i normatives.
- Arrelar la cultura de la integritat.

- Donar mostra de lleialtat i honradesa.
- Respectar totes les persones.

Aquests principis s'apliquen als tres àmbits en els quals el grup duu a terme les seves activitats: l'organització, el mercat i l'entorn.

IMPLICACIÓ SOCIAL

Aquest any els treballadors i treballadores d'Aigües Sabadell han contribuït al **compromís social** amb l'organització, amb la seva participació per tercer any consecutiu, a la cursa solidària CASSARunners.

Aigües Sabadell mesura el retorn social de les seves iniciatives a través de la seva metodologia LBG.

Des dels seus inicis fins a l'actualitat la divulgació mediambiental ha estat un element principal per a Aigües Sabadell. Així el 2016 s'ha portat a terme el 30è aniversari del programa educatiu EDUCASSA, programa que apropa als estudiants al cicle de l'aigua i els valors de respecte i protecció del medi ambient.

Amb motiu d'aquesta celebració, s'han portat a terme diverses activitats, com ara el lliurament de premis de la 30a edició del concurs de dibuix d'EDUCASSA, que va coincidir amb el Dia Mundial de l'Aigua, i una exposició retrospectiva al Casal Pere Quart de Sabadell.



RELATS DEL PASSAT

Relats del passat

La història de la ciutat de Sabadell

La història de la ciutat de Sabadell

La història de la ciutat de Sabadell

La història de la ciutat de Sabadell

La història de la ciutat de Sabadell

La història de la ciutat de Sabadell

La història de la ciutat de Sabadell

AGUA O
AGUA O

Agua O
Agua O

CONSELL D'ADMINISTRACIÓ D'AIGÜES SABADELL (octubre 2016)

President

Enric Blasco Gómez

Vicepresident primer

Juli Fernàndez i Olivares
(alcalde de Sabadell)

Vicepresident segon

Albert Martínez Lacambra

Secretari

José María de Paz Arias

Consellers de representació municipal

Joan Berlanga Sarraseca
Gabriel Fernàndez i Díaz
Glòria Rubio Casas
Eva Vilarrubí Marmol

Consellers

Albert Abulí Núñez
Esteve Arimany Lamoglia
Marta Colet Gonzalo
Alejandro Jiménez Marconi
Lluís Martínez Camps
Eduard Pallejà Sedó

Edició, disseny i direcció: Departament de Comunicació.
Direcció de Desenvolupament Sostenible del Grup CASSA.

Prohibida la reproducció total o parcial de les fotografies contingudes en aquesta publicació sense l'autorització per escrit de CASSA.

Publicació impresa en paper ecològic.



Concepció, 20 - 08202 SABADELL
+34 93 728 34 51 | accionistes@cassa.es
www.cassa.es | www.aiguessabadell.cat
@GrupCASSA | @AiguesSabadell