



INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
RESUMEN EJECUTIVO

2024



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2024

Algunos de los acontecimientos ocurridos a lo largo del 2024 han puesto de manifiesto la importancia para nuestra sociedad de las actividades que realizamos las empresas del sector del agua urbana y los desafíos a los que deberemos enfrentarnos a medio y largo plazo.

Los **fenómenos meteorológicos** extremos han tenido consecuencias muy graves en algunas regiones españolas, aunque, afortunadamente, en la Comunidad de Madrid los efectos que han tenido en la vida de los ciudadanos han sido moderados.

NUESTRO PROPÓSITO

«Cuidar el agua y garantizar el futuro sostenible de la Comunidad de Madrid»

PRINCIPALES MAGNITUDES EN LA COMUNIDAD DE MADRID 2024

6,79

millones de habitantes servidos en abastecimiento

(+2,11 % - 140.304 habitantes más que en 2023) ↑

6,99

millones de habitantes servidos en saneamiento

(+2,07 % - 141.741 habitantes más que en 2023) ↑

18.005

km de redes de abastecimiento

(+ 0,33 % - 58,43 km más que en 2023) ↑

496,42

hm³ derivados para el consumo

(+1,38 % - 6,74 hm³ más que en 2023) ↑

506,13

hm³ depurados en EDAR

(+2,68 % - 13,20 hm³ más que en 2023) ↑

14,99

hm³ de agua regenerada para reutilización

(-4,09 % - 0,64 hm³ menos que en 2023) ↓

95,77

hm³ de agua regenerada vertida a cauce

(+4,63 % - el 19,48 % de los vertidos totales a cauce en 2024) ↑

934,29

millones de euros de cifra de negocio

(+5,99 % - 52,82 millones más que en 2023) ↑

490,22

millones de euros de inversiones

(+21,47 % - 86,65 millones más que en 2023) ↑

371,22

GWh de electricidad generados

(+65,15 % - 145,07 GWh más que en 2023) ↑

3.253

empleados en plantilla

(+1,97 % - 63 empleados más que al cierre de 2023) ↑



NUESTRO PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2024-2026

En el **Plan de Sostenibilidad 2024-2026** de Canal de Isabel II se materializan los mecanismos y herramientas para implementar la **Política de Sostenibilidad** permitiendo a nuestra empresa cuantificar en los próximos tres años nuestros avances en el desarrollo sostenible.

En él se establecen los **objetivos, actuaciones e indicadores** que vamos a implantar siguiendo **criterios ASG (ambiental, social y gobernanza)** enfocados a **tres ejes** de la sostenibilidad de Canal:



Planeta



Personas



Prosperidad

LOS 10 PRINCIPIOS DE NUESTRA POLÍTICA Y NUESTRO PLAN DE SOSTENIBILIDAD SON:

1. **Uso racional del agua**
2. **Protección de las masas de agua y biodiversidad**
3. **Operación sostenible y apuesta por la economía circular**
4. **Cambio climático y energías limpias**
5. **Alianzas con otras entidades y apoyo a iniciativas sociales y ambientales**
6. **Buen gobierno corporativo, ética y transparencia**
7. **Relaciones con nuestros grupos interés**
8. **Apoyo a entidades locales**
9. **Cultura y mecenazgo**
10. **Innovación y conocimiento sectorial**

SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE CANAL

Con un **99,9%**, el año 2024 ha sido en el que hemos registrado **el mejor dato en cuanto al nivel de cumplimiento de los objetivos anuales** de nuestro Plan Estratégico 2018-2030, desde su arranque en el año 2018.

Además, una vez transcurridos siete años de su vigencia y tras un proceso de reflexión interna, nuestro Plan Estratégico **ha sido revisado y redefinido** en 2024 y dicho proceso se ha materializado en el nuevo **Plan Estratégico 2025-2030 de Canal de Isabel II**, cuya implantación se ha iniciado en enero de 2025.



CUMPLIMIENTO ANUAL DEL PLAN		
AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
98,3 %	99,2 %	99,9 %

<div></div> <div>99,11 %</div> <div>LE01 - ASEGURAR LA GARANTÍA DE SUMINISTRO</div>	<div></div> <div>100 %</div> <div>LE02 - GARANTIZAR LA CALIDAD DEL AGUA DE CONSUMO</div>	<div></div> <div>99,97 %</div> <div>LE03 - FORTALECER LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO</div>	<div></div> <div>100 %</div> <div>LE04 - IMPULSAR LA CALIDAD AMBIENTAL Y LA EFICIENCIA ENERGÉTICA</div>	<div></div> <div>100 %</div> <div>LE05 - DESARROLLAR LA COOPERACIÓN CON LOS MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID</div>
<div></div> <div>100 %</div> <div>LE06 - REFORZAR EL COMPROMISO Y LA CERCANÍA CON EL USUARIO</div>	<div></div> <div>100 %</div> <div>LE07 - POTENCIAR LA TRANSPARENCIA, EL BUEN GOBIERNO Y EL COMPROMISO CON LA SOCIEDAD</div>	<div></div> <div>100 %</div> <div>LE08 - FOMENTAR EL TALENTO, COMPROMISO Y SALUD DE NUESTROS TRABAJADORES</div>	<div></div> <div>100 %</div> <div>LE09 - LIDERAR LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO</div>	<div></div> <div>100 %</div> <div>LE10 - ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN</div>

ANÁLISIS DE DOBLE MATERIALIDAD 2024

En Canal, analizamos y valoramos junto a nuestros grupos de interés cuáles son las **cuestiones de sostenibilidad** más importantes para nuestra empresa, un análisis que para 2024 hemos realizado desde una perspectiva de «doble materialidad».

La normativa europea, al incorporar el enfoque de doble materialidad, impulsa a las empresas a adoptar prácticas integrales y responsables para optimizar nuestro desempeño.

El análisis de la doble materialidad es un proceso que ayuda a la integración efectiva de la sostenibilidad dentro de la organización.

Este análisis ha sido la base de partida del **Plan de Sostenibilidad 2024-2026** y sus conclusiones han servido para la elaboración del **Informe de Sostenibilidad 2024**.



RESULTADO DEL ANÁLISIS DE DOBLE MATERIALIDAD EN 2024

Asuntos materiales para Canal de Isabel II (y correspondencia con NEIS de la UE)	Materialidad de impacto	Materialidad financiera	Cobertura
Cambio Climático (NEIS E1)	●	●	↕
Energía (NEIS E1)	●	●	↕
Contaminación (NEIS E2)	●	●	↕
Gestión eficiente de los recursos hídricos (NEIS E3)	●	●	↕
Biodiversidad y ecosistemas (NEIS E4)	●	●	⌞
Economía circular (NEIS E5)	●	●	↕
Seguridad y salud de los trabajadores propios (NEIS S1)	●	●	↕
Gestión del talento (NEIS S1)	●	●	↕
Sostenibilidad de la cadena de suministro (NEIS S2)	●	●	↕
Seguridad y salud de los trabajadores cadena de suministro (NEIS S2)	●	●	↕
Satisfacción y compromiso con los clientes (NEIS S4)	●	●	↕
Transparencia, ética y lucha contra la corrupción (NEIS G1)	●	●	↕
Gestión de riesgos (NEIS G1)	●	●	↕
Innovación, nuevas tecnologías y transformación digital*	●	●	↕
Seguridad del servicio y ciberseguridad*	●	●	↕
Sostenibilidad empresarial (económica)*	●	●	↕

* Asuntos de sostenibilidad específicos de Canal (Company Specific)

Magnitud de impacto

- Material
- No material

Dónde se produce el impacto

- ↕ Dentro y fuera de la empresa
- ⌞ Dentro de la empresa
- ⌞ Fuera de la empresa

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIO 1

Uso racional del agua



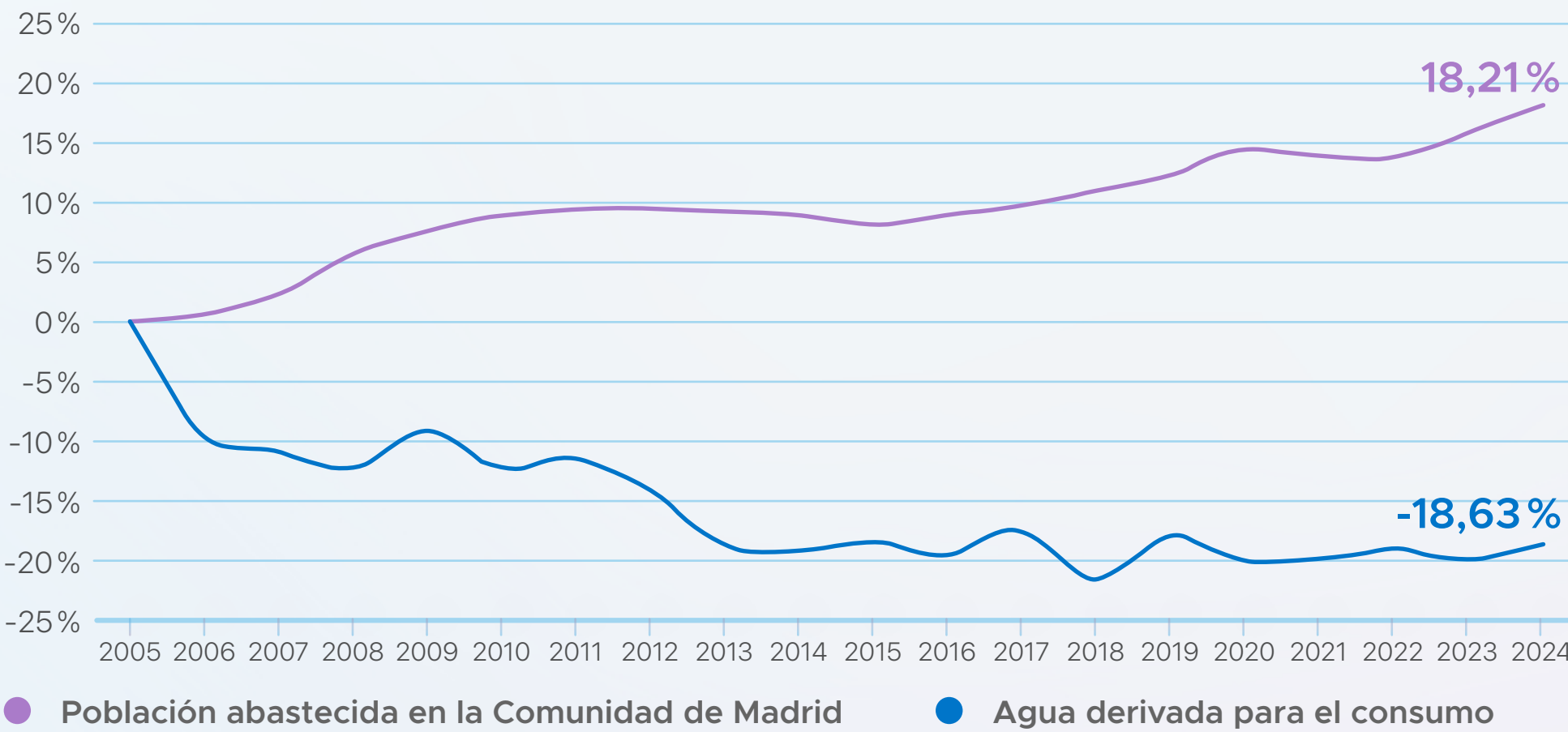
OBJETIVO 2024-2026: reducir el consumo de agua por habitante. Asegurar una cantidad de agua derivada para el consumo menor de 200 litros por habitante y día.

La principal responsabilidad de nuestra empresa es asegurar el **abastecimiento** de agua actual y futuro a todos nuestros usuarios. Para ello, necesitamos contar con infraestructuras y herramientas adecuadas que nos permitan gestionar el recurso de una forma **eficiente** y **sostenible**.

658,70 hm³
aportaciones naturales de ríos
a los embalses de Canal en 2024

198,1 litros
consumo por habitante/día 2024
en la Comunidad de Madrid

Evolución del uso del recurso (agua derivada) y la población abastecida (2005-2024) (incremento en %)



En 2024, por primera vez, el consumo total de agua por habitante se ha reducido a menos de 200 litros diarios, a pesar de que la población de la población de Comunidad de Madrid ha crecido en más 140.000 personas en 2024.

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIO 1

Uso racional del agua



OBJETIVO 2024-2026: reducir el consumo de agua por habitante. Asegurar una cantidad de agua derivada para el consumo menor de 200 litros por habitante y día.

Canal siempre ha tenido entre sus **prioridades estratégicas** gestionar el agua con la mayor eficiencia en la red de distribución, con el propósito de reducir las **fugas** y **roturas** registradas en la red y en las acometidas.

Gracias a los esfuerzos realizados en materia de eficiencia en uso del agua, estimamos que hemos evitado el consumo de **19,3 millones de metros cúbicos**, equivalentes al 3,89% del agua derivada para el consumo en 2024.

Nuestro **Plan RED**, iniciado en 2018, es una de las mayores inversiones realizadas por Canal para garantizar la calidad y el suministro de agua en la región e incrementar la eficiencia de la red de distribución.

347 kilómetros de redes de abastecimiento renovadas en 2024

1.275 kilómetros renovados desde el inicio del Plan RED en 2018

1,86 % pérdidas reales sobre el volumen de agua derivada para consumo

8,14 roturas por cada 100 kilómetros de red (valor histórico más bajo)



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIO 2

Protección de las masas de agua y de la biodiversidad



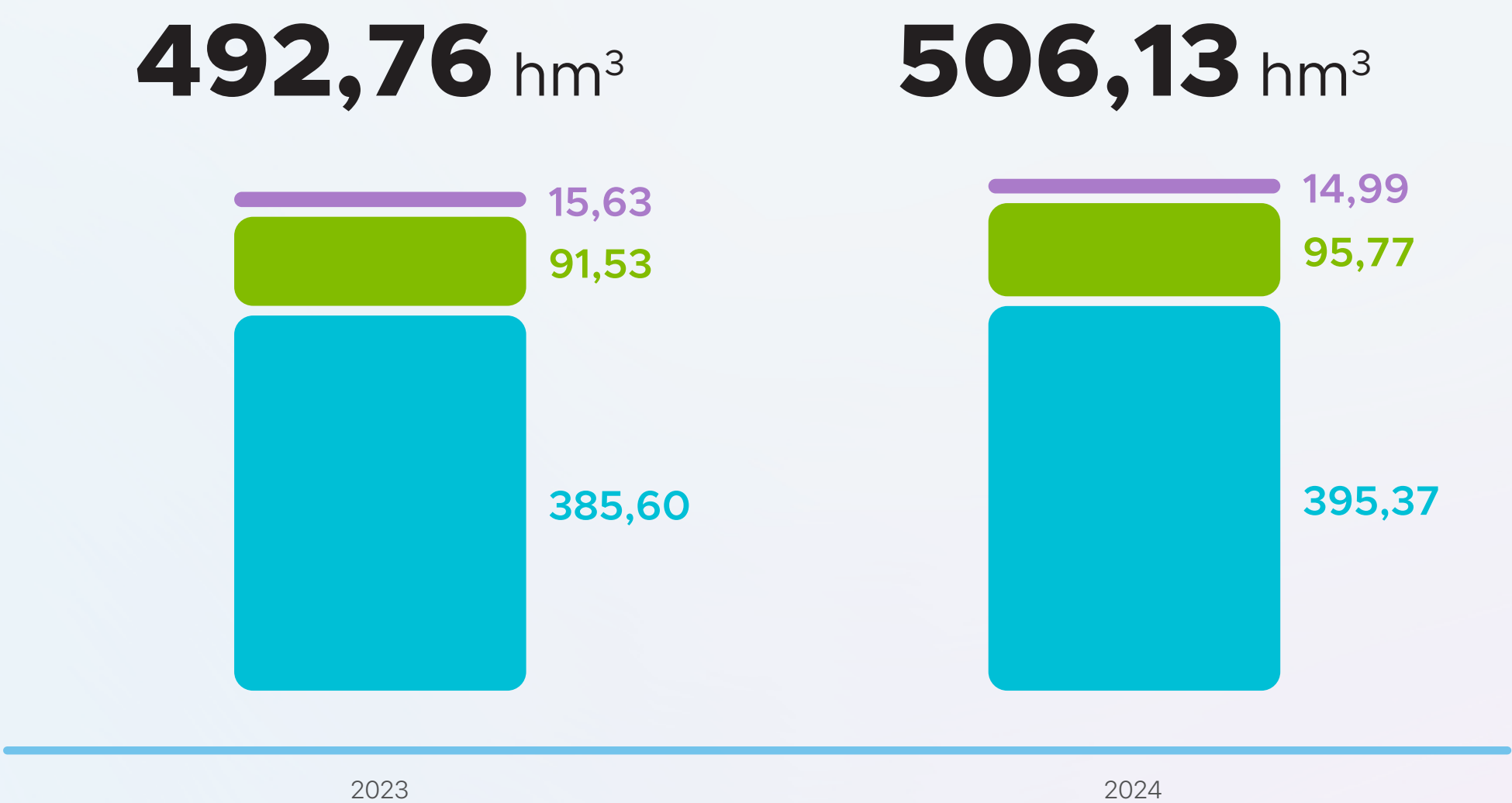
OBJETIVO 2024-2026: asegurar el grado de excelencia en depuración superior al 98 %

Recogemos, transportamos y depuramos las aguas residuales y pluviales urbanas, y las devolvemos a los ríos gracias a su regeneración para contribuir a la mejora de la **calidad** de las masas de agua y los ecosistemas del entorno. Además, adaptamos nuestras operaciones para contribuir a preservar y mejorar la **biodiversidad**.

98 % grado de excelencia en depuración.
Es el mejor valor desde el inicio del Plan Estratégico en 2018

40.924 unidades de plantas, árboles y arbustos plantados

Volumen y destino final de las aguas depuradas por Canal en 2023 y 2024 (millones de m³ anuales)



- Regenerada para reutilización
- Regenerada vertida a cauce
- Depurada vertida a cauce

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIO 3

Operación sostenible y apuesta por la economía circular



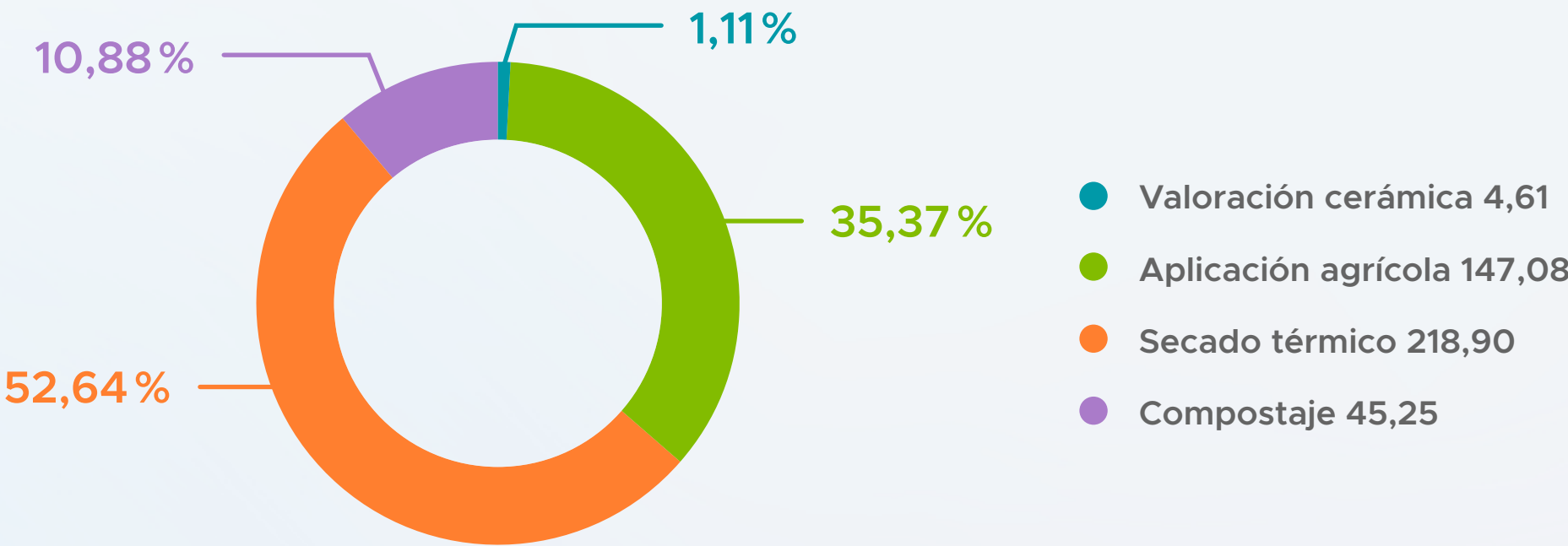
OBJETIVO 2024-2026: incrementar el porcentaje de residuos valorizados. 67 % de lodos higienizados en 2026.

Incorporar cada vez más y mejores tecnologías para preservar el entorno, integrar la protección del medioambiente en nuestras operaciones y evitar que se agoten los recursos naturales, reduciendo su consumo y apostando por el **reciclado** y la **reutilización**.

43,58 millones de euros en inversiones ligadas a protección del medioambiente

218.899 toneladas de lodos de EDAR tratadas mediante secado térmico

Destino final de los lodos producidos en EDAR en 2024 (miles de toneladas y % sobre el total)



GENERACIÓN DE FANGOS DE ETAP Y LODOS DE EDAR 2022-2024 (toneladas)

	2022	2023	2024
Fangos generados en las ETAP			
Cantidad de fangos generados en el año	29.102	25.132	27.468
Equivalencia en materia seca	4.752	4.240	4.744
Lodos generados en EDAR			
Cantidad de lodos generados en el año	398.496	409.116	415.835
Equivalencia en materia seca	86.376	85.475	91.313

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIO 3

Operación sostenible y apuesta por la economía circular



OBJETIVO 2024-2026: incrementar el porcentaje de residuos valorizados. 67 % de lodos higienizados en 2026.

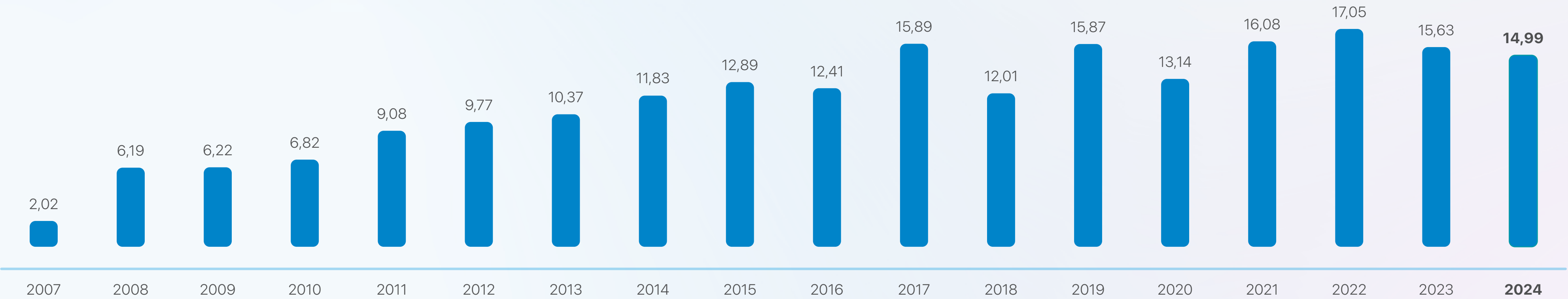
Agua regenerada: una alternativa real

La **regeneración de aguas residuales** para su posterior reutilización es una de nuestras mayores apuestas de futuro.

Mediante el uso de agua regenerada conseguimos reducir la presión sobre los recursos almacenados en nuestros embalses, lo que supone una gestión más racional y sostenible de dichos recursos.

Canal gestiona **33 plantas de regeneración**, **744 kilómetros de redes** de reutilización y **64 depósitos de agua regenerada**. Con estas infraestructuras, prestamos servicio a **26 municipios** donde se regaban en 2024 un total de **1.875 hectáreas** en **401 zonas verdes** municipales.

Consumo de agua regenerada para reutilización (millones de m³ anuales)



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIO 4

Cambio climático y energías limpias



OBJETIVO 2024-2026: mejorar nuestro balance climático. Más del 80 % de emisiones evitadas en 2026

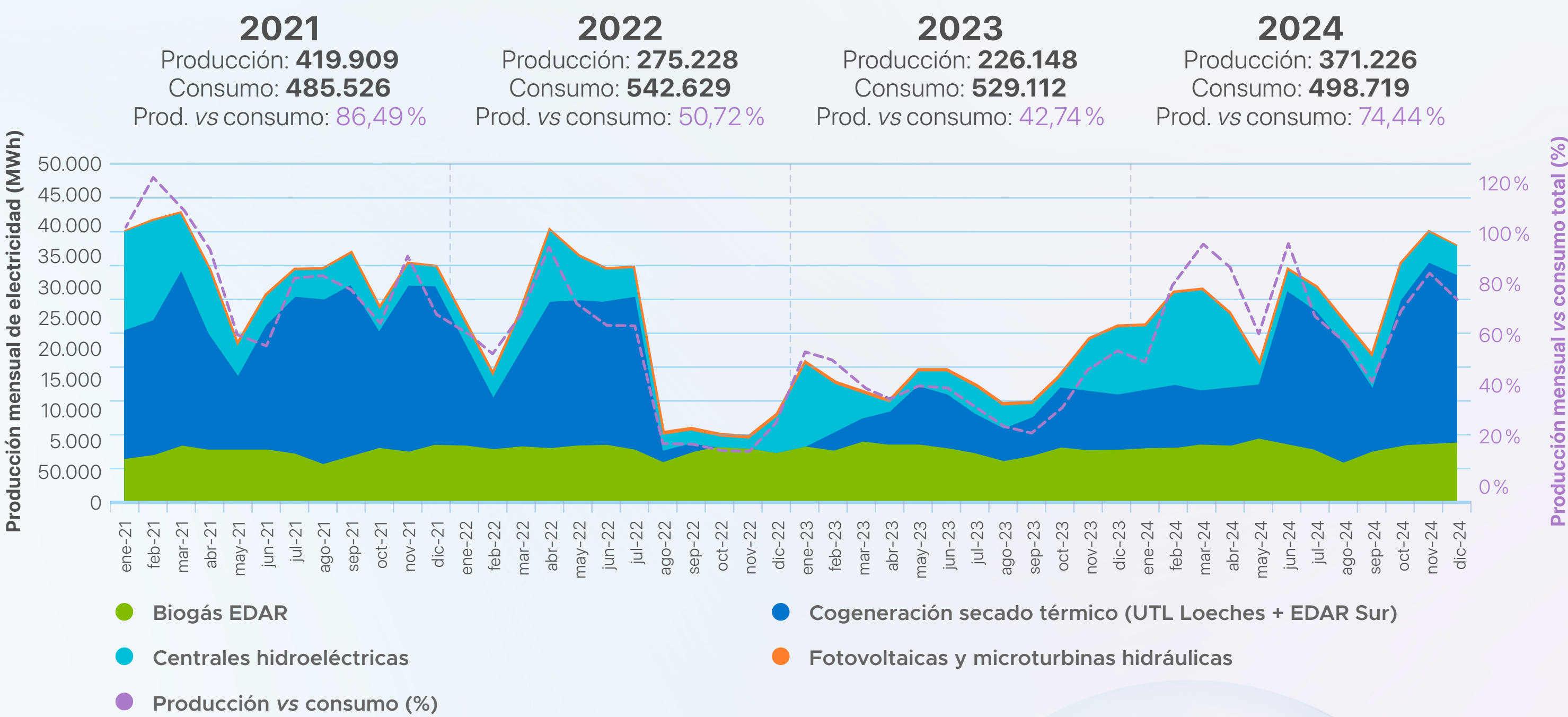
Contribuir a la **descarbonización** de la economía mitigando nuestras emisiones y adaptándonos para hacer frente a los fenómenos meteorológicos extremos, así como generando energía renovable de forma sinérgica con la gestión del ciclo integral del agua.

371 GWh
de electricidad producida en 2024

Nuestra producción eléctrica equivale al 74,44 % de nuestro consumo total en 2024

Al concluir 2024, éramos la empresa con **mayor potencia instalada** en **generación de energía eléctrica** de la Comunidad de Madrid, con un total de 112,92 megavatios (2,46 megavatios más que al cierre de 2023).

Producción eléctrica por tecnologías (2021-2024)
(producción en MWh y % producido respecto al consumo total)



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIO 4

Cambio climático y energías limpias



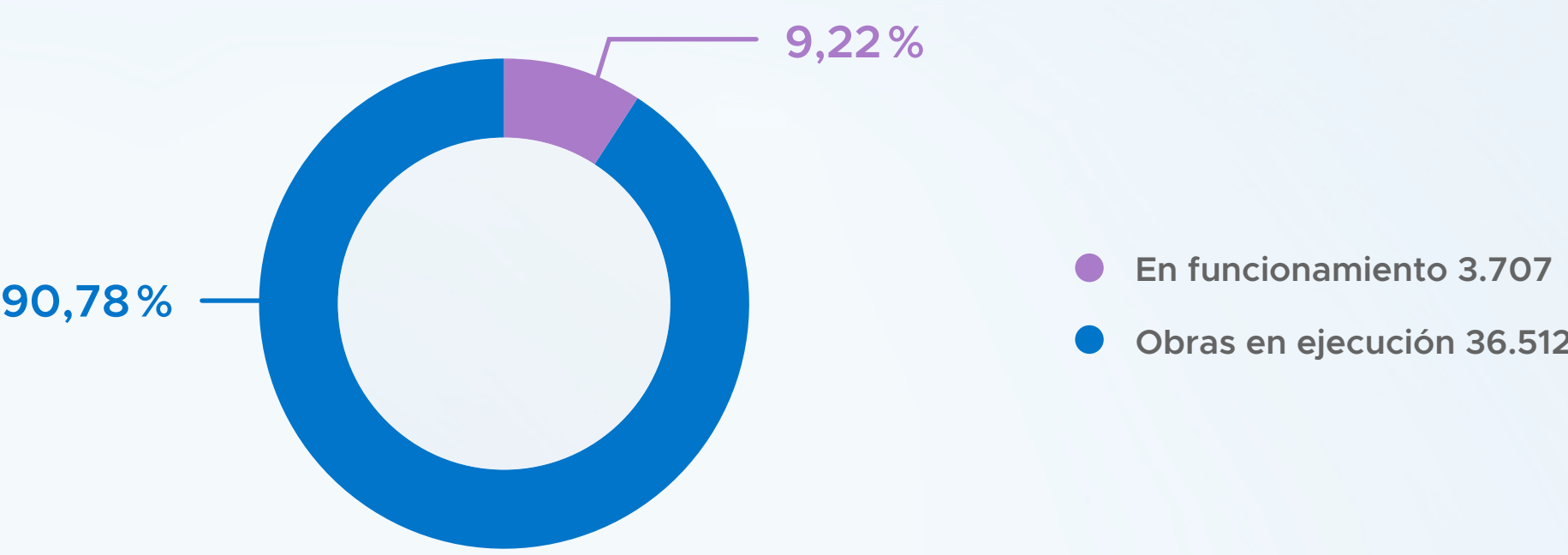
OBJETIVO 2024-2026: mejorar nuestro balance climático. Más del 80 % de emisiones evitadas en 2026

El Plan Solar de Canal de Isabel II en 2024

El Plan Solar en sus fases iniciales (0, 1 y 2) contempla la instalación de un total de 27 instalaciones con una potencia instalada de 40 megavatios y que supondrán una inversión cercana a los 55 millones de euros que serán financiados en parte con fondos de la Unión Europea (REACT-EU y FEDER).

Adicionalmente, se están instalando paneles solares en las superficies disponibles de nuestras instalaciones a través de los contratos de mantenimiento.

Situación de las plantas del Plan Solar al cierre de 2024 (kW instalados y % sobre potencia total)



Planta de hidrógeno verde de la EDAR de Arroyo Culebro C.M.A. (Pinto - Madrid)


Actualmente estamos ejecutando la construcción de una instalación piloto de producción de hidrógeno cuya capacidad inicial se situará en torno de los 80.000 kilogramos de hidrógeno anuales.

+ 7 millones de euros de inversión prevista para esta primera planta piloto cofinanciada con Fondos FEDER de la UE



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIO 5

Alianzas con otras entidades y apoyo a iniciativas sociales y ambientales

 **OBJETIVO 2024-2026:** consolidar la presencia de Canal en los foros más reputados en el ámbito social y medioambiental. 2% de la cifra de negocio dedicada a actividades sociales.

Fomentar nuestra red de alianzas; estar presentes en los foros y asociaciones nacionales e internacionales más relevantes; compartir nuestras buenas prácticas y experiencias; apoyar la cooperación al desarrollo y otras iniciativas de sostenibilidad, y trabajar para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible como participantes del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

GWOPA. Proyecto WOP con Sedapal (Lima, Perú)

En 2021, la propuesta de Canal para implementar el Sistema Vigía —una tecnología de rastreo, monitoreo y alerta temprana de la COVID-19 en aguas residuales— fue seleccionada por el programa EU-WOP de la Unión Europea. Este sistema aplica en las áreas metropolitanas de Lima y Callao, que juntas representan el 30% de la población de Perú (más de 9 millones de habitantes). El proyecto, valorado en 900.000 euros, fue elegido entre más de 140 propuestas para ejecutarse bajo el marco del programa EU-WOP de la Unión Europea.

UNDESA. Red Global de Soluciones Sostenibles para el Agua y la Energía

En 2022, Canal se adhirió a la Red Global de Soluciones Sostenibles para el Agua y la Energía de las Naciones Unidas, concretamente a la Oficina de Asuntos Económicos y Sociales (DESA), encargada de liderar la implementación de los 17 ODS de la Agenda 2030 a nivel mundial.

En junio de 2024, Canal fue anfitrión del **II Simposio Global de Soluciones Sostenibles de Agua y Energía**, un evento internacional coorganizado con el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas (UNDESA) y su Red Global. Las sesiones plenarias se celebraron los días 12 y 13 en la Sala Verde de los Teatros del Canal, reuniendo a unos 300 participantes de todo el mundo.



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIO 5

Alianzas con otras entidades y apoyo a iniciativas sociales y ambientales



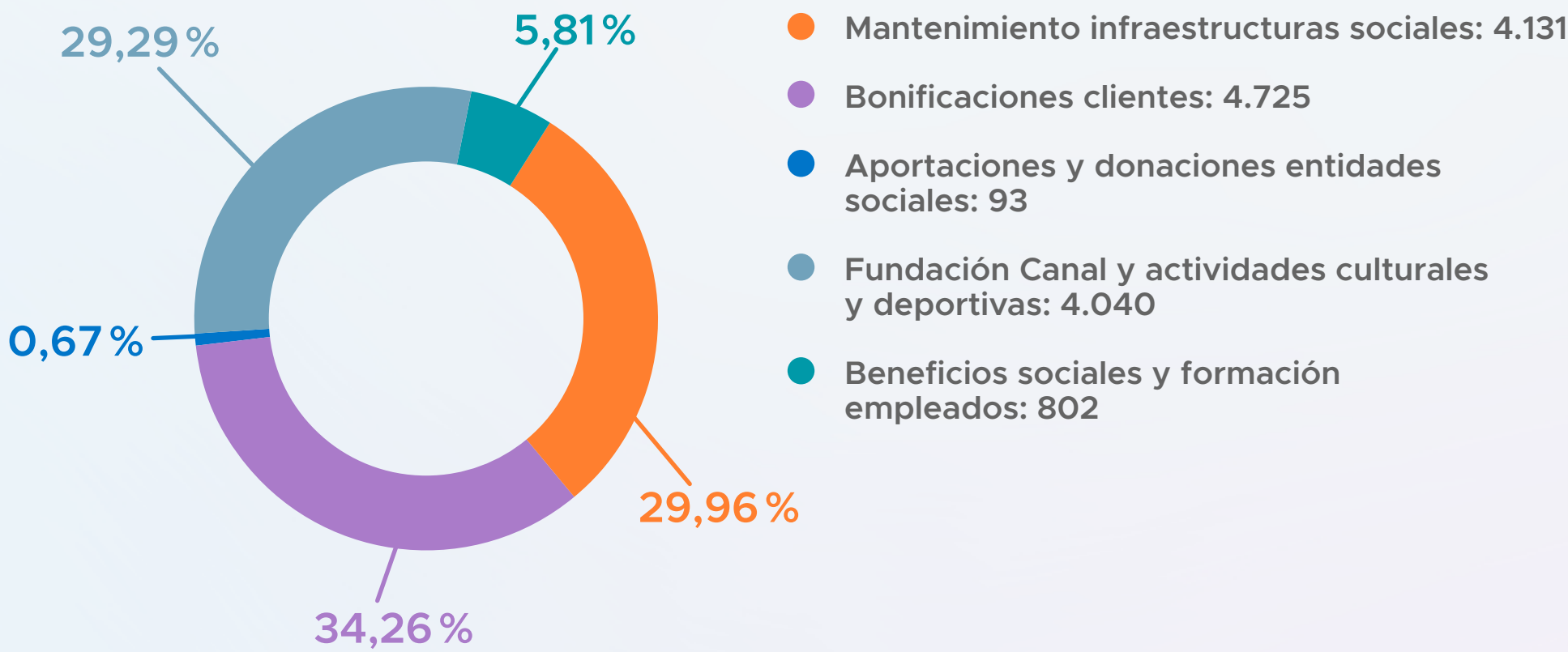
OBJETIVO 2024-2026: consolidar la presencia de Canal en los foros más reputados en el ámbito social y medioambiental. 2 % de la cifra de negocio dedicada a actividades sociales.

Recursos económicos destinados a la sociedad

En 2024 Canal ha destinado a actividades relacionadas con su compromiso social con los empleados, la sociedad y los clientes, un total de **13,79 millones de euros** (3,29 millones menos que en 2023), que equivalen al 8,64 % de nuestro resultado después de impuestos.

La mayor parte de la diferencia en el gasto respecto a 2023 se ha debido fundamentalmente a los gastos relacionados con las obras de **remodelación del parque Tercer Depósito**, en el distrito de Chamberí, que finalizaron en el ejercicio 2023.

Gastos relacionados con el compromiso social de Canal en 2024 (miles de euros y % del total)



Las inversiones en infraestructuras de uso social han sido de 1,14 millones de euros en 2024

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIO 6

Buen gobierno corporativo, ética y transparencia

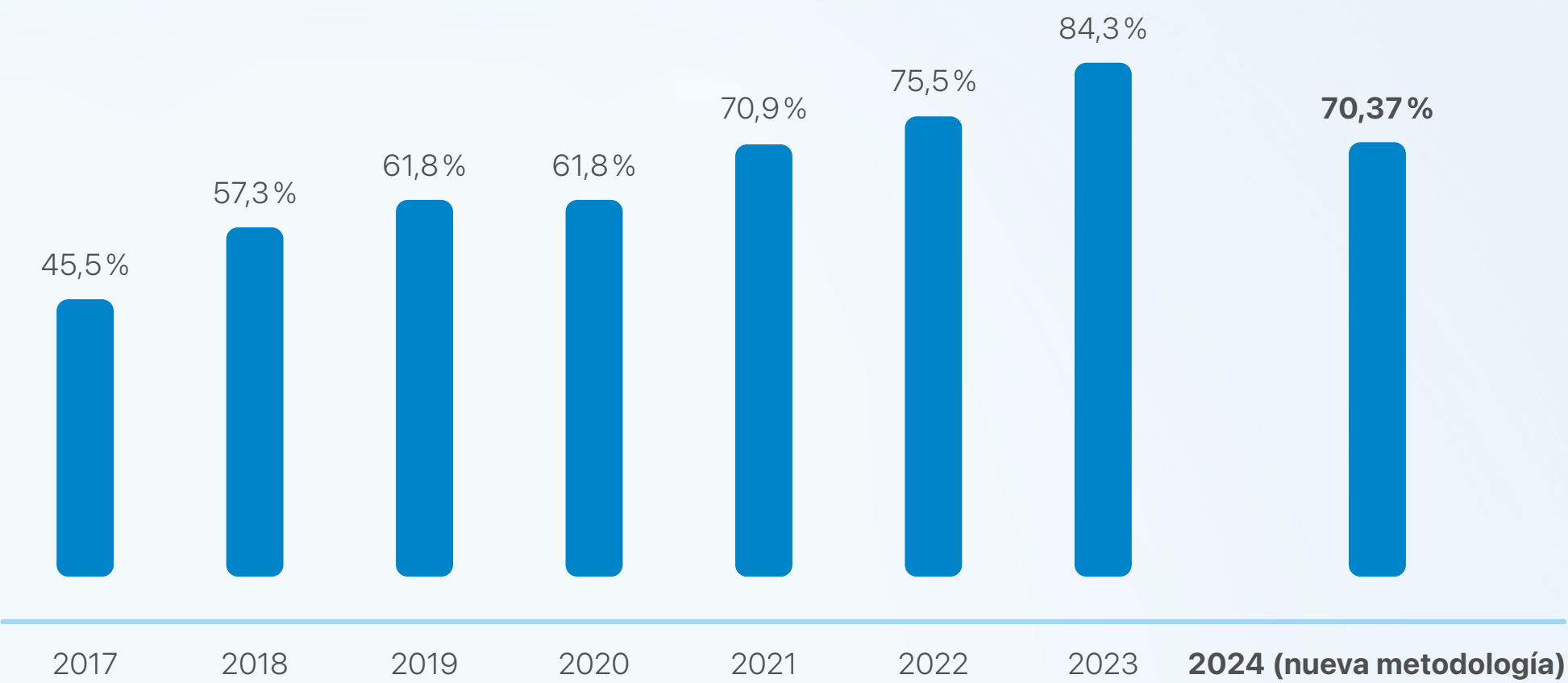


OBJETIVO 2024-2026: implementar las mejores prácticas de buen gobierno corporativo y aumentar la transparencia de la empresa. Incrementar un 2 % anual el porcentaje de recomendaciones de buen gobierno cumplidas

Gobierno corporativo

Implantar las mejores prácticas y recomendaciones de buen gobierno. Realizar nuestras actividades de acuerdo con nuestro Código Ético y de Conducta y las políticas de Cumplimiento y de Prevención de Delitos, reforzando el control interno y la gestión de riesgos no financieros, la responsabilidad fiscal y la colaboración con las administraciones públicas.

Grado de implantación en Canal de las recomendaciones voluntarias de los códigos de buen gobierno de la CNMV* y de otros documentos de referencia



* Los valores desde 2017 hasta 2023 son respecto al Código de la CNMV publicado en 2015 y el valor para 2024 es respecto al Código de la CNMV de 2020.

En 2024 se decidió **revisar** en profundidad nuestra **metodología** para adaptarla a las **nuevas recomendaciones** que en el ámbito del **buen gobierno** se han publicado con posterioridad al arranque de nuestro Plan Estratégico en 2018.

70,37% de buenas prácticas implantadas

Gestión de riesgos corporativos

Disponemos de un **Mapa de Riesgos**, valorado principalmente por los directores y los subdirectores, el cual se ha **actualizado** en dos ocasiones en 2024, aumentando la frecuencia recomendada en la Guía técnica CNMV 1-2024 sobre comisiones de auditoría de entidades de interés público.

84 riesgos asociados a 343 indicadores y 124 controles

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIO 7

Relaciones con nuestros grupos de interés



OBJETIVO 2024-2026: mejora continua de la percepción que los clientes, empleados y sociedad tienen de Canal. Consolidar la satisfacción de nuestros clientes por encima del 8,5.

Nuestro compromiso con los grupos de interés pasa por:

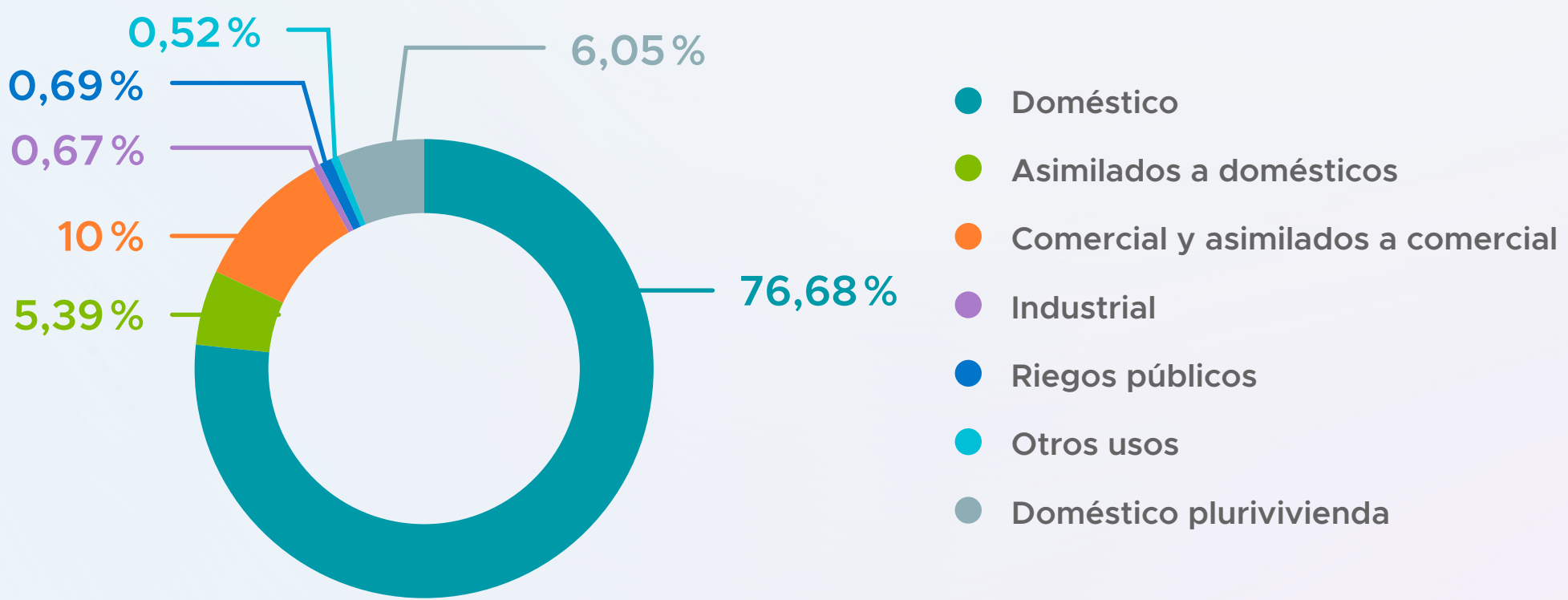
- ✓ Fomentar una **atención personalizada y transparente** a nuestros accionistas.
- ✓ Situar a los clientes y usuarios en el **centro** de nuestra gestión y potenciar las tarifas sociales.
- ✓ Apoyar a nuestros profesionales, atrayendo, reteniendo y potenciando su **talento**.
- ✓ Mantener unas relaciones basadas en la **confianza** y el **respeto** mutuo con nuestros proveedores y colaboradores.

1.616.909
contratos con clientes en 2024

El **número de contratos** de tipo doméstico (1,4 millones) es muy bajo en relación con la población abastecida (6,77 millones de habitantes), lo que supone 4,8 habitantes por contrato.

Ello se debe a que una parte muy importante de la población, sobre todo la ubicada en la ciudad de Madrid y en los grandes municipios de su área metropolitana, reside en edificios en altura, con **contratos de tipo plurivivienda**, en los que con una sola acometida se abastece a múltiples viviendas.

Distribución en porcentaje de los tipos de contratos con clientes en 2024



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIO 7

Relaciones con nuestros grupos de interés



OBJETIVO 2024-2026: mejora continua de la percepción que los clientes, empleados y sociedad tienen de Canal. Consolidar la satisfacción de nuestros clientes por encima del 8,5.

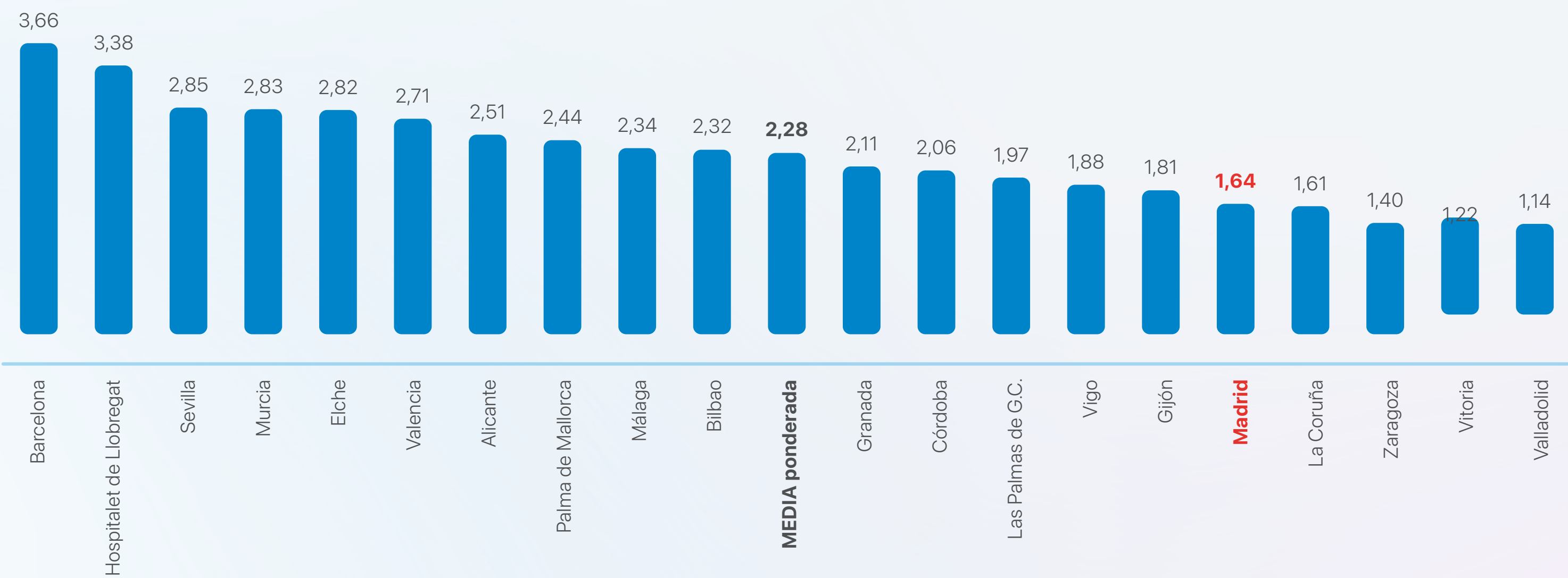
Actualización de las tarifas de los servicios del agua en 2024

En relación con las tarifas que aplica Canal en 2024 destaca que, tras más de 10 años sin producirse incrementos de precio en la Comunidad de Madrid, el **1 de junio de 2024 entraron en vigor las nuevas tarifas máximas** de los servicios de abastecimiento, saneamiento. **Las tarifas de Canal son:**

- Progresivas y bonificadas
- Estacionales
- Comprometidas con el medio ambiente
- Solidarias (bonificaciones).

Las **nuevas tarifas para 2024** se caracterizan por **incrementar su progresividad** con el objetivo de **fomentar el ahorro** y el **consumo eficiente** del agua.

Tarifas de los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua* en 2024 en los 20 municipios de mayor población de España (euros por m³)



* Precios en euros por metro cúbico incluyendo todos los servicios del ciclo integral del agua para un cliente doméstico con diámetro de contador de 15 mm y un consumo de 10 metros cúbicos mensuales. La media se ha ponderado por habitantes servidos en cada ciudad.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos publicados por los ayuntamientos o las entidades reguladoras.

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIO 7

Relaciones con nuestros grupos de interés



OBJETIVO 2024-2026: mejora continua de la percepción que los clientes, empleados y sociedad tienen de Canal. Consolidar la satisfacción de nuestros clientes por encima del 8,5.

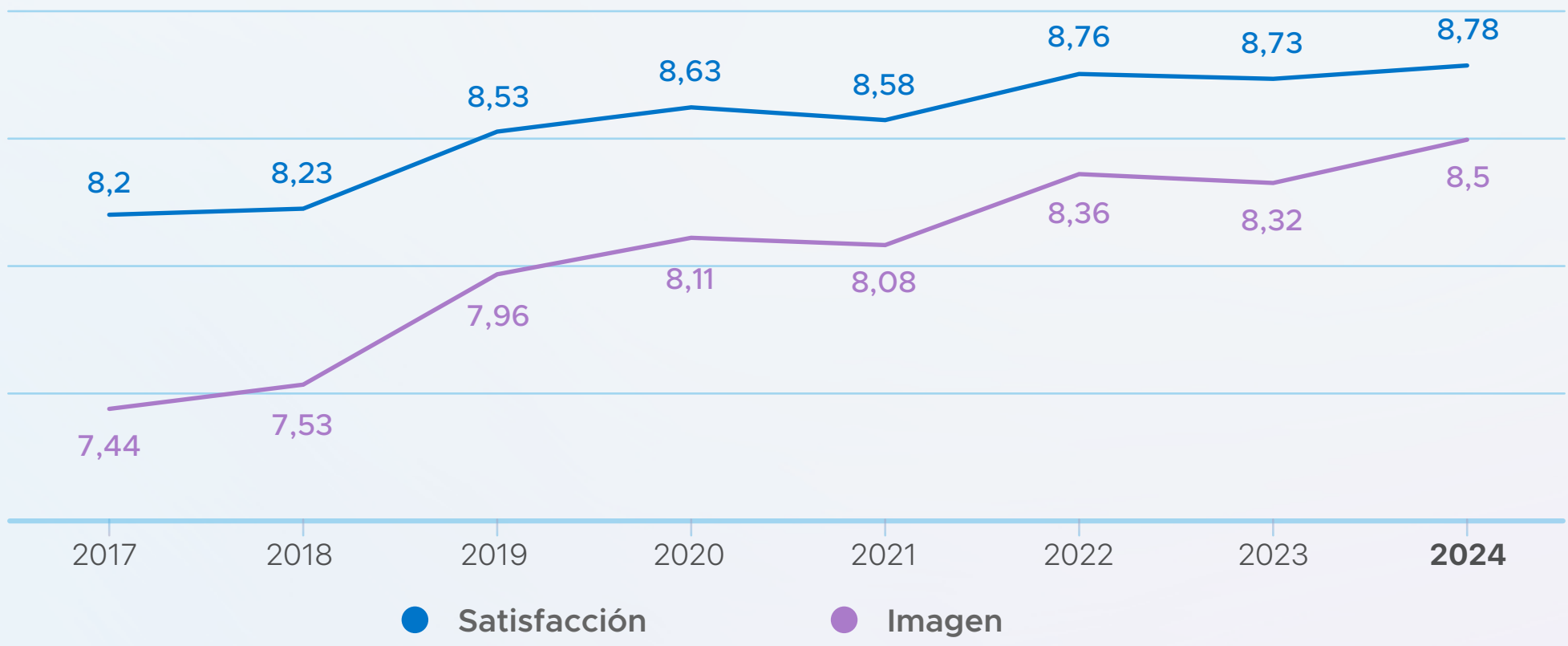
Satisfacción de los clientes y usuarios de Canal

La **valoración global** que recibe Canal por parte de sus clientes ha alcanzado la **mejor puntuación anual** desde que se tienen registros.

Según los datos recogidos en 2024, la satisfacción de los madrileños con el servicio logra un 8,78, y experimenta una subida de 6 centésimas respecto al registro del curso anterior. Por sexto año consecutivo, esta cifra se mantiene por encima del 8,50.

96,15 % de cumplimiento de nuestra Carta de Compromisos con los clientes

Evolución de la imagen de la empresa y la satisfacción general de los clientes (2017-2024) (valoración de 1 a 10)



8,78 puntos sobre 10
que es la valoración más alta que hemos obtenido de nuestros clientes desde que la medimos

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIO 7

Relaciones con nuestros grupos de interés



OBJETIVO 2024-2026: mejora continua de la percepción que los clientes, empleados y sociedad tienen de Canal. Consolidar la satisfacción de nuestros clientes por encima del 8,5.

Plan de telelectura de contadores (Smart Region)

En 2024 hemos **implantado** la telelectura en un **36,69%** de los contadores del parque de Canal, (incluyendo sustituciones, nuevos contadores y conexiones al sistema de contadores existentes).

Esto supone que el servicio de telelectura llega ya hasta más de un tercio del total de los clientes de la empresa.

El objetivo de Canal es que al finalizar 2026, el **100% de los contadores** estén ya conectados al sistema de telelectura: un total de **1,6 millones**.

614.787
contadores inteligentes
conectados al sistema digital
de telelectura a cierre de 2024



Reconocimientos y premios por nuestro Plan de Telelectura en 2024



Reconocimiento del Diario LA RAZÓN en el marco de los IV Premios de Sostenibilidad y Medio Ambiente



Una de las mejores Sustainability Actions 2024 según el medio CompromisoRSE

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIO 7

Relaciones con nuestros grupos de interés



OBJETIVO 2024-2026: mejora continua de la percepción que los clientes, empleados y sociedad tienen de Canal. Consolidar la satisfacción de nuestros clientes por encima del 8,5.



MEDIOAMBIENTE

- **Producción eléctrica en 2024: 373 GWh** con tecnologías renovables o de alta eficiencia (más del 74 % de nuestro consumo. Mayor productor eléctrico del sector en Europa).
- **Primera planta de obtención de estruvita** de aguas residuales de España (643 toneladas en 2024).
- Para mejorar la calidad de nuestros ríos, casi el **20 % de los vertidos a cauce** son con **tratamiento terciario** (95,77 hm³ en 2024).
- En 2024 hemos plantado **40.924 uds. de plantas, árboles y arbustos**.



EMPLEADOS

- 461,6 miles de euros invertidos en formación (**32 horas por empleado**).
- Integración laboral de **personas con discapacidad (2,6% de la plantilla)**.
- **33 % de mujeres en plantilla**, 8 puntos porcentuales más que la media en nuestro sector. **Más del 35 % de los directivos son mujeres**.



ACCIONISTAS

- **Dividendos** a ayuntamientos y Comunidad de Madrid de **más de 1.607 millones** desde 2012 hasta 2024.
- Hemos repartido a los **a los municipios accionistas 44.78 euros por habitante en dividendos** desde la creación de la Sociedad.
- **Índice de Satisfacción** con Canal de los ayuntamientos **accionistas: 8,45/10**.



ADMINISTRACIONES Y ORGANISMOS REGULADORES

- **194 solicitudes del parlamento** respondidas.
- **Transparencia institucional** (Cámara de cuentas, auditor externo, Registro mercantil, CNMV, Trib. Admin. Contratación, Tribunal de Cuentas...).
- **92,48 millones** de euros de **impuestos, tributos, cánones y cuotas de la seguridad social** pagados en 2024.



MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- **Transparencia** e inmediatez informativa con los medios.
- **61 comunicados de prensa** publicados en 2024
- **Campañas de comunicación** permanentes en los medios, reforzadas en periodos secos o de alto consumo.



SOCIEDAD

- Empleo (directo e indirecto): **más de 9.500 personas trabajando para nuestro Grupo**.
- Innovación: **8,15% de los ingresos** destinados a **I+ D+i**.
- Gasto en **actividades sociales: 13,79 mill. Euros** (equivalente al 8,54 % del Resultado después de impuestos).
- En 2024 más **medio millón de personas** han participado en las **actividades de nuestra Fundación**.



PROVEEDORES

- En 2024 hemos adjudicado a nuestros proveedores **240 contratos, que suman 608 millones de euros**.
- Un **98 %** del importe **adjudicado por procedimiento abierto**.
- **52,43 %** de adjudicatarios eran **pymes**.
- Periodo medio de **pago a proveedores 21,67 días**.



CLIENTES Y USUARIOS

- Nota media de un **8,78 sobre 10 en satisfacción de clientes** (la más alta alcanzada).
- **Tarifa social** más amplia de nuestro sector, que supera el **75% de bonificación**, con **más de 284.000 personas** beneficiarias.
- **Nuestras tarifas son un 28% inferiores a la media** de las 20 mayores ciudades de España.

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIO 8

Apoyo a entidades locales



OBJETIVO 2024-2026: optimizar nuestras relaciones con los ayuntamientos, promotores y urbanizaciones para afianzar nuestra cercanía y contribución al desarrollo regional. Acelerar un 33% los tiempos para el desarrollo urbanístico en 2026

Apoyar y fortalecer la participación de las entidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento, así como poner a su disposición nuestro potencial técnico y económico para contribuir a su desarrollo, a la cohesión y al equilibrio territorial.

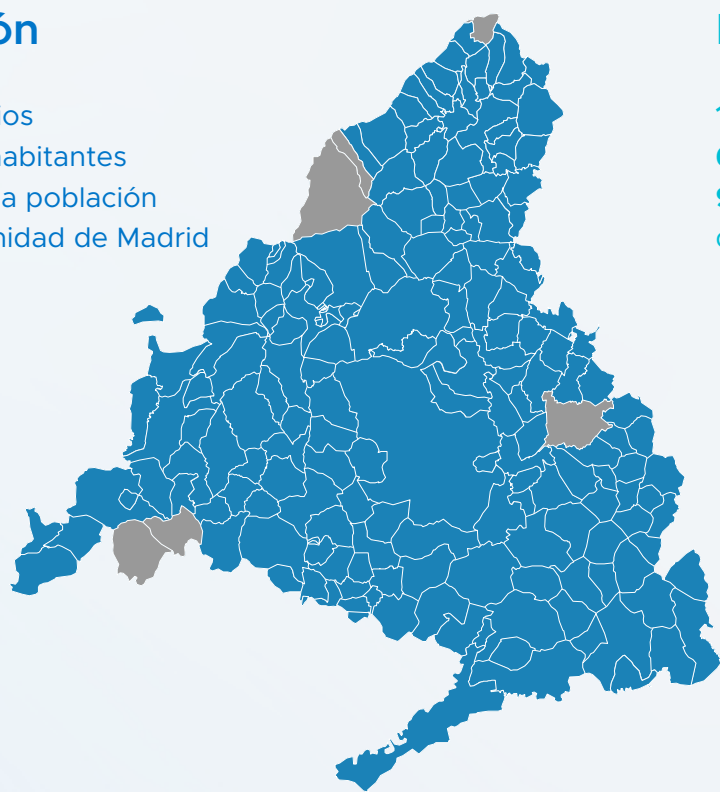
Nuevos convenios con Ayuntamientos

Durante 2024 se llevó a cabo la firma de los convenios con los municipios de Alcobendas, San Sebastián de los Reyes y Colmenar Viejo y con urbanizaciones que incluyen 23 desarrollos urbanísticos con más de 20.000 nuevas viviendas y recogen la ejecución de nuevas infraestructuras hidráulicas que supondrán 86 millones de euros de inversión y facilitarán el desarrollo urbano e industrial de dichas localidades.



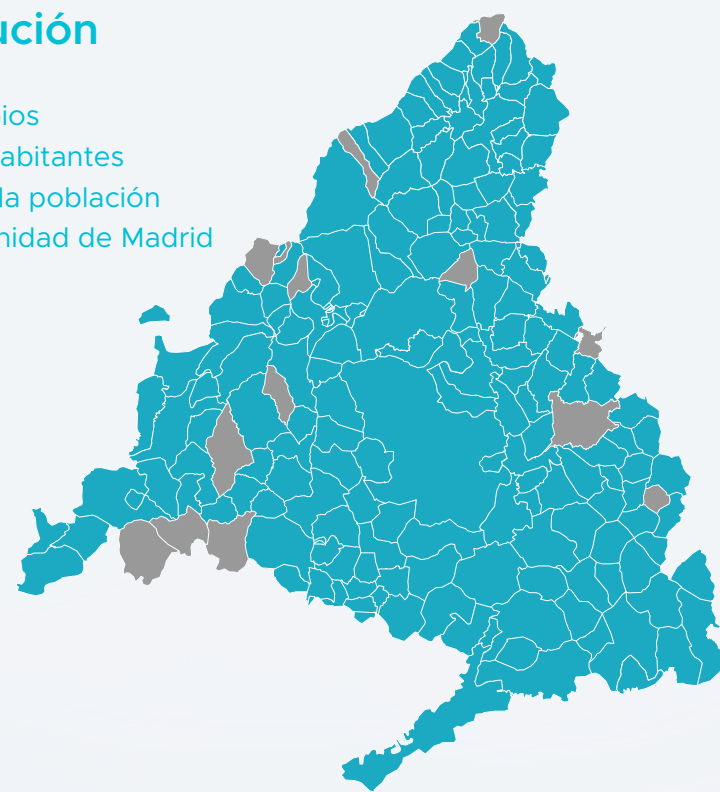
Aducción

173 municipios
6.766.899 habitantes
96,65% de la población
de la Comunidad de Madrid



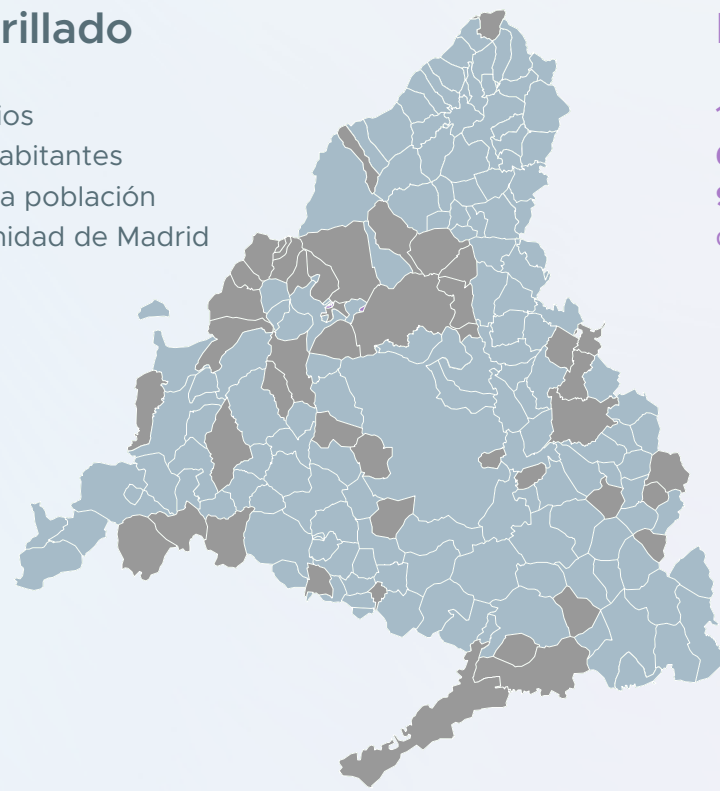
Distribución

166 municipios
6.716.989 habitantes
95,93% de la población
de la Comunidad de Madrid



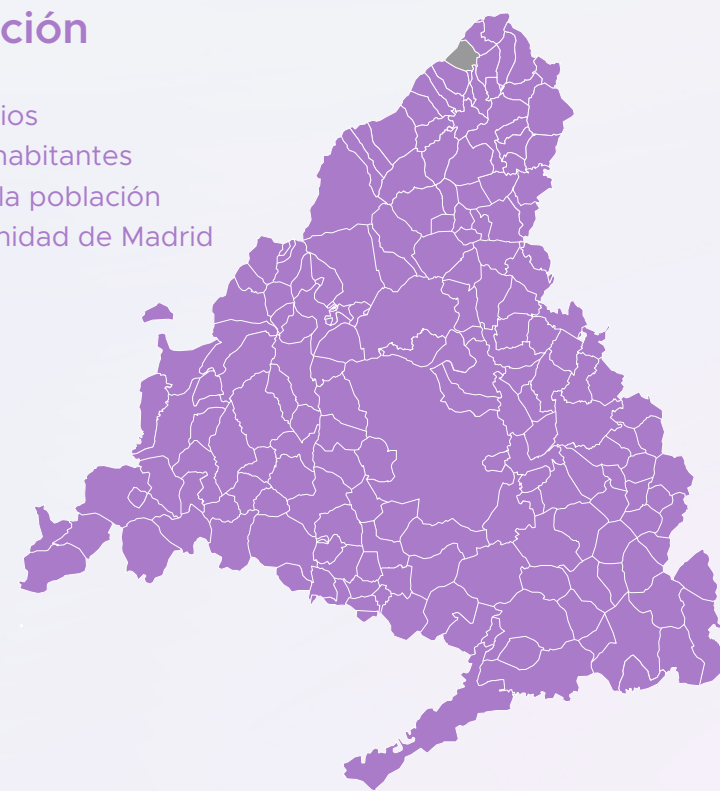
Alcantarillado

138 municipios
5.994.901 habitantes
85,62% de la población
de la Comunidad de Madrid



Depuración

178 municipios
6.992.709 habitantes
99,87% de la población
de la Comunidad de Madrid



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIO 8

Apoyo a entidades locales

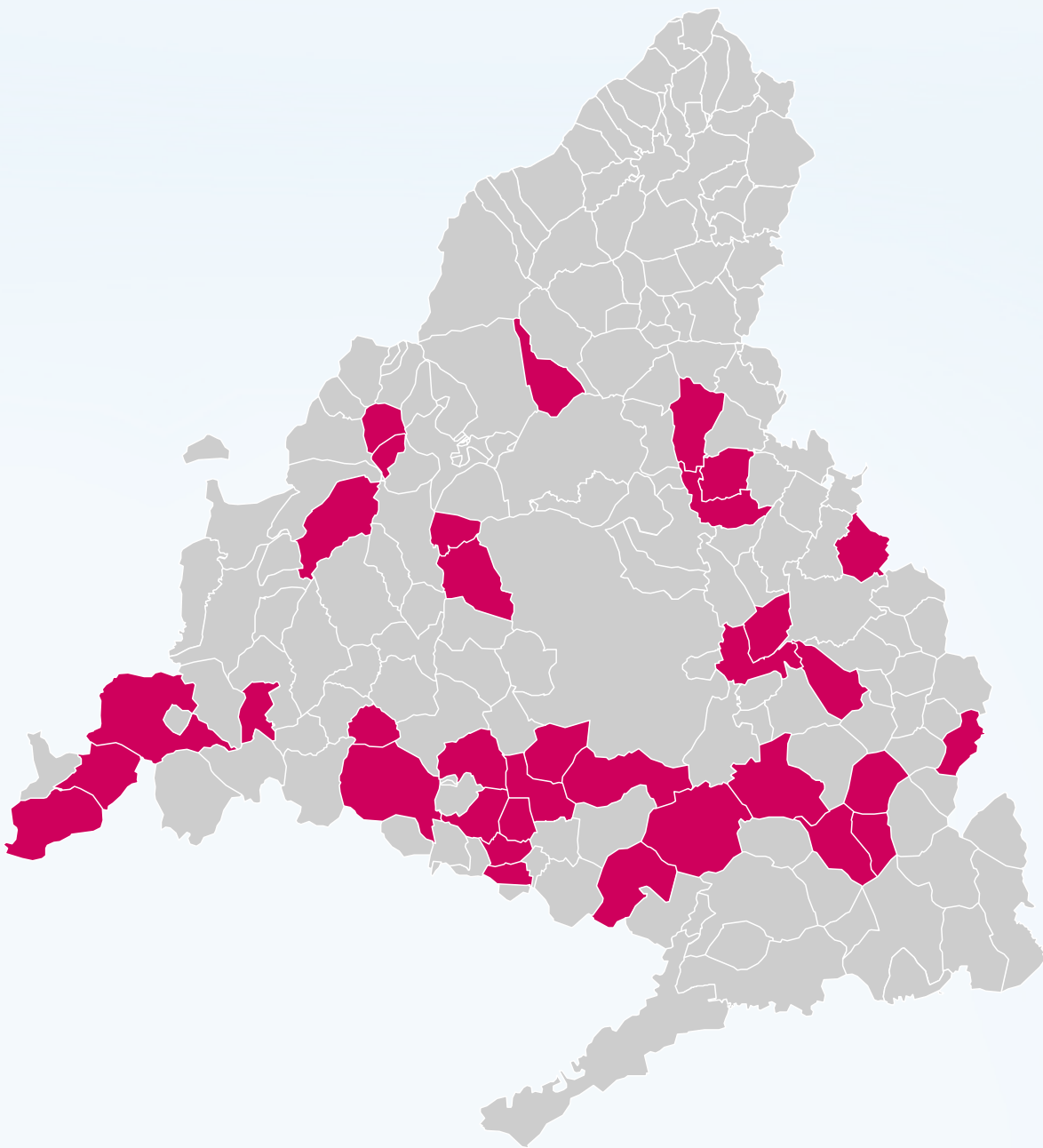


OBJETIVO 2024-2026: optimizar nuestras relaciones con los ayuntamientos, promotores y urbanizaciones para afianzar nuestra cercanía y contribución al desarrollo regional. Acelerar un 33% los tiempos para el desarrollo urbanístico en 2026

Plan Sanea

33 municipios
1.459.490 habitantes
20,84% de la población de la Comunidad de Madrid

40,71% sin la ciudad de Madrid



- Alcorcón
- Algete
- Alpedrete
- Arganda del Rey
- Cadalso de los Vidrios
- Cenicientos
- Chapinería
- Collado Mediano
- Cubas de la Sagra
- El Escorial
- El Molar
- Fuenlabrada
- Fuente el Saz de Jarama
- Getafe
- Griñón
- Humanes de Madrid
- Las Rozas de Madrid
- Meco
- Moraleja de Enmedio
- Móstoles
- Navalcarnero
- Perales de Tajuña
- San Fernando de Henares
- San Martín de la Vega
- Sevilla la Nueva
- Soto del Real
- Tielmes
- Torrejón de Ardoz
- Torrelodones
- Torres de la Alameda
- Valdemorillo
- Valdilecha

Plan SANEA

- ✓ Firmados 33 convenios con otros tantos municipios.
- ✓ 397 millones de euros de inversión comprometidos hasta ahora.
- ✓ Más de 600 actuaciones proyectadas para renovar 310 kilómetros de redes municipales.
- ✓ 1,5 millones de habitantes beneficiados por las obras.



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIO 9

Cultura y mecenazgo

Promover actividades educativas y culturales a través, principalmente, de nuestra Fundación. Abrir al público algunas de nuestras instalaciones para la realización de actividades deportivas, culturales, sociales y medioambientales y preservar nuestro patrimonio histórico empresarial.

La Fundación Canal

A lo largo de 2024 la Fundación Canal ha organizado 119 actividades científicas, ambientales, sociales y culturales, que han sumado un total de **518.349 participantes**.

Desde el 2023 y hasta el pasado 12 de enero de 2025 se ha podido visitar la exposición «El Muro de Berlín, un mundo dividido».



OBJETIVO 2024-2026: preservar el patrimonio inmobiliario, mobiliario, documental, histórico, recreativo y natural de Canal de Isabel II. Incrementar la oferta de espacio público a los ciudadanos en más de un 25 % hasta 2026

Fomentamos el deporte

Desde 2007, Canal gestiona instalaciones deportivas en el parque Tercer Depósito, donde en 2024 se incorporaron nuevas actividades como hockey hierba, vóley playa y una pista de patinaje sobre ruedas. Además, promueve el deporte entre sus empleados mediante iniciativas como **Canal Deporte** y su equipo de corredores. El evento deportivo más emblemático es la tradicional **Carrera del Agua**, que en 2024 celebró su 41.^a edición.



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIO 9

Cultura y mecenazgo



OBJETIVO 2024-2026: preservar el patrimonio inmobiliario, mobiliario, documental, histórico, recreativo y natural de Canal de Isabel II. Incrementar la oferta de espacio público a los ciudadanos en más de un 25 % hasta 2026

Nuestro patrimonio histórico empresarial

El patrimonio de Canal de Isabel II forma parte de la historia, el paisaje y el ocio de Madrid. Desde nuestra fundación en 1851, hemos llevado a cabo la construcción de **grandes infraestructuras hidráulicas** que constituyen una enorme riqueza histórica, técnica y patrimonial.

Además de las instalaciones ubicadas en el ámbito urbano de Madrid, contamos también con otras dos **áreas recreativas no urbanas**, una en el embalse de El Atazar, centrada en los deportes de vela, remo y piragüismo, y otra en el embalse de Riosequillo, que dispone de una de las mayores piscinas de la Comunidad de Madrid.

La superficie abierta a la sociedad ha crecido un 12,34 % en 2024, superándose los 487.000 m²

*El área recreativa del **Atazar** ha recibido 12.703 visitantes en 2024 y la de **Riosequillo** 74.313.*



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIO 10

Innovación y conocimiento sectorial



OBJETIVO 2024-2026: mejorar la eficiencia empresarial por medio de la innovación y la digitalización. Alcanzar 120 proyectos innovadores desarrollados en 2026 desde el inicio del Plan Estratégico 2018-2030

Proporcionar los recursos necesarios en materia de desarrollo tecnológico e innovación, para situarnos y mantenernos entre los líderes de nuestro sector.

30 nuevas actividades de I+D+i iniciadas a lo largo del ejercicio 2024

La cifra total destinada a proyectos de I+D+i asciende a **76,10 millones de euros** (parte de los cuales son subvenciones recibidas).

8,15% de nuestra cifra de negocios destinada a la innovación en 2024



Telecontrol y comunicaciones: clave de una gestión hidráulica moderna

Al concluir 2024, la red de telecontrol monitorizaba un total de **2.235 estaciones remotas** desde nuestro **Centro de Control**.

La red de fibra óptica de Canal creció en la Comunidad de Madrid 58 kilómetros en 2024, llegando a **1.431 kilómetros**.

Gracias a estos medios, desde 2021 nuestra empresa ha asumido plenamente la prestación del servicio de gestor técnico integral del sistema de **trunking digital TETRA** para emergencias como medio propio de la Comunidad de Madrid.

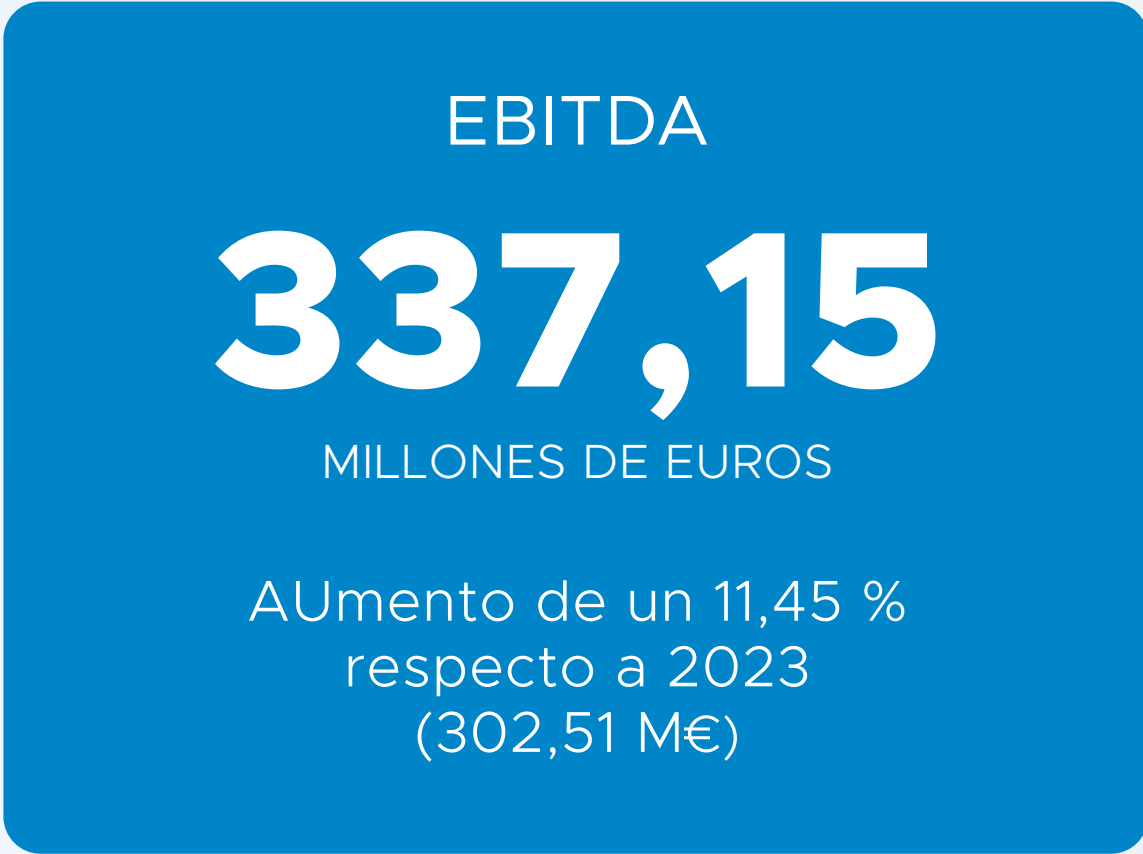
149 radioenlaces por toda la región

179 instalaciones con telemando

UNA EMPRESA SOLVENTE Y ECONÓMICAMENTE SOSTENIBLE

En Canal de Isabel II, como **empresa 100% pública**, tenemos que garantizar la sostenibilidad económica para apoyar la confianza en la recuperación económica y fomentar el crecimiento económico y la creación de empleo en la Comunidad de Madrid.

En 2024, la cifra de negocios y el volumen de agua facturada se han incrementado respecto a 2023 debido fundamentalmente a la **revisión tarifaria que entró en vigor el 1 de junio de 2024** y al incremento del consumo de un 2,2% registrado a lo largo del año.



UNA EMPRESA SOLVENTE Y ECONÓMICAMENTE SOSTENIBLE

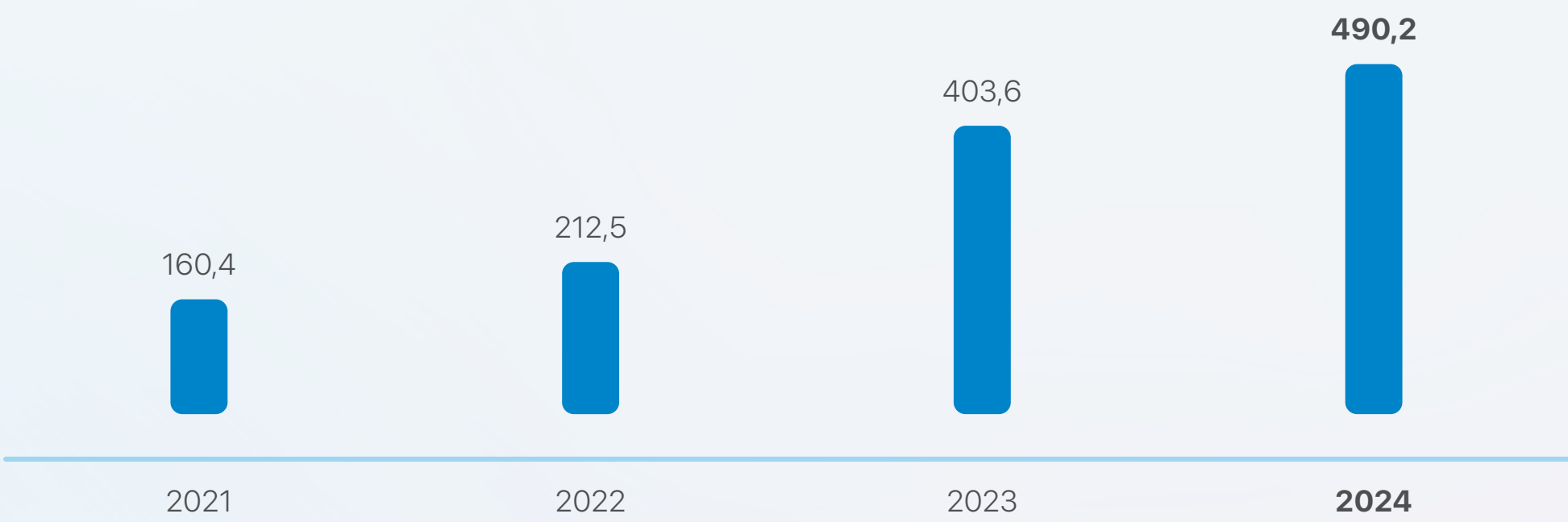
NUESTRO ESFUERZO INVERSOR

El Plan Estratégico de Canal, iniciado en 2018, implica un significativo esfuerzo inversor. Los avances logrados en 2023 y 2024 reflejan ya los resultados concretos de las medidas adoptadas por la compañía para hacerlo realidad.

El **volumen de inversión** de Canal en 2024 se ha **incrementado** un 21,5 % con respecto a al año anterior, y un 130,7 % con respecto a 2022, alcanzándose una **cifra récord** en el ejercicio.

A lo largo de 2023 y 2024 hemos revisado nuestro Plan Estratégico 2018-2030, lo que ha dado como resultado el **nuevo Plan Estratégico 2025-2030**, que llevará asociado mantener un elevado volumen de inversión en los próximos ejercicios, estimándose una inversión cercana a los **2.026 millones de euros** en los próximos seis años.

Inversiones totales* ejecutadas en la Comunidad de Madrid (2021-2024)
(millones de euros)



* Las cifras incluyen las inversiones de renovación y mejora en las redes de distribución y de alcantarillado de titularidad municipal que son financiadas con cuotas suplementarias.

UNA EMPRESA SOLVENTE Y ECONÓMICAMENTE SOSTENIBLE

NUESTRAS ACTIVIDADES SON SOSTENIBLES (RESULTADOS DE LA TAXONOMÍA DE LA UE)

La **Taxonomía del UE**, tiene por objeto establecer criterios para **determinar si una actividad económica es ambientalmente sostenible**.

Debido a las características de nuestra empresa, **Canal está obligada a informar sobre la Taxonomía de la UE**. Esto significa mostrar **qué parte de nuestros ingresos** (cifra de negocios), de nuestras **inversiones** (CapEx) y de **nuestros gastos operativos** (OpEx) están alineados con lo que la UE clasifica como *actividades sostenibles*. Los resultados obtenidos del Análisis de Materialidad para 2024 han sido los siguientes:

Porcentajes de alineamiento (actividades sostenibles)

- **Cifra de negocios: 92,9%**
- **Inversiones (CapEx): 98,5%**
- **Gastos operativos (OpEx): 90,5%**

ACTIVIDADES DE CANAL ALINEADAS CON LA TAXONOMÍA DE LA UE EN 2024

2.1. Abastecimiento de agua
2.2. Tratamiento de aguas residuales
3.10. Fabricación de hidrógeno
4.1. Suministro de soluciones de TI/TO basadas en datos para la reducción de fugas
5.1. Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, tratamiento y distribución de agua.
5.2. Renovación de los sistemas de captación, tratamiento y distribución de agua.
5.3. Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales
7.6. Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica

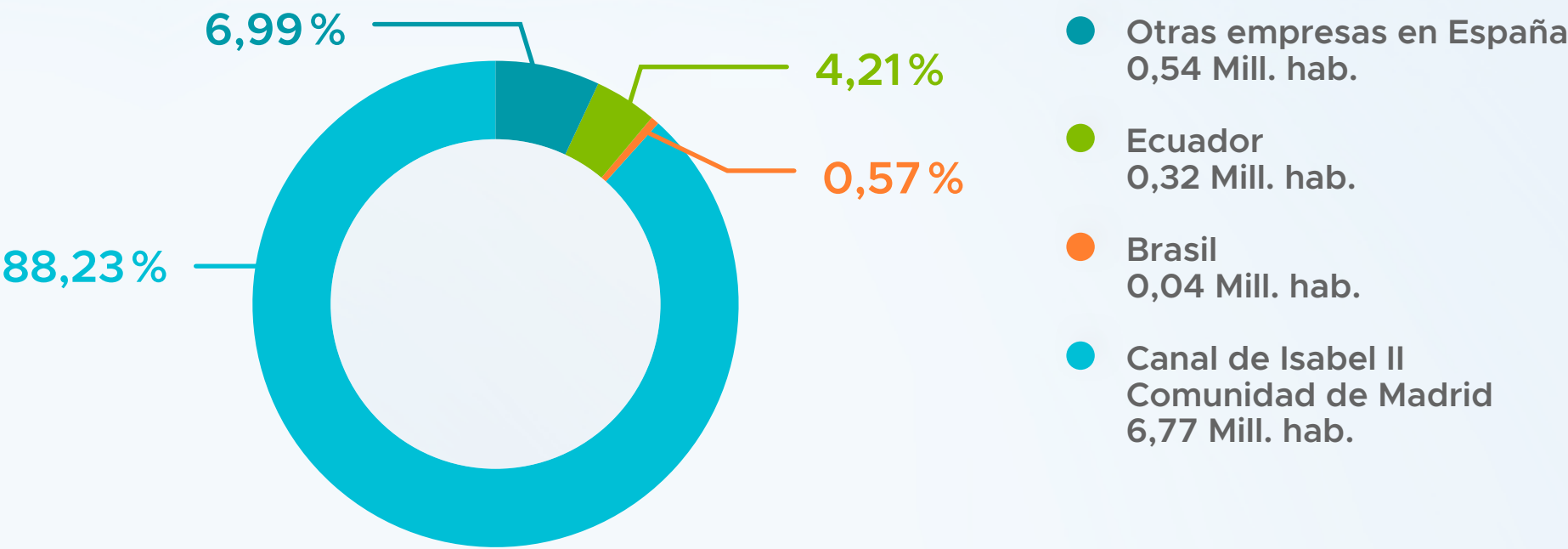
EL GRUPO CANAL

Nuestra experiencia acumulada de más 170 años nos ha permitido contribuir a la mejora de los servicios del agua urbana en **otras regiones** y **países** mediante la integración de sociedades participadas.

Como resultado, el Grupo Canal presta actualmente servicios en **cinco comunidades autónomas** españolas (Madrid, Castilla-La Mancha, Castilla León, Extremadura y Canarias) y en **cuatro países** de Iberoamérica. (Colombia, Brasil, Ecuador y República Dominicana).

En 2024, las empresas del Grupo Canal abastecían de agua a un total de **7,67 millones** de personas (7,30 en España y 0,37 en Iberoamérica).

Población abastecida por países en 2024
(millones de habitantes y % sobre el total)



Empresas	Países	% part.
Aguas de Alcalá UTE*	España	50,00 %
Canal Gestión Lanzarote, S.A.U.	España	100,00 %
GSS Venture, S.L.	España	25,00 %
Canal Extensia, S.A.U.**	España	100,00 %
Canal Extensia América, S.A.	Colombia	81,84 %
Amerika Tecnologías de la Información, S.A.S.	Colombia	81,84 %
AAA Ecuador Agacase, S.A.**	Ecuador	82,02 %
Aguas de Samborondón Amagua C.E.M.	Ecuador	57,41 %
Soluciones Andinas de Agua, S.R.L.**	Uruguay	90,92 %
Emissão, S.A.	Brasil	68,19 %
Fontes da Serra Saneamiento de Guapimirim Ltda.	Brasil	66,83 %
AAA Dominicana, S.A.	República Dominicana	53,20 %

* Aguas de Alcalá es una unión temporal de empresas (UTE) entre Canal y la empresa Aqualia.
** Sociedades tenedoras de acciones.

EL GRUPO CANAL

El Grupo Empresarial Canal de Isabel II se dedica a tres actividades principalmente:

- **Gestión del ciclo integral del agua** en cinco comunidades autónomas españolas, en Ecuador y en Brasil.
- **Servicios de apoyo a la gestión del ciclo integral**, tales como la asesoría y consultoría sectorial, ingeniería civil, obras e instalación de acometidas y contadores, gestión comercial del abastecimiento y saneamiento o gestión de *call centers*.
- **Otras actividades sinérgicas relacionadas con la gestión del ciclo integral**, como la generación de energía eléctrica, las telecomunicaciones o las tecnologías de la información.

EMPRESAS DEL GRUPO CANAL

A 31 de diciembre de 2024
(no incluye sociedades tenedoras de acciones e inactivas en América).

ESPAÑA		
Canal de Isabel II	www.canaldeisabelsegunda.es	● ●
Delegación de Canal en Cáceres	www.canaldeisabelsegunda.es	●
Aguas de Alcalá UTE	www.aguasdealcala.es	●
Canal Gestión Lanzarote	www.canalgestionlanzarote.es	●
GSS Venture	www.grupogss.es	●
Canal Extensia	www.canaldeisabelsegunda.es	●

COLOMBIA		
Canal Extensia América	www.canalextensiamamerica.com	●
Amerika TI	www.amerikati.com	●

REPÚBLICA DOMINICANA		
AAA DOMINICANA	www.aaa.com.do	●
ECUADOR		
AMAGUA	www.amagua.com	●

BRASIL		
Fontes da Serra	www.fontesdaserra.com.br	●
Emissão	www.emissao.com.br	●



EL GRUPO CANAL

Algunas de las principales magnitudes del Grupo al cierre de 2024 eran las siguientes:

7,67

millones de habitantes servidos en abastecimiento

7,51

millones de habitantes servidos en saneamiento

21.526

km de redes de abastecimiento

579,85

hm³ captados para el consumo

520,46

hm³ depurados en EDAR y vertidos a cauce

22

hm³ de agua regenerada para reutilización

97

hm³ de agua regenerada vertida a cauce

1.003,2

millones de euros de ingresos

439,8

millones de euros de inversiones

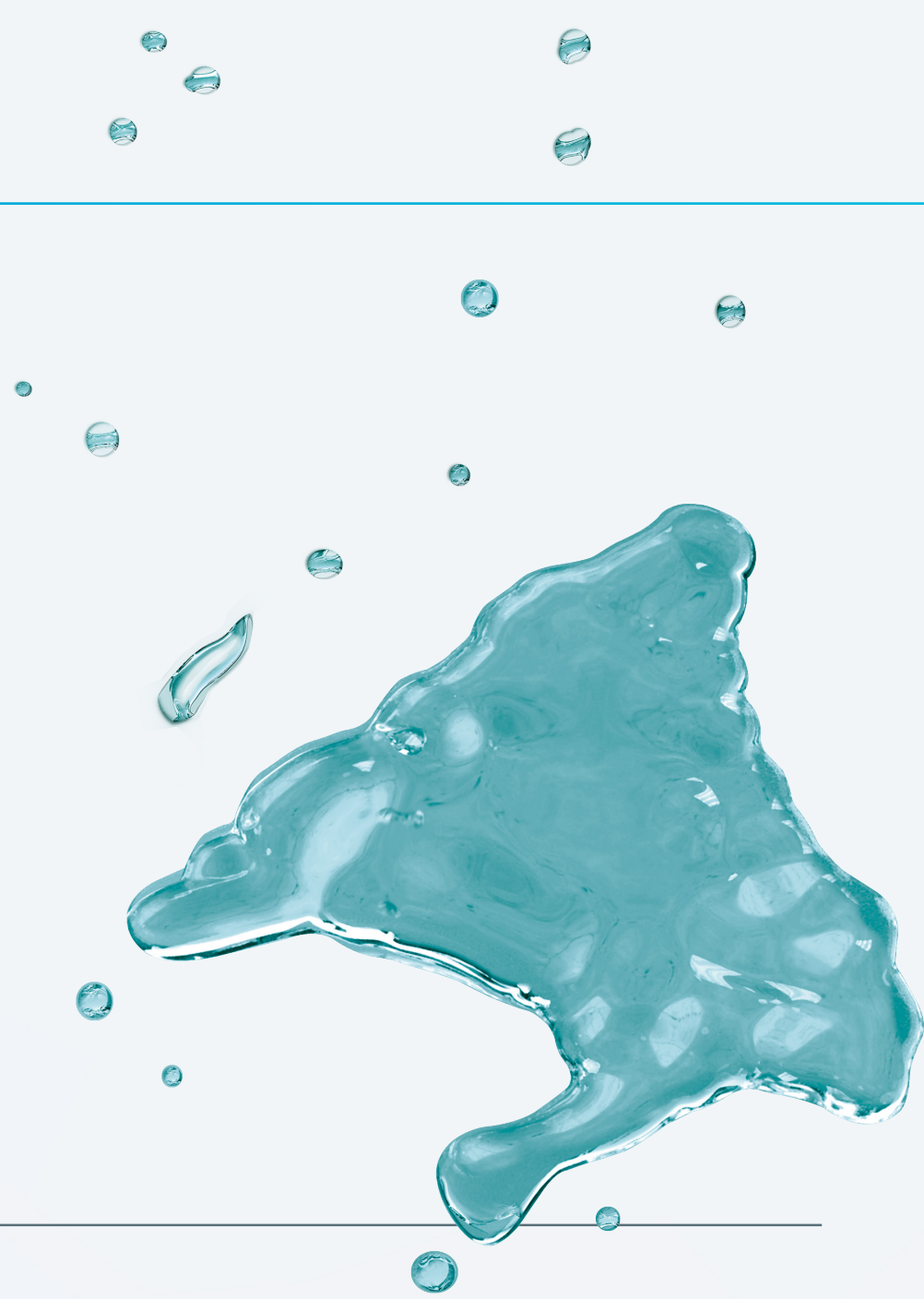
22.449

km de redes de abastecimiento y reutilización

3.799

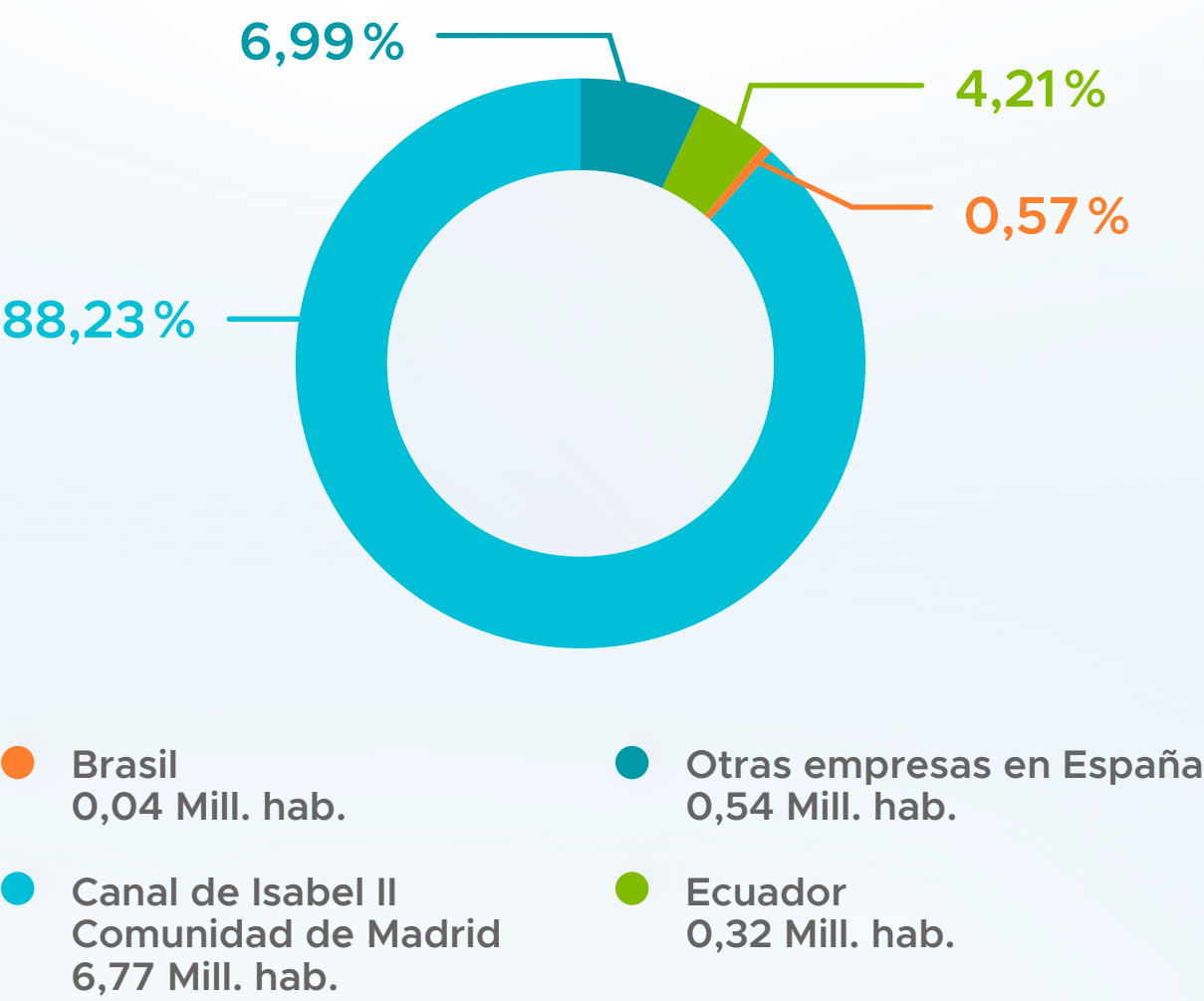
empleados en plantilla

(3.542 en España y 257 en Iberoamérica)



EL GRUPO CANAL

Población abastecida por países en 2024
(millones de habitantes y % sobre el total)



POBLACIÓN Y MUNICIPIOS SERVIDOS

Población y municipios servidos en España

	Abastecimiento		Alcantarillado		Depuración	
	Municipios *	Población servida **	Municipios	Población servida	Municipios	Población servida
Comunidad de Madrid	174	6.766.899	138	5.994.901	178	6.992.709
Castilla-La Mancha	8	15.476			1	4.992
Castilla y León	2	2.854				
Provincia de Cáceres	4	103.411	2	97.325	2	97.235
Alcalá de Henares (Madrid)	1	200.702	1	200.702		
Lanzarote y La Graciosa (Islas Canarias)	7	214.055	7	151.773	7	151.773
TOTAL ESPAÑA	196	7.303.397	148	6.444.701	188	7.246.799

Población y municipios servidos en Iberoamérica

	Abastecimiento		Alcantarillado		Depuración	
	Municipios	Población servida	Municipios	Población servida	Municipios	Población servida
Ecuador: Samborondón y Daule	2	322.986	2	264.629	2	264.629
Brasil: Guapimirim	1	43.460				
TOTAL IBEROAMÉRICA	3	366.446	2	264.629	2	264.629
SUMA GRUPO CANAL	199	7.669.843	150	6.709.330	190	7.511.563

* Municipios con algún servicio de abastecimiento.
** Población a la que se suministra agua (servicio de aducción).

El **Estado de Información No Financiera Consolidado** correspondiente al ejercicio 2024, y que se publica como **Informe de Sostenibilidad 2024** fue formulado por el Consejo de Administración de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. el 27 de marzo de 2025 y **aprobado en la Junta General Ordinaria de Accionistas del 26 de mayo de 2025**.

El informe completo puede consultarse en el siguiente enlace:
https://www.canaldeisabelsegunda.es/documents/d/site/informe_de_sostenibilidad_2024

El Informe ha sido elaborado de conformidad con los **Estándares de informes de sostenibilidad GRI 2021**. *Global Reporting Services* ha revisado que el índice de contenido GRI se presenta claramente, de manera consistente con los Estándares, y que las referencias para los contenidos están alineadas con las secciones apropiadas en el cuerpo del informe.



