

Aigües



La gestió responsable

NÚM. 23 / 4a ÈPOCA / JULIOL 2018

Compromesos amb les persones en situació de vulnerabilitat

Aigües de Barcelona potencia accions per garantir el subministrament a totes les llars

Tota l'aigua compta

Aigües de Barcelona manté el repte de millorar l'eficiència hidràulica amb el Pla 60k

Creant un entorn millor

La prevenció i la tecnologia garanteixen un medi laboral més segur i saludable

Connectem amb la ciutadania

Més de 125 ciutadans han participat en la campanya informativa 'Barri a barri'



Editorials



4

Reportatge



Compromesos amb les persones en situació de vulnerabilitat

6

Aigües de Barcelona potencia accions per ajudar les llars que, a causa de la realitat social i econòmica dels últims anys, no poden fer front a les despeses d'un servei bàsic com és l'accés a l'aigua

Entrevista



Alcaldes metropolitans valoren la lluita contra la pobresa energètica

12

Parlem amb els edils de l'Hospitalet de Llobregat, Santa Coloma de Gramenet, Sant Boi de Llobregat, Gavà, Sant Feliu de Llobregat i Sant Adrià de Besòs

Fotonotícia



Homenatge a la gent que viu i fa els barris

18

El llibre 'Memòries de la ciutat de Barcelona', presentat al TNC, s'acosta a la història dels diferents barris de Barcelona i dona veu a les persones que hi viuen

Notícies



L'actualitat en 10 tuits

20

Col·laborem amb la Sant Feliu Makers League; nova edició de l'Innobus Metropolità; Celebrem el Dia Mundial del Medi Ambient; netegem l'entorn del dipòsit de Finestrelles...

Reportatge



Tota l'aigua compta

22

Aigües de Barcelona manté el repte de millorar l'eficiència hidràulica a la xarxa d'abastament amb la implementació del Pla 60k

Reportatge



Creant un entorn millor

28

L'aposta per la prevenció i la tecnologia marca les accions que Aigües de Barcelona ha posat en marxa per garantir un entorn laboral més segur i saludable als seus centres de treball

Reportatge



Una oportunitat ben aprofitada

32

Aigües de Barcelona participa en programes i convenis que fomenten la integració laboral de grups socials en situació de vulnerabilitat

Reportatge



Connectem amb la ciutadania

36

Més de 125 ciutadans de l'àmbit metropolità han participat en la campanya 'Barri a barri' com a ambaixadors d'Aigües de Barcelona per donar a conèixer la gestió responsable del cicle de l'aigua

La nostra història



La carretera de les Aigües

42

Convertida avui en espai d'oci i de lleure, la seva construcció, el 1910, va néixer de la necessitat d'abastir les cotes més altes de Barcelona, situades a la serra de Collserola

PORTADA
Campanya "Barri a barri".
Foto: Dani Aznar



PETJADA ECOLÒGICA

Massa de la publicació (grams)
115,31



Petjada de carboni (grams CO2 equivalent): 140.68.
Publicació convencional: 410.63.
Estalvi aconseguit: 269,95



Residus generats (grams)
57.44.
Publicació convencional: 57.76.
Estalvi aconseguit: 0,32



Consum d'aigua (litres)
76.02.
Publicació convencional: 122.67.
Estalvi aconseguit: 46,65



Consum de matèries primeres verges (grams)
34.53.
Publicació convencional: 172.65.
Estalvi aconseguit: 138,12



Consum d'energia (kWh)
1.68.
Publicació convencional: 5.38.
Estalvi aconseguit: 3,70



CRÈDITS

PRESIDENT DEL CONSELL EDITORIAL: Ignacio Escudero. CONSELL EDITORIAL: José Antonio Castillo, Xavier de Fuentes, Manuel Giraldo, Xavier Iraegui, Nùria Latorre, Ana Maresca, Marc Mascareñas i Maria Monzó. DIRECTORA: Maria Salamero. COORDINACIÓ: Albert Alonso. DISSENY: Morillas. EDICIÓ I PRODUCCIÓ: ZETACORP. Publicaciones Corporativas (Grupo Zeta) Consell de Cent, 425, 5a planta 08009 Barcelona Tel. 93 227 94 16. Director: Òscar Voltas. Subdirector: David Heredia. Coordinació editorial: Nuria González i Marta Carrera. Cap de redacció: Toni Sarrià. Redacció: Gemma Figueras, Paco Martínez, Toni Capilla, Laura Manzanera, Antonia Salmerón i Cèlia Mondejar. Maquetació: Cristina Vilaplana, Xavier Julià, Samuel Vergés i Rut Vidal. Col·laboradors: Àlex Blancafort, Francesc Rafols i Cisco Figuerola (edició). FOTOGRAFIES: Dani Aznar, Frederic Camallonga, Marta Jordi, Ferran Nadeu, arxiu d'Aigües de Barcelona, arxiu de Grupo Zeta i agències. DIPÒSIT LEGAL: B. 24090-2012 ISSN: 2385-5878 Revista impresa en paper Symbol Matt Plus (Fedrigioni España).





Ignacio Escudero

**Director general
d'Aigües de Barcelona**

Com a gestors del cicle integral de l'aigua, garantir el seu accés a totes les famílies en situació de vulnerabilitat és per a nosaltres una prioritat. Un recurs tan elemental com l'aigua no pot quedar fora de l'abast de ningú.

D'ençà els seus inicis, el Fons de Solidaritat ha bonificat la factura de l'aigua de més de 23.000 famílies en situació de vulnerabilitat, en coordinació amb els serveis socials dels ajuntaments i entitats del tercer sector, amb una aportació superior als nou milions d'euros. Això és possible també gràcies a la gestió responsable i eficient que fa tota la plantilla d'Aigües de Barcelona, fet que ens permet abordar aquesta situació

d'emergència social més satisfactòriament.

Tenim signats convenis amb el 90% dels ajuntaments de l'àrea metropolitana per detectar aquests casos i donar una resposta efectiva i ràpida. Però encara queda camí per recórrer. La Llei de pobresa energètica té marge de millora i cal també la implicació de les administracions per condonar el deute acumulat per a aquestes famílies, tal com hem fet nosaltres. Que tantes famílies estiguin en situació de vulnerabilitat no es pot normalitzar. La part positiva, però, és que el debat és sobre la taula. Un debat que és ineludible i en el qual ens trobaran sempre, disposats a aportar-hi coneixement i solucions.



Àngel Simon

**President del
Consell d'Administració
d'Aigües de Barcelona**

L'adhesió d'Aigües de Barcelona als Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides comporta una sèrie de compromisos ineludibles. Entre les diverses fites que cal aconseguir hi ha una que és clau en l'estratègia de la nostra organització: garantir l'accés a l'aigua potable i al sanejament a totes les persones a les quals servim.

Ens vam avançar a la Llei 24/2015 de pobresa energètica quan, l'any 2012, vam endegar el Fons de Solidaritat en detectar l'emergència social que calia resoldre i vam decidir vincular-nos a ajuntaments i entitats del tercer sector per detectar les persones en situació de vulnerabilitat i bonificar l'aigua.

Hem continuat proposant mesures per no deixar ningú sense accés a l'aigua. La Tarifa Social per a aturats i jubilats o la possibilitat de fraccionar factures i flexibilitzar pagaments són iniciatives que funcionen, i que se sumen al Fons de Solidaritat. Entre totes, estan beneficiant 39.000 famílies. Enguany, hem fet un pas endavant i hem decidit condonar el deute acumulat del consum d'aigua dels rebuts endarrerits a les famílies beneficiàries del Fons. Sens dubte, aquesta és la línia adequada en la qual cal continuar treballant, la que reafirma el nostre compromís amb una societat més justa, equitativa i sostenible.

Compromesos amb les persones en situació de vulnerabilitat

L'any 2015, el Parlament de Catalunya va aprovar la Llei 24/2015 de mesures urgents per afrontar la pobresa energètica. En un dels articles d'aquesta llei s'indica que les administracions públiques han de garantir el dret d'accés als subministraments bàsics i que han d'establir acords amb les companyies de subministrament per garantir que es concedeixin les ajudes que siguin necessàries a les famílies en situació de vulnerabilitat o risc d'exclusió social. L'objectiu d'aquesta llei és plenament compartit per una empresa amb la vocació social d'Aigües de Barcelona. Arran de l'aprovació d'aquesta llei, la companyia ha signat 21 protocols de comunicació amb els ajuntaments on gestiona l'aigua en l'àmbit de l'àrea metropolitana de Barcelona.

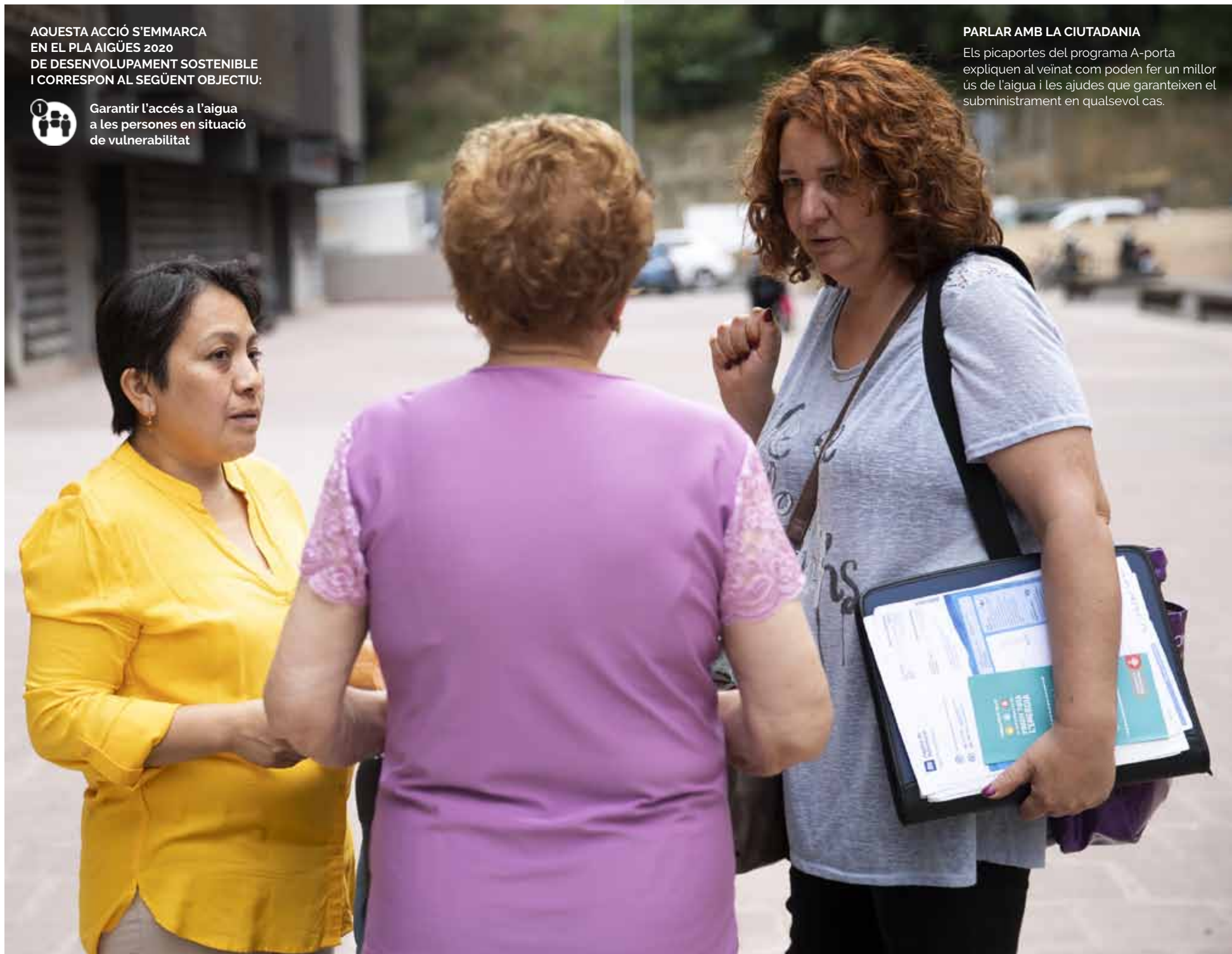
Es tracta de fixar el procediment, en aplicació de la Llei de pobresa energètica, per garantir el subministrament d'aigua quan hi hagi impagaments per falta de recursos econòmics i assegurar un servei bàsic a tota la ciutadania. El protocol estableix que, quan hi hagi un impagament pel subministrament d'aigua a un habitatge, Aigües de Barcelona ha de sol·licitar un informe de valoració de la situació d'exclusió residencial als serveis socials de l'Ajuntament en qüestió. En el cas que els serveis socials indiquin que es tracta d'una persona o d'una família vulnerable, la companyia ha de garantir el

Des de l'aplicació de la Llei de pobresa energètica, Aigües de Barcelona ha signat protocols amb 21 ajuntaments

AQUESTA ACCIÓ S'EMMARCA EN EL PLA AIGÜES 2020 DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE I CORRESPON AL SEGÜENT OBJECTIU:



Garantir l'accés a l'aigua a les persones en situació de vulnerabilitat



PARLAR AMB LA CIUTADANIA

Els picaportes del programa A-porta expliquen al veïnat com poden fer un millor ús de l'aigua i les ajudes que garanteixen el subministrament en qualsevol cas.

Garantir una resposta eficaç

Aigües de Barcelona centralitza totes les peticions i sol·licituds de persones en situació de vulnerabilitat des del Centre d'Atenció Multicanal. David Serrano, de l'equip d'Atenció al Client, explica que "des d'aquí intentem identificar tots aquells casos de clients que són susceptibles de rebre algun tipus d'ajuda. Quan un client es posa en contacte amb nosaltres i diu que té problemes per pagar la factura, l'informem de les possibilitats que té i a quin servei social s'ha d'adreçar. Des d'aquell moment nosaltres ja informem el sistema que aquella persona pot presentar alguna dificultat i ja li garantim el subministrament". Serrano destaca que "l'agilitat del sistema i la seguretat que té aquella persona que comunica una situació de dificultat que no se li interromprà el servei".



**SEMPRE AL COSTAT**

Des del Centre d'Atenció Multicanal d'Aigües de Barcelona es gestionen les peticions i sol·licituds dels clients.

subministrament. Aquest protocol se suma a les mesures posades en marxa des de fa cinc anys per la mateixa empresa per tal que no falti l'aigua a ningú que no la pugui pagar.

Per poder valorar l'impacte de l'aplicació d'aquestes mesures i promoure accions per millorar la seva efectivitat, el passat 25 d'abril es va celebrar al Reial Cercle Artístic de Barcelona la I Jornada de Treball sobre l'Aplicació de la Llei de Pobresa Energètica, organitzada pel Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya i Aigües de Barcelona. Núria Latorre, directora de l'Àrea de Clients d'Aigües de Barcelona, va destacar que l'objectiu de la llei "és plenament compartit per la companyia". En aquest sentit, va explicar que "actualment, són unes 46.000 les famílies que no formen part de les llistes d'impagats gràcies a les diverses mesures que ha posat en marxa Aigües de Barcelona: 12.000 famílies estan acollides a la Tarifa Social, més de 23.000, al Fons de Solidaritat i la resta han acordat una flexibilitat en el pagament". Però malgrat reconèixer que la posada en marxa de la Llei de pobresa energètica ha ajudat ja moltes persones en situació de vulnerabilitat, Núria Latorre va coincidir amb la resta de ponents que aquesta llei encara té moltes possibilitats de millora en la seva gestió i aplicació.

Pioners en ajudes als més vulnerables

El protocol se suma a les mesures posades en marxa unilateralment des del 2012 per part d'Aigües de Barcelona per garantir el subministrament d'aigua a les famílies en situació de vulnerabilitat. Des de fa sis anys, a més de garantir l'aigua, la companyia disposa d'un Fons de Solidaritat per ajudar a pagar el consum d'aigua a les famílies amb dificultats. Aquest fons, que es gestiona en coordinació amb els serveis socials dels municipis de l'àrea metropolitana proveïts per Aigües de Barcelona i amb altres entitats socials, ja ha bonificat la factura de l'aigua de més de 23.000 famílies en situació de vulnerabilitat, amb una inversió superior als 9 milions d'euros.

Qualsevol persona que es trobi en situació de necessitat social pot anar al centre de serveis socials del seu ajuntament, a Càritas Diocesana de Barcelona o a la Creu Roja de Catalunya i demanar l'ajuda. L'ajut del Fons de Solidaritat consisteix en una bonificació

en les properes factures valorada en 56 €, amb un màxim de 28 € per factura, i que s'aplicarà en la quota del servei i del consum. Aquesta bonificació es concedeix de manera continuada mentre es manté la situació de vulnerabilitat. La resta de conceptes, com el cànon de l'aigua, la taxa del clavegueram, la taxa municipal de tractament de residus (TMTR) o l'IVA, són tributs a càrrec de diferents administracions. El Fons es gestiona principalment a partir dels acords amb els municipis on té activitat Aigües de Barcelona, els quals, a través dels seus serveis socials, proposen les persones que es poden beneficiar del Fons. Les dades acumulades des que es va iniciar el pla, el 2012, mostren que les ajudes del Fons han beneficiat més de 23.000 famílies.

Més actuacions directes

Altres mesures establertes per Aigües de Barcelona per lluitar contra la pobresa energètica són la Tarifa Social, adreçada a

persones a l'atur i a pensionistes amb rendes baixes, 12.000 famílies estan acollides a aquest ajut, o la facilitació del fraccionament i l'ajornament del pagament de factures a aquelles persones que manifesten problemes per pagar. Una altra bonificació adreçada a tothom afecta l'aigua de llars on viuen més de tres persones: els habitatges que acrediten que hi conviuen quatre persones o més poden sol·licitar una bonificació que consisteix en l'ampliació dels trams de la tarifa d'aigua i el cànon.

EL MOMENT DE FER BALANÇ

Núria Latorre, directora de l'Àrea de Clients d'Aigües de Barcelona, a la jornada sobre l'aplicació de la Llei de pobresa energètica que va tenir lloc a la capital catalana.



De la mà dels serveis socials dels ajuntaments

En compliment de la Llei de pobresa energètica, Aigües de Barcelona ha signat diversos protocols de comunicació amb els ajuntaments on gestiona l'aigua en l'àmbit de l'àrea metropolitana. Aquest protocol estableix que la companyia remetrà als serveis socials dels municipis la llista de clients que tenen dues o més factures impagades. Els serveis socials analitzen cada cas i emeten una valoració especificant i confirmant si hi ha o no una situació de vulnerabilitat. En el cas que els serveis socials indiquin que es tracta d'una persona o d'una unitat familiar vulnerable, la companyia garantirà el subministrament. A més, Aigües de Barcelona es compromet a formalitzar un contracte de subministrament a les famílies sense dret

d'ús sobre l'habitatge si l'Ajuntament el sol·licita, assegurant així que les famílies puguin accedir al servei bàsic de l'aigua. Javier Rubio, tècnic de l'Oficina d'Inclusió Social i Eficiència Energètica de Cornellà, comenta que "el protocol signat amb Aigües de Barcelona està donant resultats i molta gent s'està beneficiant de l'aplicació de la llei". Balbina Girón, coordinadora del Departament d'Acció Social i treballadora social del Papiol, destaca "la ràpida resposta i la bona coordinació que vam tenir des del primer moment amb Aigües de Barcelona. Quan ha estat necessari hem pogut implementar les ajudes amb molta facilitat i flexibilitat i això és bàsic en un conveni com aquest". Tatiana González, de l'Àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament de

Castelldefels, explica que "la coordinació ha estat molt bona des del primer moment. Ens hem reunit diverses vegades per fer que l'intercanvi d'informació es faci de manera àgil i evitar d'aquesta manera arribar a situacions extremes de tall en el subministrament. Aigües de Barcelona ha demostrat una gran sensibilitat envers aquests col·lectius, i ens ha facilitat molt la feina als tècnics de serveis socials, que normalment anem molt sobrecarregats".

LA VEU DELS SERVEIS SOCIALS

A l'esquerra, Balbina Girón, coordinadora d'Acció Social al Papiol. A la dreta, Javier Rubio, tècnic social de Cornellà de Llobregat.



El Fons de Solidaritat, la Tarifa Social i la formació d'agents energètics permeten oferir solucions a situacions precàries

En aquesta línia de sensibilització cap als col·lectius més vulnerables s'emmarca també l'anunci fet, coincidint amb la celebració del Dia Mundial de l'Aigua el 22 de març, per Àngel Simon, president del Consell d'Administració d'Aigües de Barcelona, que abans de finalitzar l'any s'implementarà una bonificació per a pensionistes en el rebut de l'aigua. Aquesta mesura se suma al gran esforç que la companyia està fent en l'àmbit social, un dels pilars bàsics que en guien la gestió.

La importància de la formació

A més d'aquestes mesures, la formació i la informació són dos dels eixos bàsics de la política social d'Aigües de Barcelona. L'objectiu és aconseguir que les ajudes arribin a tothom que les necessiti, alhora que es fomenti el consum responsable i eficient. Per aquest motiu, és imprescindible

IMPLICAR MÉS GENT

Aigües de Barcelona ha format fins a un centenar d'agents energètics per poder assessorar famílies en situació vulnerable.



COMPARTIR INFORMACIÓ

Taller amb l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Sant Boi de Llobregat.

el coneixement per part de la població de les possibilitats que té de rebre ajuts en el pagament de les factures. En aquesta línia, Aigües de Barcelona també hi està treballant, per exemple, ja que ha format els agents energètics de Barcelona que treballen als Punts d'Assessorament Energètic i col·labora amb la Confederació d'Associacions Veïnals de Catalunya (CONFAVC) en el projecte A-porta, empoderant i formant els veïns perquè puguin estendre al veïnat tant les ajudes en el subministrament com el foment d'un ús responsable de l'aigua.

Configurat com un model de proximitat i de cooperació veïnal per lluitar contra la pobresa energètica, en aquest programa s'ha format un equip de picaportes que fan visites casa a casa per detectar, atendre i assessorar les famílies més vulnerables sobre el servei d'abastament d'aigua i mesures d'eficiència energètica bàsiques. La prova pilot d'aquest programa es va iniciar al barri barceloní de Ciutat Meridiana i els propers anys està previst que es desplegui per tot Catalunya.

Seguint aquesta línia d'actuació, l'any 2016 de la mà de l'ONG Associació Benestar i Desenvolupament van formar un centenar

d'agents energètics. El doble objectiu va ser requalificar professionalment persones en situació d'atur de llarga durada com a agents en eficiència energètica domèstica, i que poguessin assessorar unes 5.000 famílies en risc d'exclusió social per millorar l'eficiència energètica de les seves llars. Els agents van rebre formació sobre l'ús responsable de l'aigua, i informació sobre la Tarifa Social i el Fons de Solidaritat, i com s'adaptaven els trams contractats a les necessitats reals de cada família.

A més, Aigües de Barcelona ha dut a terme una tasca de formació al personal de les Oficines Municipals de Consumidors de Barcelona, Badalona i Sant Boi de Llobregat per dotar-los d'eines per millorar l'assessorament a la ciutadania en aspectes com la factura de l'aigua, el consum responsable i les reclamacions més freqüents en aquest àmbit. Aquests tipus d'accions mostren que Aigües de Barcelona manté un compromís real, renovat amb el temps, amb les persones i el territori on és present.



Conèixer les necessitats reals de la gent

Celso Pérez és el coordinador del programa A-porta, una iniciativa conjunta de l'Ajuntament de Barcelona, la Confederació d'Associacions Veïnals de Catalunya (CONFAVC) i Aigües de Barcelona. "Aquest projecte –assegura– busca empoderar i formar els veïns per donar a conèixer les ajudes existents en l'àmbit del subministrament de serveis bàsics entre el seu propi veïnat. Alhora també se'ls informa sobre com poden estalviar en les factures i aconseguir un consum més eficient." Pérez destaca la receptivitat que va mostrar Aigües de Barcelona en el projecte: "van mostrar un esperit completament diferent del de les altres companyies subministradores. S'hi van sumar amb entusiasme des del primer moment: han volgut conèixer de primera mà quines són les necessitats reals de la gent i això els ha fet prendre consciència".

El programa A-porta informa el veïnat de les ajudes d'una manera pròxima i directa

"Al principi, la gent desconfiava"

El programa A-porta ha fet emergir la figura dels picaportes. Es tracta de veïns que s'encarreguen d'anar porta per porta al seu barri i informen els altres veïns de les diferents possibilitats que tenen d'estalviar en els rebuts dels subministraments bàsics com ara l'aigua. Gladys Tantalean i Yolanda Fernández formen part dels picaportes que estan portant a terme aquesta important tasca social en un dels barris barcelonins més castigats per la crisi: Ciutat Meridiana. Totes dues destaquen que "al principi la gent desconfiava molt, va ser molt complicat, però amb el temps s'han adonat que la informació que els facilitem pot ajudar-los. Agraïeixen molt que els donis consells sobre com poden estalviar diners en les factures i com poden consumir aigua de manera més eficient".

TREPITJANT EL CARRER

Yolanda Fernández i Gladys Tantalean són dues de les picaportes del programa A-porta.



Un objectiu que implica a tothom

Els edils de diferents municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona valoren els efectes de les mesures que s'han portat a terme els darrers anys en la lluita contra la pobresa energètica

Núria Marín

Alcaldesa de l'Hospitalet de Llobregat



L'Hospitalet de Llobregat

Població: **257.349**
Famílies beneficiàries del Fons de Solidaritat: **4.363**
Nre. d'ajuts: **32.102**
Import en euros: **1.832.002**

Núria Parlon

Alcaldesa de Santa Coloma de Gramenet



Santa Coloma de Gramenet

Població: **117.597**
Famílies beneficiàries del Fons de Solidaritat: **949**
Nre. d'ajuts: **6.665**
Import en euros: **378.045**

Lluïsa Moret

Alcaldesa de Sant Boi de Llobregat



Sant Boi de Llobregat

Població: **82.142**
Famílies beneficiàries del Fons de Solidaritat: **1.417**
Nre. d'ajuts: **10.428**
Import en euros: **590.765**

Raquel Sánchez

Alcaldesa de Gavà



Gavà

Població: **46.538**
Famílies beneficiàries del Fons de Solidaritat: **516**
Nre. d'ajuts: **3.594**
Import en euros: **205.545**

Jordi San José

Alcalde de Sant Feliu de Llobregat



Sant Feliu de Llobregat

Població: **44.198**
Famílies beneficiàries del Fons de Solidaritat: **625**
Nre. d'ajuts: **5.229**
Import en euros: **296.307**

Joan Callau

Alcalde de Sant Adrià de Besòs



Sant Adrià de Besòs

Població: **36.624**
Famílies beneficiàries del Fons de Solidaritat: **505**
Nre. d'ajuts: **3.878**
Import en euros: **222.287**

1. Com valora l'impacte que ha tingut el Fons de Solidaritat d'Aigües de Barcelona a l'hora de millorar les condicions de vida de les famílies més vulnerables al seu municipi?

NÚRIA MARÍN. És innegable que iniciatives com la del Fons de Solidaritat suposa un gran ajut per a moltes famílies de la nostra ciutat i de la resta de poblacions. Moltes persones passen per una situació econòmica molt complicada, amb problemes perquè no arriben a final de mes, i no poden afrontar el pagament de les necessitats més bàsiques o dels rebuts dels serveis: l'aigua, la llum, el gas... En aquests casos hem d'afrontar com acompanyen aquestes famílies en moments que són realment molt durs. Des que es va establir aquest ajut, a l'Hospitalet se n'han beneficiat 3.609 llars, amb un total d'1,5 milions d'euros. A banda d'aquest fons, l'Ajuntament de l'Hospitalet estableix prestacions econòmiques per atendre situacions puntuals, urgents i bàsiques que puguin afectar la ciutadania. L'objectiu és ajudar les persones o famílies que es troben en situació d'urgent necessitat.

NÚRIA PARLON. En el cas de Santa Coloma, les xifres de les famílies que s'han beneficiat d'aquest Fons parlen per si mateixes. Des de l'any 2013, més de 500 llars colomenques han rebut ajuts d'Aigües de Barcelona per fer front als impagaments de consum, sempre amb els informes previs i el treball conjunt amb els nostres Serveis Socials. A dades del 2017, s'havien gestionat 3.535 ajuts, que han suposat més de 200.000 euros procedents del Fons de Solidaritat, en conveni amb l'Ajuntament. El resultat és que cap família que ha arribat als Serveis Socials no ha patit un tall en el subministrament d'aquest servei bàsic i imprescindible. Una fita molt important que cal destacar.

LLUÏSA MORET. L'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat i Aigües de Barcelona tenim una llarga trajectòria de col·laboració pel que fa a la lluita contra el risc d'exclusió de les persones en situació de vulnerabilitat. L'any 2013 vam signar un Protocol d'Intencions per aplicar el Fons de Solidaritat d'Aigües de Barcelona al nostre municipi. Mitjançant aquest protocol vam acordar l'atorgament d'ajuts al pagament de la factura de l'aigua a aquelles famílies que des de Serveis Socials detectaven que podien estar en una situació de risc i que, alhora, complien els requisits d'accés al Fons de Solidaritat. Actualment aquesta col·laboració continua vigent i ha permès a moltes famílies del nostre municipi accedir a un ajut que ha possibilitat reduir l'import de les seves factures, alhora que es potencia el consum responsable de les llars.

RAQUEL SÁNCHEZ. Sens dubte, en faig una valoració positiva. Aigües de Barcelona està realitzant una tasca solidària per fer front a la vulnerabilitat econòmica d'un nombre important de famílies i cal agrair aquesta sensibilitat social cap als col·lectius més fràgils. Aquesta tasca és coherent i alineada amb la Llei d'urgència habitacional i de pobresa energètica de la Generalitat de Catalunya 24/2015. Mitjançant el Fons de Solidaritat, 307 famílies de Gavà només assumeixen un 50% del cost de la despesa d'aigua. En moltes ocasions l'Ajuntament, mitjançant els ajuts econòmics de Serveis Socials, es fa càrrec de la resta de la despesa de la factura i deixa la família exempta d'aquesta càrrega econòmica.

JORDI SAN JOSÉ. A Sant Feliu, el Fons de Solidaritat ha beneficiat 532 famílies diferents en cinc anys, amb un import mitjà de prop de 50.000 euros per any o de 441 euros per família. Evidentment, ha estat un alleujament important en economies familiars en situació de precarietat, que cal valorar positivament.

JOAN CALLAU. El Fons de Solidaritat ha estat d'un gran ajut en les polítiques de protecció social en moments en què la crisi afectava greument les famílies i també l'Administració local. El suport als col·lectius més vulnerables ha estat una de les prioritats de l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs des de l'any 2008, i prova d'això és que Sant Adrià ha estat entre les 25 ciutats de l'Estat espanyol amb excel·lència pels seus pressupostos socials. El Fons de Solidaritat d'Aigües de Barcelona va sumar en aquesta prioritat d'ajudar les persones més desfavorides.



“Hem d'acompanyar aquestes famílies en moments que són realment molt durs”

Núria Marín

2. Quina aportació fan aquests tipus de convenis per lluitar contra el problema de la pobresa energètica?

NÚRIA MARÍN. Les diferents administracions (l'Estat, la Generalitat, l'Àrea Metropolitana, els ajuntaments...) hem de sumar esforços. Aquesta suma de sinergies també s'ha de donar amb altres actors. Els subministraments són serveis bàsics per al desenvolupament de la vida de les persones, així que cal treballar plegats per garantir-los. Per mitjà dels nostres Serveis Socials, els ajuntaments tenim el contacte directe amb la ciutadania, fem el seguiment de les famílies i sabem quines són les seves demandes i mancances; estem a la primera línia de l'atenció social. Per fer front a aquestes situacions, cal que les companyies de serveis mantinguin un compromís social i col·laborin amb els ajuntaments per acompanyar les famílies que ho necessiten.

NÚRIA PARLON. Partim d'un context en el qual encara es perceben les conseqüències de l'anterior crisi econòmica a moltes llars. Parlem de situacions d'atur prolongat de tots els membres, famílies on els ingressos no permeten l'abonament de consum d'aigua, llum o gas. Des de l'Ajuntament, des del primer dia hem fet costat a aquestes persones vulnerables i hem buscat aliances per remar tots –sector públic i privat– cap al mateix costat per poder executar mesures de xoc que no resolien el problema de la pobresa energètica però que són imprescindibles perquè les famílies visquin d'una manera digna.

LLUÏSA MORET. Aquest conveni ens permet, als ajuntaments, donar resposta a una de les demandes de les famílies del nostre municipi, pel que fa a les despeses de subministres, alhora que es dota els Serveis Socials d'una eina per contribuir al benestar d'aquestes famílies i una disminució de les seves despeses. D'aquesta manera contribuïm a superar algunes de les dificultats en què es troben les famílies que s'atenen des dels Serveis Socials i evitar, en la mesura del possible, l'empitjorament de la situació de risc d'exclusió en què es troben.

RAQUEL SÁNCHEZ. Tota col·laboració entre les administracions locals i les empreses distribuïdores de subministraments de la llar és una bona notícia i una manera organitzada d'afavorir el dret als subministraments per a totes les persones o famílies més vulnerables de les nostres ciutats. S'afavoreix una atenció més integral i s'assegura l'accés, des de la igualtat d'oportunitats, de totes les persones i famílies que ho requereixen per raó de vulnerabilitat econòmica o sense ingressos.

JORDI SAN JOSÉ. A Sant Feliu, el conveni amb Aigües de Barcelona es va signar el 17 de juliol de 2017. A més de les ajudes als pagaments dels rebuts a què m'he referit en la pregunta anterior, el conveni estableix el procediment per evitar talls de subministrament. La coordinació i la bona predisposició entre Aigües de Barcelona i els nostres Serveis Socials de base permet una bona atenció a les famílies en el doble vessant de la prevenció dels talls de subministrament i de l'ajuda al pagament dels rebuts. Una altra cosa és que, amb aquest tipus de convenis, és impossible atendre les causes de fons de la pobresa energètica, que no és sinó una manifestació més de la pobresa a seques. En aquest sentit, caldria que les polítiques públiques econòmiques i socials tinguessin com a prioritat la lluita contra les desigualtats socials i tot allò que l'origina: precarietat laboral, ocupació de baixa qualitat, preus de l'habitatge, etcètera, aspectes que depassen de llarg l'àmbit d'aquesta entrevista.

JOAN CALLAU. Contribueixen a aconseguir que cap ciutadà no quedi al marge d'un dret bàsic per a la subsistència com és el de disposar d'aigua potable a la llar.



“Hem de buscar els mecanismes idonis per donar resposta a les necessitats reals de la ciutadania”

Lluïsa Moret



“Cap família que ha arribat als Serveis Socials no ha patit un tall en el subministrament”

Núria Parlon

3. Aquestes iniciatives afavoreixen la col·laboració entre el sector públic i el privat. Com podria evolucionar aquesta relació per ser més efectiva encara?

NÚRIA MARÍN. Els municipis som la primera porta on pica la ciutadania. A l'Ajuntament de l'Hospitalet treballem per erradicar les desigualtats i destinem una part molt important dels nostres recursos a política social i a educació per garantir la igualtat d'oportunitats. No deixem de treballar i de buscar complicitats per abordar la situació difícil que encara viuen moltes famílies.

NÚRIA PARLON. Les bones sinergies amb Aigües de Barcelona ens han permès posar en marxa mesures de calat social que haurien de servir de referència per a altres empreses que ara comencen a preocupar-se per la responsabilitat social corporativa i a fer retorns a la societat. Convenis com el del nou protocol d'actuació contra la pobresa energètica, de suport als horts urbans municipals, entre d'altres, haurien de servir de models perquè altres companyies s'impliquin en la solució del problema. Seria positiu que representants d'aquestes empreses formessin part de les taules locals d'habitatge i pobresa energètica impulsades des del sector públic per contribuir de primera mà als plans de xoc, i

poder ser més efectius en la gestió de la pobresa energètica.

LLUÏSA MORET. La manera que aquesta relació sigui més efectiva és amb una comunicació bidireccional i basada en la confiança, que tingui com a objectiu últim la millora del benestar dels ciutadans i ciutadanes i la desaparició de les causes que generen desigualtats. Per tant, cal tenir molt present quina és la realitat de les famílies que atenem i buscar els mecanismes idonis per donar resposta a les necessitats reals de la ciutadania.

RAQUEL SÁNCHEZ. Afavoreixen i fan més estreta aquesta col·laboració necessària per donar respostes més eficaces a les situacions dinàmiques i complexes en què es troba una part important de la ciutadania de les nostres ciutats. Possiblement afavorirà una major efectivitat, l'establiment de taules i comissions de treball i seguiment que permetin adaptar les respostes a les dinàmiques canviants que estem detectant i identificant. El setembre passat vam signar un protocol amb una vigència de quatre

anys per establir el procediment que cal seguir per garantir el subministrament a les persones que ho necessiten. Aigües de Barcelona remet periòdicament als Serveis Socials municipals una llista de sol·licituds de valoració d'existència de risc d'exclusió residencial per tal que l'Ajuntament emeti una valoració de cada cas i donar així resposta a totes aquelles famílies en situació de vulnerabilitat.

JORDI SAN JOSÉ. En un sistema d'economia mixta, de sector privat i de sector públic, la col·laboració d'ambdós sectors sempre és desitjable. Però, en la meua perspectiva, des d'una necessària regulació pública de l'activitat privada en els sectors estratègics per a la societat (aigua, energia, educació, sanitat, habitatge...), cosa que, en la meua opinió, facilitaria de manera més clara i menys subjecta als criteris del sector privat la garantia dels drets bàsics de la ciutadania.

JOAN CALLAU. En aquests moments per a nosaltres és prou efectiva, però sempre estem treballant per millorar aquesta relació de cara al futur.



“Tota col·laboració entre les administracions i les empreses és una bona notícia”

Raquel Sánchez



“La pobresa energètica és una manifestació més de la pobresa”

Jordi San José



“El Fons de Solidaritat ha estat d'un gran ajut en les polítiques de protecció social”

Joan Callau

NOMÉS HI HA UNA MANERA DE POSAR FRE AL CANVI CLIMÀTIC: **VIURE'L**

THE ZONE OF HOPE

BY



UN ALTRE FUTUR ÉS POSSIBLE

ACONSEGUEIX LA TEVA ENTRADA A
www.thezoneofhope.com

FINIS AL 20/01/2019
CARRER DELS ARCS, 5. BARCELONA

Homenatge a la gent que viu i fa els barris

El llibre 'Memòries de la ciutat de Barcelona', presentat al TNC

El 22 de maig, el Teatre Nacional de Catalunya va ser l'escenari de la presentació d'un llibre que s'acosta a la història dels diferents barris de Barcelona per donar veu a les persones que hi viuen i que formen la seva personalitat dia a dia. A l'acte, Àngel Simon, president d'Aigües de Barcelona, va destacar que aquest llibre, que recopila els volums dedicats als deu districtes de la ciutat, "és el tret de sortida cap a una major proximitat cap als habitants de Barcelona", a més de refermar el compromís social i la vocació de servei de la companyia. A l'acte, també hi van participar alguns dels padrins i padrines de cada volum, com l'actriu Montse Guallar, la il·lustradora Roser Capdevila, els cantants Núria Feliu i Santi Carulla, la restauradora Ada Parellada, la cineasta Isona Passola i el fotògraf Ginés Cuesta.

L'actualitat en 10 tuits

Col·laborem amb la Sant Feliu Makers League



Nova edició de l'Innobus Metropolità



Promovem la innovació a Viladecans



Let's clean up! Netegem l'entorn de Finestrelles



Participem en la jornada SWAN 2018



Els germans Torres, amb l'aigua d'aixeta



Presentació al Col·legi d'Enginyers



Acte obert al públic a la Casa de Melilla



Celebrem el Dia Mundial del Medi Ambient



Reutilització de l'aigua per a usos urbans





Tota l'aigua compta

Aigües de Barcelona manté el repte de millorar l'eficiència hidràulica a la xarxa d'abastament amb la implementació del Pla 60k

La implementació del Pla 60k és un projecte en el qual participa tota l'organització, reflectida en la feina diària de la seva plantilla. Suposa perseverar en una activitat de millora de l'eficiència hidràulica duta a terme en el marc del Pla 85; la millor demostració del compromís d'Aigües de Barcelona amb les persones, la cura de l'aigua i la idea de fer ciutat. Aquest projecte vol garantir que la xarxa de transport, distribució i subministrament d'aigua potable es gestiona amb la màxima eficiència, amb uns resultats que permeten posicionar la companyia com a referent mundial en

l'explotació d'una xarxa metropolitana d'abastament com la de l'àrea metropolitana de Barcelona, amb més de 4.500 quilòmetres de longitud.

Un dels indicadors d'aquesta gestió eficient és el rendiment de la xarxa d'abastament. El repte, que donava lloc al nom del projecte Pla 85, era aconseguir portar aquest indicador de rendiment fins al 85%, el que representava assolir una eficiència 8 punts superior a la mitjana de les xarxes d'abastament de Catalunya i 10 punts per sobre de la mitjana espanyola. Un rendiment del 85% equival a dir que, de cada 100 m³ d'aigua que entren al sistema, se'n registren 85 m³ a la sortida. Això, malgrat tot, tampoc no permet concloure que la diferència de 15 m³ d'aigua no registrada (ANR) es perd en concepte de fuites.

TASCA PREVENTIVA

Operaris d'Aigües de Barcelona es disposen a revisar un sensor de fuites al carrer.

AQUESTA ACCIÓ S'EMMARCA EN EL PLA AIGÜES 2020 DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE I CORRESPON AL SEGÜENT OBJECTIU:



Gestionar el recurs de forma eficient, sostenible i innovadora



“Amb les noves tecnologies millorem la detecció i el rendiment”

Joan Collet, responsable de rendiment dins de la Direcció de Suport Operatiu, explica que “fem una tasca de coordinació molt important i directa amb altres àrees de l'organització. Compartim els nostres càlculs de rendiment i explotació amb Clients i Planificació, i també ajudem Territori a prendre decisions. Cal recordar que la xarxa d'abastament està repartida en més de 300 sectors”. Destaca la gran ajuda que els proporcionen “les noves tecnologies, per exemple en la recerca de fuites i la gestió d'avisos. Hem desenvolupat noves eines informàtiques i aplicacions per millorar el rendiment dels sensors i dels cabalímetres. I tenim més de 120 punts de control de la qualitat de l'aigua, que mesuren el clor, la temperatura, el pH, la conductivitat... És una feina complexa però a la vegada gratificant”.

60k: neix el nou projecte

El punt culminant del Pla 85 va arribar l'any 2017, quan es va superar el 85% de rendiment, fet que va significar el punt i seguit d'un nou repte: el projecte Pla 60k. Amb la implementació, s'amplia fins al 2020 el compromís d'Aigües de Barcelona per reduir l'ANR en l'equivalent al consum necessari per abastar una ciutat de 60.000 habitants.

Quan s'analitza el perquè es produeix l'ANR, hi ha una part (aproximadament un terç de la mateixa) que està justificada per les fuites de la xarxa, el que s'anomena pèrdues físiques. L'altra part (sobre els dos terços) es justifica per la precisió amb què som capaços de mesurar les sortides d'aquesta xarxa (els 85 m³ de l'exemple anterior). Aquest darrer concepte s'anomena pèrdues aparents, i fa referència que les minves no tenen un component físic de pèrdua d'aigua. El repte de les pèrdues aparents és registrar

EINES INFORMÀTIQUES

L'empresa compta amb programes que permeten analitzar i acotar la xarxa d'abastament.



amb precisió el consum mitjançant 1,5 milions d'aparells de mesura.

Aigües de Barcelona dedica esforços en ambdues línies d'actuació que afecten l'eficiència hidràulica de la xarxa. Per una banda, es prioritza el control precís dels cabals de sortida per minimitzar les pèrdues aparents; per l'altra banda, la supervisió de la xarxa i altres actuacions operatives contribueixen a reduir les pèrdues físiques.

Evitar les pèrdues físiques

En l'àmbit de reducció de les pèrdues físiques treballen els equips operatius de la Direcció Territorial. Intervenien de manera ràpida i eficaç en cas d'avaries per minimitzar les pèrdues d'aigua, amb un temps d'intervenció en actuacions urgents al voltant dels 30 minuts. La mateixa Direcció supervisa el manteniment de la instrumentació de

El control precís dels cabals de sortida, la supervisió de la xarxa i la inspecció dels comptadors ajuden a reduir les pèrdues

control de la xarxa, cosa que permet supervisar-ne el funcionament i dur a terme una gestió preventiva; i, amb el suport que ofereix la informació disponible, realitza la tasca de localització precisa i reparació de fuites incipients.

L'activitat operativa de la Direcció Territorial també està adreçada a la reducció de les pèrdues aparents, amb operacions d'inspecció i substitució dels comptadors requerits per tal d'assegurar-ne un funcionament precís, fidel al consum que s'està realitzant.

“Els nostres programes reproduïxen la xarxa”

Cristina Oliva forma part de l'equip que supervisa i controla la xarxa d'abastament. “Estem pendents de totes les dades que ens arriben i, si salta l'alarma per haver detectat un consum poc habitual, avisem els encarregats –comenta-. Analitzem les dades amb programes que els permeten reproduir el model hidràulic de la xarxa per poder trobar una hipotètica fuga. Quan identifiquem la zona, els operaris recullen a la nit noves dades dels sensors, que tornen a ser analitzades el dia següent. Això permet acotar encara millor la fuga. Aquest procés es pot repetir fins a la verificació final, però garanteix que la localització a camp és la correcta. Sempre estem en contacte amb els tècnics i els operaris per vetllar que la xarxa sigui al més eficient possible”.



“Supervisem tot el procés fins que tornem a donar l'aigua”

“Com que la nostra feina és bàsicament de carrer, potser som els treballadors de la companyia més de cara al públic”, reconeix l'operari David Berenguer. “però formem part d'un equip més ampli, que sempre treballa per fer-ho el millor possible”. En el seu cas, la feina passa per “fer les altes i les obertures dels comptadors i reparar les avaries que ens assenyalen. Quan arribem, hem d'esbrinar si és nostra o té una altra causa, per exemple l'aigua estancada en un aparcament. Tenim cura del material com les vàlvules i els cabalímetres, i si cal una intervenció més important supervisem tot el procés, respectant sempre els protocols d'Aigües de Barcelona, que són molt estrictes, fins que finalment tornem a donar l'aigua”.



“El manteniment i les revisions ens acosten a l'eficiència total”

L'operari Àngel Cuenca es dedica a buscar fuites, “que poden tenir molts factors, com la influència del clavegueram i les vibracions del metro, una avaria del comptador o filtracions de soterranis i aparcaments. Tenim antenes instal·lades a les voreres per compilar les dades i que després es puguin analitzar al centre de control”. Comenta que “fem tant feines d'atac als comptadors que fallen com de prevenció. Quan ens comuniquen un rendiment més baix anòmal, recollim les dades amb els portàtils i tornen a ser verificades. Si el baix consum es manté, intervenim. Una eficiència del 100% és difícil d'aconseguir, però amb el manteniment preventiu i les revisions periòdiques intentem acostar-nos-hi”.



“Som parts d'una maquinària en perfecte estat”

Pau Oliva treballa en avaries exteriors i en feines preventives de canvis de comptadors, tasques relacionades amb el manteniment dels equips, com les vàlvules o els cabalímetres soterrats. “Part important de la nostra feina són les revisions –explica-. Recollim les dades de consum i pressió, les descarreguem i facilitem que puguin ser analitzades. També hem de comprovar la causa per la qual un comptador deixa de marcar de manera correcta; pot haver estat manipulat o el cabalímetre i el sensor poden haver quedat afectats per la humitat”. I conclou: “estem coordinats amb altres àrees de la companyia i t'adones que som engranatges d'una maquinària que sempre ha d'estar en perfecte estat”.



La implantació de la telemesura permet al consumidor conèixer i gestionar molt millor el seu ús de l'aigua

ESCOLTANT LA XARXA

Un operari consulta una *tablet* per revisar l'estat de la xarxa.



Control de les pèrdues aparents

En l'àmbit de la reducció de les pèrdues aparents, la Direcció de Clients té una participació protagonista com a responsable dels processos comercials i de la mesura del consum per a la facturació. La correcta disponibilitat en temps i forma dels consums es garanteix amb la planificació i seguiment del procés de lectura dels comptadors, que s'efectua cada 60 dies, així com la supervisió de la informació rebuda per detectar consums anòmals (d'increment o decrement sobtat), que poden ser motiu d'operacions d'inspecció o verificació per tal d'assegurar el bon funcionament dels comptadors.

Les noves tecnologies també donen suport en l'àmbit de la reducció de pèrdues aparents. En concret, la

implantació de la telemesura permet disposar d'informació horària del consum, en benefici de la reducció d'estimacions de la lectura, i de poder oferir al consumidor informació proactiva per a un millor coneixement i gestió del seu ús de l'aigua. Per exemple, alertes de possibles fuites a la instal·lació interior

Anàlisi i coordinació

La Direcció de Planificació és una altra àrea de l'organització que contribueix amb la seva activitat a la millora de l'eficiència hidràulica, tant en l'àmbit de la reducció de pèrdues físiques com de pèrdues aparents. La seva és una funció analítica per tal de prioritzar els elements de la xarxa que cal substituir. Ho fa amb una anàlisi multivariable, on el component de sostenibilitat associat a la reducció de pèrdues físiques d'aigua té un pes

preferent. Alhora, defineix el pla de substitució dels elements de mesura, també mitjançant una anàlisi multivariable, on el guany de precisió de l'element de mesura és el factor determinant.

Finalment, la Direcció de Suport Operatiu té la responsabilitat de coordinar i dinamitzar aquesta activitat estratègica de millora de l'eficiència hidràulica mitjançant la concreció i el seguiment d'indicadors d'un Pla de Gestió anual, en què totes les direccions referenciades participen activament.

D'aquesta manera, queda palès que la millora de l'eficiència hidràulica a la xarxa d'abastament és una responsabilitat i un compromís participat per molts treballadors i treballadores d'Aigües de Barcelona. Ells són els que, a través de la seva activitat, generen i cuiden uns recursos molt necessaris a causa del nostre dèficit hídric històric.

PENDENTS DE LES DADES

El Centre de Control Operatiu (CCO) de Collblanc centralitza les dades recollides pels sensors.



"Garantim una òptima gestió dels recursos"

Per a Jordi Conesa, tècnic d'Instal·lació i Comptadors, la "tasca oculta" del seu departament "té moltes connexions amb altres àrees de l'empresa, fet que implica coordinació, escoltar requeriments, definir criteris i que aquests se segueixin amb rigorositat". Una tasca que inclou "la selecció dels millors comptadors, a la vegada que preparar i implantar la política d'instal·lació i substitució, per la seva antiguitat o en funció de la implantació gradual de la telemesura". A més, fan el seguiment de la posada en servei, l'anàlisi d'avaries, el control dels comptadors amb més consum per vetllar perquè registrin tot el volum d'aigua que consumeixen, "i fem una anàlisi tècnica de tota la informació per a una òptima gestió dels recursos".



"La verificació de consums ens permet corregir errors"

Manoli Santos, del departament de Lectures i Facturació, diu que "detectem i donem solució als consums anòmals que es poden produir en la presa de lectures dels comptadors ja sigui una lectura manual, automàtica o de radiofreqüència". La feina de verificació de consums permet trobar errors de lectura, fuites interiors dels clients, mal funcionament dels comptadors, regularitzar absents... Permet ajustar al màxim el volum d'aigua que cal facturar a la realitat. És un dels elements més importants en el rendiment de la xarxa i per això intentem que sigui al més real possible. Per això és constant el nostre contacte tant amb el departament d'operacions com amb l'atenció al client de cada zona.



"Ens centrem en tres línies d'actuació contra els fraus"

Jaume Sagols pertany a l'Àrea de Clients, "on ens centrem en tres línies d'actuació pel que fa als fraus, sempre coordinant-nos amb les àrees d'Operacions de les zones". Primer hi ha la detecció, "que es fa mitjançant la conscienciació i sensibilització del personal, aprofitant patrons de consum i fent proves pilot". Després vindrien la prevenció ("mitjançant la instal·lació de precintes i el canvi de comptadors") i el seguiment, "identificant en l'eina de fraus la recuperació recurrent del consum dels fraus cobrats". Una tasca que potser no té molta visibilitat, "però que és molt important, no tant sols per recuperar consums irregulars sinó també com a efecte dissuasiu per a futures pràctiques il·legals".



"El comptador és un element clau en la xarxa"

Ramon Ferrer, del departament de Gestió d'Actius, assegura que "hi ha tres pilars fonamentals sobre els comptadors. El primer és la selecció; tenim moltes tecnologies i molts models per triar, amb una estratègia molt clara basada en un procediment amb proves molt estrictes". El segon és el dimensionament, la instal·lació i el muntatge del comptador "i dels altres elements hidràulics que cal instal·lar; actualment es fan servir tecnologies que no són influïdes per la posició física". Finalment, la gestió tècnica de les dades, "que analitzem per confirmar que la mesura i la lectura són correctes, i per tant es valora que la selecció, el dimensionament i el muntatge són satisfactoris, sempre d'acord amb la legislació vigent".



Creant un entorn millor

Aigües de Barcelona ha posat en marxa un seguit d'accions que aposten per la prevenció i la tecnologia per garantir un entorn laboral més segur i saludable

La Seguretat i Salut Laboral (SSL) és un aspecte fonamental per a Aigües de Barcelona, amb objectius clars per reduir la sinistralitat i minimitzar els riscos gràcies a la formació, la prevenció i la tecnologia. L'estratègia de SSL –dada a terme per l'equip de Prevenció de Riscos Laborals (PRL), format per set persones sota la responsabilitat de Ferdinando Fiumara–, a més de les activitats que es desenvolupen de forma ordinària, es basa en iniciatives de millora contínua. L'empresa treballa actualment en diferents fronts: un programa pilot per a la prevenció dels trastorns musculoesquelètics (TME), tallers i jornades de sensibilització de seguretat viària, la digitalització de les visites de seguretat (VSSL) i els permisos de treball especial (PDT Mobility) així com la prevenció de riscos psicosocials.

El programa de Prevenció dels Trastorns Musculoesquelètics (TME) és un pla pilot, dirigit inicialment a l'àmbit de Sanejament, un col·lectiu que per la seva dinàmica de treball es pot veure afectat habitualment per aquest tipus d'afeccions. El programa compta amb dos eixos: la prevenció de lesions a partir de sessions d'exercici físic dirigides per un preparador físic i la rehabilitació dels treballadors amb lesions i patologies prèvies a càrrec d'un especialista en fisioteràpia. Inicialment es va efectuar un diagnòstic complet de tots els participants: valoracions prèvies de salut osteomusculars i valoracions ergonòmiques al lloc de treball acompanyant els participants al seu treball a camp. En una segona fase, s'ha realitzat una formació en grup de reeducació postural i sessions individuals de fisioteràpia rehabilitadora. En la fase actual, que és la

més extensa, s'estan desenvolupant sessions pràctiques d'exercici preventiu.

Per tal d'avaluar l'evolució en la millora de la condició física tant en l'àmbit laboral com en el personal, es fan sessions individuals de valoració osteomuscular a cadascun dels participants. Isidoro Caldera, operari de procés de l'EDAR Baix Llobregat, explica que, "per problemes cervicals, solia estar molts dies de baixa. Des que segueixo aquest programa de prevenció no n'he agafat cap". Albert Martínez, administratiu a la mateixa depuradora, valora que la companyia "es preocupi pels nostres problemes físics. Jo tinc problemes al nervi ciàtic; gràcies a aquestes sessions he millorat molt, em noto molt més flexible i més fort".



AQUESTA ACCIÓ S'EMMARCA EN EL PLA AIGÜES 2020 DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE I CORRESPON AL SEGÜENT OBJECTIU:



Promoure un entorn de treball equitatiu, equilibrat i saludable

LA IMPORTÀNCIA DE LA PREVENCIÓ

Un dels tallers que van tenir lloc a l'EDAR del Baix Llobregat.

Sessions d'exercici físic per conscienciar la plantilla

Biwel és l'empresa col·laboradora en el programa de prevenció de TME. Són experts en programes de promoció de salut a les empreses. Miquel Vilar, director de projectes, comenta que "el programa es fonamenta en la prevenció de lesions a partir de sessions d'exercici físic i en la rehabilitació terapèutica dels treballadors amb lesions prèvies". El preparador físic Albert Reina dirigeix les sessions amb els treballadors a l'EDAR Baix Llobregat: "es fan molts exercicis per millorar la higiene postural. Això és bàsic. Es tracta de

conscienciar-los perquè quan facin determinats moviments o postures apliquin allò que han après a les sessions que fem". És el moment on s'ensenyen els exercicis d'escalfament a practicar segons el tipus d'esforç i moviment. Al llarg de les sessions es corregeixen hàbits i es nota millora en l'agilitat i la flexibilitat.

FEINA D'ESPECIALISTES

Miquel Vilar, director de projectes de Biwel, i Albert Reina, el preparador físic que va dirigir les sessions de prevenció de TME.



“Un programa que tindrà beneficis”

“Els participants en el programa de prevenció de TME –explica Maria Reñé, tècnica de prevenció d'Aigües de Barcelona i coordinadora del programa– van ser escollits seguint criteris relacionats amb la freqüència d'exposició a factors de risc ergonòmic en la seva tasca, accidentabilitat, patologies o afeccions osteomusculars i edat. Totes les sessions que s'imparteixen són dins la jornada laboral i són d'assistència obligatòria per obtenir resultats satisfactoris i poder avaluar la millora. Maria destaca “la implicació en el projecte dels responsables dels treballadors: és un programa llarg, on en la fase d'exercicis preventius s'imparteixen sessions dos cops per setmana, fet que afecta la reordenació de feines per l'absència continuada. Aquests responsables són conscients que a la llarga el programa aportarà beneficis sobre aquests treballadors, millorarà el seu benestar físic i en beneficiarà el rendiment”.

Objectiu: reduir la sinistralitat viària

Aigües de Barcelona també està treballant per reduir la sinistralitat en la mobilitat de la plantilla. Encara que la mateixa operativa de l'empresa implica molts desplaçaments amb la flota de vehicles durant la jornada laboral, l'objectiu de la campanya també se centra en la reducció dels accidents *in itinere*, és a dir, aquells que es produeixen en els trajectes d'anada i tornada de la feina i especialment amb vehicles de dues rodes. Amb motiu del Dia Mundial de la Salut i Seguretat en el Treball, el 28 d'abril, es van fer 14 tallers orientats a identificar les causes més habituals d'accidentalitat (velocitat, cansament, manca d'atenció...) amb presentacions interactives a cada centre i una conferència al centre de Collblanc a càrrec d'Albert Alumà, expert en seguretat viària.

Progressar amb les visites de seguretat

Un altre aspecte clau en la millora de la cultura de SSL són les visites de seguretat, tant als treballadors propis com a persones externes a l'empresa. Aquestes visites corren a càrrec de direcció, comandaments intermedis, tècnics i encarregats, i serveixen no només per verificar el compliment de les normes de seguretat i prevenció de riscos laborals, sinó també per reforçar la cultura preventiva a tots els nivells de l'organització. Aquesta tasca generava fins fa poc un gran nombre de registres i fulls de seguiment en paper, però l'aposta per la digitalització ha permès registrar les visites amb una aplicació funcional per a dispositius mòbils. La novetat és que aquestes visites es poden fer sense necessitat d'estar connectat a la xarxa, amb una aplicació que treballa *off-line*.

Permisos digitals

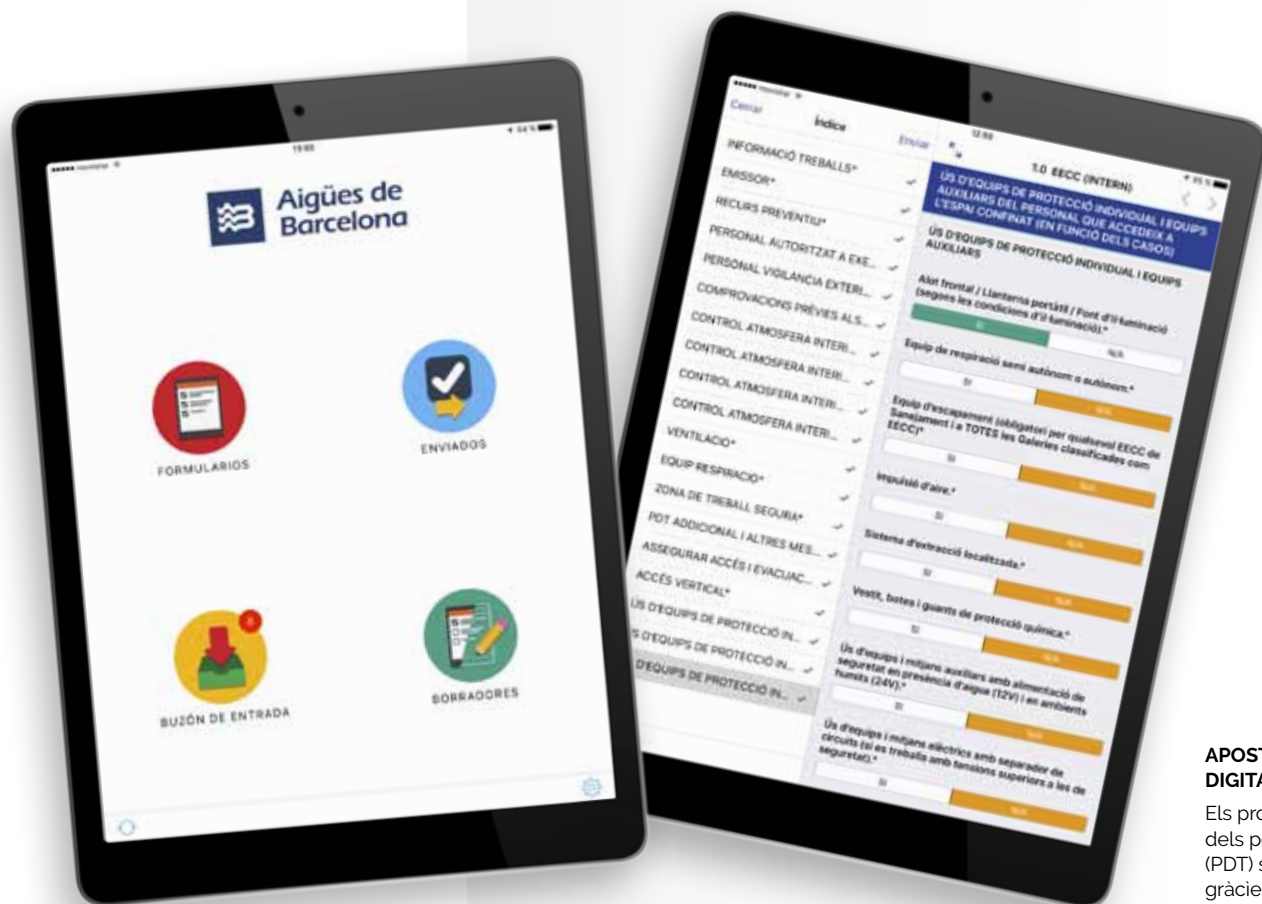
La digitalització també ha arribat als permisos de treball (PDT) especial mitjançant una app a Mobility. Aquests permisos permeten garantir la seguretat en escenaris on, per les particularitats del context o les tasques que cal fer, el risc es considera més alt. Es fa una anàlisi de riscos d'intervenció i es defineixen les mesures de control i el compliment de les quals es verifica a través dels permisos de treball. Gràcies a la nova aplicació es

poden verificar de manera més àgil i precisa les condicions necessàries per desenvolupar aquestes feines.

Avaluar i gestionar riscos psicosocials

A més, Aigües de Barcelona ha portat a terme la segona avaluació de riscos psicosocials i qualitat de vida en el treball de tota la plantilla. Els riscos psicosocials són les circumstàncies de la vida laboral i personal que comporten situacions de malestar i estrès i que poden arribar a afectar la salut, les relacions amb les persones i el treball diari. Els resultats de l'avaluació han estat molt favorables i s'han superat en totes les dimensions els resultats de l'avaluació anterior. Actualment, s'estan plantejant les línies i les accions de millora que cal seguir.

L'Institut Nacional de Seguretat, Salut i Benestar (INSSB) ha mostrat com a exemple el procediment metodològic utilitzat a Aigües de Barcelona recollint-lo en un vídeo de sensibilització sobre la gestió preventiva, que posa l'accent en el procés que ha estat en tot moment transparent i participatiu (<https://youtu.be/K6EXv1x13rc>).



APOSTA PER LA DIGITALITZACIÓ

Els processos de gestió dels permisos de treball (PDT) són més àgils gràcies a una nova app.

“La nova app dona molta agilitat a l'usuari”

El procés de digitalització per optimitzar la gestió de la SSL ha arribat també als anomenats Permisos de Treball Especial: feines en altura, espais confinats, atmosferes explosives (ATEX), treballs en calent etcètera. Abans de començar la feina en aquests escenaris de risc s'ha de fer una verificació exhaustiva de tots els indicadors per garantir les màximes condicions de seguretat. Segons Eduard Muñoz, tècnic de prevenció d'Aigües de Barcelona, “amb la nova app es poden recollir dades i estadístiques que abans era impossible. Ofereix molta agilitat i permet a l'usuari realitzar les verificacions amb molta més precisió”. Eduard també remarca la capacitat d'adaptació a aquesta eina per part dels usuaris: “és una eina que al principi va generar un impacte, però després s'ha integrat ràpidament en la dinàmica de treball”.

“Tindrem arxius més operatius”

Durant el 2018 es preveu arribar a més de 1.700 visites de seguretat per part de direcció, comandaments intermedis, tècnics i encarregats, en les quals es verifica que es compleixin les normes de seguretat i salut laboral. “Gràcies a la digitalització, aquest important volum de dades que abans es gestionaven en paper ara es poden gestionar amb una app, que a més a més funciona quan no hi ha connexió”, explica Rafael Pedraza, tècnic de prevenció d'Aigües de Barcelona. “Això fa –segons Rafael– que els usuaris siguin els seus propis gestors i permetrà manejar un munt de dades que seran tractades informàticament per donar pas a arxius més senzills i operatius.” Aquesta nova eina es tradueix en més compromís i implicació per part dels encarregats a l'hora de fer aquestes verificacions i en complir els objectius de seguretat de la companyia.



Una oportunitat ben aprofitada

Aigües de Barcelona participa en programes i convenis que fomenten la integració de grups socials en situació de vulnerabilitat

AQUESTA ACCIÓ S'EMMARCA EN EL PLA AIGÜES 2020 DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE I CORRESPON AL SEGÜENT OBJECTIU:



Promoure un entorn de treball equitatiu, equilibrat i saludable

El compromís d'Aigües de Barcelona amb les persones i el territori on desenvolupa la seva activitat en els municipis de l'àrea metropolitana ha estat sempre una prioritat. Des de fa molts anys, treballa col·laborant amb diferents administracions públiques, entitats ciutadanes i institucions educatives.

Aquesta col·laboració ha permès impulsar programes que beneficien col·lectius que tenen una certa dificultat per integrar-se al mercat laboral. S'està treballant amb col·lectius de persones aturades de llarga durada, persones amb risc d'exclusió social i immigrants. També s'està fomentant la presència de dones en llocs de feina que majoritàriament estan ocupats per homes. L'aportació d'Aigües de Barcelona a la societat és un estimul apassionant per continuar impulsant aquests programes.

Els programes de formació i informació laboral serveixen per dinamitzar barris i grups en risc d'exclusió social

CONÈIXER L'OFICI

Gràcies al programa de formació Grameimpuls, Maria Valeros (esquerra) va fer una estada de pràctiques a Aigües de Barcelona. En tot moment va estar acompanyada per operaris que li ensenyaven l'ofici de primera mà. Aquí surt amb Vanesa Calvo (dreta), que també va participar abans en el mateix programa.



Conveni amb Xaloc i l'Hospitalet

En virtut de l'acord amb l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, l'escola Xaloc (escola de formació professional i ocupacional) i Aigües de Barcelona, un total de 15 alumnes, en situació de desocupació i preferentment dones, van realitzar el curs de muntatge i manteniment de xarxes d'aigua. Aquest curs constava de 460 hores, amb 80 de pràctiques realitzades a Aigües de Barcelona. L'aportació d'Aigües de Barcelona va ser la de contractar, per un

període de sis mesos, el 60% dels alumnes certificats en aquesta promoció. L'objectiu era que les persones obtinguessin una titulació oficial, el Certificat de Professionalitat de Muntatge i Manteniment de Xarxes d'Aigua, i agafessin un mínim d'experiència per facilitar el seu accés al mercat de treball.

La cloenda d'aquest programa, el passat 24 de maig, va ser molt emotiva no només per als alumnes, sinó també per a l'escola, l'Ajuntament i l'empresa.

Aquest programa forma part d'un dels objectius del Pla d'Igualtat de la companyia, que és la d'incrementar la participació de la dona i ampliar la seva



“Tenen il·lusió per veure com funciona una empresa com la nostra”

Antonia Rico treballa a Aigües de Barcelona des del 1994. “Vaig ser una de les tres primeres dones que ens vam incorporar a la secció d'Operacions”, assenyala. Des del 2004 és encarregada a la Direcció de Zona Besòs. “Aqui tenim cada any dues o tres persones que venen a fer les pràctiques procedents del programa Grameimpuls. Surten al carrer amb els nostres operaris, que els mostren les tasques que fem a diari i aclareixen els seus dubtes. És una informació enriquidora per a ells veure com s'aplica a la feina la formació rebuda, una manera de compartir experiències i coneixements”, afirma. I destaca “la il·lusió que tenen per veure com funciona una empresa gran i complexa com la nostra”.

Aigües de Barcelona ha estat reconeguda amb el Segell Làbora com a empresa que vetlla per la igualtat d'oportunitats de la ciutadania de Barcelona

presència en els oficis i treballs en els quals no es troba suficientment representada.

Acompanyar les persones

Aigües de Barcelona col·labora amb el programa Làbora. Impulsat per l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona, aquest programa té com a objectiu fomentar l'ocupació i apropar les persones en situació de vulnerabilitat al mercat laboral. En aquest sentit, les empreses i les entitats tenen accés a una borsa de candidatures per poder trobar el perfil que millor s'ajusta a les seves necessitats de contractació.

En aquest sentit, l'objectiu és vincular les empreses a un programa amb responsabilitat social que afavoreix la igualtat d'oportunitats. Les empreses col·laboradores són certificades com a "organització solidària" i se'ls atorga el Segell Làbora, que acredita que ha formalitzat la contractació d'una persona en risc d'exclusió social. Aquest és el cas d'Aigües de Barcelona, que ha rebut aquest reconeixement.

Cal posar en valor la feina dels tècnics de Làbora que fan l'acompanyament de cada persona, atès que tenen un paper fonamental per a aquests col·lectius, ja que treballen un itinerari personalitzat que preveu l'orientació, la formació, la millora competencial i la intermediació en els processos de selecció i inserció.

Orientació laboral

De manera similar, d'Aigües de Barcelona també col·labora amb el programa Grameimpuls, que promou l'ocupació i l'activitat empresarial des de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. Des del 1989, aquesta empresa municipal ofereix serveis d'orientació laboral, formació ocupacional, borsa de treball, assessorament per a l'autoocupació i viviers d'empreses. En aquest sentit, ha estat un referent i un recurs per a joves, dones, persones a l'atur o que volen millorar professionalment, que tenen una discapacitat, o a empreses de nova creació d'aquest municipi.

El paper d'Aigües de Barcelona ha esdevingut molt important, per exemple, a l'hora d'acollir estudiants en pràctiques en el marc d'aquest programa. Durant la durada de les pràctiques s'integren a la rutina diària dels departaments, i en tot moment estan acompanyats per membres de la plantilla de l'empresa, fent les pràctiques i ensenyant-los l'ofici d'una manera directa i pràctica. L'adquisició del coneixement pràctic i l'experiència adquirida pels alumnes els permet estar més preparats per entrar en el mercat de treball, i aquesta és una aportació valuosa d'Aigües de Barcelona.

"Podem ser una opció laboral molt interessant"

Montse Martín és ajudant d'Operacions a la Direcció de Zona Besòs. Gràcies al conveni amb Xaloc, va impartir una xerrada per animar les noies a participar en el curs per tal que valoressin la posició d'operàries de xarxes com una opció laboral de futur. Ella va entrar a l'empresa el 2010 "per un anunci on demanaven dones per fer un curs de formació. Jo mai no m'havia parat a pensar ni com era que sortia l'aigua quan obria l'aixeta de casa. Vaig voler saber-ne més". Avui, la seva feina diària és molt variada: "canvi de comptadors, tanquem l'aigua quan hi ha una fuga, atenem avaries... I he trobat una empresa que em cuida. Per això animo les dones que pensin en Aigües de Barcelona com una opció laboral molt interessant".



"Busquem que el treballador i l'empresa quedin satisfets"

Susanna Saltó, tècnica prospectora del programa Làbora, explica que "treballem amb persones derivades dels serveis socials. Abans de la crisi, existia un perfil que ara s'ha diversificat i agreujat: persones de més de 45-50 anys que s'havien quedat fora del mercat laboral, membres de famílies monoparentals, immigrants amb estudis no convalidats...". "Els oferim un equip d'orientació amb tècnics que estan en contacte amb les empreses i els acompanyem quan són contractats per valorar la seva adaptació –comenta-. Per exemple, Aigües de Barcelona ens demana administratius i personal de manteniment o d'avaries a la temporada d'estiu per cobrir els torns de vacances. Busquem que el treballador i l'empresa quedin satisfets".



"Les dones encara són molt poc presents en el sector"

Manuel Rosillo, exdirector de l'Escola Tècnica Xaloc i coordinador del curs d'acreditació del Certificat ENAT-1018, Muntatge i manteniment de xarxes d'aigua, explica que la relació amb Aigües de Barcelona ve de lluny, "des de fa més de 40 anys. Ha estat una relació molt estreta i de confiança mútua, que ha tingut molt en compte el contingut dels programes per certificar la formació i la qualificació del candidats en un sector amb necessitats molt específiques. El nostre objectiu és que les empreses com Aigües de Barcelona trobin el que els fa falta". També creu que s'ha de treballar més "amb un col·lectiu prioritari com són les dones, encara molt poc presents en aquest sector".



"Ningú no et jutja per com o d'on ets, sinó pel que saps fer"

Volodymyr Kaduk és ajudant d'operari i va entrar fa un any a Aigües de Barcelona a través del programa de formació Làbora. Una oportunitat que va viure com una experiència molt positiva "i tot un repte professional. Les avaries mai no són iguals i això comporta que hagi d'aportar la teva experiència i coneixements previs. Has de ser una mica com un investigador, com un petit detectiu Colombo". Destaca que "ningú no et jutja per com o d'on ets, sinó pel que saps fer i pots aportar. El fet que els teus caps i encarregats siguin joves també hi compta". I anima la gent a participar en programes com Làbora, ja que "no et troben feina, et capaciten per trobar millors oportunitats laborals i aprens a reaccionar en tot moment".



"Hem pogut potenciar l'àmbit de gènere"

Francesc Belver és primer tinent i responsable de l'Àrea de Coordinació, Planificació, Desenvolupament Econòmic i Ocupació de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, i defensa que convenis com el subscrit amb Aigües de Barcelona i l'Escola Tècnica Xaloc "ens ajuden a oferir moltes solucions a la ciutadania, a ser més eficients amb els nostres recursos". "Aquesta ha estat una experiència d'èxit –argumenta-, que ha beneficiat totes les parts. A més, ens ha

permès potenciar l'àmbit de gènere en un col·lectiu encara molt poc feminitzat". També reconeix "la satisfacció" que li produeix la implicació d'Aigües de Barcelona, que es va comprometre a contractar el 60% de les 15 persones que van fer el curs, oferint-los un contracte d'una durada mínima de sis mesos: "és una empresa que no ho fa per cobrir l'expedient, creu de veritat en aquests programes que serveixen per oferir una oportunitat".



Connectem amb la ciutadania

Un acte a l'Àgora Agbar de Cornellà el passat 3 de maig va servir com a cloenda de la campanya *Barri a barri*, que Aigües de Barcelona va posar en marxa per tal d'acostar-se molt més a la ciutadania. Aquesta acció informativa va néixer amb la intenció que la gent percebés la companyia com aquella empresa que treballa amb vocació de servei per a la ciutadania dels barris i municipis on presta el servei.

Mireia Hernan, responsable de Projectes de Transformació d'Aigües de Barcelona, explica que l'objectiu era "ser part de tots els municipis de l'àrea metropolitana, arribar a totes les llars, famílies, persones...". També es tractava "d'apropar el llenguatge d'una gran empresa a les persones, passar del *big data* al *barri data*". L'estratègia consistia a parlar als veïns "personalitzant els missatges a cada un dels barris".

128 ciutadans com a ambaixadors

Aigües de Barcelona és present a 23 municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona. Si es tenen en compte els deu districtes de la capital, això fa un total de 32 zones en les quals s'ha personalitzat el missatge en funció de la realitat de cadascuna d'elles. Per fer-ho, s'han buscat quatre persones de cadascun d'aquests municipis i districtes per canalitzar a través d'elles la informació a aportar als diferents veïnats. En total, doncs, han participat en la campanya 128

La presència activa de ciutadans en l'acció ha permès donar a la campanya més proximitat amb el veïnat

AQUESTA ACCIÓ S'EMMARCA EN EL PLA AIGÜES 2020 DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE I CORRESPON AL SEGÜENT OBJECTIU:



Gestionar el servei de forma transparent basant-nos en el diàleg amb els nostres grups de relació

La innovadora campanya informativa 'Barri a barri' l'han protagonitzat més de 125 ciutadans com a ambaixadors d'Aigües de Barcelona. La campanya ha permès apropar a la ciutadania la gestió responsable que l'empresa aplica en el seu dia a dia

PROXIMITAT AL CARRER

El Water Truck d'Aigües de Barcelona va sortir al carrer, coincidint amb la Festa d'Aigües i altres esdeveniments, per trobar els ciutadans als seus barris.



Es vol convertir el consum d'aigua en informació útil per a la ciutadania perquè faci un ús responsable d'aquest recurs

persones, definides com "els ambaixadors" de la companyia.

Aquesta representació de la ciutadania ha permès donar a la campanya aquest caràcter "de proximitat", apunta Mireia Hernan. Gent anònima que ha participat en els anuncis, en les imatges al carrer, en els cartells publicitaris, i "que ho ha fet de manera voluntària, que ha estat protagonista a la televisió, a la ràdio, a la premsa, tant en paper com digital, en els suports publicitaris dels carrers..."

“Qui millor que la mateixa ciutadania?”

Ruth Hernández, responsable de projectes de Màrqueting d'Aigües de Barcelona, ha dirigit la producció dels elements audiovisuals de la campanya. Una feina que ha fet que conegués en persona els ambaixadors, amb els quals ha arribat a tenir una relació molt directa. Un bon exemple és la Maria Ortega, una *jove* de més de 80 anys que assegura: "m'he divertit molt, la gent era molt amable i m'he trobat molt còmoda. És estrany que la gent del carrer fem aquestes coses, però estic molt contenta d'haver-hi participat". La Ruth corrobora que "qui millor que la mateixa ciutadania per explicar els altres el que Aigües de Barcelona fa per ells?". Destaca

que molts dels que han participat en aquesta experiència "s'hi han implicat força. Per a nosaltres també ha estat una experiència nova, emmarcada en el que és el nostre tret definitori, la gestió responsable". La selecció es va fer buscant "gent que fa barri cada dia perquè tenen un comerç, perquè hi viuen i hi treballen... Gent de tota mena d'edat, gènere, perfil social que reflecteix la diversitat de la societat". Divertida, la Maria Ortega explica que "feia 45 anys que no bevia aigua de l'aixeta i ara que l'he tastada, ja no tasto la de garrafa". Dona voltes a aquesta qüestió perquè insisteix que "45 anys gastant diners i tenia la solució a casa, que no he sabut veure".



PROTAGONISTES DE LA CAMPANYA

Els cartells amb els prescriptors, exposats a l'acte d'agraïment a l'Àgora Agbar de Cornellà.

Així, per exemple, a la primera onada, a Esplugues de Llobregat, el missatge del propietari del bar La Fàbrica era "a Esplugues, 2.197 famílies paguem menys d'aigua per ser més de tres a casa". A la segona, al districte barceloní d'Horta-Guinardó, una mestra jubilada indicava que a la zona "l'aigua passa 144 controls cada dia". A la tercera, a Pallegà, un membre d'una societat esportiva i de lleure de la localitat afirmava que al municipi "consumim una mitjana de 7,1 euros al mes d'aigua". Finalment, a la quarta onada, al districte barceloní de Ciutat Vella, una dependenta d'una parada del Mercat de Santa Caterina assegurava que en aquesta zona "hi ha 860 famílies que paguen zero euros d'aigua".

El Water Truck

Un dels elements més singular de la campanya ha estat un Water Truck (camió d'aigua) que ha visitat diversos llocs (mercats, fires, associacions, Festa d'Aigües...) per poder informar a peu de

SENSIBILITZACIÓ

L'empresa també va continuar insistint en la necessitat de llençar les tovalloletes a la paperera i no al vàter.

Eixos principals

La campanya pretenia fer arribar a la ciutadania informació sobre diverses iniciatives que Aigües de Barcelona fa temps que desenvolupa, però que encara no havien estat percebudes per la societat de manera generalitzada. Per això es van definir els quatre eixos principals de *Barri a barri*. Aquests són, assenyala Mireia Hernan, "el Fons de Solidaritat, la bonificació per trams, el control de la qualitat de l'aigua i el preu mitjà de la factura de l'aigua". El Fons de Solidaritat s'ha convertit en una realitat a disposició de les famílies amb una situació de vulnerabilitat –per tal que, d'acord amb els serveis municipals corresponents, puguin pagar l'aigua, amb l'objectiu "que ningú es quedi sense aigua per no poder-la pagar".

La bonificació per trams consisteix en una bonificació per a les llars on viuen més de tres persones. Cada domicili gaudeix de 300 litres d'aigua al dia a un preu més baix. Per cada persona addicional pot haver-hi un consum pel mateix cost de 100 litres més.

Pel que fa al control de qualitat de l'aigua, la campanya ha fet èmfasi en el fet que Aigües de Barcelona duu a terme el triple de controls dels que demana la llei. El darrer element informatiu, el del preu de

l'aigua, ha volgut explicar que "més de la meitat de l'import de la factura correspon a impostos i taxes municipals", com el tractament de residus.

El plantejament de la campanya és convertir el consum d'aigua en informació útil per a la ciutadania de la zona perquè en faci un ús millor de manera que, adverteix Mireia Hernan, "ens ajudi a complir amb la nostra responsabilitat de millorar l'ús de l'aigua. Es tracta de transformar el consum d'aigua en dades en les quals la gent es pot sentir representada per conèixer millor el lloc on viu". També serveix per "cridar l'atenció i despertar la curiositat a la ciutadania per tenir més coneixement sobre el cicle integral de l'aigua".

Quatre onades

Els 128 prescriptors han sortit e als suports publicitaris que s'han instal·lat al carrer i als autobusos i a les imatges i videos del web www.barriabarri.cat, i 32 d'ells han participat en els anuncis de televisió i falques de ràdio. La campanya s'ha desenvolupat en quatre onades i, en cadascuna d'elles, a cada localitat i districte només s'ha tractat un dels eixos descrits. La primera va ser el mes de febrer d'enguany i la darrera, el juny.

El Water Truck va donar continuïtat a altres accions de conscienciació dutes a terme per l'empresa



VISITA AL MUSEU

Els prescriptors i les seves famílies van poder gaudir d'una visita guiada al Museu Agbar de les Aigües.



carrer dels diferents aspectes de la gestió de l'aigua. S'aprofitava també la presència del Water Truck per donar continuïtat a altres accions de conscienciació que Aigües de Barcelona porta a terme, com és la necessitat de llençar les tovallolletes humides d'higiene personal a la paperera i no a la tassa del vàter. Es repartien entre els veïns que s'hi acostaven papereres de bany perquè la gent les fes servir a casa seva.

Totes aquestes accions s'han complementat amb el desenvolupament

del web www.barriabarri.cat, on es pot trobar tota la informació de la campanya i dels seus quatre eixos principals, i també a través de la difusió que se n'ha fet a les xarxes socials.

Ruth Hernández, responsable de projectes de Màrqueting d'Aigües de Barcelona, afegeix que, "en definitiva, l'eix vertebrador era tot el que fins ara no havíem aconseguit, que és que la ciutadania sàpiga tot el que fem. Estem molt contents amb el resultat".

El Fons de Solidaritat, la bonificació per trams, la qualitat de l'aigua i el preu mitjà de la factura, eixos de la campanya

"Ho vaig trobar molt divertit"

Ricard Perelló és el propietari de la Bacallaneria Perelló 1898, que té la seva parada de pesca salada i olives al Mercat del Ninot, al cor del barri de l'Esquerra de l'Eixample. És un dels 128 ambaixadors de la campanya. Explica que, "quan m'ho van oferir, ho vaig trobar molt divertit; era *xulo* veure la meua foto als anuncis". Diu també que "no em va costar decidir-me, em va agradar força que ho fessin amb persones no conegudes, que en lloc d'anar a buscar grans figures optessin per gent del barri, del dia a dia, que fa servir l'aigua constantment". Era una manera, afegeix, de mostrar "la proximitat d'Aigües de Barcelona amb la gent". "A més, també fa il·lusió que surti el teu comerç", conclou.



AGRAIR ELS PRESCRIPTORS
Ignacio Escudero, director general d'Aigües de Barcelona, durant la intervenció a l'acte final de la campanya a l'Agora Agbar.



"Ens han fet més visibles"

Mireia Hernan, responsable de la campanya *Barri a barri*, valora que la participació de persones anònimes en lloc de gent coneguda del món de la publicitat o la televisió "ha estat un encert perquè ens ha fet més propers". Elles també han estat contentes de col·laborar-hi "perquè han après conceptes relacionats amb la gestió del cicle integral de l'aigua i sobre la nostra companyia que desconeixien". Destaca que és la primera vegada que Aigües de Barcelona surt per televisió. Els rodats dels anuncis amb gent no professional "han estat molt simpàtics i amens". Un element afegit de la campanya és que "a alguns dels que hi han participat, també els ha anat bé per als seus negocis, ja que els ha donat més presència en el seu entorn".

UNA FEINA CORAL

Joan Vigo, Mireia Hernan i Ruth Hernández, de la direcció de Comunicació i Desenvolupament Sostenible d'Aigües de Barcelona, amb el Water Truck.



TREBALLS A COLLSEROLA

Canalització a la carretera de les Aigües, cap al 1910. Arxiu Aigües de Barcelona.

La carretera de les Aigües

Convertida avui en espai de lleure, la seva construcció neix de la necessitat d'abastar les cotes més elevades de la ciutat situades a la serra de Collserola

Cada any passen per la carretera de les Aigües, un dels espais més emblemàtics de la serra de Collserola, més de 2,3 milions de visitants. La majoria aprofita els caps de setmana, sobretot els diumenges, on es poden congrega fins a 5.000 persones, per gaudir d'un passeig o d'una sortida amb bicicleta, o bé de les millors vistes sobre Barcelona des de miradors com el dels Xiprers. Una via verda que va tenir el seu origen a començaments del segle XX.

L'entrada en funcionament del primer pou, l'anomenat Fives Lille, de la Central Cornellà d'Aigües de Barcelona el 1909, va obrir una nova etapa en l'abastament de la ciutat de Barcelona i la resta de municipis on la companyia ja prestava els serveis. La primera màquina elevadora que es va fer servir a Cornellà tenia capacitat per impulsar 30.000 m³ diaris fins al dipòsit d'Esplugues de Llobregat, situat a 100 metres d'alçària. El 1910 es va enllestir la construcció del dipòsit de Sant

Pere Màrtir, aquest a 300 metres d'alçària. Aquest camí va ser l'eix de la canalització que s'alimenta des d'aquest dipòsit, Sant Pere Màrtir, i que va permetre ampliar la capacitat d'abastament d'Aigües de Barcelona als barris més elevats de la serra de Collserola. Avui aquest espai, que aleshores no formava part de Barcelona, és conegut com la carretera de les Aigües i s'ha convertit en un dels indrets més freqüentats per la ciutadania del pulmó verd que presideix la capital catalana.

El 1910 es va obrir un camí de 10 quilòmetres a 300 metres d'alçària per instal·lar una canonada de gran diàmetre



Un programa de millores constants

Les infraestructures d'Aigües de Barcelona al Parc de Collserola continuen funcionant i formen part de la xarxa d'abastament. Els darrers anys la companyia ha dut a terme importants actuacions de millora. Les més destacades van tenir lloc els anys 2013 i 2014 per connectar la canonada de la carretera de les Aigües amb les instal·lacions d'aportació d'aigua ubicades al barri de Sant Genís dels Agudells, al districte d'Horta-Guinardó. Amb aquesta interconnexió es va millorar de manera notable la garantia de subministrament i d'explotació, ja que permet realitzar aportacions d'aigua tant des de Sant Genís, al nord de Collserola, com des de Sant Pere Màrtir, al sud.

Altres actuacions de millora han estat la rehabilitació amb mànega interior del tram de canonada desdoblada a la zona del torrent dels Arcs i el Peu del Funicular de Vallvidrera, i la substitució i instal·lació de noves vàlvules de seccionament de la canonada. Totes aquestes actuacions tenen per objectiu millorar la flexibilitat en l'explotació i garantir el servei de subministrament als barris alts de la ciutat.

ACTIVITAT A COLLSEROLA

A dalt, canonada que surt del dipòsit de Sant Pere Màrtir i que segueix soterrada per la carretera de les Aigües. A l'esquerra, passejants a la carretera, amb el Tibidabo al fons.



**Aigües de
Barcelona**

La gestió responsable

“A l'àrea metropolitana de Barcelona, 23.393 famílies paguen el servei de l'aigua a 0 €”

Descobreix el que
has de fer si no pots
pagar l'aigua a
barriabarri.cat
o truca'ns al
900 710 710



Mari F. Cáliz, propietària
de la Floristeria Cáliz de Sant Boi