

NÚM. 12 / 3a ÈPOCA / NOVEMBRE 2015

Aigües

Pla d'acció Aigües 2020

Aigües de Barcelona impulsa un pla de futur basat en el concepte de desenvolupament sostenible

Adéu solidari a la Torre Agbar

La Fundació Agbar va organitzar unes jornades que van permetre acomiadar-se de l'emblemàtic edifici

Referent mundial

Les instal·lacions d'Aigües de Barcelona són el millor aparador tecnològic de la companyia

La factura, en un clic

S'inicia una nova campanya informativa per promoure la factura sense paper



Aigües de Barcelona



Sumari

CRÈDITS

**PRESIDENT DEL
CONSELL EDITORIAL:**
Ignacio Escudero

CONSELL EDITORIAL:
Jordi Cabot, José Antonio Castillo, Xavier de Fuentes, Manuel Giraldo, Xavier Iraegui, Núria Latorre, Ana Maresca i Marc Mascareñas

DIRECTORA:
Victòria-Eugènia Martínez

COORDINACIÓ:
Albert Alonso

DISSENY:
Cla-se

EDICIÓ I PRODUCCIÓ:
ZETACORP. Public@cions Corporatives
(Grupo Zeta). Consell de Cent, 425
08009 Barcelona. Tel. 93 227 94 16
Gerent: Òscar Voltas
Coordinadora editorial: Nuria González
Redactor en cap: Toni Sarrià
Redacció: Paco Martínez, Gemma Figueras i Marta Carrera
Maquetació: Cristina Vilaplana, Xavier Julià i Samuel Vergés
Edició: Cisco Figueroba
Col·laboradors: Francesc Ràfols

FOTOGRAFIES:
Dani Aznar, Frederic Camallonga, arxiu de Grupo Zeta, agències i arxiu d'Aigües de Barcelona

DIPÒSIT LEGAL:
B. 24090-2012

ISSN:
2385-5878

Revista impresa en paper
Symbol Matt Plus (Fedrigioni España)



04

Editorials



06

Reportatge Aigües 2020, un model de desenvolupament sostenible

El nou pla d'acció d'Aigües de Barcelona es basa en el concepte de desenvolupament sostenible i és el resultat d'un procés de reflexió interna

14

Entrevistes

Col·laboració social

Parlem amb els responsables d'entitats amb què col·labora la Fundació Agbar



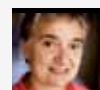
Antoni Aguilera
President de la Creu Roja a Catalunya



Eduardo Arruga
President de la Fundació Banc dels Aliments



Tere Bermúdez
Responsable del Programa dels Sense Llar i Habitatge de Càritas Diocesana de Barcelona



Llum Delàs
Directora de la Fundació de l'Esperança



Manuel Lecha
President de la Fundació Mambré



18

Fotonotícia

La Ciutat de l'Aigua

Agbar es trasllada a un dels districtes amb més projecció de la ciutat

20

Actualitat

Notícies breus

- Signatura d'un conveni per ser més àgils en les emergències urbanes
- Primer programa de voluntariat d'Agbar al Perú
- Fòrum de Joves Talents de Catalunya
- Entrega del premi de la nova ampolla
- Més de 7.000 infants participen en les activitats d'estiu del Museu



22

Reportatge

Adéu solidari a la Torre Agbar

La Fundació Agbar va organitzar unes visites solidàries que van permetre a la ciutadania acomiadar-se d'aquest emblemàtic edifici



28

Reportatge

Una amenaça per al medi

Aigües de Barcelona busca solucions per minvar l'efecte del llançament de residus sòlids al WC



34

Reportatge

Referent mundial

Les instal·lacions d'Aigües de Barcelona reben cada any centenars de visites d'arreu del món que volen conèixer el funcionament d'un sistema de gestió del cicle integral de l'aigua modèlic

38

Reportatge

La factura, en un clic

Aigües de Barcelona va iniciar a l'octubre una nova campanya informativa per promoure la factura sense paper



42

La nostra història

Comptar amb la mà

De les calculadores mecàniques als moderns sistemes informàtics. Les eines del departament econòmicofinancer d'Aigües de Barcelona



Editorials



Durant els darrers mesos, més de 200 persones que treballem a Aigües de Barcelona hem compartit idees i opinions per definir conjuntament el model propi de desenvolupament sostenible d'aquesta empresa. Aigües de Barcelona vol ser reconeguda com el que és: un referent en la gestió del cicle integral de l'aigua que contribueix al desenvolupament sostenible del nostre entorn. En el món actual, les empreses tenen una responsabilitat ineludible amb la sostenibilitat: amb la protecció mediambiental, l'eficiència energètica, el control de les emissions a l'atmosfera, etc. I també amb les persones, amb la comunitat, amb els problemes socials que els afecten. El nostre model de desenvolupament sostenible s'ha concretat en un pla d'acció que n'hem dit Aigües 2020. El seu horitzó: l'any 2020. La seva ambició: ser l'empresa referent en gestió del cicle integral de l'aigua al món. És per això que potenciem el talent, ja que hem de comptar amb els millors; el diàleg, ja que hem de ser sensibles a les necessitats dels ciutadans, clients, proveïdors i treballadors; la innovació, ja que hem d'incorporar els millors sistemes per donar el millor servei i l'aigua de la millor qualitat; amb responsabilitat, compromesos amb la comunitat i sensibles a les demandes i necessitats; i sempre buscant l'excel·lència. Sobre aquesta base i amb la col·laboració de totes les persones que integren l'empresa construïm dia a dia el futur d'Aigües de Barcelona.

Ignacio Escudero
Director general
d'Aigües de Barcelona

En un context global canviant i dinàmic, cada cop més connectat gràcies als avenços tecnològics, l'economia planteja grans reptes a les empreses i sorgeixen noves oportunitats en cada moment. El repte consisteix a detectar a temps aquestes oportunitats i aprofitar-les, i aquest repte obliga les empreses a introduir canvis de valors per adaptar-s'hi. Les persones són la força que fa avançar les organitzacions, això no canviarà mai, i els valors que s'imposen en el món actual per assegurar un creixement sostenible en el temps no són altres que la innovació, la sostenibilitat i el compromís social. La innovació és la palanca del progrés per a qualsevol corporació mentre que la tecnologia és l'eina que permet endegar les grans idees. Per innovar cal dedicar recursos a la recerca i mantenir la ment oberta. La tecnologia avança ràpidament i aporta avantatges indiscutibles en termes d'eficàcia, eficiència i estalvi, però fa més que això: ens prepara per al futur. El desenvolupament sostenible és el segon gran pilar del creixement de les empreses modernes. L'economia circular, és a dir la que garanteix un sistema de producció en què qualsevol residu es converteix en matèria primera, n'és el principal exponent. El compromís social n'és el tercer. Les empreses ens hem d'obrir a més diàleg amb els governs i amb els grups de relació de les comunitats locals, amb sensibilitat i esperit de servei, només així es podran establir vincles de col·laboració que facilitin la transferència de coneixement i de valors.

Àngel Simon
President del
Consell d'Administració
d'Aigües de Barcelona



Aigües 2020, un model de desenvolupament sostenible

Aigües de Barcelona impulsa un nou pla d'acció per definir la seva estratègia de futur. Basat en el concepte de desenvolupament sostenible, és el resultat d'un procés de reflexió interna



Des dels seus inicis, Aigües de Barcelona ha assumit una gran responsabilitat amb els seus clients. L'objectiu és des de sempre oferir la màxima qualitat en la prestació del servei, tant en l'atenció al client com en una gestió eficaç i sostenible del cycle integral de l'aigua. Ara, la companyia fa un pas endavant i es proposa desplegar un model de desenvolupament sostenible compartit amb els seus grups de relació, especialment els clients, empleats, accionistes, proveïdors i ens reguladors.

D'aquesta manera, vol contribuir al progrés econòmic, a la preservació del medi ambient i al benestar social com a concreció dels tres eixos bàsics definits per Aigües de Barcelona com a leitmotiv principals de la seva

La companyia vol reforçar la seva posició i assumir el paper que li pertoca en la societat, creant valor compartit



ESTANYS, FONTS I PARCS
Sant Feliu de Llobregat (esquerra)
i Cerdanyola (a dalt), dues ciutats on Aigües de
Barcelona manté una forta presència.

ELEMENT NECESSARI
Dos nens beuen aigua d'una
font a Santa Coloma de
Gramenet.



“El pla Aigües 2020 no suposa un punt i a part per l’empresa”

Ramon Albareda, director de Desenvolupament de Projectes a Aigües de Barcelona, assegura que el pla estratègic i d'acció Aigües 2020 “no suposa un punt a part per a l’empresa. És posar totes les línies d’actuació sota el mateix paraigua, a partir de la participació i el diàleg intern, i també externament amb els grups de relació”. Recorda que treballar pel medi ambient i per donar un bon servei “és una qüestió natural en nosaltres. Al darrere hi ha un procés d’estar més oberts a l’entorn on desenvolupem la nostra

activitat. Per això, a més, vam reflexionar sobre com podríem establir ponts de diàleg amb els grups de relació i com ens havíem d’organitzar de manera interna”. Segons Ramon Albareda, aquest procés “s’ha dissenyat per reforçar els valors de la companyia, com són el talent, la innovació, la responsabilitat, el diàleg i l’excel·lència. Aigües 2020 és un document viu que vol incorporar les demandes dels grups de relació i les aportacions de les persones treballadores”.



actuació: les persones, l'aigua i la ciutat. La companyia vol reforçar la seva posició i assumir el paper que li pertoca en la societat, creant valor compartit basat en el desenvolupament sostenible.

En paraules d'Àngel Simon, president del Consell d'Administració d'Aigües de Barcelona, el desenvolupament sostenible "és l'estratègia per afrontar l'economia d'avui i atendre els reptes de futur". Aquest concepte és el nucli central que mou el full de ruta que la companyia ha estat treballant els darrers mesos i que li ha de permetre afrontar una nova filosofia, basada en l'equilibri amb el medi ambient, ser respectuosos amb els recursos naturals, promoure el diàleg i la cooperació amb les comunitats i municipis on té presència i fer realitat una gestió integrada i sostenible dels recursos hídrics de l'àrea metropolitana que asseguri la viabilitat

Per elaborar el programa de treball, Aigües de Barcelona ha impulsat un procés de reflexió interna per tal que el treballadors facin les seves propostes

ELS 10 COMPROMISOS

- 1

Afavorir el desenvolupament professional de tots els col·laboradors.
- 2

Promoure un entorn de treball equilibrat i saludable.
- 3

Incorporar plans i objectius per satisfer les expectatives dels grups de relació.
- 4

Avaluar l'impacte social, econòmic i ambiental en totes les decisions rellevants.
- 5

Sensibilitzar i actuar sobre la dificultat d'accés a l'aigua de col·lectius vulnerables.
- 6

Difondre els valors a través de la selecció i el diàleg amb els proveïdors.
- 7

Fomentar l'intercanvi d'experiències i coneixements dels treballadors per garantir la millora contínua.
- 8

Identificar i gestionar els riscos per anticipar-nos als seus efectes.
- 9

Una gestió de recursos hídrics adequada a la demanda i al seu ús.
- 10

Innovar en el disseny i la gestió d'instal·lacions i processos basats en el desenvolupament de l'economia circular.

"El procés de participació interna ha generat una gran expectació"

Per a Manel Giraldo, director de Desenvolupament Sostenible a Aigües de Barcelona, un dels objectius del pla Aigües 2020 és que "tothom acabi dient la seva en la definició de l'estratègia, per assolir les fites en els tres eixos fixats: compromesos amb les persones, cuidem l'aigua i fem ciutat". Per això destaca com el procés de participació interna impulsat per la companyia per definir el pla "ha tingut no només una gran receptivitat entre el personal sinó també ha generat una enorme expectació de com tot això s'acabarà traduint". Segons Manel Giraldo, "tot això ha consistit en una reflexió compartida sobre com veiem la missió de l'empresa i com hi contribuïm, com hi col·labora cadascú des del seu lloc de treball". A més, "hem aconseguit que això es visqui no com una cosa imposada sinó com quelcom de propi", assegura.



Una política de grup

La política de desenvolupament sostenible no implica només Aigües de Barcelona sinó el conjunt d'Agbar. Ja fa dos anys que el grup està treballant per aplicar aquests mateixos criteris a la seva actuació diària. Dulcinea Meijide, responsable del projecte en l'àmbit d'Agbar, explica que "des del 2013 estem incorporant aquests principis". A l'hora de definir la missió de la companyia

"ens hem plantejat quins són els nostres reptes, la nostra visió de futur, com podem ser útils, quina és la nostra activitat". També s'han fixat quins són els valors que cal promoure. Els processos han estat força paral·lels i, com en el cas d'Aigües de Barcelona, "s'ha treballat per definir els grups de relació -clients, treballadors, socis, accionistes i proveïdors-, com s'ha de fer el diàleg amb ells i quins són els compromisos que adoptem".



UN EQUIP AMB SINTONIA
Dulcinea Meijide (coordinadora, primera per l'esquerra), amb la resta de l'equip de Desenvolupament Sostenible: Mónica Rubio, Cristina Pena i Anna Inglés.

de l'empresa. Aquest full de ruta, el pla d'acció Aigües 2020, és, d'aquesta manera, una proposta totalment innovadora que incorpora les demandes de la societat i que neix de l'experiència de prop de 150 anys d'història atenent les necessitats de les persones.

Per elaborar aquest programa de treball, Aigües de Barcelona ha impulsat un procés de reflexió interna per tal que un gran nombre de treballadors aportin suggeriments i propostes. Els darrers mesos s'han organitzat diversos tallers en els quals han participat prop de 200 persones, amb l'objectiu d'identificar compromisos i oportunitats per elaborar un pla d'acció i definir com aquests compromisos contribueixen a aplicar



l'estratègia del desenvolupament sostenible per part dels treballadors i col·laboradors d'Aigües de Barcelona.

Pla d'acció Aigües 2020

En tot moment, s'ha previst que les iniciatives concebudes al nou pla estratègic no afectin l'activitat quotidiana d'una empresa de funcionament tan complex com Aigües de Barcelona. La missió és mantenir el nivell de qualitat en el servei que s'ofereix als municipis de l'àrea metropolitana. Un cop s'ha definit l'acció de la companyia per als pròxims cinc anys, Manel Giraldo i Ramon Albareda,

directors de Desenvolupament Sostenible i de Desenvolupament de Projectes a Aigües de Barcelona, respectivament, apunten que "l'important és que ara tot això arribi al dia a dia de tots els empleats, i que tots participin en aquest procés".

Ja s'han començat a dissenyar les primeres accions que cal dur a terme. La idea no és planificar a quatre anys vista sinó anar fent cada any el calendari a partir de les oportunitats i les prioritats de cada moment. El nombre d'accions identificades són 293, segons els seus responsables. Manel Giraldo i

GESTIÓ INTEGRAL

Les depuradores faciliten la regeneració de l'aigua al final del cicle de consum i el seu nou ús industrial, agrícola o lúdic, entre d'altres.

El pla vol reforçar la posició de la companyia com a referent mundial en la gestió del cicle integral de l'aigua

Ramon Albareda destaquen que "el fet que ara es preguntin al personal coses que fins ara venien donades, que es pugui participar en un projecte col·lectiu de l'empresa, que et demanin l'opinió és positiu però, a més, tot això s'està traduint en accions de molt de pes".

Un fet que coincideix amb la visió general d'una companyia com Aigües de Barcelona de mantenir-se com un referent mundial en la gestió del cicle integral de l'aigua, al mateix temps que es contribueix de manera significativa al desenvolupament sostenible del nostre entorn.



Tallers per assolir objectius

Fins al 10% de la plantilla d'Aigües de Barcelona va participar en els tallers que, entre el novembre del 2014 i el juny del 2015 es van dur a terme per tal d'identificar compromisos i oportunitats i definir valors que poguessin ajudar a elaborar el pla Aigües 2020. Als tallers es van assolir tasques com identificar els grups de relació que poden influir o ser

influïts per l'activitat de l'empresa: reguladors, empleats, clients, accionistes, proveïdors... També es va presentar un estudi sobre la percepció que els clients tenen del servei que presta la companyia; es van establir compromisos i diàlegs amb els principals grups de relació identificats i es va reflexionar sobre la pròpia història d'Aigües de Barcelona.

L'aigua
amb què
has crescut

 **Aigües de Barcelona**
L'aigua de la teva vida

Segurament no t'has parat a pensar-ho, però cada dia centenars de professionals es preocupen perquè, cada vegada que obris l'aixeta, no et falti l'aigua que necessites. Darrere la preparació d'un biberó per al teu nadó o del menjar que fas hi ha un equip d'experts que vetlla per una aigua de qualitat i que ha fet de la seva gestió un referent mundial.

DESCOBREIX TOT EL QUE VOLS SABER
DE L'AIGUA DE LA TEVA VIDA A

aiguesdebarcelona.cat



Els fruits del compromís social d'Aigües de Barcelona

Escoltem les veus de representants d'entitats socials amb les quals la Fundació Agbar treballa, a través d'iniciatives com el Fons de Solidaritat, per alleugerir la situació de les famílies en risc d'exclusió social

Antoni Aguilera

President de la Creu Roja a Catalunya

La Creu Roja va ser una de les primeres entitats a afegir-se al Fons de Solidaritat de la Fundació Agbar. Quina valoració fa des del seu naixement ara fa tres anys?

Per a la Creu Roja, és fonamental la col·laboració i el treball en xarxa entre les entitats socials, les empreses i les administracions per donar suport a les persones en situació vulnerable. En aquest sentit, valorem positivament que, gràcies al Fons de Solidaritat de la Fundació Agbar, moltes persones en situació vulnerable que atenem, especialment persones grans, hagin vist facilitat el pagament dels seus rebuts d'aigua gràcies a aquesta iniciativa. Cal tenir en compte que la gent gran és un dels col·lectius més afectats per la pobresa energètica, és a dir, la incapacitat de mantenir una temperatura adequada al seu habitatge o cobrir els subministres (per pagar rebuts, ja sigui d'aigua, de llum o de gas).

El passat mes de juliol, Aigües de Barcelona i la Creu Roja van signar un acord per augmentar el nombre de famílies que poden demanar les bonificacions socials incloses en el Fons de Solidaritat. Quin impacte creu que pot tenir això a l'hora de millorar l'assistència a les persones en risc d'exclusió social?

Tenint en compte que les dificultats de les persones que atenem per pagar els rebuts d'aigua, llum o gas han anat a l'alça, augmentar el nombre de beneficiaris de les bonificacions socials del Fons de Solidaritat d'Agbar és una gran notícia. Cal tenir en compte que una de cada tres persones usuàries dels nostres projectes de lluita contra la pobresa té deutes pendents d'aigua, llum o gas, i que l'11% manifesta que no pot pagar la hipoteca o el lloguer. Des de la mateixa Creu Roja havíem sol·licitat l'increment d'aquests ajuts, fent extensiu el Fons de Solidaritat a altres col·lectius en situació de risc.

Quina ha estat la repercussió real de les iniciatives d'aquest tipus?

Donar ajuts econòmics per pagar els rebuts de l'aigua, ajornar-ne el pagament o donar de nou

“És fonamental la col·laboració i el treball en xarxa entre les entitats socials, les empreses i les administracions”



accés al servei a les persones que havien patit talls de subministrament són mesures fonamentals. Però el problema de la pobresa energètica s'ha incrementat durant els darrers anys i cal seguir sumant esforços per revertir aquesta problemàtica entre administracions, entitats, empreses... També cal poder treballar amb polítiques més a mig termini, fent accions més preventives. El 61,8% de les persones que atenem en projectes de lluita contra la pobresa de la Creu Roja té dificultats per pagar subministraments d'aigua, llum i gas, 20 punts més que el 2011. Entre els col·lectius vulnerables, aquest percentatge se situa molt per sobre de la mitjana catalana (11%). Així, doncs, caldrà continuar reforçant en el futur aquest tipus de col·laboracions, especialment per tal que els més vulnerables no es vegin privats de drets fonamentals com l'accés a l'aigua.

Eduardo Arruga

President de la Fundació Banc dels Aliments

Quina valoració fa d'iniciatives com les visites solidàries a la Torre Agbar i la subhasta en benefici de la campanya La fam no fa vacances, impulsades per la Fundació Agbar?

Ha estat tot un honor que Agbar i la Fundació Agbar hagin triat el Banc dels Aliments de Barcelona per acomiadar-se, de manera solidària, del que ha estat la seva seu, un edifici tan emblemàtic. Crec que tots els factors que s'hi han sumat: la singularitat d'un edifici icònic per als barcelonins, el fet de no haver estat obert al públic durant aquests anys i que el preu simbòlic de les visites fos un donatiu, han fet que l'acció solidària hagi funcionat tan bé.

També s'hi han d'afegir les accions dutes a terme, entre els treballadors del grup Agbar, a principi del mes de juny i la posterior subhasta de mobiliari. Tot plegat ha permès recaptar uns fons que es destinaran íntegrament a l'adquisició d'aliments bàsics per a les persones més necessitades del nostre entorn.

“Hem de continuar treballant amb tota la dedicació possible dels nostres col·laboradors i voluntaris, l'ànima del Banc”

Continuen sent imprescindibles campanyes de recollida d'aliments, com la de Nadal, per conscienciar i fer arribar ajuda a tota la gent que ho necessita?

Sí. Mentre hi hagi necessitat, és a dir, mentre hi hagi persones que, principalment per manca de recursos econòmics, no poden accedir a una alimentació suficient, segura i saludable, els Bancs dels Aliments ens continuarem esforçant per pal·liar aquesta insuficiència. L'any 2014 hem fet arribar més de 16 milions de quilos d'aliments, de diferents tipus, a poc més de 150.000 persones, que han rebut uns 106 quilos per habitant i any; no és tot el necessari, però és una bona col·laboració.

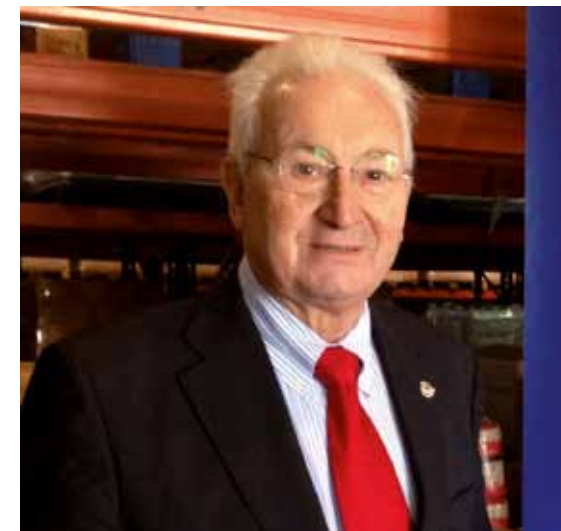
Ens agradaria moltíssim que el nombre de persones necessitades es reduís, gràcies a una millora generalitzada de la situació econòmica. Nogensmenys, això no faria reduir el nostre esforç, tenint en compte aquesta situació de déficit, però sí que permetria una millor alimentació d'aquestes persones.

Com ha evolucionat els darrers anys la feina del Banc dels Aliments? Quina és la realitat que encara ha de fer front cada dia?

Entre el 2008 i el 2014, el nombre de persones ateses ha passat de 57.381 a 152.489, és a dir, s'ha multiplicat per 2,7, mentre que el volum d'aliments gestionats ho ha fet de 7.043 a 16.191 tones, és a dir, s'ha multiplicat per 2,3. En altres paraules, hem pogut mantenir la nostra ràtio, però no hem aconseguit augmentar-la.

Per aquest motiu, hem de continuar treballant amb tota la dedicació possible dels nostres

“Mentre hi hagi persones que no poden accedir a una alimentació suficient, segura i saludable, ens continuarem esforçant”



col·laboradors i voluntaris (que són l'ànima i la força del Banc) per obtenir més productes provinents de la lluita contra el malbaratament i també de la solidaritat institucional, empresarial i ciutadana, i així poder proporcionar, a les persones més necessitades dels nostre entorn, una alimentació tan suficient, segura i saludable com la que volem per a nosaltres mateixos.

Tere Bermúdez

Responsable del Programa dels Sense Llar i Habitatge de Càritas Diocesana de Barcelona



Quin ha estat el funcionament del Fons de Solidaritat? Ha complert les expectatives?

El conveni amb Aigües de Barcelona ens ha permès ajudar les persones i famílies que atenem, fer front al pagament de les factures de l'aigua. Aquest ajut va dirigit, d'una banda, a tots els nostres habitatges unifamiliars, gestionats a través de la Fundació Foment de l'Habitatge Social, i als projectes residencials amb suport socioeducatiu, ja que aquests es beneficien d'una bonificació en la factura de l'aigua. Aquesta bonificació arriba gairebé a 300 habitatges. I, de l'altra banda, des de l'inici del conveni fins a la data d'avui, prop de 400 famílies ateses per Càritas s'han pogut acollir a aquest fons i, per tant, beneficiar-se també de la bonificació. La gestió del Fons es fa d'una manera molt àgil entre ambdues organitzacions i està basada en una relació de confiança que ens ha permès simplificar els tràmits i evitar que les famílies o persones beneficiàries de la bonificació hagin de tramitar documentació.

Aigües de Barcelona ha ampliat les bonificacions socials incloses al Fons. Com valora aquest compromís?

Els convenis ens ha permès ampliar sense limitacions la cobertura a més habitatges i famílies, ampliar l'import de la bonificació i adaptar-nos a les característiques de les unitats familiars segons el nombre de membres. Durant aquests anys hem anat adaptant el conveni a les característiques de les famílies i dels projectes residencials.

Malgrat els símptomes de recuperació econòmica, Càritas continua denunciant la manca de recursos.

Càritas continua acompanyant moltes persones i famílies en situació de pobresa. La gran majoria tenen dificultats per cobrir les necessitats bàsiques i per fer front als pagaments de les despeses relacionades amb l'habitatge. El 2014, 2.800 persones van rebre ajuts econòmics per conservar l'habitatge habitual. Aquesta xifra no ha deixat

d'augmentar els darrers anys. Malauradament, des de Càritas Diocesana de Barcelona no veiem signes de la recuperació econòmica i continuem sent testimonis de molt patiment. La crisi econòmica ha impactat a moltes famílies i també ha deixat invisibilitzades persones que ja estaven en situació d'exclusió social i residencial, i eren víctimes de crisis anteriors.

Per tant des de Càritas continuarem reclamant polítiques que mantinguin la persona en el centre i permetin a totes les famílies desenvolupar el seu projecte vital amb dignitat.

“El conveni ens ha permès ampliar sense limitacions la cobertura a més habitatges i famílies i l'import de la bonificació”

Llum Delàs

Directora de la Fundació de l'Esperança



En què poden ajudar iniciatives com el Fons de Solidaritat a millorar la qualitat de vida de les famílies més necessitades?

Des de la Fundació de l'Esperança, valorem molt la sensibilitat que té Aigües de Barcelona respecte de les persones que no poden accedir a un bé de consum essencial com és l'aigua. Nosaltres acollim les persones que s'han quedat als marges de la societat, sacsejada de manera severa amb l'actual crisi econòmica. La gran ciutat ofereix els serveis que aquesta necessita, però no és del tot conscient de la quantitat de persones que es queden al marge de poder proveir-se dels béns bàsics com són l'alimentació, l'aigua, el transport, l'electricitat. Poder oferir-los aquesta rebaixa en la factura de l'aigua gràcies al Fons de Solidaritat és alleugerir els maldecaps que tenen per arribar a final de mes amb els seus escassos recursos.

Com valora el grau d'implicació d'una empresa com Aigües de Barcelona en aquests moments de dificultats?

Dintre dels costos dels subministraments que tant encareixen la vida dels que tenen poc per viure, hem vist com Aigües de Barcelona ha estat la primera de les empreses de serveis que ha optat per la gent més desfavorida i ha fet un pas endavant per pal·liar tanta pobresa. Felicitem aquesta visió humana de la ciutat que ha passat per sobre del negoci que tota empresa procura. Tant de bo aquesta bona pràctica contagiï les altres que, s'han quedat endarrerides en l'oferta de rebaixes energètiques que tant calen per viure amb dignitat a aquelles persones que estan privades de quasi tot.

Una de les iniciatives més importants de la Fundació de l'Esperança és la Casa de Recés, que serveix d'acollida a les dones en situació de vulnerabilitat social. Quin paper té en una ciutat com Barcelona?

Tota gran ciutat produeix uns efectes nocius sobre persones febles que s'han deixat arrossegat a situacions d'exclusió i de patiment que veiem en el dia a dia a través

dels ulls de les dones que acollim. Aquesta Casa és l'intent de poder oferir a dones joves, majors d'edat, que es volen donar una oportunitat, una veritable casa que, per raons ben diverses, mai no han tingut. I casa vol dir acollida, vol dir amor, vol dir aposta per la dignitat de cadascuna d'elles, vol dir convivència i dotar-se de la formació i de les ofertes de treball que ajudaran a portar una vida autònoma, lluny del sostre que les ha acollit una temporada de les seves vides, però sempre a prop en la fidelitat als seus camins vitals que emprendran fora d'aquí.

“Aigües de Barcelona ha estat la primera de les empreses de serveis que ha fet un pas endavant per pal·liar tanta pobresa”

Manuel Lecha

President de la Fundació Mambré



La Fundació Mambré va ser creada el 2007 impulsada per quatre entitats: Arrels Fundació, Assís Centre d'Acollida, la Companyia de les Filles de la Caritat i l'Orde Hospitalari de Sant Joan de Déu. Com valora l'experiència de la seva institució en aquests anys?

L'experiència ha estat molt positiva. La creació de Mambré cerca l'especialització per àmbits de les entitats que la conformen amb l'objectiu final que ningú no dormi al carrer. Aquesta xarxa entre entitats fa que cadascuna pugui

desenvolupar aquells àmbits que més domina i alhora coordinar-se per compartir recursos. Les quatre entitats que formen Mambré tenen una llarga i reconeguda trajectòria en la intervenció social amb persones en situació de sense llar o sense sostre i altres situacions de vulnerabilitat social: són expertes en l'atenció directa a les persones. Mambré els facilita la recerca i gestió dels habitatges, tasques que en la pràctica els requeririen destinar-hi molts recursos. Al llarg d'aquests vuit anys de vida de Mambré ha anat augmentant la borsa d'habitatge i actualment tenim un centenar de

pisos que suposen una capacitat d'acollida de 260 persones. També hem incorporat un servei d'inserció laboral dirigit a les persones ateses per les entitats de Mambré.

L'accés a l'aigua, com el dret a un habitatge digne, és cabdal per garantir la integració social. En aquest sentit, quina importància té l'actitud d'empreses de serveis generals, com Aigües de Barcelona, que va promoure el Fons de Solidaritat en col·laboració amb els serveis socials dels ajuntaments de l'àrea metropolitana de Barcelona?

L'accés a l'aigua potable és un dret fonamental relacionat amb la satisfacció d'una necessitat vital per a les persones que no pot dependre de si una persona o família el pot pagar sinó que ha de ser garantit independentment de si la gestió del servei de subministrament d'aigua recau en una empresa privada. Atès que estem parlant, doncs, d'un servei públic, pren una importància

cabdal que les empreses subministradores com Aigües de Barcelona ofereixin totes aquelles mesures necessàries per tal que no es doni cap tall de subministraments per raó de vulnerabilitat socioeconòmica.

Vostès fa anys que reclamen més mitjans i coordinació per poder pal·liar la manca de residències i habitatge per a les famílies en risc d'exclusió social. Com ha respost la societat a aquesta demanda?

L'habitatge és un dels temes de primera línia del debat públic, especialment des de l'inici de l'actual crisi econòmica. Aquest fet ha permès visibilitzar una mica més la problemàtica del *sensellarisme* i posar en marxa diverses estratègies de coordinació i col·laboració entre l'Administració pública i el tercer sector social, tradicionalment pioner en l'atenció a les persones més excloses. El treball en xarxa està essent essencial i ha permès ampliar

molt els recursos d'habitatge disponibles per a la inclusió social.

Tanmateix, continua mancant habitatge, ja que a dia d'avui únicament al voltant de l'1% de l'habitatge a Catalunya és habitatge social. Per això cal, a més de l'ampliació del parc d'habitatge protegit, la col·laboració dels propietaris privats de pisos buits per tal que els cedeixin en lloguers socials.

“L'accés a l'aigua potable és un dret fonamental relacionat amb la satisfacció d'una necessitat vital”

La Ciutat de l'Aigua

Agbar es trasllada a un dels districtes amb més projecció de la ciutat

Part de la plantilla d'Aigües de Barcelona s'ha traslladat a la Ciutat de l'Aigua, al passeig de la Zona Franca, una àrea de fort desenvolupament. Si la Torre Agbar portava el segell d'un arquitecte prestigiós, Jean Nouvel, l'edifici que acull la Ciutat de l'Aigua és creació del japonès Arata Isozaki, l'autor de l'emblemàtic Palau Sant Jordi. Es tracta d'un cub de 46,5 metres d'alçària el volum del qual evoluciona i es talla per oferir una imatge truncada. En total, 16.000 metres quadrats distribuïts en planta baixa, vuit altures, dos soterranis i quatre terrasses. Disposa de sales multifuncionals i espais pensats per millorar l'activitat diària dels treballadors. És un edifici *smart*, que aposta per l'eficiència energètica, amb climatització intel·ligent, producció solar tèrmica i control d'il·luminació. Tot respectant el compromís amb el desenvolupament sostenible d'Aigües de Barcelona.

Notícies breus

Primer Fòrum de Joves Talents

L'Àgora Agbar, el nou espai polivalent ubicat al dipòsit circular de la Central Cornellà, va acollir el passat mes de juliol la cloenda de la primera edició del Fòrum de Joves Talents de Catalunya, que va ser organitzat per la Universitat Politècnica (UPC), amb el suport de la Fundació Agbar i la Generalitat de Catalunya, entre altres entitats. Un total de 40 joves, estudiants de quart d'ESO i primer de batxillerat, van ser els primers seleccionats pels seus expedients acadèmics per participar en el debats i assistir a les conferències. La finalitat del Fòrum és incentivar la ciència i la tecnologia entre els joves de secundària i batxillerat, i reconèixer el talent dels estudiants preuniversitaris de Catalunya. La primera edició es va centrar en l'aigua com a font de vida, i va comptar amb la participació d'experts en l'àmbit de l'aigua com Maria Salameró, directora d'Innovació i Coneixement d'Agbar, i Federico Mayor Zaragoza, president de la Fundació per una Cultura de Pau i copresident del Grup d'Alt Nivell per a l'Aliança de Civilitzacions de les Nacions Unides.



Moment de la cloenda del primer Fòrum de Joves Talents de Catalunya, a l'Àgora Agbar.

Conveni per a actuacions més àgils en emergències urbanes

El passat 24 d'agost la Conselleria d'Interior de la Generalitat de Catalunya, Aigües de Barcelona, Endesa i Gas Natural van signar un conveni de coordinació davant de situacions d'emergència que s'aplicarà a 14 municipis del Baix Llobregat i el Barcelonès. Aquest conveni estableix l'adopció d'un nou protocol operatiu pel qual, en cas d'emergència, aquests agents podran formar un dispositiu conjunt de resolució de l'incident i quedar-se al lloc dels fets fins que no es disposi del diagnòstic final de la incidència. Cal tenir present que les intervencions dels Bombers relacionades amb infraestructures elèctriques, fuites d'aigua o de gas natural, avaries importants, incendis o explosions, poden tenir una enorme complexitat, així com la determinació d'accions preventives que comporten una important afectació social, com ara evacuacions o confinaments.

En una primera fase, s'aplicarà als municipis de Santa Coloma de Gramenet, Sant Adrià de Besòs, Badalona, l'Hospitalet de Llobregat i Esplugues de Llobregat. Posteriorment, també s'implementarà a les ciutats de Cornellà de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Boi de Llobregat, Viladecans, Sant Climent de Llobregat, Gavà, Begues, Castelldefels i Sitges (les Botigues de Sitges).



El conseller d'Interior, Jordi Jané (al mig), i el director general d'Aigües de Barcelona, Ignacio Escudero (segon per l'esquerra), van estar presents a la signatura del conveni.

Primer programa de voluntariat d'Agbar al Perú

Del 5 al 20 de juliol, deu treballadors d'Agbar van viatjar fins a Lambayeque (Perú), on van participar en el primer programa de voluntariat d'Agbar juntament amb Ayuda en Acció i el seu soci local, CIPDES (Centro de Investigación y Promoción del Desarrollo Sostenible). Els voluntaris van dur a terme treballs de desenvolupament que es van centrar en tres àrees de Chongoyape. D'una banda, els locals de l'entrada del Caserío Tierras Blancas, com l'Ecomuseo, on van fer tasques de manteniment i conservació. També es va rehabilitar el local de l'Asociación para la Conservación de la

Naturaleza y Turismo Sostenible de Chaparrí (ACOTURCH). A Pavas, la següent àrea on van treballar, van condicionar una cabanya destinada a turistes. I a la Reserva Ecològica de Chaparrí, van fer tasques de manteniment de les pintures d'origen mochica que adornen els bungalows i les zones comunes de la instal·lació. Els voluntaris d'Agbar van destacar l'experiència com a molt enriquidora, tant des del punt de vista personal com col·lectiu, així com la generositat de la gent que hi van conèixer.

Els treballadors d'Agbar que van participar en el programa de voluntariat al Perú, amb alguns habitants de la zona.



Entrega del premi de la nova ampolla



L'estudiant Maria Fallada va ser la guanyadora del concurs per decidir el disseny de la nova ampolla d'Aigües de Barcelona, *Flueix*. Maria Fallada va merèixer aquest reconeixement gràcies al seu disseny, amb el títol d'*El submarinista*, que va ser seleccionat pel jurat, liderat per



Mario Eskenazi, Premi Nacional de Disseny 2012. El jurat va triar dos dissenys d'entre els deu més votats per la ciutadania. En el cas de la proposta guanyadora, es va valorar la vitalitat, l'alegria i la simpatia de la seva composició, la seva capacitat per transmetre moviment a través del seu traç, així com per relacionar amb molt encert aigua i persones, dos valors principals per a Aigües de Barcelona.

El jurat, a més, va concedir un accèssit al disseny *Agbar*, obra d'Anna Villar, un homenatge fet a la Torre Agbar per mitjà d'una estètica agradable i original. Els dissenys guanyadors es poden trobar al web www.flueix.cat, i l'ampolla de Maria Fallada es podrà adquirir a la botiga del Museu Agbar de les Aigües.

La guanyadora del concurs, Maria Fallada, va recollir el premi acompanyada de la seva mare.

Més de 7.000 infants participen en les activitats d'estiu del Museu



Els nens van gaudir de les activitats lúdiques amb aigua programades als espais a l'aire lliure del Museu.

Un any més, les activitats del programa d'estiu del Museu Agbar de les Aigües, situat a la Central Cornellà, van representar una oportunitat immillorable per tal que els infants i les seves famílies poguessin entrar en contacte amb la cultura de l'aigua. D'una banda, les famílies van poder gaudir de la Ludoteca de l'Aigua, on els nens i nenes d'entre 3 i 12 anys podien jugar lliurement amb el líquid, fer curses sorprenents, crear la seva pròpia música amb sons divertits o elaborar bombolles gegants amb formes inesperades. Per la seva banda, més de 4.400 infants van participar en els Casals d'Estiu on, a més de la Ludoteca de l'Aigua, van passar unes jornades divertides i amenes amb *Xip-xap!*, una activitat lúdica, relaxada i divertida duta a terme al Jardí del Museu per experimentar, en petits grups, noves maneres de relacionar-se



Als Casals d'Estiu, els infants van poder participar en diverses activitats lúdiques, com 'Xip-xap!'.

amb l'aigua. En total, les activitats d'estiu del Museu Agbar de les Aigües van comptar amb més 7.200 participants, una xifra que sens dubte reforça l'oferta educativa d'aquesta entitat, compromesa amb la societat.

Adéu solidari a la Torre Agbar

Amb motiu del trasllat d'Agbar a la nova ubicació a la Ciutat de l'Aigua, la Fundació Agbar va organitzar unes visites solidàries que van permetre a la ciutadania acomiadar-se d'aquest emblemàtic edifici. Al mateix temps, la Fundació va posar en marxa una subhasta del mobiliari sobrant



COINCIDINT AMB EL trasllat dels treballadors de la Torre Agbar a la nova ubicació de la Zona Franca al llarg del juliol, la Fundació Agbar va impulsar diferents accions solidàries en benefici de la campanya estival *La fam no fa vacances* del Banc dels Aliments.

La més destacada, les visites solidàries que la Fundació Agbar va organitzar els caps de setmana del juliol a la Torre Agbar. La iniciativa va mobilitzar més de 60 voluntaris, entre treballadors del grup Agbar i representants del Banc dels Aliments, els quals es van encarregar de mostrar els espais més representatius de la Torre Agbar: entre ells, l'Auditori, l'Espai Gaudí i la cúpula, que corona els 142 metres de l'edifici. Gràcies als donatius dels visitants, es van recaptar més de 17.000 euros, que es van destinar íntegrament a la campanya *La fam no fa vacances* del Banc dels Aliments.

La gran acollida de la iniciativa entre la ciutadania, que per primera vegada va poder conèixer l'interior d'un dels edificis més emblemàtics de Barcelona, va fer que les places per visitar la Torre Agbar s'exhaurissin el juny, motiu pel qual es va obrir una llista d'espera per atendre totes les peticions.

Un ventall molt ampli de visitants

Més de 4.500 persones van poder passejar per dins la Torre Agbar durant els caps de setmana de juliol. Va ser, a més, la primera vegada que la ciutadania podia descobrir els secrets i els espais interiors de l'edifici dissenyat per l'arquitecte francès Jean Nouvel i que des de la seva inauguració, el 2005, s'ha convertit en una peça indispensable a l'*skyline* de Barcelona i que ofereix unes panoràmiques espectaculars de la capital catalana.

TOT VA SEVIR D'AJUDA
Els voluntaris es van encarregar del servei de bar, que va permetre recaptar més diners.



L'ESPAI MÉS ADMIRAT. Els visitants van gaudir de l'experiència de poder conèixer l'espectacular cúpula de la Torre Agbar.



Tots els visitants destacaven la seva satisfacció amb l'experiència. Els coordinadors van haver de treballar de valent per poder atendre totes les peticions i no sentir-se desbordats per l'èxit de la iniciativa. Pel que fa al perfil dels visitants de la Torre Agbar, un grup molt important el formaven moltes famílies de Barcelona i la seva àrea metropolitana, alguns veïns de la plaça de les Glòries i barris com el Clot o el Poble Nou, que volien aprofitar una ocasió única.

Per altra banda, persones interessades en l'arquitectura, ateses les particularitats de l'edifici sortit de la creativitat de Jean Nouvel i que ha estat admirat a tot arreu. Cal no oblidar que la Torre Agbar, amb les seves 38 plantes –quatre de les quals són soterrades– és el

Els visitants van poder entrar a l'Auditori, a l'Espai Gaudí i a la cúpula, que corona els 142 metres d'alçària de l'edifici



Acció social i valor sentimental

Maria Álvarez, responsable de Màrqueting i Relacions Institucionals d'Aigües de Barcelona i la Fundació Agbar, i Andrea Beltrán, assistent al mateix departament, van formar part de l'equip que va coordinar les visites. Per a la primera, aquesta iniciativa s'emmarcava dins de "l'acció social de l'empresa" i per això "els beneficis de les dues actuacions es van destinar de manera íntegra al Banc

dels Aliments, assumint l'empresa les despeses d'organització". Maria Álvarez destacava la tasca dels més de 60 voluntaris, entre treballadors del grup Agbar i representants del Banc dels Aliments "perquè han suposat un plus explicant a la gent com era la feina en el dia a dia". Això aportava un alt valor sentimental a les visites "perquè hi havia molts treballadors als quals els costava molt deixar la Torre Agbar".



GRAN AFLUÏNCIA
Totes les visites organitzades van comptar amb una important presència de públic.

El públic es va implicar i va contribuir de manera generosa amb els seus donatius

tercer immoble més alt de Barcelona, després de l'Hotel Arts i de la Torre Mapfre.

Finalment, entre el públic més espontani, destacava l'interès mostrat per alguns turistes. Tot això va fer que, gràcies als donatius del participants, les visites solidàries van recaptar 17.215 euros, que es van destinar de manera íntegra a la campanya *La fam no fa vacances* del Banc dels Aliments.

Subhastes solidàries

A banda de les visites a la Torre Agbar, la Fundació Agbar va organitzar una subhasta solidària de mobiliari per Internet que va tenir una gran acollida. N'hi va haver de dues menes, una d'ínterna i una altra d'externa. La primera consistia en un conjunt de lots individuals als quals podia accedir el personal de la companyia. La segona, oberta al públic en general, estava formada per lots més grans. Es podia tenir accés a la subhasta per Internet per tal de garantir que arribés al nombre més gran de gent possible. La subhasta del



La importància dels voluntaris

Des del mateix moment en què es va encetar el projecte de les visites solidàries a la Torre Agbar, es va tenir en compte la participació de voluntaris com a amfitrions dels visitants. Un d'aquests voluntaris, Juan Chamorro, tècnic de tresoreria a Aigües de Barcelona, explicava que "em vaig adonar de les ganes que tenia la gent de poder visitar la Torre, des de persones que vivien a prop i la veien cada dia per la finestra de casa seva fins qui venia

de Madrid expressament per visitar-la. Els visitants van ser molt agraïts, tant que vaig acabar repetint l'experiència dues vegades més". Una sensació que compartia una altra voluntària, Marta Redon: "Una de les coses que em va fer més il·lusió va ser que vaig tenir l'oportunitat d'arribar a conèixer la Torre per dins. He acompanyat gent de totes les edats i de tota procedència, i tothom venia amb esperit de descoberta i van mostrar molt d'interès".



BANC DELS ALIMENTS

La recollida de donatius per a la campanya *La fam no fa vacances* del Banc dels Aliments va tenir una gran acollida. Als visitants se'ls recomanava fer una aportació mínima de 3 euros.

mobiliari es van tancar el 5 d'agost i va aconseguir recaptar 13.390 euros. Aquestes quantitats es van sumar als diners aconseguits a la segona pujada solidària d'escalas a la Torre Agbar, que es va fer el 4 de juny. En total, les activitats per acomiadar la Torre Agbar van recaptar 32.262 euros, diners que la Fundació Agbar va donar per confirmar el seu suport a la campanya *La fam no fa vacances* del Banc dels Aliments i que reafirma el compromís d'Aigües de Barcelona i de la Fundació vers els col·lectius més vulnerables de la nostra societat.

Es van recaptar més de 32.000 euros, que van anar a la campanya 'La fam no fa vacances'

FOTOS DE RECORD

Tots els visitants que van voler es van poder fer una foto davant de la Torre Agbar.

"Una iniciativa molt positiva"

La Fundació del Banc dels Aliments de Barcelona es va crear el 1987. El seu objectiu és recuperar l'excedent d'aliments que ja no es comercialitza però que sí que és apte per al consum i la seva distribució entre més de 300 entitats de l'àrea metropolitana de Barcelona, que el fa arribar a famílies i persones en estat de necessitat. Maria Teresa Vidal és una de les voluntàries que contribueix a la tasca del Banc dels Aliments, i va formar part de la campanya de les visites solidàries a la Torre Agbar: "La iniciativa em va semblar molt interessant, ja que m'agrada participar en tot el que pugui aportar alguna cosa bona per als que ho necessiten". Per a ella, aquesta activitat "ha estat molt positiva. A més, tot estava perfectament organitzat".



REBUDA
El vestíbul de la Torre Agbar va ser el punt d'inici de les visites.



Una amenaça per al medi

L'augment del llançament de residus sòlids al WC, en particular tovallolletes i bastonets, ha generat un fort impacte a les xarxes de sanejament i a les depuradores, que pot tenir importants repercussions en la gestió i provocar danys al medi ambient. Aigües de Barcelona busca solucions per minvar l'efecte d'aquest fenomen



QUAN ARRIBA L'ÈPOCA de pluges (especialment a la tardor i a la primavera), és habitual veure la imatge de platges de l'àrea metropolitana de Barcelona plenes de brutícia després d'un gran xàfec. Una part molt important d'aquesta brutícia és abocada per les xarxes de clavegueram de manera directa al medi ambient, i està formada per bosses de plàstic, compreses, bastonets de cotó i tovalloletes tèxtils. L'origen d'aquest problema és que una part nombrosa de ciutadans continua llençant residus sòlids directament al vàter, des d'on passen al clavegueram, quan el seu destí hauria de ser el contenidor de la brossa de rebuig. Els darrers anys s'ha produït un increment significatiu de la quantitat de residus a l'aigua que circula per les xarxes de sanejament i clavegueram. Per a les empreses del sector, això suposa un impacte negatiu, ja que els residus arriben a les entrades de les estacions depuradores. A l'àrea metropolitana de Barcelona es produeixen

diàriament 900.000 metres cúbics d'aigües residuals, que són tractades per les set depuradores d'Aigües de Barcelona.

Una composició conflictiva

El problema més greu és el que provoquen les tovalloletes tèxtils humides, d'un sol ús. Estan fabricades amb una estructura de xarxa de fibres de gran longitud i resistència (*nonwoven fabric*) que fa que es trenin entre elles. Al contrari del paper higiènic tradicional, que es descompon sense dificultat.

Després d'episodis de pluges importants, les platges poden aparèixer plenes de brutícia abocada pel clavegueram

Una campanya activa a Twitter

Agbar ha encetat una campanya a Twitter per conscienciar la població de la necessitat de ser més curosos a l'hora de fer servir materials com les tovalloletes humides, els bastonets de cotó, els bolquers i d'altres, que poden alterar el funcionament del sistema de sanejament i depuració o, el que és encara més greu,

acabar abocats directament al medi natural. La campanya s'anomena #MonstruoCloacas i funciona sota el lema "El vàter no és una paperera". Per a Jordi Cabot, "es tracta d'informar la gent del que no pot llençar al vàter i de les conseqüències que una mala conducta pot provocar".



INSTAL·LACIONS AFECTADES
Les depuradores d'Aigües de Barcelona, com la de Gavà-Viladecans, amb una capacitat per tractar 64.000 metres cúbics d'aigua residual al dia.

Tres eines per poder ser eficaços

Rut Estany, cap de planta de l'Estació Depuradora d'Aigües Residuals de Sant Feliu, considera que la solució del problema dels residus sòlids a la xarxa de sanejament passa per tres eixos: "d'una banda, s'ha d'insistir en què l'etiquetatge de tots els productes sigui el correcte i que l'usuari tingui la informació real del que ha de fer amb la tovalloleta o el bastonet; després, s'ha de treballar en la conscienciació de la gent, que comenci a canviar el xip, i que no tot pot anar al WC. Nosaltres ja fem visites amb associacions de consumidors per tal que vegin la magnitud del problema; i hem de treballar en una tecnologia més adaptada, com instal·lar bombes trituradores o amb rodets més efectius".



UNA IMATGE IMPACTANT
Els residus sòlids poden arribar a afectar la funcionalitat de les reixes d'entrada d'aigua a les depuradores, ja que s'hi acumulen al llarg de la jornada..



Quan arriben a les estacions depuradores, les tovalloletes col·lapsen les reixes d'entrada i, si no són detectades a temps i tretes del curs de l'aigua residual, poden afectar els processos que es duen a terme a la planta. A més, malmeten les instal·lacions, especialment les estacions de bombament. Aigües de Barcelona estima en uns 300.000 euros anuals l'increment de les despeses d'operació a causa de les avaries provocades per aquests residus. Una xifra que, segons un informe de l'EurEau (l'associació europea

Les tovalloletes humides estan fabricades amb una estructura de xarxa de fibres que en dificulta la descomposició

Les campanyes de conscienciació social i ambiental, una solució

Rafael Marín, coordinador del grup d'abocaments industrials i laboratori de l'Associació Espanyola d'Abastament d'Aigua i Sanejament (AEAS), creu que la solució de l'impacte dels residus sòlids urbans depèn "de la conscienciació social i ambiental. Nosaltres hem notat molt d'interès per part de la ciutadania quan hem fet aquestes

campanyes, per exemple amb visites guiades a les depuradores". Marín també destaca que des de l'AEAS "estem treballant per elaborar un estàndard d'etiquetatge dels productes d'un sol ús que poden anar al vàter i els que no. Crec que en el termini d'un any més o menys ja disposarem d'aquesta eina, que serà molt útil".



TOVALLOLETES I BASTONETS
Els residus s'omunegen als costats dels cargols d'Arquimedes de l'EDAR de Sant Feliu.

d'empreses d'abastament i sanejament del sector de l'aigua) se situa entre 500 i 1.000 milions d'euros anuals a tot el continent.

Etiquetatge i informació

Jordi Cabot, director de Sanejament d'Aigües de Barcelona, explica que per ajudar a solucionar el problema s'està elaborant "una normativa internacional de productes d'un sol ús, una mena d'ISO a escala global que ja estan impulsant països com el Canadà", que deixarà molt clar quines condicions han de complir aquests productes per tal que es puguin llençar al vàter.

Això hauria d'anar acompanyar d'un etiquetatge obligatori i correcte i d'una intensa campanya de conscienciació de l'opinió pública. Com explica Pere Aguiló, director d'Explotació de Sanejament, "la nostra obligació com a empresa del sector de l'aigua és recordar que no es tracta tan sols del sobrecost econòmic per les intervencions a les depuradores i el desenvolupament de nova tecnologia, hem d'evitar l'impacte que comporta aquests tipus d'abocaments al medi ambient. I això també passa per intentar canviar la cultura del fer servir i llençar a casa nostra".

Un etiquetatge correcte i obligatori i una campanya d'informació de l'opinió pública serien claus per afrontar el problema

Fons de Solidaritat de la Fundació Agbar

Font de solidaritat

AJUTS AL PAGAMENT DEL CONSUM DE L'AIGUA

Aigües de Barcelona
L'aigua de la teva vida

El Fons de Solidaritat de la Fundació Agbar és una font solidària que brolla per arribar als qui més ho necessiten. Per això col·laborem amb Càritas, la Creu Roja i els serveis socials dels ajuntaments per ajudar les famílies que tenen problemes per pagar la factura de l'aigua i, d'aquesta manera garantir l'accés al consum bàsic d'aigua a tothom. Arribant allà on puguem ajudar. Des que aquest fons es va posar en marxa, hem beneficiat a més de 30.000 persones. Obrint-nos camí, com l'aigua.





Referent mundial

Les instal·lacions d'Aigües de Barcelona reben cada any centenars de visites d'arreu del món que volen conèixer el funcionament d'un sistema de gestió del cicle integral de l'aigua que s'ha convertit en referència internacional



Col·laboració i sinergia entre les dues parts

Segons Eduard Fernández, un dels responsables del departament d'Operacions que atén les visites tècniques al Centre de Control Operatiu de Collblanc (CCO), les visites han tingut “un creixement espectacular els darrers anys. És un orgull que ens considerin un referent en el sector de l'aigua. El fet és que hem estat pioners en l'ús de sistemes de control avançat i solucions telemàtiques”. Fernández comenta que els visitants “se sorprenen que una sola persona pugui controlar des del CCO una xarxa tan extensa i gestionar tanta informació en temps real”. Un factor molt atractiu per a la companyia és que “acostumen a ser persones del nostre àmbit professional, el que fa que podem fer un intercanvi d'impressions i d'idees, compartir solucions tècniques diferents als mateixos problemes i aprendre coses noves”.

L'ESFORÇ D'AIGÜES DE BARCELONA per convertir-se en un referent mundial en el sector de l'aigua ha permès que les seves instal·lacions hagin assolit un alt nivell d'excel·lència tant en qüestions d'innovació tecnològica com d'organització. Això ha provocat una demanda per part d'empreses, organismes i administracions de tot el món que volen visitar aquestes instal·lacions, el millor aparador tecnològic de l'empresa, per conèixer des de dins la complexitat de la gestió del cicle integral de l'aigua en un entorn com el de Barcelona i la seva àrea metropolitana, amb una gran densitat de població i una accentuada irregularitat hídrica.

L'últim any i mig (fins al juliol del 2015), les diferents instal·lacions d'Aigües de Barcelona (el Centre de Control Operatiu i el Laboratori a Collblanc, la planta potabilitzadora de Sant Joan Despí i les estacions depuradores) han rebut 135 visites procedents de 33 països, amb un total de 1.302 persones. L'elevat nivell tècnic, comercial o institucional dels visitants fa que el contingut d'aquestes visites sigui molt diferent a d'altres que es fan a Aigües de Barcelona, com les adreçades a escolars. Les visites es poden fer en quatre idiomes (català, castellà, anglès i francès) i s'ajusten als horaris laborals de cada instal·lació, ja que l'activitat diària no s'atura.

A l'avantguarda de la tecnologia
Un dels aspectes més admirats pels visitants és l'alt desenvolupament tecnològic. El Centre de Control Operatiu (CCO) destaca per haver-se avançat a la demanda tecnològica i és pioner en el desenvolupament de sistemes d'informatització de la xarxa i en les solucions digitals. En aquest sentit, les visites al CCO



TRANSMISSIÓ DEL CONEIXEMENT
Visita tècnica d'una delegació israel·lana a l'ETAP de Sant Joan Despí, on reben informació sobre el procés de potabilització.

EL MÓN ENS VISITA

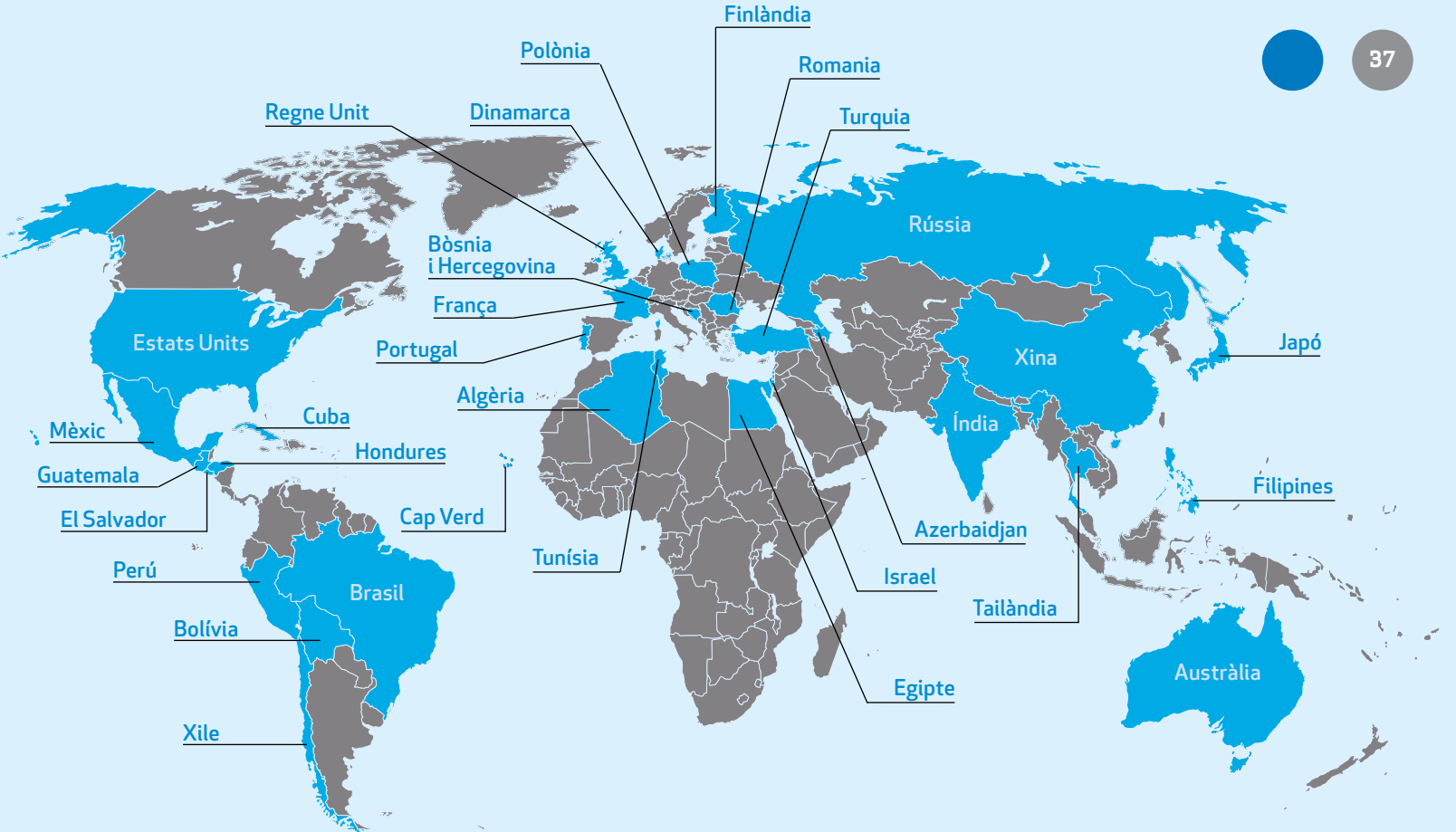
L'últim any i mig, més de 1.300 persones de 32 països han visitat les instal·lacions d'Aigües de Barcelona per conèixer i aprendre el 'know-how' tecnològic i operatiu de la companyia

EVOLUCIÓ DE LES VISITES

Any	Visites	Assistents
2011	35	224
2012	61	552
2013	76	741
2014	89	724
2015*	46	578

*fins al juliol

El Centre de Control Operatiu, el Laboratori, l'ETAP i les depuradores són el millor aparador tecnològic de la companyia



acostumen a ser molt tècniques, d'enginyers i professionals qualificats. Els visitants també valoren molt positivament el Laboratori d'Aigües de Barcelona, que atresora una forta projecció internacional per la seva participació en cimeres i conferències arreu del món.

Esforç didàctic
A les estacions depuradores, els visitants també destaquen la tecnologia que s'hi fa servir. A més, en instal·lacions com ara l'Estació Depuradora d'Aigües Residuals del Baix Llobregat la visita és molt didàctica, ja que s'hi pot apreciar tot el procés de transformació de l'aigua, des de la seva entrada procedent de la xarxa de clavegueram, els col·lectors i les estacions de bombament fins a la sortida per ser abocada al medi ambient o reutilitzada per a usos industrials, ambientals o lúdics. En aquest procés, guiats per professionals de la planta, els visitants aprecien les línies d'aigües i de fang, l'assecatment tèrmic o com s'ha desenvolupat una tecnologia puntera per frenar la intrusió salina a la xarxa. Un procés molt semblant es viu a l'ETAP de Sant Joan Despí, on l'interès se centra en els tractaments especials que rep l'aigua: dosificació de reactius, afinatge amb ozó, filtració a través de carbó actiu granular, ús de membranes d'ultrafiltració... En tot moment, els tècnics d'Aigües de Barcelona estan atents a donar totes les explicacions que es demanen per satisfer la curiositat dels visitants.

El perfil marca la visita

Àngels Mariscal, secretària de Direcció a Collblanc, és la persona encarregada de coordinar el programa de visites a les instal·lacions d'Aigües de Barcelona. “Nosaltres rebem, per telèfon o e-mail, les peticions dels diferents departaments de l'empresa: dia proposat, nombre de persones, idioma... Una vegada han estat aprovades, ho comuniquem als responsables que s'encarregaran de la visita en cada instal·lació”, explica. Mariscal diferencia entre les visites de caire institucional, “d'àmbit polític o més de representació”, i les més tècniques, “que a vegades són les més difícils d'agendar. De tota manera, tot depèn del perfil de qui ha demanat la visita, però mai no n'hem denegat cap; sempre trobem una solució”.



La factura, en un clic

Aigües de Barcelona va iniciar a l'octubre una nova campanya informativa per promoure la factura sense paper. Rapidesa, comoditat i seguretat, els principals avantatges de poder tenir totes les dades a l'abast en una mateixa pantalla



La factura sense paper permet accedir als consums d'una manera molt més immediata i efectiva per a l'usuari

SOTA EL LEMA *Connecta't a la factura més avançada*, Aigües de Barcelona enceta una nova campanya per promoure la factura sense paper, per tal que tots els clients que encara no gaudeixen d'aquest servei es beneficiïn dels seus avantatges. És a dir, la possibilitat de gaudir d'un servei més còmode (es pot consultar de manera immediata en qualsevol moment), més ràpid (es rep la factura en el moment de la seva emissió) i segur (tota la informació arriba sense intermediaris).

"La factura sense paper permet accedir als consums amb molta més comoditat i fer-ho d'una manera molt més immediata perquè

ara cal esperar a rebre la notificació per correu postal, que sempre triga més", explica Irina Tolosana, tècnica d'Atenció al Client d'Aigües de Barcelona.

L'Oficina en Xarxa

En aquests moments, fins a un 11% dels clients d'Aigües de Barcelona està registrat en el servei de l'Oficina en Xarxa de la companyia. Prop del 70% d'aquests clients –el que representa un 7% del total– ja està donat d'alta, a més, al servei de factura sense paper. Unes xifres importants gràcies a l'impacte de les campanyes promocionals dutes a terme els darrers anys des de la seva implantació.

En aquest sentit, un dels primers objectius de la nova campanya serà tractar d'equiparar els dos percentatges, els d'usuaris inscrits a l'Oficina en Xarxa amb els que tenen l'opció de la factura sense paper activada. L'Oficina en Xarxa és accessible tant des d'un ordinador com des de l'*smartphone* o la tauleta.

Irina Tolosana explica que "es pot estar a l'Oficina en Xarxa i continuar rebent la factura en paper, ja que aquesta opció permet consultar al web l'històric dels consums i altres dades del rebut". De tota manera, insisteix que "el que es persegueix és que tothom faci les dues passes". D'aquesta manera, es podria

Sorteig de deu 'smartphones'

El servei de la factura sense paper només és accessible des de l'Oficina en Xarxa d'Aigües de Barcelona (OFEX). El client ha de registrar-se com a usuari a l'OFEX i, en el mateix procés, pot donar d'alta aquest servei. Si ja està registrat com a usuari hi pot accedir dins de l'OFEX i activar aquesta opció. A més, tots els usuaris que es donin d'alta en la factura sense paper entraran en el sorteig de 10 *smartphones* iPhone 6 Plus, un telèfon mòbil que els permetrà gaudir de tots els avantatges: càrrega i descàrrega de dades, consulta ràpida, gestions a la xarxa...



Per un món més sostenible

Irina Tolosana, tècnica d'Atenció al Client d'Aigües de Barcelona, explica que un dels objectius d'aquesta iniciativa és "alleugerir la utilització del paper per tal de contribuir a fer un món més sostenible", un dels principals eixos de l'estratègia global de la companyia. Irina Tolosana també destaca que "els nostres usuaris assumeixen que també han de fer aquest pas perquè volen col·laborar a fer un món més sostenible". Per això s'insisteix a recordar dades com els gairebé 9.000 milions de fulls de paper que cada any es fan servir a Espanya en concepte de factures. Qualsevol ajuda per reduir aquesta despesa "és un pas en la direcció correcta" i demostra el compromís d'Aigües de Barcelona en aquesta tasca de sensibilització.



CONSULTA RÀPIDA
Els clients d'Aigües de Barcelona poden consultar el seu consum amb el seu ordinador, tauleta o smartphone.

agilitzar un dels processos més importants de l'activitat diària de la companyia, amb la simplificació de tasques administratives, estalvi d'espai per arxivar documents i integració amb els sistemes informàtics centralitzats d'Aigües de Barcelona.

Avantatges de l'app

Els clients d'Aigües de Barcelona compten amb una eina molt útil per gaudir de les possibilitats de l'Oficina en Xarxa, incloent-hi

L'app facilita la consulta de factures, veure l'evolució del consum amb un gràfic o actualitzar les dades de pagament

la factura sense paper, una aplicació que permet consultar per mòbil o tauleta totes les opcions. L'app facilita la consulta de les factures emeses fent una cerca ràpida; veure l'evolució del consum i els seus imports amb un gràfic i modificar i actualitzar les dades de pagament. També permetrà donar-se d'alta a la factura sense paper, pagar factures pendents amb la targeta bancària, consultar la resta de gestions fetes amb Aigües de Barcelona i saber en quin estat es troben, així com configurar un sistema per rebre avisos per SMS o correu electrònic de serveis com el canvi de comptador, l'excés de consum o la lectura no obtinguda.

Amb aquesta campanya, Aigües de Barcelona vol impulsar la digitalització de les factures de consum, i la consegüent reducció de la despesa de paper. Una acció que demostra el ferm compromís de la companyia amb el desenvolupament sostenible i el respecte al medi ambient.



Aigües de Barcelona
L'aigua de la teva vida

Agbar
Museu de les Aigües

DESCOBREIX
UN MUSEU
CONTEMPORANI
DEDICAT A
L'AIGUA



Vine a conèixer un museu on podràs experimentar i divertir-te amb l'aigua, i gaudeix d'un dia perfecte per a tota la família.

Museu Agbar de les Aigües

On l'aigua viu, on vius l'aigua.

Segueix-nos a facebook.com/museuagbardelesaignes

www.museudelesaignes.cat

Activitats educatives
Telèfon 933 423 536

Restaurant Jardí de les Aigües
Telèfon 933 770 995

Ctra. de Sant Boi, 4-6
08940, Cornellà de Llobregat
P gratuït

Com arribar-hi: Metro L5 Cornellà centre | Trambaix T1 i T2 Les Aigües | FGC L8 Cornellà Riera | Bus 67, 68, L74, L75, L77, L82, L85

Comptar amb la mà

De les calculadores mecàniques als moderns sistemes informàtics, la comptabilitat ha estat sempre una prioritat bàsica per al departament econòmicofinancer d'Aigües de Barcelona

ENTRE EL 1946 I EL 1969, l'empresa barcelonina Fàbrica, especialitzada en articles mecànics, va fabricar més de 70.000 màquines de comptabilitat. La Minerva va ser un dels models amb més d'èxit, que va facilitar fer operacions matemàtiques (suma, resta, multiplicació i divisió) a companyies de gran dimensió i complexitat administrativa. Una de les companyies que va fer servir la Minerva va ser la Societat General d'Aigües de Barcelona. Aquesta calculadora de sobretaula funcionava gràcies a una roda de dentició variable i un cilindre escalonat (l'anomenat sistema Baldwin-Odhner) i va ser protagonista els anys 60 i 70, quan tot el procés de comptabilitat i control pressupostari es feia a mà.

A Aigües de Barcelona, els empleats del departament econòmicofinancer recollien els moviments de l'empresa en fulls de gran dimensió, que després es transcrivien als llibres oficials de comptabilitat. En aquest procés s'havia de fer ús d'una cal·ligrafia molt clara, ja que qualsevol treballador del departament havia de poder consultar les caselles de dades d'una manera precisa. Això feia que tot el sistema de comptabilitat obligués a una gran despesa en paper i a tenir un departament amb molt de personal.

Aquest sistema de treball va començar a canviar al començament dels anys 80, amb l'arribada de les primers calculadores electròniques. Malgrat que encara eren molt

bàsiques, van suposar la jubilació forçada de màquines com la Minerva. La mecanització, que ja es feia servir a la facturació, es va traslladar a tota la resta de procediments. Llavors va arribar el moment de formar el personal, ja que poca gent tenia nocions d'informàtica. Com que no hi havia encara un ordinador per a tothom, es feia servir una pissarra per indicar els horaris en què cada empleat del departament podia utilitzar-los.

El procés d'integració va ser gradual, i els anys 90 el departament econòmicofinancer ja podia funcionar amb les noves tecnologies totalment incorporades, fet que va servir per aconseguir un sistema operatiu més eficient i el que es va traduir en un estalvi de temps i recursos.



Els treballadors copiaven a mà els moviments de l'empresa i després els transcrivien als llibres oficials de comptabilitat

MÀQUINA MINERVA

Aquesta calculadora de sobretaula es feia servir per resoldre les operacions matemàtiques.

Adéu al paper en benefici de l'eficiència

El departament econòmicofinancer d'Aigües de Barcelona és un dels més innovadors de la companyia. Ha de gestionar un extraordinari volum d'informació, al mateix temps que ha de donar solucions ràpides a qualsevol problema o consulta que li facin arribar. En l'actualitat, fa servir un sistema operatiu, el SAP, que comparteixen la resta d'empreses d'Agbar, cosa que facilita les possibles operacions transversals. De tota manera, cada companyia manté la seva independència a l'hora de la seva operativitat. En el cas d'Aigües de Barcelona, les seves eines estan encaminades a un procés que significarà la pràctica desaparició del paper en benefici del treball i les consultes on-line, fet que afavoreix la immediatesa i l'eficiència, a més de reforçar el compromís de l'empresa amb el desenvolupament sostenible.



AMB BONA LLETRA

Llibre de comptabilitat d'Aigües de Barcelona del 1926, una època en què tot el control econòmic es feia a mà.

GESTIÓ CONTINUA

Els sistemes informàtics faciliten la feina diària dels responsables de la comptabilitat.





**Aigües de
Barcelona**

L'aigua de la teva vida

Dóna't d'alta a la factura sense paper

Tot són avantatges si et passes a la factura sense paper.
No només és la manera més fàcil de consultar les teves
factures sinó que també contribueixes a cuidar el medi
ambient: es redueixen costos de paper i s'estalvia energia.

**SUMAT A LA FACTURA SOSTENIBLE
D'AIGÜES DE BARCELONA.**

**PASSAT A LA
FACTURA SENSE PAPER
I GUANYA UN D'AQUESTS**

10 iPhone 6 PLUS

Tota la informació a
**[aiguesdebarcelona.cat/
facturasensepaper](http://aiguesdebarcelona.cat/facturasensepaper)**