

NÚM. 16 / 3a ÈPOCA / NOVEMBRE 2016

Aigües

El repte de gestionar un recurs escàs

Aigües de Barcelona desenvolupa eines i solucions per millorar el rendiment hidràulic

Joan Armengol, catedràtic d'Ecologia de la UB

"Necessitem un país hídricament interconnectat"

Un conveni únic per a tota la plantilla

La plantilla d'Aigües de Barcelona aprova per àmplia majoria el preacord del primer conveni col·lectiu

Crear una societat millor

La Fundació Agbar col·labora en projectes que beneficinen famílies i joves amb pocs recursos

Una atenció molt ben valorada

La darrera enquesta demostra la satisfacció dels clients per la resposta que reben de la companyia



Aigües de Barcelona



CRÈDITS

PRESIDENT DEL CONSELL EDITORIAL:
Ignacio Escudero

CONSELL EDITORIAL:
Ramon Albareda, José Antonio Castillo, Xavier de Fuentes, Manuel Giraldo, Xavier Iraegui, Núria Latorre, Ana Maresca, Marc Mascareñas i María Monzó

DIRECTORA:
Victòria-Eugènia Martínez

COORDINACIÓ:
Albert Alonso

DISSENY:
Cla-se

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

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

DIPÒSIT LEGAL:
B. 24090-2012

Revista impresa en paper
Symbol Matt Plus (Fedrigioni España)



PETJADA ECOLÒGICA



Massa de la publicació
(grams)
115,31



Petjada de carboni
(grams CO2 equivalent)
Publicació convencional
410,63
Estalvi aconseguit
410,63



Residus generats (grams)
Publicació convencional
57,76
Estalvi aconseguit
0,31



Consum d'aigua
(litres)
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
3,71

04

Editorials

06

Reportatge
El repte de gestionar un recurs escàs

Aigües de Barcelona desenvolupa eines i solucions per millorar el rendiment hidràulic i fer front a l'estrès hídric



14

Entrevista
Joan Armengol

“Cal una gestió integrada de tots els recursos; necessitem una Catalunya molt més connectada hídricament”



20

Fotonotícia
Canyissars del Parc Fluvial del Besòs

Aquestes zones humides ajuden a millorar la qualitat de l'aigua del riu



22

Reportatge
Un únic conveni per a tota la plantilla

La plantilla d'Aigües de Barcelona va aprovar per àmplia majoria el preacord del primer conveni col·lectiu de l'empresa per al període 2017-2023



28

Actualitat
Notícies breus

- Campanya internacional contra l'abocament de tovallolletes a les xarxes de sanejament
- Òscar Camps explica les accions de Proactiva Open Arms
- El Laboratori, al Congrés de Microbiologia
- Un any més, amb 'Escoles + Sostenibles'
- La Fundació Agbar amplia la seva col·laboració amb els programes de la Creu Roja a Catalunya



30

Reportatge
Crear una societat millor

La Fundació Agbar col·labora en projectes que ajuden famílies vulnerables i donen una oportunitat d'arribar a la universitat als joves

38

Reportatge
Una atenció molt ben valorada

La darrera enquesta demostra la satisfacció dels clients amb la resposta i l'atenció que reben per part de la companyia



42

La nostra història
La Casa de les Altures

Aquest edifici d'estil neomudèjar va tenir moltes funcions lligades a Barcelona abans de ser la seu del districte d'Horta-Guinardó



Editorials



L'agost de 2013 es va constituir Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua. Aquesta va ser una fita molt important per a l'empresa centenària d'abastament d'aigua. Va representar un canvi de paradigma: d'empresa privada a societat d'economia mixta –amb la incorporació de l'Àrea Metropolitana de Barcelona a l'accionariat–; d'empresa d'abastament d'aigua potable a gestora del cicle integral de l'aigua. Incorporar els serveis de l'Empresa Metropolitana de Sanejament, SA, i integrar totes les persones que hi treballaven en una única organització era el gran repte. Avui, fruit d'una llarga negociació entre l'empresa i la part social, estem en disposició de signar un nou conveni col·lectiu que garantirà l'homologació progressiva de les condicions de tots els treballadors els propers set anys. Això, juntament amb un nou sistema de classificació professional, nous criteris de promoció i nous itineraris formatius, donarà a les persones que treballem a Aigües de Barcelona l'estabilitat laboral necessària per desenvolupar la nostra feina amb excel·lència i responsabilitat.

Ignacio Escudero
 Director general
 d'Aigües de Barcelona

L'informe de riscos global 2016 del Fòrum Econòmic Mundial apunta el que denomina l'imperatiu de resiliència, és a dir, la necessitat urgent de trobar nous camins per mitigar riscos i amenaces globals a partir de la cooperació necessària entre tots els actors implicats, públics i privats. Els riscos globals que recull estan en bona mesura relacionats amb l'aigua: els efectes del canvi climàtic i els fluxos migratoris a gran escala en són els principals. A petita escala, a casa nostra estem exposats a riscos similars. El canvi climàtic comença a tenir efectes negatius en la pluviometria i l'orografia del territori tampoc no ajuda a l'acumulació dels cabals necessaris. Davant aquesta diagnosi, cal prendre decisions basades en evidències científiques, reforçar la transparència i la confiança de la població i, sobretot, innovar en nous procediments de presa de decisions. Gestionar els recursos hídrics de manera sostenible exigirà esforços significatius en recerca i desenvolupament, públics i privats.



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

El repte de gestionar un recurs escàs

A Catalunya la disponibilitat dels recursos hídrics està molt condicionada per un clima amb un règim irregular de pluges que causa episodis de sequera freqüents. Aigües de Barcelona desenvolupa eines i solucions per millorar el rendiment hidràulic i fer front a l'estrès hídric

UN PULMÓ D'AIGUA
Imatge aèria de l'embassament
de Susqueda, un dels més importants de la
conca del Ter-Llobregat.



“El factor humà és bàsic”

Xavier de Fuentes, director tècnic d'Aigües de Barcelona, destaca que, a l'hora de parlar d'eficiència hidràulica, no es tracta només de buscar solucions tecnològiques. “Hi ha molta ciència i investigació, però el factor humà és bàsic”. Sense el coneixement, l'experiència i la professionalitat de les persones treballadores que formen part de l'empresa seria impossible optimitzar la gestió d'un recurs tan preuat com l'aigua. “Estem parlant de professionals amb molts anys d'experiència en la gestió del cicle integral de l'aigua, que han testat moltíssimes tecnologies i episodis de sequera. Sense aquest *know how* seria molt complicat poder gestionar aquestes situacions per moltes eines tecnològiques que tinguem”, explica De Fuentes.

EL CLIMA MEDITERRANI, predominant a Catalunya, es caracteritza per una pluviometria irregular que provoca un dèficit estructural d'aigua al país. Això, sumat a l'escalfament global del planeta, ha provocat que els darrers 30 anys les reserves del sistema Ter-Llobregat hagin estat un 20% del temps per sota del límit d'alerta de sequera, situat en els 250 hm³. Per aquest motiu, la gestió de la demanda és fonamental per garantir el subministrament a l'àrea metropolitana de Barcelona.

L'últim episodi d'absència important de pluges el vam patir aquest estiu. L'absència de precipitacions, especialment durant l'època estival, està comportant que aquest sigui un dels anys més secs de les últimes dècades. No és una situació nova: a principis del 2016 Barcelona va batre el rècord de 90 dies seguits sense pluja. I encara es recorda la greu sequera dels anys 2007-2008, que va originar la posada en marxa de noves fonts de subministrament per evitar restriccions.

Davant d'aquestes situacions d'estrès hídric que es produeixen cíclicament, Aigües de Barcelona ha anat implantant tot un seguit de



NO ESPERAR A TEMPS DE CRISI
El pantà de la Baells força ple d'aigua. Una situació que es pot veure afectada pel comportament hídric irregular de Catalunya.

ACTUACIÓ A LA XARXA
Les brigades d'Operacions fan tasques de correcció i manteniment directament als diferents sectors de la xarxa.



Pla85 de millora del rendiment hidràulic, reutilització de l'aigua i implantació de la telelectura, eixos cabdals

mesures tecnològiques que han permès fer més eficient un recurs tan bàsic com l'aigua. Així, des de l'episodi de sequera del 2007, les mesures d'eficiència tècnica implantades juntament amb la reducció del consum, han permès mantenir les reserves per damunt del límit d'alerta i han incrementat en un 20% la garantia de subministrament a l'àrea metropolitana de Barcelona.

Pla d'Acció Aigües 2020

Les mesures d'eficiència hidràulica posades en marxa per Aigües de Barcelona són uns dels pilars del Pla d'Acció Aigües 2020, projecte que materialitza l'estratègia de desenvolupament sostenible de l'empresa. Un dels deu compromisos d'aquest pla és, precisament, garantir una gestió de recursos hídrics adequada a la demanda i al seu ús. Tres dels eixos fonamentals d'aquesta línia d'acció són el Pla85 per a la millora del rendiment hidràulic de la xarxa d'abastament, l'aprofitament de l'aigua mitjançant la reutilització i la implantació de la telelectura.

TECNOLOGIA EFICAÇ
Dos models de comptadors amb telelectura, que permeten un control més eficient del consum.



El Pla85 deu el seu nom al repte d'assolir el 85% d'eficiència hidràulica de la xarxa a finals del 2017. El 2015, aquest valor ha estat del 83,48%. El gairebé 16,5% restant fins arribar al 100% correspon al que s'anomenen pèrdues físiques i pèrdues aparents. Les primeres corresponen bàsicament a fuites a tota la xarxa, mentre que les segones fan

“Cal un canvi cultural”

La reutilització és un dels eixos –juntament amb l'eficiència i l'estalvi– de la nova cultura de l'aigua. Aigües de Barcelona, conscient d'aquesta realitat, disposa de les infraestructures necessàries per dur a terme aquest procés amb la màxima garantia i eficàcia. Josep Andreu Clariana, director d'Explotació de Sanejament, reconeix, però, que fins ara és un recurs que s'utilitza bàsicament en una situació pròxima a un episodi de sequera. “Cal un canvi cultural, com ha passat en regions climatològicament semblants a la nostra, com Califòrnia, on les aigües regenerades són un recurs també en situacions de normalitat. L'objectiu és clar: no utilitzar aigua potable per a usos que no siguin el consum humà en situacions de sequera i implantar aquestes mesures en períodes de normalitat”. Clariana creu que cal impulsar des de les administracions les inversions necessàries per posar en valor les infraestructures que permetin la reutilització de l'aigua de manera continuada en el temps.





REAPROFITAMENT DE L'AIGUA
La depuradora de Govà-Viladecans
disposa de les infraestructures
necessàries per garantir la
reutilització de l'aigua.

Control al moment de les fuites

Des del Centre de Control Operatiu a la seu de Collblanc, Ramon Ariño i Joan Collet, com a responsables d'eficiència hidràulica, coordinen el Pla85 per a la millora del rendiment hidràulic de la xarxa d'Aigües de Barcelona, amb l'estreta i contínua col·laboració de l'àrea d'Operacions de les diferents direccions de zona. De manera conjunta, han dissenyat l'anomenat Gestor d'Avisos Hidràulics, una eina informàtica que permet la gestió activa de les

fuites a través de la monitorització en temps real dels paràmetres hidràulics dels gairebé 290 sectors implantats a la xarxa de distribució. "El programa –explica Ramon Ariño– identifica de manera automàtica els problemes que es produeixen a la xarxa (fuites, frau, mal funcionament de la instrumentació) i permet als equips de camp actuar amb molta més rapidesa i més eficientment. En paral·lel, hi ha una recerca sistemàtica de fuites en els sectors que mostren pitjors rendiments".



S'han implementat un programa de gestió activa de fuites i un sistema que redueix el temps de diagnòstic d'avaries

referència, per una banda, a l'aigua que es consumeix però que no es mesura a causa de les imprecisions implícites en els mateixos aparells de mesurament i, per altra banda i en menor mesura, als frau o consums il·legals que es produeixen.

Les accions previstes en el Pla85 són diverses i tenen com a objectiu principal la reducció de les fuites a la xarxa. Com a accions de millora cal destacar l'extensió de la regulació de la pressió a la xarxa de distribució; la millora dels sistemes d'informació; l'extensió de les regulacions de les pressions als diferents sectors; la millora de la qualitat de la mesura, amb la renovació de cabalímetres i la creació de nous plans de

manteniment; el desenvolupament d'eines que ajudin a la decisió, com seria el Gestor d'Avisos Hidràulics, o la recerca de noves tecnologies per a la detecció de fuites (com, per exemple, la detecció de fuites per satèl·lit).

Regenerar l'aigua

Una altra de les mesures que s'estan duent a terme per assolir l'eficiència hidràulica són les aigües regenerades. Es tracta d'aigua procedent d'una Estació Depuradora d'Aigües Residuals (EDAR) i que, gràcies a un tractament addicional o complementari de regeneració (ERA), també anomenat terciari, assoleix la qualitat fisicoquímica i sanitària adequada per ser reutilitzada en determinats usos. Aquests usos poden ser industrials, agrícoles, neteja viària, lleure i usos ambientals, entre d'altres.

Aquesta aigua no requereix tenir una qualitat tan elevada com la de consum domèstic i, per tant, es converteix en una font alternativa i complementària que contribueix a la sostenibilitat del cicle integral de l'aigua i a preservar les reserves de la que és potable. Tal com explica Xavier de Fuentes, director tècnic d'Aigües de Barcelona, la gestió integrada del cicle integral de l'aigua, que Aigües de Barcelona duu a terme des de la constitució de la nova empresa el 2013, afavoreix la utilització de les aigües regenerades. "Al final –explica– estem reaprofitant un recurs per posar-lo de nou a disposició de l'abastament. I això té uns avantatges mediambientals tant a les conques hidrogràfiques com a l'àrea metropolitana, a banda que és molt més sostenible que una dessalinitzadora".

L'empresa ofereix un servei integral per aconseguir aprofitar al màxim les aigües freàtiques i la reutilització d'aigües depurades



Aigües de Barcelona

Operacions, sobre el terreny

Els equips d'operacions porten a terme diferents accions vinculades a la millora de l'eficiència hidràulica, tal com explica Rosa Tomàs, d'Operacions de la Direcció de Zona Llobregat Nord: "Diàriament, des de l'àmbit d'operacions de la Direcció de Zona, es col·loquen sensors acústics a la xarxa que posteriorment s'analitzen". A partir d'aquesta informació, es planifiquen les tasques correctives i de manteniment necessàries. I alhora també "s'està portant a terme un gran pla de canvis de comptadors amb telelectura, prioritzant els canvis de consum més gran i els punts en els quals ja hi ha antenes i concentradors instal·lats", conclou Rosa Tomàs.

R+D per millorar l'eficiència

Des del Centre Tecnològic de l'Aigua (Cetaqua) també es contribueix a la millora de l'eficiència hidràulica. El projecte Avaries està centrat a diagnosticar les incidències que es produeixen a la xarxa i contribuir a millorar l'eficiència hidràulica i operativa. Jordi Meseguer, responsable de l'àrea de Xarxes, i Gerard Viader, gestor de projectes, són els encarregats d'investigar i d'identificar els possibles factors que poden desencadenar una avaria: "Investiguem per què s'ha produït. Si és a causa de l'entorn (tipus de sòl, temperatura, moviments sísmics), de la qualitat del material emprat o si és un defecte d'ús. O bé si es tracta d'un problema operatiu". Un cop detectada l'avaria es fan diferents proves en aquests àmbits fins trobar-ne la causa o les causes. A més de prevenir i de reduir possibles avaries en el futur, millorant així el servei al client, es poden planificar i optimitzar millor les inversions en renovacions de canonades, ja que les dades de la investigació es poden extrapolar a altres punts de la xarxa.



La telelectura permet rebre informació en temps real i facilita detectar les fuites d'aigua i els excessos de consum

Aigües de Barcelona ofereix als municipis un servei integral per aconseguir un aprofitament màxim i sostenible de les aigües freàtiques i la reutilització d'aigües depurades. Actualment, tres estacions depuradores d'aigües residuals (EDAR) metropolitanas disposen de les infraestructures necessàries que permeten la reutilització de l'aigua: l'EDAR del Baix Llobregat, la de Gavà-Viladecans i la de Sant Feliu de Llobregat.

Consum d'aigua en temps real

La tercera pota per optimitzar l'eficiència hidràulica de la xarxa és la implantació de la telelectura. Aquest sistema permet dotar els comptadors de la capacitat de transmissió que permet tant als usuaris finals com a l'empresa conèixer els consums de manera diària i fins i tot horària en qualsevol moment i des de qualsevol lloc. Els comptadors disposen d'uns mòduls de transmissió que transformen els polsos del comptador en senyals que poden ser captades per una antena. El sistema permet creuar aquestes dades puntuals amb la informació històrica del client.

Tota aquesta informació del consum en temps real permet detectar, de manera prematura, les fuites d'aigua i els excessos de consum. Diversos municipis de l'àmbit de gestió de la companyia ja gaudeixen dels avantatges d'aquesta eina intel·ligent: Sant Climent de Llobregat a tots els comptadors del municipi, mentre que Begues, Castelldefels, Sant Feliu de Llobregat, el Papiol, Viladecans i el barri de Sants de Barcelona, parcialment. A l'Hospitalet de Llobregat, Torrelles de Llobregat i Pallegà està previst implantar la telelectura a tots els comptadors del municipi. Els propers sis anys l'objectiu és arribar al milió i mig de comptadors que tinguin incorporat el sistema de telelectura.

Amb la implantació de totes aquestes mesures, Aigües està, com apunta Xavier de Fuentes, "molt més ben preparada que en el darrer episodi important de sequera, el de l'any 2007. Però no només quant a eficiència hidràulica sinó també pel que fa a la conscienciació de la població. Avui tenim un consum mitjà de 100 litres per habitant/dia,



Cal que aquest seguit de mesures que s'estan duent a terme per millorar l'eficiència hidràulica vagin acompanyades d'una bona planificació hidrològica

un dels més baixos d'Europa. En això té molt a veure la important tasca educativa duta a terme". Malgrat això, cal que tot aquest seguit de mesures per millorar l'eficiència hidràulica que està duent a terme Aigües de Barcelona vagin acompanyades d'una bona planificació hidrològica que permeti assegurar la garantia d'abastament a mitjà i llarg termini.

PROFESSIONALITAT
Els operaris d'Aigües de Barcelona garanteixen el manteniment d'uns alts estàndards de qualitat en el servei.

Telelectura, un aliat de l'eficiència

"Fins ara podíem detectar anomalies en el consum d'un client quan es feia la lectura, és a dir, cada dos mesos. Ara podem fer-ho de forma gairebé immediata gràcies a la telelectura". Així explica Víctor Martínez, director d'Operacions de l'Àrea de Clients, la implantació d'aquest sistema que permet mesurar el consum d'aigua en qualsevol moment. Aquest sistema té avantatges molt clars de cara a l'eficiència hidràulica: "d'una banda des del punt de vista del control del recurs és claríssim que podem rebre contínuament informació que ens permet fer una gestió més eficaç dels sistemes hidràulics.

Coneixerem de manera immediata com entra i com surt l'aigua en el sistema i sabrem les possibles incidències com fuites i els possibles desperfectes de la xarxa en cada sector". A banda dels avantatges per al sistema, també és una clara millora del servei al client: "podem avisar-lo ràpidament d'una possible fuga o d'un consum excessiu i això pot tenir importants repercussions en la seva factura". A través de l'Oficina en Xarxa, el client pot conèixer el seu perfil i el seu comportament de consum de manera diària. Això pot comportar un possible canvi d'hàbits i, per tant, una millor gestió del recurs per la seva part mitjançant l'autoestalvi.



Joan Armengol

Catedràtic emèrit d'Ecologia de la Universitat de Barcelona

“Necessitem una Catalunya hídricament interconnectada”

CONSCIENT DE LA REALITAT

Joan Armengol adverteix sobre la irregular situació hídrica de Catalunya.



CATALUNYA ÉS UN PAÍS mediterrani amb recursos hídrics escassos i irregulars. Els episodis de sequeres recurrents generen conflictes entre territoris i sectors econòmics. Joan Armengol, catedràtic emèrit d'Ecologia de la Universitat de Barcelona i un dels principals experts en ecologia aquàtica i en recursos hídrics, ens fa una radiografia de quina és la situació actual al nostre país i quins són els reptes a què s'enfronta el sector de l'aigua.

Els anys 2007 i 2008 vam patir un greu episodi de sequera. Què ha canviat des de llavors? Estem millor preparats?

Sí. A partir d'aquell episodi s'ha millorat en eficiència de la gestió de l'aigua i ara disposem de noves fonts de subministrament en cas d'emergència. Tenim dues dessalinitzadores (Blanes i el Prat), ha millorat la gestió dels embassaments i aprofitem millor les aigües subterrànies, entre altres factors. Per tant, una situació d'emergència com aquella, que va estar a punt de provocar restriccions en l'abastament, no tindrà uns efectes tan importants si es tornés a produir. Però hem d'estar preparats perquè sí que és possible que es repeteixi un episodi climatològic similar, tant per les característiques del nostre país com per l'evidència del canvi climàtic. Les sequeres seran cada cop més llargues i més persistents. Els recursos hídrics aniran minvant. El cabal dels rius es va reduint de manera perceptible.

Quins són, doncs, els reptes a què s'enfronta el sector de l'aigua a Catalunya?

Pel que fa als recursos disponibles, a partir del final de la sequera del 2007-08 es va iniciar una política molt encertada de mantenir els embassaments el més plens que sigui possible per prioritzar l'abastament en períodes de poca

“Hem d'estar preparats, perquè els recursos hídrics aniran minvant. Cada cop hi ha menys aigua disponible al rius”

Professor i investigador

Joan Armengol és catedràtic emèrit d'Ecologia de la Universitat de Barcelona (UB). Del 2004 al 2008 va ser director del Departament d'Ecologia d'aquesta universitat. Ha impartit cursos de postgrau a les universitats de Girona, Internacional d'Andalusia i Universitat del País Basc; a les universitats de La Plata, Tucumán i Luján (Argentina); a la Universitat Pontificia Bolivariana (Colòmbia); i a la Universitat Federal de Juiz de Fora (Brasil). També ha estat professor i investigador a les universitats de Washington (EUA), Universitat del Québec a Mont-real (Canadà) i Lisboa (Portugal). Ha estat director del Centre de Recerca d'Ecologia i Gestió de l'Aigua (CEREGA) de la UB i codirector de l'Institut Flumen de Dinàmica Fluvial i Enginyeria Hidràulica de la Universitat Politècnica de Catalunya. És membre del Consell de Direcció i investigador de l'Institut de l'Aigua de la Universitat de Barcelona. Ha publicat articles en un centenar de revistes nacionals i internacionals.

“S’han fet importants millores tècniques en les xarxes d’abastament, s’han reduït pèrdues. Però això no és suficient”

COHESIÓ TERRITORIAL
Per a Joan Armengol,
l'ordenació equilibrada
del territori és una
necessitat..

pluviositat. La prova és que aquest any, malgrat ser hidrològicament molt dolent, els tenim a un nivell molt millor del que seria previsible ateses les circumstàncies. D'altra banda, s'han fet importants millores tècniques en les xarxes d'abastament, i s'han reduït pèrdues fins a un cert punt. Però això no és suficient.

Quines mesures s'han d'aplicar per augmentar la garantia d'abastament?

Cal una gestió integrada de tots els recursos: interconnexió de xarxes, aigües subterrànies, dessalinització, aigües reutilitzades. Es fa difícil entendre, per exemple, per què les grans xarxes d'abastament de Catalunya no estan interconnectades, especialment les del Consorci d'Aigües de Tarragona (CAT) i Aigües Ter-Llobregat (ATLL). Estan a tocar: una arriba a Cubelles i l'altra a Vilanova i la Geltrú. No requeria una gran inversió, es podria aprofitar l'aigua sobrant del CAT per abastir l'Àrea Metropolitana de Barcelona quan alguna situació extrema ho requerís però hi ha obstacles legals i una forta oposició als transvasaments. Si s'agafés més aigua del CAT es podria no pressionar tant el riu Ter, que ja té un dèficit hídric important els mesos d'estiu i encara més quan hi ha sequera, i deixar que els embassaments tinguessin més aigua en els períodes més secs de l'any. Ha d'haver-hi una xarxa més mallada que permeti transvasar aigua d'un lloc a l'altre. Per exemple quan arriba el desglaç, que una gran part l'aigua pot provenir del Ter per aprofitar aquesta circumstància. O, al contrari, quan la neu s'acumula a les muntanyes i no hi ha una aportació molt gran, agafar llavors els sobrants del CAT. Altres possibilitats com portar aigua del Segre o de l'Ebre és avui més una especulació que una possibilitat. En resum, crec que necessitem una Catalunya molt més connectada hídricament.

Quins obstacles hi ha perquè es pugui dur a terme aquesta política d'interconnexions?

Vivim en un país amb poca aigua i mal repartida, això genera tensions en certs moments i indrets. Tensions entre territoris i sectors econòmics. El camp i la ciutat, la indústria i l'agricultura. L'aigua ha estat fins ara motiu de conflicte i desunió. A Catalunya hi ha una notable diversitat territorial pel que fa a la

disponibilitat i a les demandes d'aigua (urbana, agrària). Aquesta marcada heterogeneïtat, pròpia dels països mediterranis, ha estat, i encara és, una dificultat notable per gestionar i administrar correctament els recursos hídrics. L'aigua s'ha de veure com un factor integrador i equilibrador del territori i no com un espai d'enfrontament com fins ara ha passat. La cohesió i l'ordenació equilibrada del territori català seran en gran mesura afavorides si som capaços de formular i implementar una planificació hídrica integradora des dels punts de vista social, ambiental i econòmic.

La garantia en l'abastament s'ha de pagar?

Sí, absolutament. Tradicionalment s'ha pensat que l'aigua és un recurs inesgotable i que



“L’aigua s’ha de veure com un factor integrador i equilibrador del territori i no com un espai d’enfrontament”

l'abastament hauria de ser universal i pràcticament gratuït. En realitat es tracta d'un bé limitat, la disponibilitat per a l'ús i consum té un cost que la societat ha d'assumir. La garantia és cara i s'ha de pagar. Tenir les xarxes interconnectades per garantir l'abastament, en situacions extremes i no com a transvasaments, comporta uns costos en infraestructures i uns temps d'amortització llargs que s'han de reflectir en el preu de l'aigua.

S'hauria de valorar la possibilitat que l'aigua reutilitzada es pogués convertir en aigua potable?

És un tema molt delicat. El problema són quines garanties tenim que aquesta aigua sigui realment potable. S'haurien d'utilitzar unes tecnologies cares per eliminar els

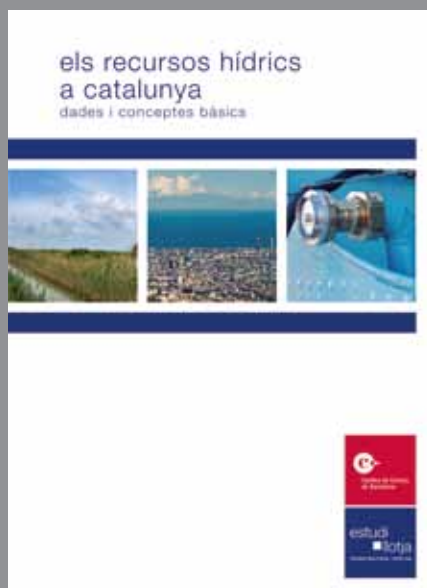
contaminants emergents, les nanopartícules, etcètera. Aquesta aigua es pot aprofitar per a molts usos i, de fet, ja es fa: el reg agrícola, els camps de golf, usos urbans no potables, usos industrials, entre d'altres. La principal dificultat és que una part molt important d'aquesta aigua es troba tot just a la costa. Per exemple, les depuradores del Prat i del Besòs tracten un volum de 230 hm³/any, que serien un recurs molt important terra endins.

Quina funció ha de tenir la dessalinització?

A Catalunya hi ha en funcionament la planta dessalinitzadora del Prat de Llobregat i la de Blanes (2m³/s i 0,66m³/s respectivament a plena capacitat). Jo vaig ser crític quan es van construir perquè considerava que seria com tenir un Mercedes en un garatge i així ha estat.

La 'bíblia' de l'aigua

L'any 2011 la Cambra de Comerç de Barcelona va publicar l'estudi *Els recursos hídrics a Catalunya. Dades i conceptes bàsics*, coordinat per Joan Armengol i Josep Dolz, dos dels principals especialistes en matèria d'aigua al nostre país. Es tracta d'un dels treballs més complets i exhaustius que s'han fet mai sobre la realitat i els reptes sobre la qüestió de l'aigua a Catalunya. A més de tota la informació que incorpora, l'estudi conté nombroses propostes i solucions per millorar la gestió dels recursos hídrics.



Ara estan funcionant sota mínims, a un 10-15% de la seva capacitat, per manteniment i tenir-les operatives quan calgui. L'aigua que produeixen té un cost molt elevat en comparació amb la que té d'altres orígens, però estan preparades per funcionar i això és per a mi un bon exemple de garantia.

El que sí que és una evidència és que els ciutadans han fet els deures quant a la conscienciació sobre el consum

Molts cops es diu que la Mediterrània és una regió seca. No és cert; té una pluviometria desigual. Com diu la cançó de Raimon: "Al meu país la pluja no sap ploure". I la gent, gràcies també als mitjans de comunicació, n'ha pres consciència. A més a més, cal dir que aquesta reducció del consum a poc més de 100 litres per habitant i dia s'ha fet sense que impliqués una reducció del rebut, en bona part perquè aquest inclou molt més que el consum d'aigua, com són infraestructures, depuració i molts altres conceptes.

CONSUM RESPONSABLE
El catedràtic emèrit d'Ecologia reconeix que la gent ha pres consciència que Catalunya té una pluviometria desigual.

"Tradicionalment, s'ha pensat que l'aigua és un recurs inesgotable. En realitat es tracta d'un bé limitat, i el seu consum té un cost que la societat ha d'assumir"

Descobreix d'on ve i on va l'aigua de la teva ciutat

Amb motiu de la **Setmana de la Ciència**, la planta potabilitzadora de Sant Joan Despí (ETAP), la depuradora del Prat de Llobregat (EDAR) i el Museu Agbar de les Aigües obren les seves portes perquè puguis veure com funcionen.

Et convidem a les jornades de portes obertes. Inscriu-t'hi prèviament trucant al **93 342 35 36** o enviant un missatge a **serveiseducatiu@aiguesdebarcelona.cat**.

Per a més informació, vés a **www.museudelesaigues.cat**.

ACTIVITAT GRATUÏTA

19 i 20 de novembre
de 12 a 14 h



Agbar
Museu de les Aigües

Aigües de Barcelona
L'aigua de la teva vida

Segueix-nos a:

f facebook.com/museuagbardesaigues
@ instagram.com/museuagbar
t twitter.com/MuseuAgbar

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

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

Canyissars del Parc Fluvial del Besòs

Aquests ecosistemes ajuden a millorar la qualitat de l'aigua del riu

Aquestes zones humides, plantades fa uns quinze anys, es localitzen al nord del Parc Fluvial del Besòs, des de l'aiguabarreig del riu Ripoll amb el riu Besòs fins a la zona d'ús públic situada més al sud. L'espai de 3,8 quilòmetres es caracteritza per contenir seixanta parcel·les (8 ha) d'aiguamolls construïts amb canyissars plantats (*Phragmites australis*) que fan un tractament terciari natural de l'efluent de la depuradora, millorant-ne la qualitat. Els aiguamolls són capaços d'eliminar certs contaminants de l'aigua, com la matèria orgànica i en suspensió, nutrients (nitrogen, fòsfor), patògens, etcètera, i minimitzar l'eutrofització (la concentració de matèria orgànica en un ecosistema) al riu Besòs i al litoral. La capacitat de tractament d'aquests sistemes depèn de diversos factors

com el tipus de sòl, les característiques de l'aigua afluent o els tipus de canyís, entre d'altres. D'aquesta manera tan natural, l'aigua retorna al riu en les millors condicions de qualitat i ambiental possibles, fet que influeix positivament en l'estat ecològic del sistema i en la biodiversitat del riu i la seva àrea d'influència. El foment de la biodiversitat és una de les línies d'acció del Pla Aigües 2020, dins del marc de l'estratègia de desenvolupament sostenible de la companyia. En aquest context, Aigües de Barcelona ha impulsat el projecte BioBesòs amb l'objecte d'avaluar i determinar els impactes positius per efecte de la millora de la qualitat de l'aigua dels aiguamolls, així com identificar millores en la gestió d'aquests ecosistemes de tractament.

Un únic conveni per a tota la plantilla

La plantilla d'Aigües de Barcelona va aprovar per àmplia majoria en referèndum el preacord del primer conveni col·lectiu de l'empresa per al període 2017-2023. Aquesta regulació permetrà homologar en els propers set anys les condicions de tots els col·lectius de la companyia i donarà estabilitat social per afrontar els reptes de futur



SATISFACCIÓ GENERAL

Els representants de la direcció d'Aigües de Barcelona i de la part social posen després de la signatura del preacord del nou conveni col·lectiu.



EL 28 DE SETEMBRE es va signar el preacord que regularà les relacions laborals d'Aigües de Barcelona per als propers set anys, del 2017 al 2023. Aquest preacord va ser ratificat pel conjunt de les persones treballadores en un referèndum celebrat el 7 d'octubre.

De les 957 persones treballadores censades, van votar 729 als 14 centres de treball, un 76,2% del total de la plantilla, de les quals un 89,2% ho va fer a favor del preacord (650 persones). Aquesta alta participació confirma un cop més la implicació de tot l'equip humà amb el futur d'Aigües de Barcelona, i el seu compromís per contribuir a la sostenibilitat de l'empresa en un entorn complex.

Tots els col·lectius, homologats

Aquest conveni estableix l'homologació de tots els col·lectius de la companyia en un únic marc de relacions laborals i dona compliment als acords signats el 2012 tan a l'antiga Societat General d'Aigües de

La participació en el referèndum va ser del 76,2% de la plantilla; el 89,2% va votar a favor del preacord



Barcelona (SGAB) com a l'Empresa Metropolitana de Sanejament, SA (EMSSA). De fet, el procés de negociació que ha culminat en aquest preacord va començar l'1 d'agost de 2013, quan es va constituir la companyia Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, i es van integrar els col·lectius provinents de l'operadora del servei d'aigua potable, la SGAB, i la de sanejament i depuració d'aigües residuals, EMSSA.

L'acord suposa, doncs, l'homologació progressiva en els propers set anys del col·lectiu provinent d'EMSSA, així com del Centre Operatiu Comercial, de Facility Management i de les persones treballadores de nou ingrés a partir de la constitució d'Aigües de Barcelona el 2013. La jornada de treball s'homologarà l'any 2023.

TREBALLADORS INFORMATS

El personal d'Aigües de Barcelona va participar en dues assemblees informatives abans de ser convocat per votar al referèndum del preacord.

El conveni garanteix l'estabilitat social i un únic marc de relacions laborals per a tota la plantilla

Aquesta integració farà que totes les persones treballadores d'Aigües de Barcelona es regeixin pel mateix conveni col·lectiu, el que garanteix l'estabilitat social de l'empresa per als reptes del futur, i amb l'objectiu de continuar sent un referent mundial en la gestió del cicle integral de l'aigua, aprofitant les sinergies d'aquest model integrat per

Garantir l'estabilitat de l'empresa

Des que van començar les negociacions per acordar el primer conveni col·lectiu d'Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, la direcció de la companyia va tenir clar que el principal objectiu era arribar a un acord que fos assumible econòmicament, que modernitzés les relacions laborals i l'organització de la companyia i que permetés garantir l'estabilitat social per als propers set anys. "Parlem d'un futur –explica Sebastià Alegre, director de Relacions Laborals– que ens demana assumir el paper que ens pertoca en un nou model de societat. No podem romandre aliens a la realitat dels col·lectius vulnerables, ens hem d'implicar en la divulgació d'una nova cultura de l'aigua i hem d'afrontar la gestió d'un recurs de primera necessitat, com l'aigua, dins un panorama hídric marcat per la irregularitat. En aquest sentit, la direcció valora de manera molt positiva la implicació i el compromís de totes les persones que formen part de la companyia, que són, sens dubte, el principal actiu de la mateixa". Durant la negociació, ambdues parts, direcció de l'empresa i part social, han aportat les seves reflexions pròpies, que han anat adaptant fins assolir un acord que es plasmarà en la signatura d'un nou conveni col·lectiu abans de finals

del 2016. Dins d'un marc de diàleg i de confiança mútua s'ha considerat que l'interès general passava per trobar solucions conjuntes i pactades. "La direcció de l'empresa –argumenta Sebastià Alegre– creu que aquest acord, que estableix l'homologació en un termini de set anys de tots els col·lectius de la companyia en un marc laboral únic, compleix amb el procés que es va iniciar el 2012 abans de la creació de la nova Aigües de Barcelona, ofereix a la plantilla un recorregut professional i formatiu més adaptat a les necessitats actuals, estableix línies de treball que s'han de desenvolupar conjuntament amb la part social, incorpora eines que ajudaran a solucionar de manera més eficaç possibles canvis organitzatius i permet una estabilitat social i empresarial durant els propers anys."



donar servei a prop de 3 milions de persones als municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona.

Altres punts destacats de l'acord

A banda de l'homologació de tots els col·lectius en un únic conveni, el preacord regula aspectes econòmics i organitzatius. Així, s'estableix que els increments salarials i els conceptes retributius es vincularan a l'increment de preus, fet que garanteix un increment mínim anual del 0,5%. En matèria de pensions, Aigües de Barcelona se subroga en els compromisos per pensions del col·lectiu provinent de SGAB, tot respectant les condicions actuals, i es crea un nou pla de pensions d'aportació definida per al personal provinent d'EMSSA i de nou ingress, que compensa el que actualment disposava aquest col·lectiu.

A més, s'estableix un nou sistema de classificació professional i s'acorda revisar el pla de formació amb uns nous criteris de promoció professional i amb nous itineraris formatius per potenciar els certificats de professionalitat. Una altra novetat és la potenciació de les persones que treballen a les oficines d'atenció al client, amb l'objectiu de prestar un millor servei a la ciutadania. Aquest col·lectiu tindrà un nou calendari laboral que amplia l'horari d'atenció al públic.

El conveni estableix un nou sistema de classificació professional, amb nous criteris de promoció i nous itineraris formatius



ÈXIT DE CONVOCATÒRIA
L'alta participació va demostrar la implicació del personal d'Aigües de Barcelona amb el futur de la seva empresa.
A l'esquerra, votacions a Collblanc. A sota, una moment de la jornada a Central Cornellà.



JORNADA PARTICIPATIVA
A l'esquerra, un moment de les votacions a l'EDAR del Baix Llobregat.



Finalment, es preveu que el conveni reguli les compensacions per les modificacions en les condicions de treball, així com els canvis de centres de treball.

A partir d'ara, les dues parts treballaran conjuntament per plasmar aquest acord en el que serà el nou text definitiu del primer conveni col·lectiu per a tota la plantilla d'Aigües de Barcelona, que s'enllestirà abans del final del 2016.

“Un acord molt bo”

Eva Ferruz, representant de l'Associació de Treballadors d'Aigües de Barcelona (ATAB), Gustavo Núñez, de la Unió General de Treballadors (UGT), i Isabel Rodríguez, de Comissions Obreres (CCOO), van signar el preacord del conveni en representació de la part social. Un conveni “difícil de redactar perquè afectava tres col·lectius amb tres convenis diferents i havien d'homologar les seves condicions de treball; per això ens ha portat gairebé tres anys de negociació”. Aquest procés va començar el 2012, quan es van signar els contractes de subrogació del personal procedent d'Empresa Metropolitana de Sanejament. “L'objectiu –comenta Gustavo Núñez– era que no hi hagués cap membre de la plantilla amb unes condicions laborals diferents a les dels seus companys.” Per a Eva Ferruz, “aquest conveni ens aporta set anys d'estabilitat i de tranquil·litat, sobretot tenint en compte el moment sociopolític i jurídic que es viu al sector del aigua”. En aquest sentit, Isabel Rodríguez afirma que “a tots els treballadors i

treballadores ens uneix un interès comú en les negociacions. Ja sigui personal tècnic o operari, tothom ha entès que els problemes són de tots. Tu pots tenir la teva afinitat, però el col·lectiu és el més important”. Tots tres destaquen que, llevat d'aïllats punts de divergència amb l'empresa, “tenim una relació molt fluida amb la direcció. Amb el Comitè Intercentres ens reunim amb ells cada tres mesos en una comissió de seguiment i analitzem i valorem el que ha passat els últims mesos”. A l'hora de valorar l'alta participació al referèndum del passat 7 d'octubre, destaquen l'alt grau d'implicació del personal: “a Aigües de Barcelona hi ha molta afiliació i molta activitat social. Per exemple, vam tancar el preacord un dimecres a les 4 de la matinada i, deu minuts més tard, gràcies a les xarxes socials, el 70% dels empleats afiliats ja n'estava al corrent. Això demostra que aquesta és una empresa que els treballadors i treballadores senten molt com a seva. El que importa –conclouen– és que els nostres companys es poden quedar tranquils: tenim un conveni molt bo que ens garanteix un futur”.



REPRESENTANTS
DELS TREBALLADORS
D'esquerra a dreta: Gustavo
Núñez (UGT), Isabel Rodríguez
(CCOO) i Eva Ferruz (ATAB).

Notícies breus

El Laboratori, al Congrés de Microbiologia

Durant la participació al Congrés de Microbiologia del Medi Aquàtic d'Oviedo, el Departament de Microbiologia del Laboratori d'Aigües de Barcelona va presentar el treball *Uso de la metodología de medida de ATP (la molécula Adenosin Tri Phosphate) como medida de carga microbiana en una estación de tratamiento de agua potable y en una red de distribución*. També es van difondre dos importants projectes d'investigació que s'estan portant a terme al mateix departament: Aquavalens, per millorar la seguretat de l'aigua de consum a Europa; i el projecte nacional de la convocatòria RETOS, Aquamaldi, l'objectiu del qual és desenvolupar una base de dades de microorganismes ambientals d'origen aquàtic.

Presentació del Laboratori al Congrés de Microbiologia d'Oviedo.



Campanya internacional contra l'abocament de tovalloletes

Aigües de Barcelona s'ha adherit, juntament amb més de 80 empreses operadores i associacions del sector de l'aigua de tot el món, a la campanya internacional que pretén fer front als problemes ambientals i econòmics que provoquen l'abocament de productes d'higiene personal i tovalloletes a les xarxes de sanejament i plantes de tractament d'aigües residuals. La campanya ha sorgit arran de la declaració de posicionament d'aquests agents, i conté sis punts, que apellen a la conscienciació ciutadana per fer front a aquesta problemàtica i a la necessitat que les empreses fabricants determinin uns estàndards internacionals consensuats per etiquetar quins productes són realment aptes per abocar al vàter. A la declaració, els signants reclamen que "totes les tovalloletes i productes d'higiene personal estiguin etiquetats com a no aptes i s'aboquin a la brossa, en lloc de fer-ho a l'inodor". L'Associació Espanyola d'Abastaments d'Aigua i

Sanejament (AEAS), que agrupa diverses empreses del sector de l'aigua, entre elles Aigües de Barcelona, ha estat l'encarregada d'impulsar aquesta iniciativa a Espanya. En paral·lel a aquesta acció, Aigües de Barcelona està enllestitint una campanya de conscienciació ciutadana per tal de fer front als abocaments de tovalloletes al vàter, que s'iniciarà properament a diversos municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona en fase pilot.



Detall d'una de les papereres de la nova campanya d'Aigües de Barcelona

Òscar Camps explica les accions de Proactiva Open Arms

El director de l'ONG catalana Proactiva Open Arms, Òscar Camps, va visitar la Ciutat de l'Aigua per explicar les operacions que la seva organització va fer durant els mesos de juliol i agost a la Mediterrània. Proactiva Open Arms és l'única entitat que treballa per mar a favor dels refugiats. Els mesos d'estiu ha rescatat unes 7.000 persones des que es van iniciar les tasques de salvament davant de les costes de Llíbia, el que dona una idea de la dimensió real de la tragèdia dels refugiats que intenten arribar com sigui a territori europeu. A la trobada amb Ignacio Escudero, patró delegat de la Fundació Agbar i director general d'Aigües de Barcelona, Òscar Camps va detallar com els voluntaris de Proactiva Open Arms, a bord del veler *Astral* i amb el suport de la llanxa de salvament apadrinada per la Fundació Agbar, van viure jornades com la del 29 d'agost, quan van rescatar fins a 3.000 persones. Al mateix acte, Ignacio Escudero va entregar a Òscar Camps els 29.000 euros

recaptats per la Fundació Agbar per adquirir una llanxa de salvament d'ajuda als refugiats per a les operacions de l'ONG badalonina. Cal destacar que 4.024 euros es van recaptar gràcies a les donacions dels treballadors i treballadores que van participar en la campanya que la Fundació Agbar va iniciar el juny, mentre que l'import restant ha estat sufragat per la mateixa entitat.



La llanxa apadrinada per la Fundació Agbar ha participat en moltes operacions de rescat de refugiats.

Un any més amb les 'Escoles+Sostenibles'

La Fundació Agbar ha signat un conveni amb l'Ajuntament de Barcelona per col·laborar un any més en el programa 'Escoles+Sostenibles'. Des que es va crear el 2001, la Fundació sempre ha participat en aquest pla de formació i conscienciació destinat a les escoles de Barcelona que vol difondre bones pràctiques en matèria de sostenibilitat en àmbits com la reducció de residus, les energies renovables i el consum responsable i sostenible d'aigua de l'aixeta. L'acte de presentació del programa per al curs 2016-17 va tenir lloc l'11 d'octubre i va comptar amb la presència de l'alcaldeessa Ada Colau. L'acte va servir per presentar els 19 centres educatius que s'incorporen enguany. A més, 46 escoles iniciaran o renovaran un projecte triennal. 'Escoles+Sostenibles' fa més de 15 anys que es desenvolupa a diferents centres educatius de Barcelona. En aquests anys, els participants en aquest programa han desenvolupat fins a 3.000 projectes. Amb la signatura d'aquest conveni, ambdues



entitats coincideixen en el fet que la sensibilització ciutadana, més formació per part dels col·lectius socials i les iniciatives d'educació ambiental formen part de les estratègies més importants per impulsar un model de desenvolupament més sostenible.

L'alcaldeessa de Barcelona, Ada Colau, va presidir al Saló de Cent de l'Ajuntament la presentació del curs 2016-17 del programa 'Escoles+Sostenibles'.

La Fundació Agbar amplia la seva col·laboració amb els programes de la Creu Roja a Catalunya

El director general d'Aigües de Barcelona i patró delegat de la Fundació Agbar, Ignacio Escudero, va signar un conveni amb el president de la Creu Roja Catalunya, Antoni Aguilera, per col·laborar en el seu programa de suport al col·lectiu de refugiats que arriben a casa nostra des de diferents països. La Fundació Agbar aportarà 15.000 euros, que es destinaran a la integració d'uns 50 refugiats a Catalunya el 2016. En aquest context d'assistència i necessitat, l'atenció dels infants és prioritària, sobretot en l'àmbit de la salut i l'educació. El programa preveu donar suport a l'atenció sanitària dels infants de les famílies refugiades en situacions no cobertes pel sistema públic, així com a l'atenció educativa per afavorir-ne la integració en la nostra societat.

A més, la Fundació Agbar ha renovat per quart any consecutiu el conveni de col·laboració amb la Creu Roja per garantir la igualtat d'oportunitat

en l'accés a l'alimentació sana i de qualitat de famílies en situació de risc al llarg de l'any. La Fundació Agbar hi destinarà 100.000 euros, el que suposa una aportació de 76 euros al mes per infant a càrrec, que és la suma de tots els àpats del dia. Els diners es distribuïran a les famílies mitjançant targetes carregades amb els diners que pertoquin per poder fer la compra d'aliments necessària a establiments de proximitat. Amb l'entrega de les targetes es fa també una tasca de sensibilització i formació amb relació a l'optimització de les compres, menjar sa, economia domèstica o tallers de cuina.

Aquest conveni s'emmarca en la voluntat de la Fundació Agbar de col·laborar amb entitats que duen a terme projectes adreçats a corregir situacions de déficit alimentari. El 2013, la Fundació Agbar i la Creu Roja van signar un altre acord per pal·liar les dificultats en el pagament del servei de l'aigua de les persones grans amb



Imatge del programa de la Creu Roja de suport al col·lectiu dels refugiats que arriben a Catalunya.

dificultats ateses per aquesta entitat social. El conveni va permetre reforçar les accions de la Fundació Agbar per fer arribar el Fons de Solidaritat, creat el 2012, als col·lectius que més ho necessiten. Ara com ara s'han concedit més de 80.000 ajuts, els quals han beneficiat més de 15.000 famílies.

Crear una societat millor

La Fundació Agbar continua col·laborant en projectes que demostren la fermesa del seu compromís amb les persones i la societat, ajudant famílies en situació de vulnerabilitat i donant una oportunitat perquè joves amb pocs recursos puguin arribar a la universitat



DINTRE DEL SEU COMPROMÍS amb la societat, Aigües de Barcelona té una llarga trajectòria de col·laboració amb diferents entitats que treballen per ajudar els col·lectius més vulnerables. Aquesta línia d'implicació social s'ha vist reforçada els últims mesos amb diferents actuacions dutes a terme per la Fundació Agbar, com la signatura d'un acord de col·laboració amb l'ONG Associació Benestar i Desenvolupament (ABD) o la posada en marxa del programa de beques Joves Talents DISS (Digital, Innovador, Sostenible, Social), un ambiciós programa que portarà a la universitat joves de famílies amb recursos econòmics limitats i on compta amb la col·laboració de la Confederació d'Associacions Veïnals de Catalunya (CONFAVC).

Habitatge social

L'acord amb l'ABD va ser presentat per Ignacio Escudero, director general d'Aigües de Barcelona, i Àngels Guiteras, gerent d'aquesta entitat del tercer sector social. El conveni se situa dins de les accions sorgides des de la creació del Fons de Solidaritat el 2012. Aquest Fons va néixer de la constatació de la realitat social que emergeix amb el canvi de clima econòmic que es va iniciar l'any 2007 i que va provocar la caiguda dels ingressos i les rendes de moltes famílies dels municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona.

El nou conveni permet bonificar el servei d'aigua a les famílies en situació de vulnerabilitat econòmica i risc d'exclusió social que resideixen als habitatges socials que gestiona l'ABD. A l'hora de valorar l'acord signat



COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT
Un centenar d'agents energètics van rebre formació per part d'Aigües de Barcelona, gràcies a un programa pilot coordinat per l'ABD.

“Cal més col·laboració entre empreses i entitats”



Gerent de l'ABD, Àngels Guiteras afirma que “avui més que mai cal continuar avançant en una col·laboració més estreta i directa entre les empreses i les entitats sense ànim de lucre. Molt especialment, en temes com són la lluita contra la pobresa energètica i el foment de l'ocupació de persones en situació de vulnerabilitat social”. En aquest sentit, destaca la importància de la relació de la seva entitat amb la Fundació Agbar, “que va començar

arran de la prova pilot que ABD-Ecoserveis vam fer per a l'Ajuntament de Barcelona, en la qual vam desenvolupar i vam gestionar quatre Oficines d'Atenció a la Pobresa Energètica”. Llavors es va establir una estreta col·laboració entre les dues entitats que ha anat creixent amb la implementació de projectes com *Energia, la justa*. “La proximitat de la Fundació Agbar ha estat molt important per poder dur a terme la nostra feina”, reconeix.

El conveni amb l'ABD permet bonificar el servei d'aigua a sectors de la població en risc d'exclusió social

amb la Fundació Agbar, Àngels Guiteras destacava que “les implicacions d'aquest conveni són molt importants i valuoses: ens permet alliberar part de la despesa econòmica que fèiem en consum d'aigua en els habitatges d'inclusió que gestionem i poder-la dedicar a atendre millor les persones”. Tant en aquest projecte com en altres anteriors, l'ABD destaca que “la disposició de la Fundació Agbar ha estat imprescindible per poder fer els nostres projectes”.

Formació d'agents energètics

Un d'aquests projectes en comú ha estat una prova pilot per a la formació d'un centenar d'agents energètics del programa Làbora, de l'Ajuntament de Barcelona. L'ABD, de manera conjunta amb Ecoserveis, va ser l'entitat coordinadora del programa, que tenia un doble objectiu. D'una banda, lluitar contra la pobresa energètica en famílies en situació de

vulnerabilitat social derivades de Serveis Socials. Per l'altra, requalificar professionalment persones en situació d'atur de llarga durada i majors de 45 anys amb dificultats d'accés al mercat laboral com agents en eficiència energètica domèstica. Per a Àngels Guiteras, la formació impartida per Aigües de Barcelona que van rebre aquestes persones “va ser molt enriquidora i vivencial. Tant les persones participants com les entitats implicades en el projecte van estar molt satisfetes amb l'experiència”. Moltes de les persones seleccionades per a aquesta formació eren antics treballadors del sector de la construcció, un dels apartats més malmesos per la crisi econòmica. Es va considerar que, per la seva experiència, podien ser vàlids per, posteriorment, assessorar unes 5.000 famílies en risc d'exclusió social per poder millorar l'eficiència energètica dels seus domicilis en detalls com l'aïllament de finestres o el funcionament correcte dels equips energètics.

Els agents energètics i els informants van visitar la planta potabilitzadora de Sant Joan Despí per tal d'aprofundir en el coneixement de la gestió del cicle integral de l'aigua, i també en la necessitat de fer un ús responsable d'aquest recurs natural escàs. També van participar en un taller pràctic sobre els diferents usos de l'aigua a la llar a fi d'incrementar l'estalvi domèstic (evitar fuites, correcte manteniment d'aixetes i cisternes...) i van rebre explicacions per entendre a fons la factura de l'aigua i totes les bonificacions associades a cada concepte.

Com explica Meritxell Farré, responsable d'Estratègia de Clients d'Aigües de Barcelona, "al final es van convertir en especialistes en assessorar les famílies en com poden reduir la factura de l'aigua i altres serveis bàsics. Es va detectar que això era una de les principals inquietuds de les famílies i els agents van rebre formació sobre la tarifa social, el programa del Fons de Solidaritat, com s'amplien i s'adapten els trams contractats a les necessitats reals de cada família. Tot estretament relacionat amb el foment d'un consum responsable de l'aigua".

Joves amb talent
Un altre projecte que ha comptat amb la total implicació de la Fundació Agbar és el

Una nova etapa a les seves vides



Adrià Carmona Guerrero, 18 anys
Viu a Sant Joan Despí i estudia Enginyeria Química a la UPC. "En un futur m'agradaria treballar en una indústria química, ajudant en el manteniment i en la millora", explica. Adrià reconeix que amb aquesta beca "puc estudiar sense preocupar-me tant pels diners, i reduir les despeses. Gràcies a aquesta beca, he vist com el meu esforç ha estat reconegut i recompensat". Per això creu que "el meu exemple és un més dels molts alumnes que gràcies a la seva constància han aconseguit ajudes que faciliten la seva formació. Jo animo a tothom a esforçar-se per assolir els seus objectius".



Inés Fernández Moyano, 19 anys
Inés és d'Esplugues de Llobregat i va triar Enginyeria de Sistemes Biològics (UPC) "perquè m'agrada la biologia, la biotecnologia i la genètica; m'agradaria treballar en l'àmbit de la ciència. El meu cas –continua– ha de servir perquè molts joves que no tenen recursos per gaudir d'una bona educació no perdin mai l'esperança ni les ganes d'estudiar. Jo gairebé no faig la selectivitat. Havia decidit fer un cicle superior de formació professional perquè creia que mai no em podria permetre pagar una carrera universitària. Si no hagués decidit no tancar-me aquella porta aquesta oportunitat no m'hauria arribat".

programa de beques Joves Talents DISS, una iniciativa posada en marxa per la CONFAVC, que va aprofitar la seva implantació en els barris de Barcelona i de diferents poblacions de l'àrea metropolitana per fomentar el desenvolupament formatiu de joves amb talent, però sense recursos econòmics suficients per poder afrontar una educació superior. La CONFAVC va presentar el seu projecte a la Fundació, que de seguida es va decidir a participar-hi, el que es va traduir en la signatura d'un acord que van presentar Ignacio Escudero i Jordi Giró, president de la CONFAVC.

El programa de beques Joves Talents DISS premia l'expedient acadèmic, l'esforç i la motivació dels joves



"A Aigües tenim una política social molt marcada i som molt proactius"

Meritxell Farré, responsable d'Estratègia de Clients d'Aigües de Barcelona, destaca que "a la companyia tenim una política social molt marcada perquè volem estar presents a la societat. En aquest sentit, som molt proactius, i hem posat en marxa projectes com la col·laboració amb Càritas, la Creu Roja o els serveis socials dels ajuntaments pel Fons de Solidaritat, o amb l'ABD, que ens ha permès

implicar-nos més enllà d'una ajuda econòmica i assegurar que els diners i les solucions arriben directament a les famílies que ho necessiten. El més destacable és que pràcticament no ha sortit cap família del sistema d'assistència, moltes continuen gaudint dels nostres programes de manera automàtica. És clar que no podem salvar el món, però estem molt satisfets amb els resultats d'aquesta implicació".

Un projecte a llarg termini amb una vinculació de futur

Laura Campo, responsable d'Administració i Patrocinis d'Aigües de Barcelona, assegura que "en aquest projecte no busquem persones amb un talent excepcional, sinó joves als quals en els seus instituts s'ha detectat potencial en qualsevol dels vectors de transformació de la societat i de l'empresa seguint el model DISS (Digital, Innovador, Sostenible, Social), però que per la situació familiar no poden accedir a la universitat, bé sigui per mitjans

econòmics o per falta de suport en el seu entorn". També incideix en el fet que és un projecte a llarg termini: "la Fundació Agbar ha previst en un futur facilitar la vinculació entre l'empresa i el desenvolupament professional d'aquests becaris, mitjançant accions de *mentoring*, pràctiques d'empresa o reclutament local". Aquests acció, conclou, "s'emmarca dins del compromís de la Fundació amb les persones i la millora de la seva qualitat de vida".



“Volem generar il·lusió”

La CONFAVC i la Fundació Agbar fa temps que treballen junts en propostes socials, però el projecte de beques Joves Talents DISS n'ha potenciat la relació. A més, Jordi Giró, president de la CONFAVC, reconeix que la Fundació “va mostrar la seva voluntat des del primer moment en què, malgrat tot el procés va sorgir molt de pressa, en plena època de matriculacions, no es deixés de fer. Ells van començar a generar una dinàmica positiva amb la seva bona predisposició”. Destaca que “volem que els estudiants generin un valor compartint la seva experiència amb altres joves. La Fundació ens va donar suport en l'aspecte que no fos tan sols un ajut econòmic, sinó que havíem de fer un relat del projecte, acompanyar l'estudiant en la seva trajectòria, publicitar-la i, d'aquesta manera, generar una il·lusió en altres joves en les mateixes situacions socials”.



COMPROMÍS AMB EL TALENT
Ignacio Escudero i Jordi Giró,
president de la CONFAVC, van
defensar la singularitat de les
beques Joves Talents DISS.

Ha estat aquesta entitat, a través del programa veïnal Aula Actual, que treballa amb instituts d'educació secundària, la que ha detectat els primers casos que mereixien una de les beques, fins un màxim de set joves per curs, que finançarà la Fundació Agbar. El tribunal de resolució de beques ha estat format per un representant de la Fundació Agbar, un membre de la CONFAVC i un membre de l'Escola de l'Aigua. Un cop seleccionats, la Fundació Agbar ingressa el cost de la matrícula a la universitat escollida i fa una aportació per despeses acadèmiques de 1.500 euros. En aquesta primera edició, es podia triar entre la Universitat de Barcelona (UB), la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) o la Universitat Pompeu

Fabra (UPF). A causa de les dates, el projecte es va posar en marxa en plena fase de matriculacions i amb l'estiu pel davant, en el curs 2016-17 han estat finalment tres els joves escollits, tots tres de municipis del Baix Llobregat.

“A més –comenta Laura Campo, responsable d'Administració i Patrocini d'Aigües de Barcelona–, des de la Fundació s'ha previst fer un seguiment semestral dels resultats acadèmics i de les despeses aportades; això forma també part d'un dels tres eixos que motiven la nostra actuació, el compromís amb les persones”. En aquest sentit, es tracta d'un projecte que vol formar part de la vida dels joves seleccionats. Per això era tan important tant la situació socioeconòmica familiar com la motivació personal, les ganes d'esforçar-se i de retornar aquesta oportunitat a la societat, cosa que es valorava a través d'entrevistes personals en profunditat. Per a Jordi Giró, “tenim una oportunitat única per construir un relat que vagi més enllà, pot ser un fet estratègic per començar a reconstruir el país des del barri. Per això el compromís i la flexibilitat de la Fundació Agbar ha estat tan important”.

Més enllà de l'aportació econòmica, la Fundació Agbar farà un seguiment dels becats i mantindrà la seva vinculació



Fons de Solidaritat
de la Fundació Agbar

Font de solidaritat

AJUTS AL PAGAMENT
DEL CONSUM DE L'AIGUA

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 15.500 famílies. Obrint-nos camí, com l'aigua.



Aigües de
Barcelona

L'aigua de la teva vida



Agbar
Fundació



Una atenció molt ben valorada

Aigües de Barcelona treballa de manera contínua per millorar de manera global el servei d'atenció als seus clients. La darrera enquesta demostra la seva satisfacció amb la resposta i l'atenció que reben per part de la companyia



AIGÜES DE BARCELONA fa anualment un total de 3.000 enquestes de tot tipus per conèixer el grau de satisfacció dels clients. La consulta, feta sobre els clients domèstics –el 84% dels que té la companyia–, mostra una valoració força alta. Els usuaris van puntuar l'any passat amb un 7,1 sobre 10 el servei rebut, “cosa que, en una empresa de serveis, és força positiva”, apunta Núria Latorre, directora de l'Àrea de Clients. Latorre afegeix que “volem anar més enllà i saber què és el que més valoren i el que menys”. Així, a la banda positiva hi hauria la continuïtat en el servei, la regularitat en la recepció de la factura i la pressió amb la qual arriba l'aigua. Per contra, els aspectes amb una qualificació inferior són el gust de l'aigua i el valor que el client dóna al servei en relació amb el preu que paga.

El telèfon, canal principal

Els clients d'Aigües de Barcelona valoren l'atenció telefònica, el canal de comunicació més important juntament amb l'acció presencial a les Oficines d'Atenció al Client, que reben de la companyia amb una nota superior a la de la resta d'empreses de serveis, segons es desprèn de l'enquesta de valoració feta als usuaris entre el febrer i el maig. La nota mitjana rebuda sobre el servei de gestió telefònica és un 8,19, per sobre de les empreses de gas (6,95 de mitjana), les elèctriques (6,22) i les operadores de comunicacions (5,78). Víctor Martínez, director d'Operacions de l'Àrea de Clients d'Aigües de Barcelona, explica que “constantment testem què opina el client dels canals de contacte que té a la seva disposició”.

Cada semestre es fa una enquesta sobre el grau de satisfacció que els usuaris tenen de l'atenció que se'ls dispensa quan contacten amb la companyia. Martínez diu que el canal més utilitzat ara per ara és el telèfon, que representa el 73% dels contactes. L'any passat es van rebre unes 840.000 trucades.

Hi ha dos tipus de telefonades: una és per a consultes de caràcter comercial i les altres amb relació a avaries o problemes de subministrament. El *call center* que rep les trucades és atès per uns 90 operadors per a qüestions comercials i uns 40 per a avaries. En les enquestes s'intenta cobrir tots els segments de clients: els comercials (botigues, despatxos...), els industrials i els domèstics. D'aquesta manera, s'han arribat a resultats com que, a la pregunta de si el contacte telefònic ha estat fàcil, la nota mitjana hagi estat molt alta, de 8,43. Amb dos punts menys (8,41), s'ha valorat com ha estat el tracte i l'interès dels operadors que han atès la trucada. Com destaca Víctor Martínez, “de cada quatre trucades, n'hi ha tres que ens donen una nota molt alta, un 74,5% del clients ens valoren entre el 8 i el 10 sobre 10”.

Què preocupa els clients?

Víctor Martínez afirma que “ens interessa molt saber els motius pels quals la gent es queixa”. Així, la majoria de les vegades, en un 70%, és perquè el client interpreta que se li ha facturat un consum superior. Totes les reclamacions “es comproven i es detecta que en un 55% dels casos, aquest augment de consum respon a canvis d'hàbits sobtats o petites fugites de les quals el client no és conscient, en la resta de casos ens adonem que hi ha hagut algun error i que el client té raó”. En un 16% del casos, la queixa és per un possible mal funcionament del comptador o per alguna lectura errònia. Finalment, la tercera qüestió en importància a l'hora de les queixes (8%) és per càrrecs que el client considera que no li corresponen, com recàrrecs per impagats o per conceptes que creuen que no són seus.

Augment dels canals no presencials

Núria Latorre també explica que la tendència en les grans empreses de serveis “és que els canals de comunicació amb els clients evolucionin”, i creixin aquells basats en una atenció no

Cada semestre es fa una enquesta sobre el grau de satisfacció que els usuaris tenen amb l'atenció que se'ls dispensa a Aigües

UN SERVEI GLOBAL
L'equip d'atenció telefònica intenta cobrir tots els segments de clients: els comercials, els industrials i els domèstics.



Baixa el nombre de reclamacions

El nombre de trucades dels clients, sense considerar les trucades per avaries, que ha rebut la companyia aquest any ha baixat un 8,52%. Víctor Martínez, director d'Operacions de l'Àrea de Clients, afirma que “si l'any passat fins al mes d'agost portàvem aproximadament mig milió de

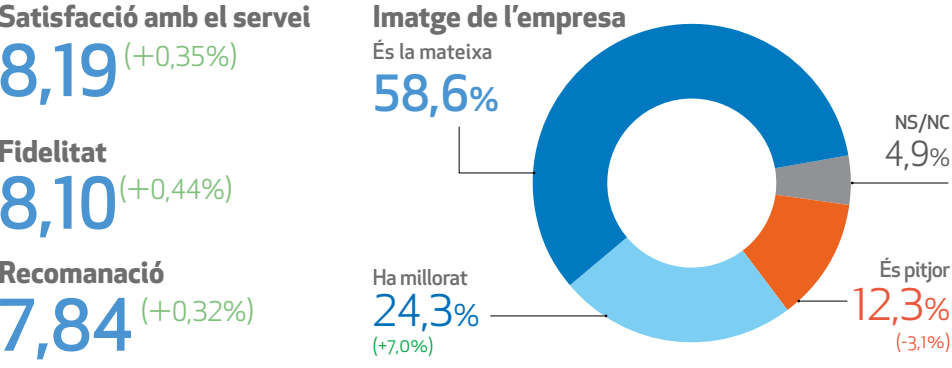
telefonades, aquest any la xifra era de 457.000”. Per la seva banda, el telèfon d'avaries també ha reduït el nombre de trucades en un 5,14%. Afegeix que, si bé és cert que cada cop és més important la via interactiva derivada de l'Oficina en Xarxa (OFEX), “també ho és que enguany ha baixat el nombre de

reclamacions en tots els canals disponibles”. Assegura que l'aposta de la companyia per l'OFEX “està donant molt bons resultats” i que Twitter “és també una molt bona eina d'informació i interacció. Per telèfon –afirma– es pot fer tot, però està perdent pes relatiu enfront d'altres alternatives, com és l'OFEX”.

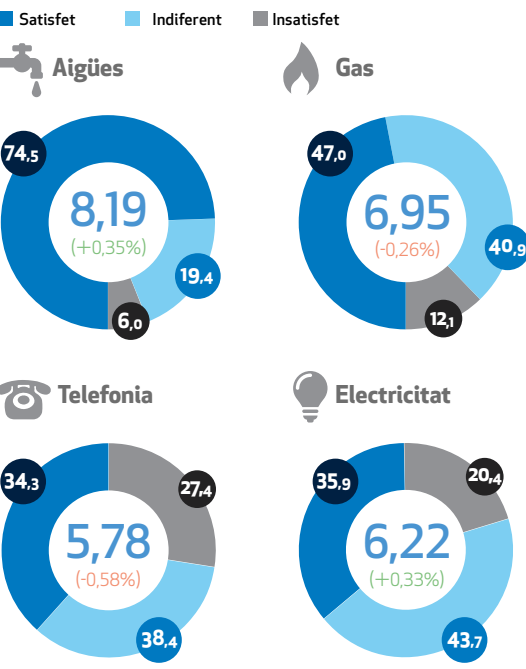
ELS CLIENTS D'AIGÜES DE BARCELONA VALOREN L'ATENCIÓ TELEFÒNICA REBUDA PER RECLAMACIÓ O AVARIA

Enquesta feta per la consultora Stiga els mesos de febrer i març del 2016. Univers: 9.140 trucades / Mostra: 432 enquestes vàlides

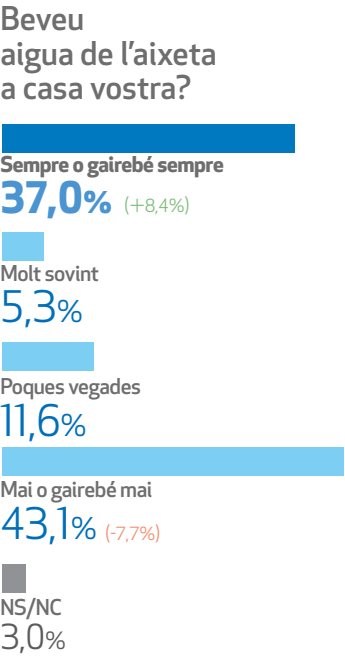
INDICADORS GLOBAIS DEL SERVEI DEL CENTRE D'ATENCIÓ TELEFÒNICA



COMPARACIÓ AMB ALTRES SERVEIS BÁSICS



UNA QÜESTIÓ D'INTERÈS



presencial. En el cas d'Aigües de Barcelona, aquesta relació de caràcter virtual es fa a través de l'Oficina en Xarxa (OFEX), que cada cop té un volum d'interaccions més alt, encara que l'empresa continua apostant per la formació del personal que treballa en l'atenció directa al client. També estan creixent els contactes a través de Twitter, “tot i que amb uns registres de moment encara testimonials”. Latorre el defineix “com un canal més d'atenció més personalitzat i immediat en el qual la interacció és pública i que ens obliga a entendre molt bé quin és el seu funcionament per donar un bon servei i una resposta adequada

a qui se'ns adreci”. Sovint el client, quan arriba per Twitter, “és perquè entén que ha esgotat les vies de contacte més tradicionals i que, sota el seu punt de vista, la resposta no ha estat satisfactòria. En molts casos, la immediatesa del canal i l'atenció individualitzada i personalitzada han permès revertir aquesta predisposició inicial del client. Un altre tret diferencial del nostre canal d'atenció a Twitter és que actuem de manera proactiva, escoltem el que es diu a la xarxa sobre nosaltres. Estem atents al que es parla i això també ens permet intervenir amb vocació d'oferir un millor servei”.

“L'OFEX crea contactes de valor”

Els clients d'Aigües de Barcelona donats d'alta a l'Oficina en Xarxa (OFEX) posen una nota de 8,39 sobre 10 a la utilitat dels avisos que reben a través d'aquest canal. Per a Joaquim Peret, director de Processos de Clients, l'OFEX “és un espai virtual dissenyat pensant en el client i les seves necessitats, tot generant informació del seu interès a través d'avisos que acaben sent contactes de valor amb ell”. A través dels canals interactius, el client és informat d'excessos en el consum, pot conèixer les afectacions en el servei o altres tipus d'incidències relacionades amb el seu subministrament. “La gent agraeix que se l'informi de les alteracions puntuals”. L'OFEX envia diàriament una mitjana de 4.600 avisos; 3.900 són per notificar la tramesa de la factura. Els avisos més ben valorats són els que es refereixen a interrupcions en el subministrament. L'interès per rebre notificacions sobre la represa del servei mereix un 9,17 sobre 10; sobre els talls d'aigua, un 9,12; i sobre l'excés en el consum, un 9,06. “Valoracions tan altes ens indiquen que anem pel bon camí per aconseguir la confiança dels clients”, destaca Peret.



La Casa de les Altures

Aquest edifici d'estil neomudèjar va tenir moltes funcions lligades a la ciutat de Barcelona abans de convertir-se en l'actual seu del districte d'Horta-Guinardó



L'EDIFICI VA SER PROJECTAT EL 1890 pel mestre d'obres Enric Figueres, que va seguir les indicacions de l'enginyer Nicolau Recúlez, director general de la Societat General d'Aigües de Barcelona (SGAB). Recúlez li va demanar una construcció d'aire orientalista i aràbic, fet que va plasmar en una decoració neomudèjar i uns detalls (finestres, arcs, decoració, columnes) que recorden la Giralda de Sevilla o l'Alhambra de Granada. Els terrenys on se situa, al costat de l'actual ronda del Guinardó, van ser adquirits el 1872 per la Companyia d'Aigües de Barcelona (CAB), precedent de la SGAB (que es va constituir el 1882) per construir-hi els anomenats dipòsits de Dosrius, amb 16.000 m³ de capacitat i una

cota de 93 metres. La casa i el seu jardí es van construir sobre el dipòsit, mentre que una estació de bombament propulsava l'aigua cap als dipòsits d'Altures, ubicats a cotes més altes. Per aquesta relació, l'edifici va començar a ser conegut com la Casa de les Altures, en lloc de la seva denominació original, Torre de Dosrius, tot recordant que al terme d'aquest municipi del Maresme es trobaven alguns dels punts de captació d'aigua que explotava la CAB. L'estació de bombament va permetre garantir el subministrament a uns barris que començaven a ser urbanitzats a principis del segle XX, amb la dificultat d'haver de superar les cotes orogràfiques de la segona zona en la qual s'havia distribuït la xarxa

d'abastament, la *distribució d'altures*, que donava servei sobretot a les Corts, Sant Gervasi i Sarrià. Amb el temps, la Casa de les Altures va deixar de tenir funcions protocol·làries o socials dins l'empresa, i va entrar en una fase d'oblit. Als anys setanta, l'Associació de Veïns Joan Maragall va reivindicar la transformació de la casa i els seus jardins en un parc públic, que es va inaugurar el 1978. El 1989 es va convertir en la seu del districte i de l'arxiu municipal d'Horta-Guinardó. Però sota el jardí, en una part del parc tancada al públic, el dipòsit d'aigua continua operatiu. I a pocs metres per sobre, la Central d'Altures es manté en plena activitat. Funciona a unes hores determinades per reforçar l'abastament dels

dipòsits d'Altures segons la necessitat i la planificació del servei, i demostra que el compromís d'Aigües de Barcelona amb la ciutat continua vigent després de gairebé 150 anys d'estreta relació.

Sota el jardí encara hi ha el dipòsit d'aigua i, a pocs metres, l'estació de la Central d'Altures continua en funcionament

SERVEI A LA CIUTAT
La Casa de les Altures
va acollir recepcions
corporatives. A la dreta,
la Central d'Altures,
encara en funcionament.



Centre de l'activitat social de la companyia

Malgrat que va ser projectada com a residència del director general de la coneguda en aquell moment com a Companyia d'Aigües de Barcelona, la Casa de les Altures es va fer servir poc per a aquesta funció. Els seus jardins, poblats amb tot tipus de plantes i arbres, van ser un lloc perfecte per a recepcions corporatives o, fins i tot, com a punt de partida d'excursions. Durant la Guerra Civil va ser utilitzada com a casa de colònies per als fills dels treballadors de l'empresa. Els anys seixanta va acollir el Centre d'Estudis i Aplicacions de l'Aigua. Amb el pas del temps, la casa i els jardins van entrar en una fase de degradació. El 1984 la casa va ser adquirida per l'Ajuntament de Barcelona, que en va enllestir la rehabilitació.



STOP

tovallolletes al vàter

Les tovalloletes humides estan fetes amb fibres molt resistents, triguen molt més a desfer-se que el paper higiènic i provoquen embussos complicats, desagradables i cars.

**El vàter no és cap paperera.
En vols una?**

Consulta com aconseguir la teva a stoptovalloletesalvater.com



**Aigües de
Barcelona**

L'aigua de la teva vida