

NÚM. 19 / 3a ÈPOCA
MONOGRÀFIC ESPECIAL 150 ANIVERSARI JUNY 2017

Aigües

150 anys al servei de la ciutat

Recorrem el segle i mig d'història de la companyia

Manel Martín, historiador

"L'empresa sempre ha estat a l'altura"

El motor de la companyia

Els treballadors han estat els principals protagonistes de l'èxit de l'empresa

Els clients, al centre de l'estratègia

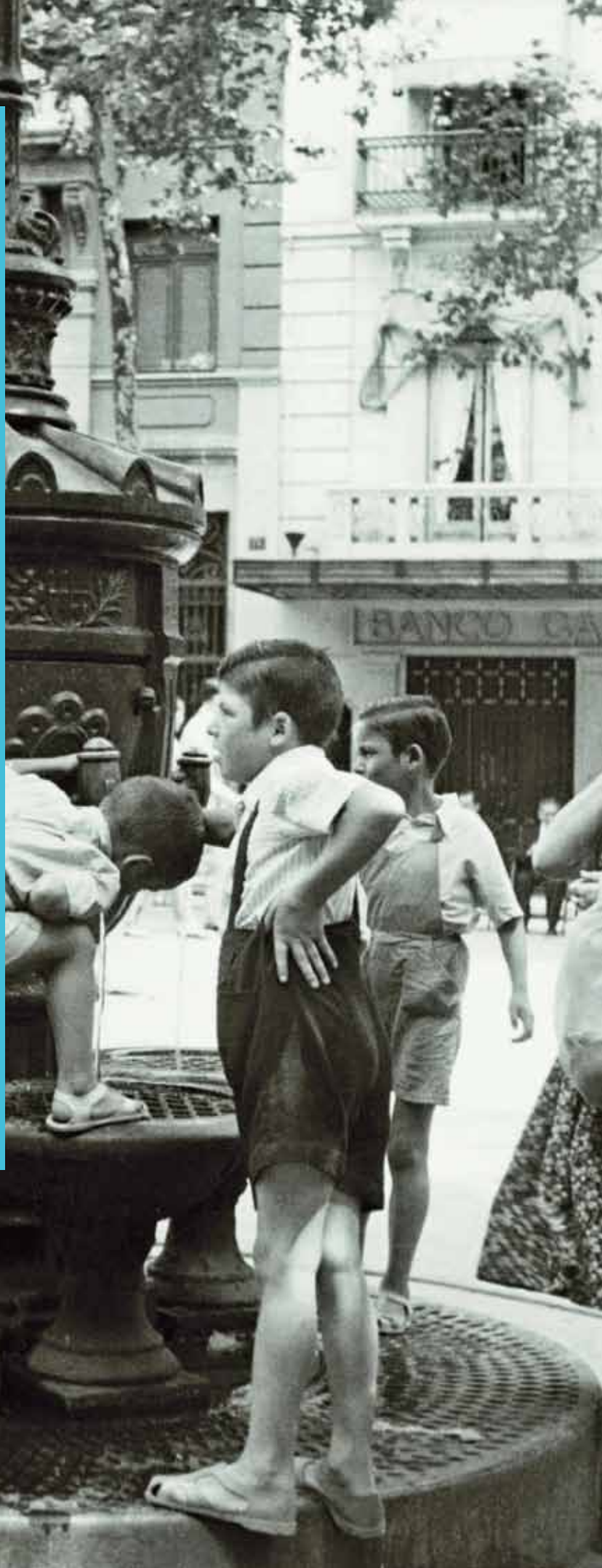
Una relació marcada per la millora de la comunicació i la confiança mútua

A casa nostra

Repassem les seues socials que ha tingut Aigües de Barcelona al llarg de la seva trajectòria



**Aigües de
Barcelona**



CRÈDITS
PRESIDENT DEL CONSELL EDITORIAL:
Ignacio Escudero
CONSELL EDITORIAL:
José Antonio Castillo, Xavier de Fuentes, Manuel Giraldo, Xavier Iraegui, Núria Latorre, Ana Maresca, Marc Mascareñas i María Monzó
DIRECTORA:
Maria Salamero
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
Director: Òscar Voltas
Coordinadores editorials: Nuria González i Marta Carrera
Redactor en cap: Toni Sarrià
Redacció: Paco Martínez, Gemma Figueras, Toni Capilla i Laura Manzanera
Maquetació: Cristina Vilaplana, Xavier Julià i Samuel Vergés
Col·laboradors: Àlex Blancafort, Elías Juárez i Cisco Figueroba (edició)
FOTOGRAFIES:
Dani Aznar, Frederic Camallonga, Marta Jordi, Alberto Martín, arxiu d'Aigües de Barcelona, Arxiu Fotogràfic de Barcelona, arxiu de Grupo Zeta i agències
DIPÒSIT LEGAL:
B. 24090-2012



PORTADA
Nens bevent aigua a la font de Canaletes de Barcelona, 1954.
Foto: Pérez de Rozas, Arxiu Fotogràfic de Barcelona.

Revista impresa en paper
Symbol Matt Plus (Fedrigoni España)



04 Editorials



06 Reportatge
150 anys al servei de la ciutat
Des de la seva fundació el 1867, Aigües de Barcelona ha acompanyat el creixement de la capital catalana

16 Reportatge
El llegat d'Aigües de Barcelona
Recorregut per les aportacions de l'empresa al patrimoni històric i arquitectònic, i a les infraestructures de la ciutat i el seu entorn

18 Entrevista
Manel Martín
"Aigües de Barcelona sempre ha estat a l'altura"



22 Reportatge
El motor de la companyia
Els treballadors i treballadores d'Aigües de Barcelona han mostrat el seu compromís i vocació de servei en un viatge ple de fites històriques i de moments intensos



30 Fotonotícia
Barcelona 1927: construïnt el futur
La nova xarxa de canonades va ser essencial per a l'expansió de la companyia

32 Reportatge
Els clients, la nostra prioritat
Mantenir una comunicació fluida amb els clients, que ha evolucionat amb el temps, ha estat clau per garantir l'èxit del servei



40
La nostra història
A casa nostra
Des d'un palau senyorial fins a un edifici sostenible, fem un repàs a les seues socials d'Aigües de Barcelona

PETJADA ECOLÒGICA



Massa de la publicació
(grams)
115,31



Petjada de carboni
(grams CO2 equivalent)
140,68
Publicació convencional
410,63
Estalvi aconseguit
269,95



Residus generats (grams)
57,44
Publicació convencional
57,76
Estalvi aconseguit
0,32



Consum d'aigua
(litres)
76,02
Publicació convencional
122,67
Estalvi aconseguit
46,65



Consum de matèries primeres verges (grams)
34,53
Publicació convencional
172,65
Estalvi aconseguit
138,12



Consum d'energia
(kWh)
1,68
Publicació convencional
5,38
Estalvi aconseguit
3,70

Editorials



Fa 150 anys un grup d'emprenedors va crear una empresa per subministrar aigua potable a la ciutat moderna que esdevindria Barcelona: la Societat General d'Aigües de Barcelona. Des dels inicis, la nostra història i la de la capital catalana han anat sempre de la mà. Junts, hem superat diversos desafiaments: l'epidèmia de tifus del 1914, les sequeres dels 40 i els 70 i la del 2008 i la Guerra Civil, en la qual vam ser capaços de mantenir el servei d'aigua ininterrompudament, en són una mostra. La nostra autoexigència ens ha permès avançar-nos sempre a cada moment, garantint el subministrament d'aigua per sobre dels estàndards exigits, innovant i posant el nostre coneixement al servei de la ciutat. Això ha estat possible gràcies també a l'esforç i al treball d'una plantilla que generació rere generació està compromesa amb l'empresa i amb la prestació d'un servei de qualitat: fer arribar l'aigua a totes les llars.

Ignacio Escudero
 Director general
 d'Aigües de Barcelona

Aigües de Barcelona celebra enguany els seus primers 150 anys d'història, durant els quals ha acompanyat el desenvolupament de Barcelona i ha estat present en moments clau per a la ciutat: la construcció de l'Eixample, l'Exposició Universal del 1888 i la del 1929, els Jocs Olímpics del 1992 en són alguns exemples. En aquest segle i mig de recorregut, la ciutat i la companyia han estat caminant juntes, progressant i projectant-se al món. Sis generacions hem treballat i continuem fent-ho al costat de les administracions i la ciutadania per construir una ciutat millor. Amb l'esforç de tots hem situat Barcelona com a referència mundial en la gestió de recursos hídrics i mirem al futur amb la voluntat d'aportar el nostre coneixement i la nostra tecnologia per continuar fent de la Ciutat Comtal un exemple de creixement sostenible, al servei de les persones.



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

150 anys al servei de la ciutat

Des de la seva fundació el 1867, Aigües de Barcelona ha acompanyat el creixement de la capital catalana i ha estat present en els episodis que l'han convertit en una de les ciutats més dinàmiques d'Europa; aquesta transformació també ha impulsat la companyia a consolidar-se com a referència a l'hora de garantir l'abastament d'aigua a la ciutadania

Esriptura de creació de la Compagnie des Eaux de Barcelone el 1867. Arxiu Aigües de Barcelona.

Instal·lació de canonades a l'avinguda Diagonal de Barcelona, els anys 60. Arxiu Aigües de Barcelona.



Neix una nova Barcelona

Barcelona afronta a la segona meitat del segle XIX una època d'expansió econòmica i demogràfica. La ciutat encara es manté reclosa dins del recinte emmurallat medieval i calia expandir-se territorialment per donar cabuda a les noves indústries i als nous habitatges. El Pla Cerdà, que preveia la creació de l'Eixample, va ser aprovat el 1860, però el

servei de proveïment d'aigua no es trobava en condicions de subministrar aigua a la nova ciutat. La major part de la població continua abastant-se de les fonts públiques i dels pous. És en aquesta època quan neixen els primers projectes empresarials de proveïment hidrològic. Així, el 19 de juny de 1867 es va constituir a Lieja (Bèlgica) la Compagnie des Eaux de

Barcelone (CAB). Un aqüeducte, 22 viaductes i 47 túnels permetien portar l'aigua des del municipi de Dosrius, al Maresme, fins a Barcelona. El 1873 la companyia ja disposava de 40 km de canalitzacions de distribució d'aigua i de 412 edificis abonats al servei amb les modalitats de comptador, dipòsit d'aforament i venda a perpetuïtat.



Plànol del Pla Cerdà, aprovat el 1860. Ildefons Cerdà i Sunyer. Museu d'Història de la Ciutat, Barcelona.

Primera expansió

A finals del segle XIX, gran part de la població barcelonina encara no disposava d'aigua corrent. La CAB, a més, havia de conviure amb altres empreses i l'escàs consum, molt inferior a la capacitat de les infraestructures ja construïdes. Entre aquestes destacava la Central Besòs, que explotava dos pous d'aigua que permetien l'extracció de 30.000 m³ d'aigua al dia. El 1882, la CAB és adquirida per capital francès i es constitueix a París la Société Générale des Eaux de Barcelone (SGAB), que aviat passa a controlar l'Empresa Concessionària d'Aigües Subterrànies del Riu Llobregat. Es converteix, així, en l'empresa més capacitada per atendre el conjunt d'abastament a tota la ciutat.



Construcció de la Central Cornellà i del dipòsit d'Esplugues, 1905. Arxiu Aigües de Barcelona.

Una ciutat en creixement

El 1905, la SGAB obté una concessió ubicada a Cornellà per explotar els aqüífers del Llobregat. Quatre anys més tard, s'inaugura la Central Cornellà, equipada amb els mitjans tècnics més moderns: el pou Fives Lille assoleix 30 metres de profunditat i disposa de tres bombes d'extracció per impulsar l'aigua. Malgrat la contínua ampliació de la xarxa, les classes populars continuen fent servir els dipòsits d'aforament dels immobles i les fonts públiques. La resposta de la companyia davant l'epidèmia de tifus del 1914 demostra que la SGAB té tots els recursos per garantir l'abastament municipal. L'episodi marca el futur immediat de l'empresa.



Canalització a l'avinguda Gaudí, 1927. Arxiu Aigües de Barcelona.

CONSTRUCCION DE TUBOS AGRUPA TALLERES Y OFICINAS EN CORNELLA DEL LLOBREGAT

“Hem viscut una evolució tecnològica”

Josep Lluís Armenter, director general de Mina Aigües de Terrassa, va ser director de Producció d'Aigües de Barcelona. “Hem viscut una evolució tecnològica que ha garantit uns estàndards molt alts. Vàrem ampliar l'ETAP de Sant Joan Despí, on hem estat pioners a introduir els processos més avançats, com les membranes d'ultrafiltració i d'osmosi inversa”, explica. Pel que fa a l'abastament, “vàrem treballar per mantenir i assegurar la qualitat sanitària de l'aigua a la xarxa, controlant, entre d'altres, els efectes derivats de la reacció amb el clor, el que va suposar l'inici d'una nova forma de gestionar la xarxa, posant en valor aspectes més enllà de la garantia de subministrament”.



Garantia de qualitat



A dalt: cartell publicitari dels anys 1930. Esquerra: el Laboratori als anys 20. Arxiu Aigües de Barcelona.

Des de la seva fundació, el Laboratori d'Aigües de Barcelona ha treballat per assegurar la garantia sanitària de l'aigua subministrada a la xarxa, i potenciar la millora de les seves característiques organolèptiques. El 1987 es va posar en marxa el panell de gustos i olors d'aigües de consum, amb un equip de tastadors

especialitzats. El Laboratori fa una gestió integral de la qualitat de l'aigua (controls analítics, presa de mostres). I ha estat pioner en la recerca de nous contaminants, fent servir la tecnologia instrumental més avançada fins convertir-se en un referent mundial pel nivell d'excel·lència assolit.



Panell de valoracions sensorials del Laboratori, l'any 2002. Arxiu Aigües de Barcelona.

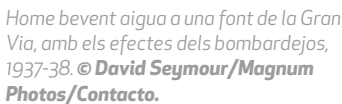


“El panell és un valor afegit”

Responsable de l'Àrea Química del Laboratori, **Ricard Devesa** creu que el panell de gustos i olors de l'aigua, única a Espanya, “suposa un valor afegit per a nosaltres”. Està format per estudiants universitaris de química, biologia o farmàcia. “Els fem proves per valorar la seva sensibilitat i agafem els millors”, explica. Es fan dues sessions setmanals, “i mitjançant diferents tècniques d'anàlisi sensorial podem fer un seguiment de la millora de la qualitat organolèptica de l'aigua, gràcies als tractaments avançats de potabilització introduïts”.

GRANS FITES DELS 150 ANYS D'HISTÒRIA

- 1867**
Es constitueix a Lieja (Bèlgica) la Compagnie des Eaux de Barcelone (CAB).
- 1879**
S'inaugura l'explotació municipal d'aigües freàtiques de la conca del Besòs.
- 1882**
La CAB és adquirida per capital francès i es constitueix a París la Société Générale des Eaux de Barcelone (SGAB).
- 1888**
A l'Exposició Universal, la SGAB col·labora amb la Font Màgica de la Ciutadella i amb el subministrament al brollador de la pl. Catalunya.
- 1891**
Signatura d'un conveni amb l'Ajuntament de Badalona per canalitzar l'aigua del municipi.
- 1896**
La SGAB adquireix la seva principal competidora, Empresa Concesionaria de Aguas Subterráneas del Río Llobregat.
- 1904**
Construcció de la Torre de les Aigües del Tibidabo, el dipòsit més alt de la ciutat.
- 1905**
S'inicia la construcció de la Central Cornellà, joia de l'arquitectura industrial modernista i avui seu del Museu Agbar de les Aigües.



Fotomuntatge del transvasament Ter-Gavarresa-Llobregat, 1956. **Arxiu Aigües de Barcelona.**

Guerra Civil i nous reptes

Malgrat les dificultats (bombardejos, talls elèctrics), la companyia va garantir el servei, però es van haver d'afrontar nous obstacles a partir dels anys 50: la salinitat del Llobregat, a causa de l'exploració de les mines de potassa, la contaminació pels abocaments industrials o l'augment de la demanda. La posada en marxa de l'ETAP de Sant Joan Despí va suposar un salt endavant, però per primera vegada es restringeix l'abastament d'aigua i es parla de la possibilitat de portar aigua del Ter a Barcelona, que no es materialitzarà fins al 1967.



'Crear' una aigua millor

A començaments dels anys 1950, la demanda d'aigua va créixer a causa de l'onada migratòria fins a tal punt que va superar la capacitat de proveïment de la SGAB. El 1955 s'inaugura a Sant Joan Despí la primera planta de tractament d'aigües de Catalunya (ETAP), que permetia potabilitzar les aigües superficials del Llobregat. Assegurar la millor qualitat de l'aigua possible va ser una constant de la companyia des d'aleshores, amb la implementació d'un sistema de filtració per carbó (1976), una línia de tractament de fangs (2001) i de membranes d'ultrafiltració i d'osmosi inversa (2009) per assolir uns paràmetres sanitaris de l'aigua cada vegada més exigents.



A l'esquerra: sala de tractament d'osmosi inversa i panells solars a l'ETAP de Sant Joan Despí. A dalt: obres de construcció de l'estació, el 1953. **Arxiu Aigües de Barcelona.**



L'empresa del cicle integral de l'aigua

L'empresa publicoprivada Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua –integrada per Aigües de Barcelona, l'Àrea Metropolitana de Barcelona i el *holding* Criteria– es va constituir oficialment l'any 2013. Amb la seva creació va néixer una empresa amb un alt nivell d'eficiència, que assegura el subministrament en una zona amb un règim de pluges escàs i irregular, seguint els principis de l'economia circular: autosuficiència energètica, minimització dels residus i reutilització de les aigües regenerades.



Estació Depuradora
d'Aigües Residuals
(EDAR) del Baix Llobregat. **Arxiu Aigües
de Barcelona**

“Hem après de les situacions complexes”

Enric Castellví, responsable del departament de Planificació d'Aigües de Barcelona, afirma que "hem après de les situacions complexes, com les inundacions o les sequeres, i del fet que, amb l'augment continu de la demanda, cada vegada hem d'anar a buscar l'aigua més lluny". Amb la sequera del 1990 va començar un procés per dividir la xarxa d'abastament

per sectors i evitar, en cas que els talls de servei fossin necessaris, afectar molts clients al mateix moment. "Tenim gairebé el 90% de les vàlvules automatitzades. Aquesta xarxa sectoritzada ens permet controlar millor el consum real i les pèrdues. Sempre hem estat sensibles a les necessitats de la ciutadania i estem preparats per respondre", assegura.



1909

La construcció de les conduccions fins als dipòsits de Collserola obliga a obrir la carretera de les Aigües.

1914

Epidèmia de tifus. La SGAB demostra que el problema no prové de la seva aigua i presta servei a tota la població afectada.

1920

Un grup de banquers catalans i espanyols compra la societat, que comença a cotitzar a borsa per 27 milions de pessetes.

1926

Es constitueix l'Associació d'Empleats i Obrers amb finalitats de mutualitat i assegurança mèdica, i també relacions laborals.

1929

Exposició Internacional.
Excel·leixen els jocs d'aigua
i llum de la Font Màgica de
Montjuïc, creats per Carles
Buigas.

1930

Barcelona supera el milió d'habitants. S'obre la primera delegació de la companyia fora de Barcelona, a Badalona.

1936-39

Amb la Guerra Civil, es col·lectivitza la societat amb el nom d'Aigües de Barcelona Empresa Col·lectivitzada (ABEC).

1953

S'atorga una nova concessió per captar aigua superficial del Llobregat. Apareix la revista tècnica i científica *Aqua*.

L'aigua, motor econòmic i font de riquesa

La interdependència que l'aigua té amb el progrés econòmic, especialment pel que fa a la producció industrial i agrícola, és innegable. La diversificació industrial que es va consolidar a Catalunya a finals del segle XIX i principis del XX no hauria estat possible sense el desenvolupament de serveis públics essencials per a la indústria com

és el subministrament d'aigua. Les màquines de vapor o sectors industrials, com el tèxtil, necessitaven grans quantitats d'aigua per al seu funcionament igual que l'agricultura de regadiu. En l'actualitat, instal·lacions com l'Estació Depuradora d'Aigües Residuals (EDAR) de Gavà-Viladecans contribueixen a restituir el nivell hidrològic del sistema natural del delta occidental del Parc Agrari del Llobregat, proporcionant un cabal regular de 1.500 m³/dia. I l'EDAR de Sant Feliu té un conveni amb la comunitat de regants de Sant Vicenç que fa que els agricultors es beneficiïn de l'aportació d'aigua regenerada i evita d'aquesta manera el seu abocament directe al mar.

Vista aèria de l'EDAR de Gavà-Viladecans, que abasteix d'aigües regenerades per a l'ús agrícola el Parc Agrari del Baix Llobregat (a la dreta). Arxiu Aigües de Barcelona.



“La depuradora ens ajuda a gestionar el delta”

Raimon Roda, gerent del Consorci del Parc Agrari del Baix Llobregat, defensa el model de col·laboració i de compromís amb el medi ambient que suposa l'EDAR de Gavà-Viladecans. “Permet el retorn d'una aigua que, d'una altra manera, hagués tornat al medi i que beneficia tota la xarxa de drenatge de la seva àrea d'influència”, explica. “L'EDAR bombeja l'aigua regenerada a l'inici del cycle, fet que fa que torni a ser útil per al circuit dels regants. A més, en ser aigua de superfície, contribueix a

mantenir l'equilibri de tot el sistema natural i ens ajuda en la gestió d'aquest delta”, continua. També destaca la seva flexibilitat: “si plou molt no fa falta tanta aportació i a l'estiu, amb més demanda, es pot arribar a un cabal de 22.000 m³/dia, la producció màxima de la planta”. Un aspecte important per a Raimon Roda és la qualitat de l'aigua: “la normativa és molt complexa, ha d'estar adaptada per a l'ús agrari i ser vàlida per regar horts, per a la producció ecològica i per a l'exportació”.

Fidel a les grans ocasions

Amb motiu de l'Exposició Universal del 1888, Aigües de Barcelona va oferir l'aigua necessària per instal·lar una font amb brollador a la plaça de Catalunya i en va ubicar una altra al centre del recinte de l'exposició. A la gran Exposició Internacional del 1929, va cedir més d'un milió de m³ d'aigua per als jocs d'aigua i llum de la Font Màgica de Montjuïc, una excepcional obra d'enginyeria hidràulica dissenyada per Carles Buigas. El 1985, va dur a terme un estudi tècnic per preveure les infraestructures hidrològiques necessàries per a la celebració dels Jocs Olímpics del 1992, amb la millora de les instal·lacions i la incorporació de nous sistemes de tractament per atendre la gran demanda. També va ser fonamental en les obres necessàries per a l'abastament d'aigua del recinte del Fòrum de les Cultures, celebrat el 2004.



Vista de Barcelona des de la piscina de salts de Montjuïc els Jocs del 92.



A l'esquerra: postal amb la Font Màgica de l'Exposició del 1929. Arxiu Aigües de Barcelona.



A dalt: vista aèria de l'Exposició del 1888 a la Ciutadella. Arxiu Col. Arquitectes de Catalunya/J. Esplugas.

1955

S'inaugura la planta potabilitzadora (ETAP) de Sant Joan Despí, la primera de Catalunya.

1962

Es crea el Centro de Estudios, Investigación y Aplicaciones del Agua, l'embrió de la futura Fundació Agbar.

1967

Es canalitza l'aigua del Ter fins a Barcelona. La SGAB la incorpora al sistema d'abastament.

1970

La companyia s'introdueix en el sector del sanejament. S'organitza un servei de policia de rius per detectar i denunciar emissions.

1975

Es constitueix la Corporación Financiera Agbar, S. A., per separar el negoci de l'empresa matriu i de les filials.

1990

Assumpció del manteniment del clavegueram en diferents municipis de l'àrea metropolitana.

1992

Jocs Olímpics de Barcelona. Millora de les instal·lacions i incorporació de nous sistemes de tractament. Neix el grup Agbar.

1996

Aposta per la implantació de les certificacions de qualitat en l'atenció al client, la gestió i el control de les aigües.

Una empresa innovadora

La innovació tècnica i científica ha estat una constant en la història d'Aigües de Barcelona, com remarca la constitució, el 2007, del Centre Tecnològic de l'Aigua (CETAQUA), en col·laboració amb la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) i el Centre Superior d'Investigacions Científiques (CSIC), per desenvolupar i posar al servei de la societat solucions científiques i tècniques mediambientals a partir del coneixement sobre el cicle integral de l'aigua. Al mateix temps, l'empresa s'ha fet cada vegada més racional i eficient. Avui, el Centre de Control Operatiu de Collblanc gestiona el subministrament d'aigua a tres milions de persones. El 2015 s'inicia una prova pilot per a la utilització de la tecnologia dels drons en l'exploració de canonades, fet que beneficiarà tant les condicions de treball dels tècnics com l'eficàcia de les accions que cal emprendre.



CETAQUA ha rebut el Premi Nacional de Recerca 2016, en la categoria de Partenariat Publicoprivat. Arxiu Aigües de Barcelona.



A l'esquerra: ús de drons per a les tasques de reparació de les canonades afectades pel temporal al Moll de Llevant de Barcelona. A la dreta: el Centre de Control Operatiu de Collblanc. Arxiu Aigües de Barcelona.

“La innovació és a l'ADN”

Eva León, de la direcció d'Innovació i Coneixement, assegura que fa “més d'un segle que Aigües de Barcelona marca tendència en innovació i desenvolupament –és un valor que porta a l'ADN–, fet que l'ha convertit en un referent mundial en el cicle integral de l'aigua”. La clau ha estat “la capacitat de ser creatius de les diferents generacions. Treballem perquè la cultura de la innovació sigui present a tota l'estructura organitzativa. Volem donar a tothom l'oportunitat de participar en cadascun dels reptes que ens trobem”. En aquest sentit, és bàsic “innovar amb responsabilitat de futur, utilitzant la tecnologia per donar un servei d'excel·lència, a la vegada que afavorim la societat de manera ètica i responsable”, puntualitza.



Aposta per la divulgació

La divulgació del patrimoni hidràulic i la sensibilització mediambiental han estat eixos fonamentals per a Aigües de Barcelona. El mateix 1955 van començar les visites educatives a l'ETAP de Sant Joan Despí. Des de llavors, desenes de centres educatius han visitat cada any aquesta instal·lació, fet que suposa uns 7.000 escolars. El Centre d'Estudis, Investigació i Aplicacions de l'Aigua, creat el 1962, va fomentar el coneixement científic i tècnic relacionat amb l'aigua. Destaca la inauguració l'any 2004 del Museu Agbar de les Aigües, fruit de la museïtzació de la Central Cornellà, on encara es manté l'activitat industrial. La seva exposició permanent acosta als visitants l'aigua des d'un punt de vista històric, tecnològic i ambiental. I el 2012 va començar la Festa d'Aigües, una ludoteca mòbil present a les celebracions populars dels municipis on la companyia té presència.

En total, més de 300.000 alumnes han participat en els programes educatius d'AB i, a la Festa d'Aigües, 300.000 persones més. Arxiu Aigües de Barcelona.



“Volem que els alumnes siguin els protagonistes”

“Des de la inauguració de l'ETAP, a la companyia hem demostrat la nostra vocació de servei educatiu, de mostrar la complexitat del procés que permet que l'aigua surti de l'aixeta. Per això és molt important trobar les paraules adients per al públic que tens davant”, comenta **Glòria González**, responsable del Programa Educatiu d'Aigües de Barcelona. A les visites a l'ETAP “busquem que els nois siguin els protagonistes, que se sentin importants i que

connectin amb tot el que els estem mostrant, ja sigui el lloc de captació de l'aigua al riu o els cargols d'Arquímedes. Quan veuen sortir l'aigua nítida, no s'ho creuen”, assegura. Per a González, l'ETAP és com una segona casa: “el meu pare va treballar 25 anys a l'empresa i de petita la vaig visitar molts cops. Després he tingut la sort de poder triar un magnífic equip d'educadors. I, encara que apostem per la creativitat i el món digital, no hi ha res com veure la planta en directe”.



2000

Posada en marxa de la pàgina web, orientada a la informació, la comunicació i l'atenció al client.

2004

Fòrum Universal. Recuperació de l'aquífer del Besòs. S'inaugura el Museu Agbar de les Aigües a la Central Cornellà.

2005

Aigües de Barcelona trasllada la seu a la Torre Agbar.

2007

Neix el Centre Tecnològic de l'Aigua (CETAQUA). Obertura de l'Oficina en Xarxa per resoldre gestions i tràmits on-line.

2009

Entra en funcionament la dessalinitzadora del Prat de Llobregat, la més gran d'Europa per al subministrament humà.

2010

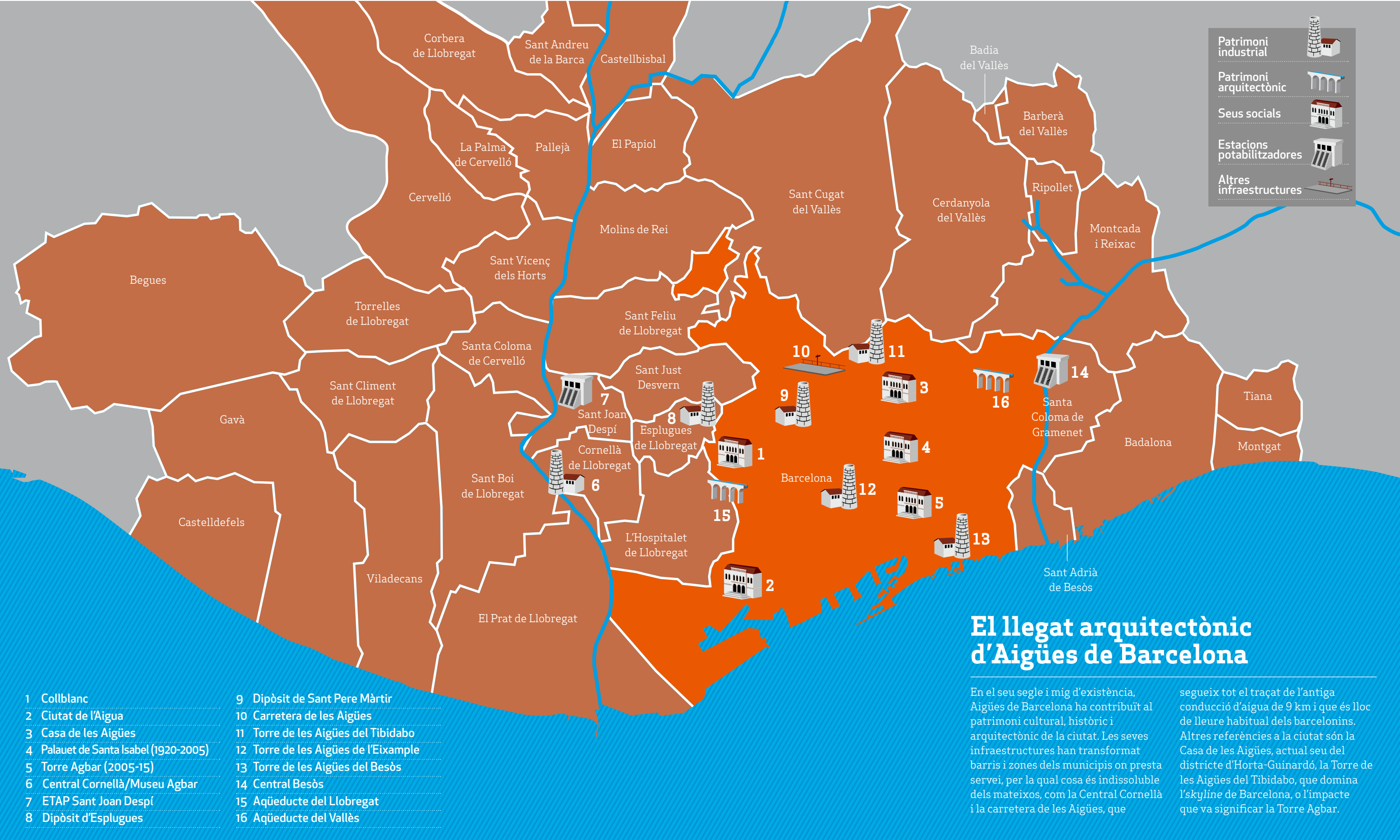
S'obté la certificació ISO 22000 de qualitat alimentària, la primera empresa de les seves característiques que la té.

2013

Aigües de Barcelona estrena un nou model de col·laboració publicoprivada que integra tots els serveis associats al cicle integral de l'aigua.

2015

Inauguració de l'Àgora Agbar, un espai obert al diàleg, al coneixement i a la innovació ubicat a la Central Cornellà.



Manel Martín

Historiador. Autor del llibre
'Aigües de Barcelona. 150 anys
al servei de la ciutat (1867-2017)'

"L'empresa sempre ha estat a l'altura"

LA HISTÒRIA D'AIGÜES DE BARCELONA no es pot entendre sense el context històric que li va tocar viure en cada moment de la seva trajectòria. I, al seu torn, la història de Barcelona està lligada a la de l'abastament de l'aigua. L'historiador Manel Martín s'ha capbussat en aquest camí conjunt que durant segle i mig han recorregut la ciutat i la companyia. El resultat d'aquesta iniciativa és un llibre apassionant, editat per la Fundació Agbar amb la col·laboració de L'Avenç, que descriu amb detall la història de l'empresa des de la seva fundació a la ciutat belga de Lieja el 1867 fins als nostres dies, i que a la vegada és testimoni d'una època.

Com es va gestar aquest llibre?

A Aigües de Barcelona van decidir que calia donar a conèixer la realitat històrica de l'empresa amb motiu del seu 150 aniversari. Hi havia algun precedent, però es volia donar un enfocament diferent. Es tractava de fer veure que l'evolució d'Aigües de Barcelona està íntimament relacionada amb la de Barcelona i la seva àrea metropolitana. D'altra banda, el llibre cobreix una etapa, des de la Guerra Civil fins als nostres dies, que fins ara pràcticament no s'havia estudiat.

Per la seva formació d'historiador, d'on ve el seu interès pel món de l'aigua?

Jo estava fent els cursos de tercer cicle del doctorat i calia interessar-se per algun tema de recerca local. Coneixia el Centre d'Estudis Ignasi Iglesias i el seu president, Martí Pous, un dia em va dir: "Manel, aquí tenim aquest fons". I aquell fons era ni més ni menys que el fons documental de la Junta de Regants del Rec Comtal, que abastava des dels anys 20 del segle XIX fins al anys 80 del segle XX. Immediatament vaig veure que la connexió entre l'evolució social i l'abastament d'aigua permetia plantejar la història d'una altra manera.

Fins ara pràcticament no s'havia plantejat aquesta vinculació entre l'aigua i l'evolució històrica del territori.

Catalunya va fer la revolució industrial i s'havia estudiat molt el cotó i el carbó, però no s'havia estudiat l'aigua, que és el tercer element clau per a la industrialització del segle XIX. Però és que si, a més, tenim en compte l'expansió urbana de Barcelona, aquesta no es pot entendre sense la història de l'abastament de l'aigua. El que he fet és incorporar l'aigua en aquest discurs d'entendre el passat de la nostra ciutat i de la nostra àrea metropolitana.

Manel Martín, a la sala de màquines de la Central Cornellà, un espai emblemàtic per a la companyia.

“En el context de la Guerra Civil, es va prestar servei sense que manqués un sol dia”

Com ha estat el procés d’investigació i recopilació de la informació?

Aquest llibre és fruit del treball d’un equip. Jo m’he encarregat dels textos, però he comptat amb col·laboradors que han fet diverses entrevistes entre els treballadors d’Aigües de Barcelona, començant pel president i seguint amb els enginyers i treballadors destacats de

la història laboral dels últims anys. S’han transcrit aquestes entrevistes i s’ha contrastat aquesta informació amb les fonts escrites que hi havia. Pel que fa a la documentació, Aigües de Barcelona posseeix un arxiu immens que la Fundació Agbar ha posat a la meua disposició.

S’ha trobat amb alguna sorpresa?

Un dels moments més sorprenents és com el sindicat que col·lectivitza Aigües de Barcelona el juliol del 1936 és capaç de prestar servei en un context tan dur com la Guerra Civil sense que un sol dia manqués el subministrament. El subministrament elèctric era irregular, escassejava el carbó, no hi havia prou clor per potabilitzar l’aigua. Els bombardejos van causar destrosses en les canalitzacions urbanes que calia reparar immediatament.

Això et fa veure la importància d’un servei bàsic en una situació tan crítica.

El llibre reflecteix com en diversos moments l’empresa s’ha hagut de fer càrrec de garantir un servei públic que era competència de les administracions.

Pràcticament fins als anys 60 del segle passat les autoritats no es plantegen seriosament renovar el servei d’abastament. Aquest buit, aquesta responsabilitat de garantir un servei com és l’abastament d’aigua, el cobreix la iniciativa privada. Aquesta sensació que estem prestant un servei públic tot i que és una entitat privada aporta un plus de responsabilitat, que és una de les senyes d’identitat d’aquesta empresa. Aquest és un element molt significatiu i sorprenent.

La història d’Aigües de Barcelona està farcida de moments que van ser decisius per a la companyia. Per a vostè, quina podria ser la fita més destacada d’aquests 150 anys?

Hi ha molts moments decisius, però un dels moments cabdals va ser la posada en marxa de l’estació de tractament d’aigua potable de Sant Joan Despí, el 1955, per captar les aigües superficials del Llobregat. Es tractava d’un repte descomunal perquè s’havia de captar aigua en unes condicions duríssimes en un riu molt contaminat aleshores. Hem de tenir en compte que la vall del Llobregat era la fàbrica de Catalunya en aquell moment. Si hi afegim les extraccions de sal de Súria i Cardona, l’aigua del Llobregat era molt poc adequada per al consum humà. Per tant, té més mèrit el fet de donar un servei i augmentar el nivells d’abastament a disposició dels ciutadans.

“La posada en marxa de la potabilitzadora de Sant Joan Despí va ser un repte descomunal”

Per què la companyia va viure un moment crític a finals dels anys 70 i principis del 80?

Aigües de Barcelona es planteja construir una altra potabilitzadora, la d’Abrera, però aquest projecte entra en crisi. És un moment molt crític des del punt de vista financer. Les inversions que es fan no van acompanyades d’un augment de les tarifes. Estem en plena Transició i hi ha la creença que els preus del serveis públics han de tenir uns preus assequibles. Tot això, unit amb una inflació galopant que fa que sigui molt difícil retornar els crèdits demanats. Però finalment es va aconseguir superar.

I s’inicia una etapa d’expansió.

L’experiència d’extracció d’aigua en un riu tan complicat com el Llobregat aporta un prestigi que és exportable per l’expansió de l’empresa, primer a l’Estat espanyol i més tard en l’àmbit internacional. Això implica tenir un important grau de tecnificació, amb diversos projectes de col·laboració amb les universitats i centres de recerca internacional. Aquesta

circumstància li aporta un prestigi que li fa guanyar molts concursos. Ara, el coneixement que té l’empresa és tant o més important que el servei que s’ofereix. Això defineix actualment l’empresa.

El que queda clar és que aquest camí de 150 anys no ha estat gens fàcil.

És lògic. Estem parlant d’un servei crític segons el moment històric. Inicialment es tractava d’augmentar el consum, d’universalitzar el servei d’abastament d’aigua corrent, posant-lo a l’abast de la societat. Aquesta va ser una lluita que va durar molts anys. L’empresa ha anat canviant en la forma d’organitzar-se, de gestionar-se. Però ha estat capaç de donar resposta, d’estar a l’altura de les circumstàncies i ha pogut mantenir el servei.

Quina és la clau per entendre que després de 150 anys Aigües de Barcelona continuï sent una empresa de referència?

En les últimes dècades, el repte s’ha centrat en el cicle integral de l’aigua, en la sostenibilitat i a optimitzar els recursos. Tant una circumstància com l’altra impliquen innovacions tecnològiques constants. Si no hagués estat a l’altura de les circumstàncies, hauria desaparegut. I també és molt important aquesta imatge que Aigües de Barcelona té d’ella mateixa: que és alguna cosa més que una empresa privada.



Manel Martín ha treballat amb un equip de col·laboradors per poder fer les tasques d’investigació del llibre.

Un historiador de l’aigua

Llicenciat, màster i doctor en Història Contemporània i catedràtic d’Ensenyament Secundari, Manel Martín ha ocupat diversos càrrecs de responsabilitat en aquesta franja del sistema educatiu i també en l’ensenyament primari. Ha col·laborat en la implantació de la norma de qualitat ISO 2008 en el sistema educatiu català. És autor de diversos llibres, articles, conferències i itineraris. Bona part de la seva recerca s’ha centrat en la

història de l’abastament d’aigua a Barcelona en l’època moderna. Entre d’altres, destaquen els títols següents: *El Rec Comtal, 1822-1879. La lluita per l’aigua a la Barcelona del segle XIX* (1999); la seva tesi doctoral, en versió digital, *Aigua i societat a Barcelona entre les dues exposicions (1888-1929)* (2007), i la seva adaptació en paper, *Barcelona: aigua i ciutat. L’abastament d’aigua entre les dues exposicions (1888-1929)* (2009).

Grup de fagoners de
la Central Cornellà,
l'any 1920.
Arxiu Aigües
de Barcelona.

El motor de la companyia

No es pot escriure la història d'Aigües de Barcelona sense parlar de les persones que hi han contribuït amb el seu esforç i compromís. Treballadors que han acompanyat l'empresa en un viatge ple de fites històriques i de moments intensos



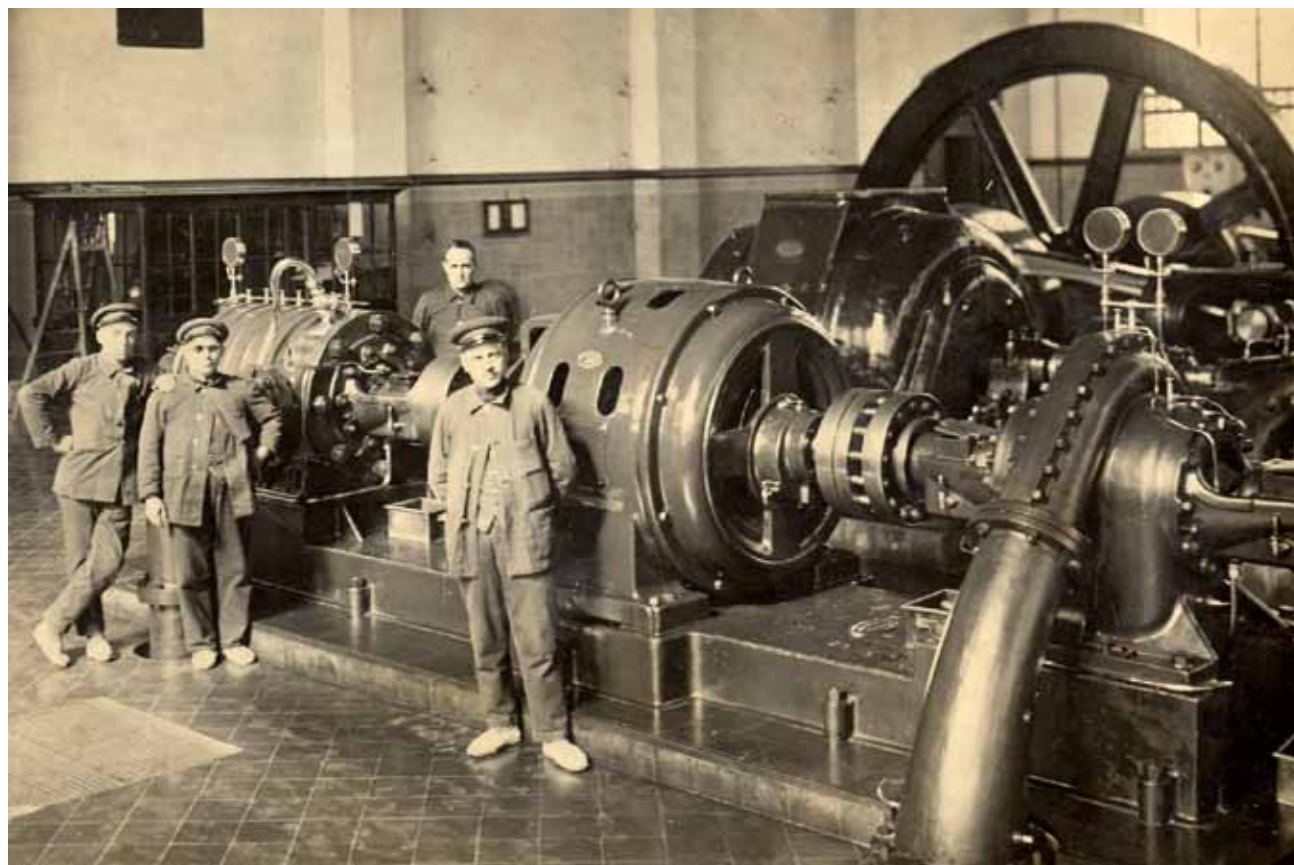
Uns responsables proactius



A dalt: directius de la SGAB i les seves esposes, el 1943. **Arxiu Aigües de Barcelona.**

A sota: furgoneta del servei d'aigües dels anys 60. **Arxiu ATAB.**

En la seva trajectòria, Aigües de Barcelona ha tingut un comandament actiu per fer front a difícils situacions fruit de la conjuntura històrica, econòmica i social de cada moment. Des dels primers enginyers que van posar en marxa sistemes de gestió i tecnologia moderns per garantir el proveïment d'aigua en una ciutat que creixia imparable fins als diversos directores que va tenir la societat, tots van contribuir a gestionar la inèrcia ascendent de l'empresa. Després de la nacionalització del 1920, els nous titulars de la societat, banquers catalans i espanyols, van impulsar una estratègia d'expansió i de modernització del servei. Les relacions amb l'Administració local han marcat en molts moments, i no sempre de manera favorable, l'esdevenir d'una empresa els gestors de la qual s'han hagut d'adaptar a les diferents realitats. Malgrat tot, la companyia ha aconseguit mantenir la seva independència i apostar pel futur, amb un model de col·laboració publicoprivat a partir del 2013 i el compromís dels seus dirigents per la sostenibilitat i el medi ambient.



Fogoners i mecànics a la Central Cornellà els anys 20. **Arxiu Aigües de Barcelona.**

Compromesos amb la missió de l'empresa

El compromís i la vocació de servei dels treballadors d'Aigües de Barcelona han permès a l'empresa assolir gran part de les seves fites. Ja l'any 1925 es va crear l'Associació d'Empleats i Obrers de la Societat General d'Aigües de Barcelona (AEO) per defensar els interessos dels empleats i dotar-los d'una certa protecció. Una defensa que anava més enllà del que era habitual en les grans companyies de serveis bàsics com l'aigua, el gas o l'electricitat. Així, el 1936 l'AEO va assumir les funcions directives de la companyia i, malgrat el context de guerra en què es vivia, l'empresa col·lectivitzada va gestionar el servei amb normalitat. El 1977, amb la recuperació de les llibertats sindicals, es va crear l'Associació de Treballadors d'Aigües de Barcelona. La necessitat d'adaptació als canvis tecnològics va obligar a una profunda readaptació interna en els hàbits i l'organització laboral procedent de dècades anteriors. El 1985 es va constituir la Comissió Mixta de Classificació del Personal per tal de simplificar la multitud de categories professionals existents. Al llarg d'aquests 150 anys ha predominat un clima laboral d'entesa amb els treballadors. La prova més recent d'això ha estat la negociació d'un nou conveni col·lectiu, que regularà les relacions laborals de la companyia per als propers set anys.

“Els treballadors sempre s'han implicat amb l'empresa”

Eva Ferruz porta 25 anys a la companyia, actualment com a secretària de la secció sindical de l'Associació de Treballadors d'Aigües de Barcelona (ATAB). Defensa el compromís que sempre han mostrat els empleats. Per exemple, evoca com “els treballadors es van fer càrrec de l'empresa durant la Guerra Civil, mantenint el servei en tot moment, i fins i tot van ajudar alguns directius a fugir a França”. A més del compromís, també recorda l'esperit familiar que s'ha respirat a la companyia. “Sóc filla d'un treballador i hi ha molts companys que també són fills, germans, néts o nebots de treballadors. I, tot i ser una empresa amb tants centres de treball, tothom es coneix”, afirma. Com a presidenta del Comitè Intercentres d'Aigües de Barcelona, destaca que al llarg de la trajectòria de la companyia la consecució de millores laborals ha estat una constant. I insisteix en el fet que, a més, els treballadors tenen molt interioritzat que Aigües de Barcelona “dóna un servei molt important, de primera necessitat, i tothom aquí se sent molt orgullós de prestar-lo”.



A dalt: rebut del consum d'aigua emès pel Sindicat Obrer d'Aigües de Barcelona, novembre del 1936.

Museu Agbar de les Aigües. Foto: Pep Parer.

A la dreta: representants de la direcció d'Aigües de Barcelona i de la part social posen després de la signatura del nou conveni col·lectiu el 2016. **Arxiu Aigües de Barcelona.**



“Localitzar els abocaments era el nostre objectiu”

Des de mitjan anys 60 fins al 1999 va operar a la planta potabilitzadora de Sant Joan Despí el servei de Policia de Rius d'Aigües de Barcelona. **Jordi Martín**, avui responsable de la Unitat de Plans de Control de la Direcció Qualitat de l'Aigua, va formar part durant onze anys d'aquesta unitat, concebuda per localitzar l'origen de les contaminacions que arribaven al Llobregat. “Els nostres objectius principals consistien a saber la procedència dels abocaments i convèncer els industrials de la zona per tal que no embrutessin el riu, ja que amb la seva aigua hàviem de fer aigua potable”, recorda. En cas que els causants no aturessin l'abocament, el departament reportava a l'Administració mostres i anàlisis dels contaminants que s'hi havien trobat. “Si, tot i així, els industrials tampoc no reaccionaven, els denunciàvem”, afirma. El compromís de Jordi Martín amb la qualitat de l'aigua es manté igual de ferm des de la seva responsabilitat actual, on treballa per assegurar als consumidors la màxima qualitat de l'aigua potable i la seva total garantia sanitària.



Una feina en evolució

Les primeres calderes de la Central Cornellà, que es va inaugurar el 1909, estaven alimentades de carbó, que arribava directament del port de Barcelona procedent d'Anglaterra. Eren temps on la feina diària era bàsicament de construcció d'infraestructures que poguessin garantir l'abastament d'una població en constant transformació. Per una banda, els operaris i peons obrien canonades i construïen pous, dipòsits d'aigua, etcètera. Per l'altra banda, els maquinistes controlaven de manera contínua el nivell d'aigua i la pressió del vapor, mentre els fogoners traginaven amb les vagonetes del carbó i omplien les calderes. Era una feina que havia d'assegurar el funcionament de tota la maquinària les 24 hores del dia. I els enginyers eren els responsables de dirigir tota aquesta estructura. Amb el temps, van guanyar en importància altres departaments, com comptabilitat, facturació i administració en general. Amb el desenvolupament demogràfic i econòmic, l'empresa augmentava els



seus clients i s'havia de gestionar un volum d'informació molt gran. A més, els anys 70 es va crear la policia de rius per detectar i denunciar els abocaments incontrolats als rius. L'aposta per la innovació i la qualitat de l'aigua va afavorir la contractació de químics i analistes per al Laboratori o de personal capacitats per a la implantació de noves tecnologies, com els drons per supervisar les canonades, o les eines per monitorar el manteniment de la xarxa d'abastament. Al mateix temps, en l'àmbit intern, Aigües de Barcelona aposta per la millora de les condicions laborals de la plantilla, amb nous projectes en seguretat i salut laboral, desenvolupament sostenible o hàbits saludables, per posar-ne alguns exemples.

Construcció del dipòsit de Sant Pere Màrtir, 1910. *Arxiu Aigües de Barcelona.*



Esquerra: treballadors reparant una bobina, anys 1960. Dreta: l'evolució de la feina; buscador de fuites els anys 60-70 i operaris fent la mateixa activitat el 2014. *Arxiu Associació de Treballadors d'Aigües de Barcelona.*



Durant la seva etapa com a operari, Alfredo Mur (dreta, ja jubilat) feia servir la llibreta de clauer, on s'indicaven les claus de pas, vàlvules, etcètera. El seu fill Alfred treballa a la seu de Collblanc. *Arxiu Aigües de Barcelona.*



Molt més que una empresa

Aigües de Barcelona ha estat per als seus treballadors molt més que una empresa. La companyia s'ha preocupat pel seu benestar i han estat diverses les iniciatives. La dècada dels anys 30, l'AEO va crear una biblioteca, una secció d'excursionisme i un equip de futbol. A més, es feien funcions teatrals, sessions de cinema, balls i altres activitats lúdiques. Més endavant, es van engegar diverses accions per garantir l'accés a l'habitatge de tota la plantilla. A finals del 60 s'havien construït 247 habitatges per al personal i es concedien crèdits per a la compra o el lloguer d'altres. Es disposava també de guarderies per als fills i filles dels treballadors. A l'estiu s'organitzaven visites culturals. A Gavà es va construir el 1971 un càmping per als treballadors. Una altra faceta important en què han participat els empleats són les campanyes de voluntariat com ara la recollida d'aliments, la participació en marxes



solidàries com la Trailwalker o el programa Hàbits Saludables, que té com a objectiu promoure un estil de vida saludable dels treballadors, tant a la feina com a l'esfera personal.

A dalt: lliurament de premis als treballadors de l'empresa, 1934.

A la dreta: voluntaris del Banc dels Aliments, 2016.

Arxiu Aigües de Barcelona.



A l'esquerra: habitatges en construcció per part de la immobiliària d'Aigües de Barcelona al carrer Praga de Barcelona. L'equip de futbol d'Aigües de Barcelona al camp de l'Europa, 1973. Arxiu Aigües de Barcelona.



“La solvència et permetia fer plans de futur”

Tomàs i Xavier Mas representen una veritable nissaga a Aigües de Barcelona. “Tot va començar amb el meu avi, Josep Vidal, que va ser encarregat del taller de la Central Cornellà”, recorda en Tomàs, el pare. Després va venir el seu pare i, el 1969, ell també va entrar a l'empresa. “Vivíem al costat de la Central. Quan em va sortir l'oportunitat no m'ho vaig pensar: un dissabte era a la meua antiga feina i dilluns ja començava a Aigües. M'hi vaig estar 42 anys i mig. Em vaig jubilar el 2001 com a cap de logística”, explica amb orgull. A l'empresa va trobar molts coneguts de Cornellà, “una solvència econòmica extraordinària i una garantia de les condicions laborals. Jo mai no vaig cobrar més enllà del dia 28 de cada mes. Això et permetia fer plans de futur”. Els treballadors compartien el temps, dins i fora de la feina. “Quan els

nens eren petits, passàvem molts caps de setmana al càmping per als treballadors de Gavà. No tothom es podia permetre unes vacances i allò era com estar en família”. El seu fill, en Xavier, va coincidir al càmping amb companys de joc que van ser després companys de feina. “Vaig fer una suplència el 1998 a l'antiga seu del carrer de Lepant. Un any més tard es va fer una convocatòria de noves places per als fills dels treballadors. I és cert, coneixia de vista molta gent”. En Xavier va entrar al departament econòmic-financer, al passeig de Sant Joan “i, tot i que el canvi informàtic ja s'havia iniciat, encara vaig conèixer les targetes perforades”. Ara és tècnic en infraestructures i, en la seva experiència, valora que el més important ha estat “l'aposta per la innovació i la professionalització”. En Xavier segueix l'estela del seu besavi, avi i pare a l'empresa.

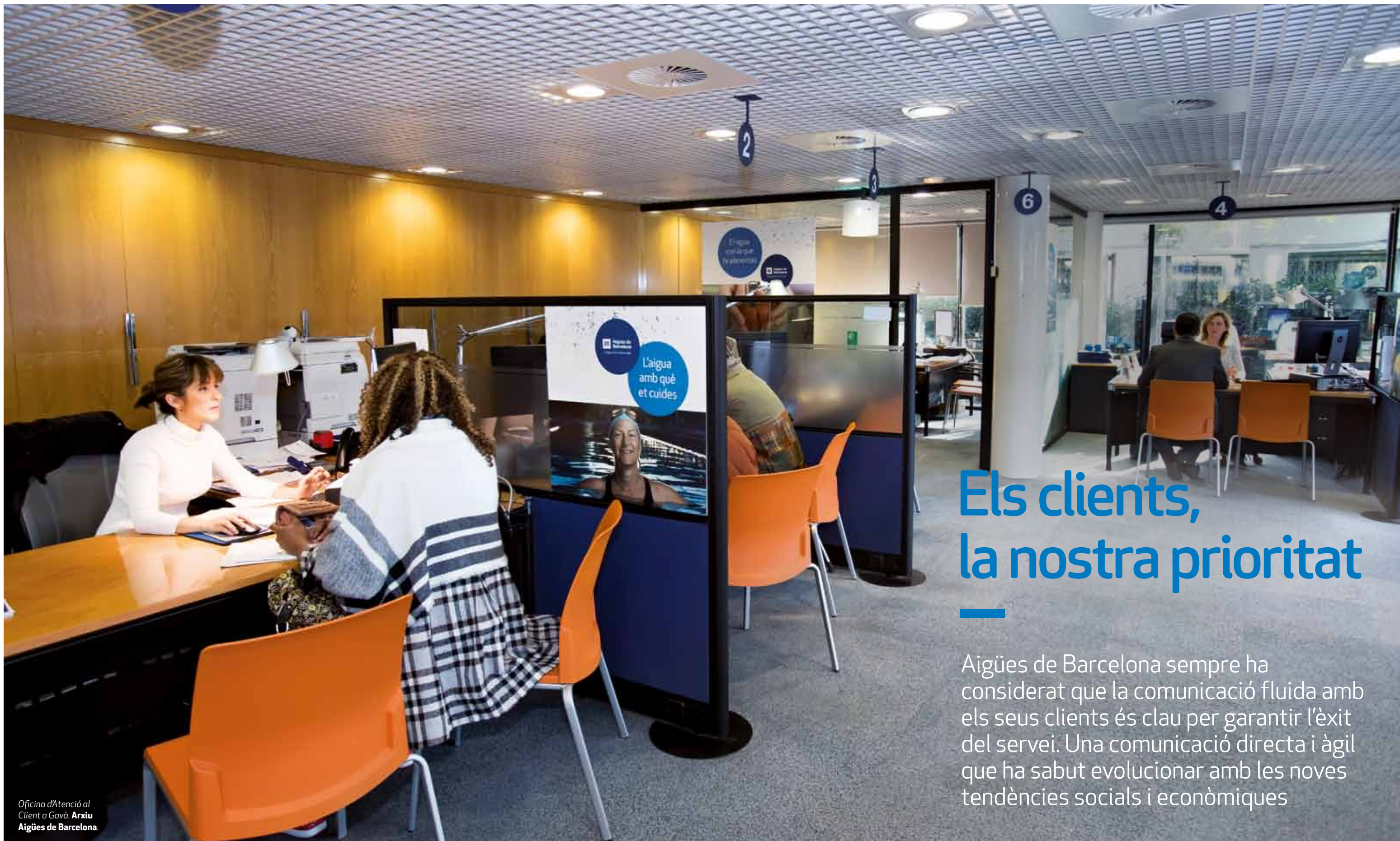
Barcelona 1927: construint el futur



La xarxa de canonades, essencial per a l'expansió

Entre el 1925 i el 1928, la Societat General d'Aigües de Barcelona va enllestir un canvi de canonades que seria vital per garantir el funcionament de la xarxa d'abastament. Es van substituir les canonades posades originàriament per l'empresa, o per les societats que havien estat absorbides, per unes de noves fetes de ciment armat i construïdes per la companyia parisenc Bonna, la millor del mercat europeu en aquell moment. Les noves canonades garantien unes condicions de resistència, impermeabilitat i higiene adequades a l'ambició de donar a Barcelona un servei d'aigua homologable al de les grans capitals del continent. Aquesta ambiciosa obra d'infraestructures formava part de l'estratègia que es va iniciar el 1920, quan l'empresa va ser adquirida per un grup d'empresaris i banquers catalans i va instal·lar la seu institucional a la capital catalana. La seva expansió va anar de la mà de la de la mateixa ciutat: industrialització, urbanització de barris nous, construcció del metropolità i el colofó de l'Exposició Internacional el 1929, any en què les diverses conduccions urbanes de la xarxa d'abastament van arribar als 900 km.

*La plaça de Catalunya,
aixecada per les obres de
renovació de les canonades.
Arxiu Aigües de Barcelona.*



Els clients, la nostra prioritat

Aigües de Barcelona sempre ha considerat que la comunicació fluida amb els seus clients és clau per garantir l'èxit del servei. Una comunicació directa i àgil que ha sabut evolucionar amb les noves tendències socials i econòmiques

Dels aforaments als comptadors

Els primers comptadors individuals van aparèixer durant la segona meitat del segle XIX. Aquesta modalitat d'abonament, la més adequada per dotar les llars d'aigua corrent i fer possible l'ús d'equipaments higiènics moderns, va suposar una autèntica revolució cultural. Això permetia que els clients paguessin pel consum real i per un servei de més qualitat. Però, malgrat els avantatges que suposava, va trigar molts anys a arrelar-se entre els consumidors i durant moltes dècades va conviure amb altres sistemes, com els aforaments (dipòsits d'aigua col·locats

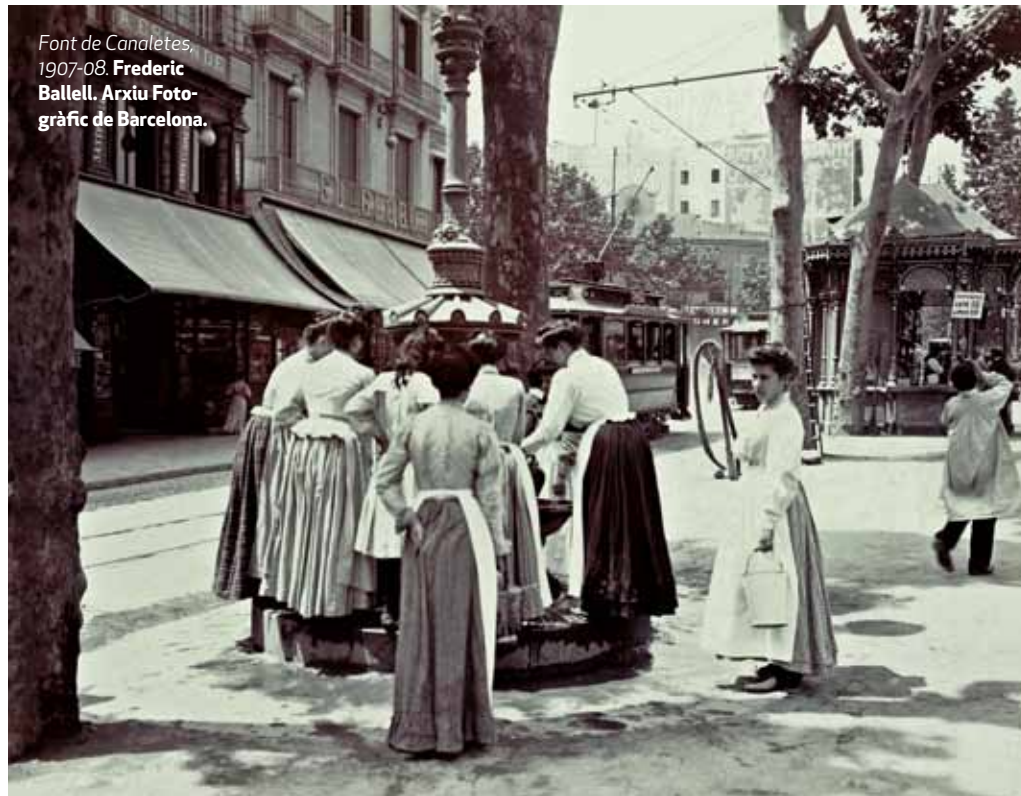
normalment als terrats dels habitatges). L'any 1909 només un 35% dels contractes era de comptador. Amb el creixement en el nombre d'abonats a partir de la dècada dels anys 50 es va iniciar una lenta però progressiva retirada del sistema d'aforament i dipòsit als immobles i la substitució pel comptador individual. L'any 1987, però, encara restaven a Barcelona 50.000 dipòsits d'aforament. L'any 1992 va marcar l'inici de la instal·lació dels comptadors de telectura, que permeten un control automatitzat dels consums, les fuites i les incidències.



Comptador del 1910 al costat de dos comptadors intel·ligents actuals que permeten la telectura. Col·lecció del Museu Agbar de les Aigües. Arxiu Aigües de Barcelona.



Comptador d'aigua, als anys 70. Arxiu Aigües de Barcelona.



Font de Canaletes, 1907-08. Frederic Ballell. Arxiu Fotogràfic de Barcelona.

La factura, una eina clau

Els darrers anys, Aigües de Barcelona ha treballat per fer més clara i entenedora la facturació: els nous formats proporcionen informació sobre el subministrament de l'empresa i els impostos de les administracions. L'objectiu és adaptar-se als nous hàbits de consum i saber realment quin és el preu que es paga per cada servei. El 2010, es fa un pas important amb la possibilitat de disposar de la factura sense paper a través d'Internet.



Consulta de l'opció de la factura sense paper mitjançant una tauleta. Arxiu Aigües de Barcelona.

El repte de garantir el servei



Just a la fi del segle XIX, la companyia responia amb suficiència a la demanda d'aigua domèstica i urbana que generava una ciutat com Barcelona, en plena explosió urbana. I es va plantejar augmentar la capacitat del servei amb la perspectiva d'atendre l'important augment de la demanda en un futur. La nova estació de Cornellà en va ser la resposta. A començaments de la dècada de 1950, el creixement demogràfic de Barcelona i els municipis de l'entorn (gràcies, en part, a l'onada migratòria de la postguerra) van fer incrementar la demanda d'aigua fins superar la capacitat

de proveïment de la Societat General d'Aigües de Barcelona. Això va permetre a la companyia deixar de dependre només de l'ús d'aigües subterrànies i incorporar la tecnologia més moderna de l'època per potabilitzar les aigües superficials del riu Llobregat. Recentment, Aigües de Barcelona ha implementat un sistema de gestió de la continuïtat per garantir el manteniment del servei a un nivell òptim després d'un incident imprevist. L'adopció d'aquest pla acredita el ferm compromís de la companyia amb la garantia del servei les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.

Instal·lació de comptadors intel·ligents individuals, cap al 1996. Arxiu Aigües de Barcelona.

Més proximitat amb els clients

El nou marc polític i social de la Transició va comportar l'activació de nous mecanismes de control de les administracions sobre els serveis públics urbans. En el cas d'Aigües de Barcelona, aquest nou escenari s'ha anat traduint en l'increment de la responsabilitat envers el client. La recerca d'aquesta proximitat es va fer mitjançant nous canals de comunicació i *feedback*, com la creació del Centre d'Atenció Telefònica (CAT), el 1989, i la posada en marxa d'una pàgina web per oferir un accés immediat als usuaris l'any 2000. El CAT es va transformar el 2007 en el Centre d'Atenció Multicanal (CAM), un servei que atén més de 3.500 trucades al dia, tant per gestions comercials com d'avaries. Aquest procés per respondre d'una manera més ràpida i eficient als clients es va complementar, el 2006, amb la presentació de la Carta de Compromisos amb el Client, una garantia de qualitat en el servei

que va més enllà dels requisits que demana l'Administració. Una altra iniciativa ha estat la implementació, des del maig del 2013, de les visites de diferents organitzacions i associacions (principalment, associacions de veïns) al Museu Agbar de les Aigües i a l'ETAP de Sant Joan Despí per explicar-los tant el cicle de l'aigua com les mesures de caire social (Fons de Solidaritat, tarifa social, etcètera). Més de 200 associacions ja han gaudit d'aquesta activitat. D'altra banda, l'entrada en funcionament de l'Oficina en Xarxa (OFEX) ha permès resoldre de manera *on-line* tràmits i gestions, a més de poder consultar dades del contracte i del consum real d'aigua. Tot, a l'abast d'un clic a l'ordenador personal o disponible a la tauleta o a l'*smartphone*. De manera progressiva, Aigües de Barcelona ha incorporat les noves tecnologies i les xarxes socials per garantir que cap client no es quedi sense resposta.



Les visites a les associacions de veïns demostren la voluntat de la companyia de mantenir la proximitat amb la ciutadania.
Arxiu Aigües de Barcelona.

“Hem de satisfer les expectatives del client”

“Una queixa o una reclamació d'un client pot ser una amenaça o una oportunitat. I això depèn de nosaltres”, afirma **Lluís Martínez Camps**. Actual síndic de Mollet del Vallès, a la seva etapa a Aigües de Barcelona va ser director de Clients entre el 1996 i el 2003, així com Customer Counsel entre el 2010 i el 2016. Creu que, sobretot, “cal preguntar per saber què vol el client. No se'l pot suplantar”. Des de l'Oficina d'Atenció al Client, va impulsar la primera enquesta de satisfacció l'any 1997, “una iniciativa que l'empresa manté. Hem de ser conscients que el client compara de manera permanent la qualitat del servei de les diferents empreses. El secret està en satisfer les seves expectatives, tant en el producte com en el servei”. Per això recorda que “oferim un servei públic i universal, que afecta a tothom, i hem de mantenir tots els canals de comunicació. Cal apoderar el personal d'Atenció al Client; la percepció del client ha de ser la realitat que li ofereix l'empresa, i s'ha de transmetre d'una manera humil i rigorosa”.



L'Oficina en Xarxa (OFEX) ha fet que la comunicació entre el client i l'empresa sigui més ràpida, fluida i còmoda.
Arxiu Aigües de Barcelona.



Una operària al Centre d'Atenció Multicanal, on els clients poden demanar informació i fer diverses consultes.
Arxiu Aigües de Barcelona.



Oficines d'Atenció al Client a l'edifici adjunt a la seu d'Aigües de Barcelona al passeig de Sant Joan, anys 60.
Arxiu Aigües de Barcelona.

El Fons de Solidaritat

Amb ocasió del Dia Mundial de l'Aigua 2013, una quinzena d'alcaldes i de representants dels municipis on Aigües de Barcelona desenvolupa la seva activitat van signar el protocol per ampliar i potenciar la tasca del Fons de Solidaritat de la Fundació Agbar. Creat un any abans, el Fons és una fita decisiva en el compromís de l'empresa amb la societat. Es va crear per tal d'ajudar les famílies en situació de vulnerabilitat i amb el compromís de no tallar l'aigua mai a qui no la pot pagar. Aquest conveni, vehiculat a través de diverses entitats socials, permet bonificar el servei d'aigua a les persones en risc d'exclusió social. Des de la posada en marxa, el Fons ha beneficiat més de 17.000 famílies, amb una despesa superior als sis milions d'euros. Des del 2014, la companyia compta també amb una tarifa social dirigida a altres col·lectius que precisen d'una atenció especial: famílies amb tots els membres a l'atur,

pensionistes que reben una prestació mínima per incapacitat permanent, viduïtat o jubilació. En aquests casos es practica una important reducció en la factura. El projecte Aporta, desenvolupat per la Confavc i en el qual Aigües de Barcelona i l'Ajuntament de Barcelona participen com a *partners*, és una altra iniciativa social rellevant. Es desenvolupa a barris que tenen molts beneficiaris potencials del Fons de Solidaritat, la tarifa social o altres mesures. La companyia forma persones conegudes del barri perquè aquestes, casa per casa, assessorin i donin consells sobre l'ús responsable de l'aigua. Altres iniciatives han estat el programa de beques Joves Talents i la formació d'agents energètics, gràcies a la col·laboració amb l'Associació Benestar i Desenvolupament (ABD), la campanya per finançar una llanxa de salvament a l'ONG Proactiva Open Arms o les signatures d'acords amb entitats com la Creu Roja o Càritas.



Alcaldes i representants dels municipis, i també membres de la direcció d'Aigües de Barcelona, a l'acte del Dia Mundial de l'Aigua 2013, on es va acordar ampliar la cobertura del Fons de Solidaritat. Arxiu Aigües de Barcelona.

Laura Campos, alcaldessa de Montcada i Reixac, i Ignacio Escudero, director general d'Aigües de Barcelona, a la signatura del protocol per aplicar la Llei 24/2015 de pobresa energètica. Fins a deu ajuntaments ja han signat aquest conveni amb la companyia el 2017. Arxiu Aigües de Barcelona.



Presentació als treballadors del projecte per finançar una llanxa de salvament per a l'ONG Proactiva Open Arms. Arxiu Aigües de Barcelona.



Formació d'agents energètics a l'ETAP de Sant Joan Despí. Arxiu Aigües de Barcelona.

A casa nostra

La història de les seus socials d'Aigües de Barcelona serveix per mostrar l'evolució de la companyia. Des d'un palau senyorial fins a un edifici que aposta per la sostenibilitat i des d'on es gestiona la xarxa que abasteix d'aigua més de tres milions de persones



El palauet de Santa Isabel als anys 20. A sota: carruatge al jardí d'entrada; edifici del carrer Diputació; façana del palauet ja reformat. **Arxiu Aigües de Barcelona.**

“Haviem de fer torns per als ordinadors”

“Vaig entrar a l'empresa l'agost del 1978, només set dies després de la meua boda –recorda **Xosé Puga**, director de Serveis Generals i Gestió Directiva–. Venia d'una feina com a auditor sense un lloc fix i em vaig trobar un entorn on treballar a gust”. Li va impactar l'entorn senyorial de la seu del passeig de Sant Joan. “Recordo l'hivernacle que hi havia al passadís entre la seu institucional i l'edifici d'oficines del carrer Diputació. Eren fins a quatre edificis connectats, un petit laberint”. Xosé Puga va viure la introducció dels ordinadors, “però eren tan pocs que havíem de reservar el temps de fer-los servir”. També ha viscut els trasllats a la Torre Agbar i a la Ciutat de l'Aigua. A la primera, “els espais diàfans i comuns van beneficiar les relacions entre els treballadors”. A la segona, actual seu social d'Agbar, “hem viscut un canvi molt positiu, en hàbits saludables, facilitats per als treballadors, un entorn net i molt lluminós que afavoreix la concentració, tenim espais adequats per a cada necessitat... Ha estat un pas endavant”.

Palauet de Santa Isabel

Situat al passeig de Sant Joan 39, el palauet del marquès de Santa Isabel es va convertir en la seu corporativa de la Societat General d'Aigües de Barcelona arran de la seva compra per part de banquers catalans i espanyols el 1920. L'edifici va ser construït el 1883 com a residència sumptuària de la família de l'industrial català Federico Ricart i Gibert. Va ser objecte de diverses transformacions per adaptar-ne la distribució interior, al

voltant d'un lucernari central, a la funcionalitat que requeria el seu nou ús: dependències de Presidència i de Direcció, sala de reunió del Consell d'Administració, serveis tècnics d'enginyeria, secretaria, comptabilitat i arxiu. Entre el 1944 i el 1945 va ser ampliat amb dues plantes més i es va redecorar, i va tenir més reformes els anys 1968 i 1983. És l'actual seu de la Conselleria d'Interior de la Generalitat de Catalunya.



Collblanc



Dissenyat per l'arquitecte Leopoldo Rodés i inaugurat el 2007 molt a prop de l'avinguda Diagonal, la seu social d'Aigües de Barcelona des del 2013 és un cub de vidre de 23 metres de costat. Ocupa més de 13.000 m², als quals se sumen un llac de 900 m². Disposa de sis plantes, equipades amb terra tècnic, sostre acústic i enllumenat centralitzat. A un dels dos soterranis hi ha el Laboratori d'Aigües de Barcelona, on es controla exhaustivament la qualitat de l'aigua que bevem. A la primera planta es troba el Centre de Control Operatiu (CCO), des d'on es gestionen un centenar d'instal·lacions i els 700.000 m³ d'aigua que circulen cada dia per la xarxa d'abastament de Barcelona i els 22 municipis servits per la companyia.

Seu social d'Aigües de Barcelona a Collblanc
Arxiu Aigües de Barcelona.

“Guardo molts records de l'habitatge de Central Collblanc”

Bernat Jurado, cap del Taller Electrònic de Cornellà, porta més de dues dècades a Aigües de Barcelona, durant les quals ha passat també per departaments com Atenció al Client, Planificació i Projectes o Xarxes. Té la memòria plena de records dels anys en què va habitar a l'habitatge de Central Collblanc: “en aquella època, a les centrals era necessari que hi hagués algú les 24 hores del dia i, com que el meu pare va agafar el torn de Collblanc l'any 1981, vam poder gaudir de la casa de manera gratuïta”. Bernat Jurado hi va viure amb la seva família durant més de quinze anys. “L'habitatge se situava on avui dia es troba la seu d'Aigües de

Barcelona del carrer General Batet”, apunta. Recorda amb il·lusió els àpats en grup a l'aire lliure, ja que l'espai era molt gran, envoltat per camp, i tenien lloc per fer grans trobades amb la família i amb companys del seu pare. Els Jocs Olímpics del 1992 van suposar un abans i un després a aquella zona, que es va urbanitzar i es va transformar molt. “Abans de les Olimpíades era un lloc molt tranquil, sense asfaltar, i fins i tot hi havia un senyor que tenia vaques i venia la seva llet”, explica Bernat Jurado, que conclou que “a nivell professional, tot allò que sóc avui dia li dec a Aigües de Barcelona”.



Altres seus

TORRE AGBAR. Seu del grup Agbar des del 2005 fins al 2015, la seva silueta i l'espectacularitat dels colors canviants de la façana la van convertir ràpidament en una icona de Barcelona. Dissenyada per l'arquitecte francès Jean Nouvel, consta de 142 metres d'alçària, distribuïts en 31 plantes. Per la seva ubicació, a tocar de la plaça de les Glòries, va formar part del projecte de recuperació d'aquesta zona de la ciutat. A l'interior, l'edifici incorporava innovadors mecanismes d'eficiència energètica i mediambiental, a més de permetre la sinergia de sistemes de logística comuns a les empreses del grup.

CIUTAT DE L'AIGUA. El grup Agbar es va traslladar a l'edifici D38, situat al passeig de la Zona Franca, el setembre del 2015. Obra de l'arquitecte japonès Arata Isozaki, és un complex en forma d'ela recobert de vidre, de nou pisos d'alçària. Destaca pel compromís amb la sostenibilitat, tant en la utilització dels recursos com en la relació amb l'entorn. Les noves oficines estan dotades d'un sistema de climatització intel·ligent, producció solar tèrmica, control d'il·luminació i la màxima connectivitat interna i externa. Disposa de sales multifuncionals i d'espais pensats per millorar l'activitat de persones i processos.



A dalt: edifici D38, seu social del grup Agbar.
Dreta: el perfil de la Torre Agbar forma part de l'skyline de Barcelona.
A sota: vestíbul de la Torre Agbar. Arxiu Aigües de Barcelona.



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



1867
2017
110
ANYS



**Aigües de
Barcelona**

L'aigua de la teva vida