

NÚM. 03 / 3a ÈPOCA / FEBRER 2013

Aigües

Visites escolars a l'ETAP

50 anys educant

Isidre Sierra, alcalde

de Sant Climent de Llobregat

"L'aigua és un bé que requereix
d'un ús més racional i responsable"

Prevenió de Riscos Laborals

Un projecte que beneficia

la seguretat de tota la plantilla

Dipòsits pluvials

Combaten les inundacions i milloren

el tractament i la depuració de l'aigua pluvial

Els clients: la nostra prioritat

Els canals d'atenció d'Aigües de Barcelona



Aigües de Barcelona



Sumari

CRÈDITS

**PRESIDENT DEL
CONSELL EDITORIAL:**
Ignacio Escudero

CONSELL EDITORIAL:
Javier de Fuentes, Xavier Iraegui i Francesc Mayné

DIRECTORA:
Victòria-Eugènia Martínez

COORDINACIÓ:
Albert Alonso

DISSENY:
Cla-se

EDICIÓ I PRODUCCIÓ:
ZETACORP. Public@cions Corporatives
(Grupo Zeta). Consell de Cent, 425
08009 Barcelona. Tel. 93 227 94 16
Gerent: Òscar Voltas
Coordinadora editorial: Nuria González
Redactor en cap: Toni Sarrià
Redacció: Gemma Figueras i Marta Carrera
Maquetació: Cristina Vilaplana i Xavier Julià
Edició: Ares Rubio

COL·LABORACIONS:
Antoni Capilla

FOTOGRAFIES:
Daniel Aznar, Martí Fradera, Marta Jordi,
Ferran Nadeu, Jordi Folch, arxiu de Grupo
Zeta i agències

DIPÒSIT LEGAL:
B. 24090-2012

Revista impresa en paper
Symbol Matt Plus (Fedrigioni España)



04

Editorials



06

Reportatge

50 anys educant

L'ETAP de Sant Joan Despí, element clau en aquest sistema, organitza visites d'escolars perquè prenguin consciència de la importància de tenir cura i fer un ús responsable d'un bé escàs com és l'aigua



10

Entrevista

Isidre Sierra

"L'aigua és un bé que requereix d'un ús més racional i responsable"

14

Mapa d'actualitat

Nous contractes, actuacions i infraestructures

Solucions, tecnologies i actuacions a l'Àrea Metropolitana de Barcelona

16

Fotonotícia

Torre del Tibidabo

Construïda el 1905, aquest dipòsit modernista destaca al cim de la muntanya

18

Reportatge

Prevenió i seguretat

Garantir la seguretat en el lloc de treball és un objectiu capital per a qualsevol empresa. El departament de Prevenció de Riscos Laborals s'encarrega de coordinar un projecte que beneficia tota la plantilla

22

Actualitat

Notícies breus

- La University of Gloucestershire, al Museu
- El 15è Festival de Pallassos es presenta al Museu Agbar de les Aigües
- El Cercle de l'Aigua reflexiona sobre infraestructures
- Els representants dels clients visiten el Museu i l'ETAP
- Aigües de Barcelona participa en una jornada sobre la millora de l'atenció als clients
- La Festa d'Aigües amb els Súpers



24

Reportatge

Dipòsits pluvials

Barcelona va iniciar fa 15 anys la construcció de dipòsits pluvials per combatre les inundacions que tradicionalment assolaven la ciutat i millorar el tractament i la depuració de les aigües pluvials abans d'abocar-les al mar

28

Serveis

Els nostres clients

Millorar la comunicació amb el clients és un dels reptes que caracteritzen la vocació de servei d'Aigües de Barcelona



34

La nostra història

El Laboratori d'Aigües de Barcelona

Garantir la qualitat de l'aigua ha estat un dels objectius cabdals d'Aigües de Barcelona des de la seva fundació. Una tasca que, des de fa més d'un segle, és responsabilitat del Laboratori



Editorials



Aigües de Barcelona és una empresa profundament lligada a l'àrea metropolitana de Barcelona i compromesa amb el desenvolupament d'aquest territori i amb la millora de la qualitat de vida dels seus habitants. Un exemple n'és l'aposta d'aquesta empresa per l'educació ambiental, amb un especial èmfasi en el foment dels usos responsables de l'aigua. Aquesta és una activitat que molta gent no coneix però que és molt important per a nosaltres. Des de fa més de 50 anys, generacions de nois i noies han rebut formació en el valor de l'aigua i la responsabilitat que tenim com a ciutadans en no malbaratar-la. Cada any són prop de 32.000 els que participen en alguna de les activitats educatives que Aigües de Barcelona ofereix a les escoles de l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Si tenim un consum mitjà d'aigua per habitant i dia dels més baixos dels països desenvolupats probablement alguna cosa hi té a veure el fet que durant generacions els infants de Barcelona i el seu entorn han rebut aquesta formació. Moltes gràcies a totes i a tots per ajudar-nos a gestionar millor un recurs tan escàs com necessari.

Ignacio Escudero
Director d'Aigües de Barcelona

Estem entrant a l'any 2013 i malauradament els temps difícils pels que passa l'economia del país fan que encara siguin moltes les persones del nostre entorn que estan passant per dificultats importants. Per aquest motiu, hem acordat focalitzar l'activitat de la Fundació Agbar, l'eina d'aquesta empresa per establir col·laboracions altruistes, en projectes de tipus social. L'any passat vam crear el Fons de Solidaritat de la Fundació Agbar per eximir del pagament del consum d'aigua a les famílies receptores de la Renda Mínima d'Inserció i intentar pal·liar l'alt risc d'exclusió social en què es troben. Ara estem posant en marxa altres mesures complementàries per intentar arribar a més gent amb dificultats. Sabem que hi ha molt per fer i el nostre compromís amb les persones ens obliga a continuar intentant estar-hi a prop i atendre les seves necessitats.



Àngel Simon
President executiu d'Agbar

50 anys educant

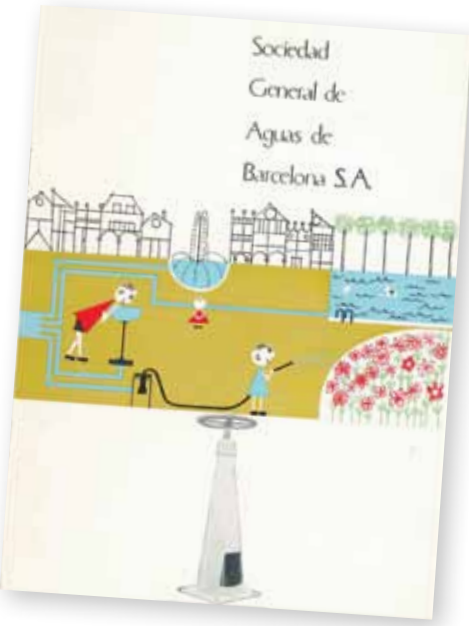
L'abastament d'aigua a l'Àrea Metropolitana de Barcelona és un repte permanent per a Aigües de Barcelona. L'ETAP de Sant Joan Despí, element clau en aquest sistema, organitza visites d'escolars perquè prenguin consciència de la importància de tenir cura i fer un ús responsable d'un bé escàs com és l'aigua



SEGONS L'ORGANITZACIÓ Mundial de la Salut (OMS), l'aigua potable és aquella aigua que una persona pot beure cada dia durant tota la seva vida sense cap risc per a la seva salut. D'on prové l'aigua que bevem? Fins als anys 50, Barcelona bevia aigua dels aqüífers del Llobregat i del Besòs, captacions que, amb el progressiu augment de la població i l'activitat industrial, es van fer del tot insuficients i van obligar a aprofitar l'únic recurs possible, l'aigua superficial del riu Llobregat. Per potabilitzar aquesta aigua es va projectar l'ETAP de Sant Joan Despí. 90 milions de pessetes de l'època, 44.000 metres cúbics de formigó, 810 tones d'acer i 13 mesos de feina van permetre que el 1955 s'inaugurés aquesta planta de tractament d'aigua potable, una peça clau en l'abastament d'aigua a la ciutat de Barcelona i el seu entorn, i a més element bàsic en l'educació ambiental dels escolars de l'àrea metropolitana, especialment pel que fa al funcionament del cicle integral de l'aigua.

Des de fa més de 50 anys, Aigües de Barcelona organitza visites d'escolars a aquesta planta potabilitzadora, la més gran de Catalunya, amb l'objectiu de conscienciar els alumnes sobre la importància de l'aigua com a recurs i ensenyar-los com és el procés que permet que l'aigua arribi a totes les cases en les millors condicions. "Aigües de Barcelona sempre ha tingut molt en compte el recurs que cuida i treballa, l'aigua, però també és una companyia que està al servei del ciutadà, ja sigui apropant-li l'aigua potable però també donant-li un valor afegit. Des d'un principi, la societat va mostrar el seu interès per saber com es feia l'aigua potable i ben bé al poc de la seva inauguració ja es van començar a fer les primeres visites a les instal·lacions, que es feien a càrrec dels tècnics de planta", apunta Glòria González, responsable del Programa Educatiu d'Aigües de Barcelona.

La visita a la planta potabilitzadora forma part del programa educatiu Aula de l'Aigua, una iniciativa que té com a missió oferir als professors i alumnes de segon cicle de Primària, ESO, Batxillerat i Cicles Formatius una eina educativa de qualitat centrada en l'aigua i la seva gestió ambiental. La visita escolar a l'ETAP dura uns 90 minuts i s'inicia, segons les exigències curriculars dels visitants, amb un audiovisual que presenta els conceptes fonamentals del cicle de l'aigua i la potabilització a l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Els dos rius que banyen l'Àrea Metropolitana de Barcelona, el Llobregat i el Besòs, són dos cursos d'aigua que, malgrat la



TRADICIÓ DIVULGADORA
Portada d'uns dels primers fulletons editat per Aigües de Barcelona (1961) per explicar el seu paper en el cicle integral de l'aigua.

Glòria González és la responsable del Programa Educatiu d'Aigües de Barcelona.



Mig segle de visites a l'ETAP

L'ETAP de Sant Joan Despí es va inaugurar el 1955. Des de la seva fundació, Aigües de Barcelona va veure la necessitat de donar resposta a l'interès dels ciutadans per saber com es potabilitzava l'aigua del riu Llobregat, i es van organitzar les primeres visites a la planta. Més de mig segle després, l'ETAP rep cada any uns 6.000 alumnes de diferents centres escolars. "El que volem és que prenguin consciència de la feina que hi ha darrere d'obrir l'aixeta i que s'adonin que l'aigua és un bé escàs i que ells tenen un paper molt important com a ciutadans per aconseguir amb la seva implicació un model de consum d'aigua molt més sostenible ", afirma Glòria González, responsable del Programa Educatiu d'Aigües de Barcelona.

"A les visites expliquem què fem i com ho fem. El nostre objectiu és posar en valor un procés que sembla molt senzill però que comporta una gran complexitat tecnològica"

"Amb iniciatives com les visites escolars estem aconseguint que la ciutadania entengui la nostra feina i la fragilitat d'un recurs tan valuós com és l'aigua dolça"

diferents fases del procés de potabilització. A les visites expliquem què fem i com ho fem. El nostre objectiu és posar en valor un recurs que sembla molt senzill però que comporta una gran complexitat tecnològica", apunta Glòria González.

L'experiència de visitar la planta potabilitzadora sorprèn els visitants. "Els més petits descobreixen la complexitat del procés, especialment pel que fa a la captació. A la visita descobreixen com un riu de color marró, amb poc cabal i força, fet malbé, un riu cansat amb una aigua que ja s'ha utilitzat varies vegades, ja sigui per usos elèctrics o industrials, pot abastar d'aigua Barcelona i la seva àrea metropolitana. Se sorprenden quan, a la lluernia, veuen que l'aigua del riu es converteix a la planta en una aigua neta, cristal·lina i potable. Es queden bocabadats. A la gent més gran que ens ve a veure, la visita els serveix per descobrir què s'amaga darrere del preu de l'aigua. Descobreixen que obrir una aixeta és un acte molt senzill però alhora molt complex", remarca la responsable del Programa Educatiu d'Aigües de Barcelona.

Quan es va inaugurar l'ETAP l'any 1955, Barcelona consumia uns 369 milions de litres diaris d'aigua, uns 246 litres per habitant i dia. El consum actual se situa al voltant dels 108 litres per persona i dia. Glòria González, responsable del Programa Educatiu d'Aigües de Barcelona, creu que "amb iniciatives com aquestes visites a escolars i altres col·lectius estem aconseguint que la ciutadania entengui la nostra feina i la fragilitat d'aquest recurs. L'aigua dolça representa només el 3% dels recursos hídrics disponibles de la Terra. En els darrers temps, el consum s'ha reduït a 108 litres per habitants i dia. Als ciutadans no se'ls pot demanar més. La gent ja sap què hi ha al darrere de la seva factura i cada cop fa un consum més responsable d'aigua".

AL TALLER DE QUÍMICA
Una de les primeres activitats de la visita a l'ETAP és l'experimentació amb les diferents tipologies d'aigües de boca.



AL COSTAT DEL RIU
Un dels darrers revolts naturals del Llobregat condueix l'aigua cap a l'entrada de la planta potabilitzadora.



Isidre Sierra

Alcalde de Sant Climent de Llobregat

“L'aigua és un bé que requereix d'un ús més racional i responsable”

A FINALS DE NOVENBRE del 2010, Aigües de Barcelona va rebre la concessió per a la gestió del clavegueram de Sant Climent de Llobregat. Una relació de més de dos anys que satisfà el seu alcalde, Isidre Sierra, i els més de 3.000 habitants d'un dels municipis més petits de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB).

La pertinença a aquest ens supramunicipal ha permès que aquest petit poble del Baix Llobregat pugui gaudir d'unes infraestructures i d'uns serveis, com ara la gestió del subministrament d'aigua i del clavegueram que presta Aigües de Barcelona en les mateixes condicions i amb idèntica qualitat que els habitants de la capital. Potser per això, el seu alcalde, Isidre Sierra, es mostra com un ferm defensor del fet metropolità i del valor afegit econòmic, tecnològic i de coneixement que li ofereix la relació amb Aigües de Barcelona.

Sant Climent de Llobregat té Aigües de Barcelona com a empresa concessionària del servei d'abastament d'aigua des de fa molts anys. Quins altres serveis relacionats amb l'aigua, a banda del subministrament, garanteix aquesta companyia al municipi?

Aigües de Barcelona té les concessions del subministrament d'aigua i de gestió del clavegueram. N'estem molt satisfets, especialment pel servei *ad hoc* que ens dona Aigües de Barcelona. Un servei que no es limita al seu àmbit estricte de concessió sinó que, davant d'altres necessitats del nostre municipi relacionades amb la gestió de l'aigua, sempre hem tingut la companyia al nostre costat amb la seva experiència i el seu coneixement per ajudar-nos a millorar el municipi. Una col·laboració que valorem molt especialment.

Aigües de Barcelona ha implantat a Sant Climent un model de gestió integral i intel·ligent a la xarxa de clavegueram municipal. Quines millores ha comportat aquesta acció?

La principal millora ha estat, sens dubte, la professionalització d'aquest servei i la tranquil·litat que ens ha transmès la companyia des del primer dia. Una administració pública, i menys una de tan petita com el nostre ajuntament, no pot tenir especialistes en totes les àrees ni fer front a segons quines actuacions d'urgència. La col·laboració amb Aigües de Barcelona ens dona aquest plus d'excel·lència en la gestió del clavegueram, una excel·lència que potser nosaltres no haguéssim aconseguit mai. Per això, i perquè Aigües de Barcelona és una empresa molt arrelada al territori, vam confiar en ells la gestió del nostre sistema de clavegueram. Ara tenim un servei integrat a una concessió que davant una urgència soluciona el problema. L'administració ho agraeix i els veïns també.

SOLUCIONS

Isidre Sierra defensa que Aigües de Barcelona està ajudant el municipi a trobar les solucions més eficients i sostenibles.

“Aigües de Barcelona ens proporciona grans solucions a grans problemes, però també grans solucions per als problemes més petits”

Quins avantatges té per a un municipi com Sant Climent de Llobregat comptar amb un proveïdor únic en tot allò que té a veure amb l'aigua?

Sense cap mena de dubte, factors d'escala. En aquest sentit, haig de remarcar que, tot i tenir la gestió del subministrament d'aigua i del clavegueram al municipi de Sant Climent de Llobregat, Aigües de Barcelona mai no ha actuat com si tingués un monopoli. La seva atenció sempre ha estat molt personalitzada i molt proactiva.

Tanmateix, Aigües de Barcelona ens ajuda molt econòmicament, però no amb diners, sinó facilitant la solució més adient per als problemes que tenim amb la nostra xarxa, i, gràcies al seu *know-how*, sempre prioritza les solucions més eficients i sostenibles possibles. Una gran empresa com aquesta ens dona, per tant, grans solucions a grans problemes, però també grans solucions per als problemes més petits. Un exemple: vam tenir males olors a uns carrers del poble. Aigües de Barcelona ens va donar la solució més senzilla, pràctica i econòmica: instal·lar sis clapetes Drenolor.

Quin profit treu el municipi del fet que aquest proveïdor també ho sigui a la majoria de municipis de l'AMB?

Ens dona un evident valor afegit. Nosaltres, per la nostra mida, no podríem assumir certes infraestructures bàsiques de les quals, gràcies a Aigües de Barcelona i a l'AMB, sí que gaudim. Sense ells no podríem tenir ni aquestes infraestructures, ni l'experiència dels seus



Compromès amb el seu poble

Català. Casat amb Rocío i pare de dos adolescents. Va néixer a Sant Climent l'any 1971. Els seus pares van arribar de Gavà (Baix Llobregat) per casar-se i formar família al "poble de les cireres". És economista per la UNED, ha centrat la seva carrera en la gestió financera, eficiència de recursos i gestió d'equips. Des del 2010, és alcalde del seu poble. Enamorat de l'entorn natural, és bomber voluntari des de fa 20 anys i sempre considera que "avui pot ser un gran dia".

"El Fons de Solidaritat promogut per Aigües de Barcelona és una iniciativa molt bona, excepcional. Moltes altres empreses haurien de seguir aquest exemple"

tècnics, ni els seus mitjans, ni la seva capacitat inversora, ni molt menys la seva capacitat de recerca i de creació de coneixement.

Podríem dir que el fet de pertànyer a l'AMB facilita que un ajuntament més petit que la majoria dels del seu entorn es beneficiï dels mateixos serveis i qualitat de servei que d'altres de més grans pel fet d'estar coordinats?

La gent ho veu. Les inversions de l'AMB veuen la xarxa com un conjunt. Tothom ens beneficiem. Ens dona molt, sobretot als municipis més petits. Això ens permet accedir a tecnologies i serveis en igualtat de condicions que els habitants de Barcelona. Guanyem pel fet metropolità, que pot tirar endavant moltes coses que poden ajudar a sortir de la crisi. El fet metropolità té moltes capacitats industrials, socials, econòmiques. És una administració que dona i molt, que facilita serveis bàsics per a la ciutadania que altres administracions supramunicipals no arriben a donar. Ara fins i tot l'AMB està impulsant plans d'ocupació d'abast metropolità que ens poden beneficiar molt a tots plegats, als municipis més petits com el nostre i també als més grans, com Barcelona.

Sant Climent de Llobregat té un consum d'uns 102 litres per habitant i dia, per sota de la mitjana de consum dels municipis de l'AMB, que se situa al voltant dels 107 litres el 2011. Com valora l'actitud dels ciutadans del seu municipi en relació amb això?

L'actitud dels nostres ciutadans és molt positiva. El nostre poble coneix a la perfecció la problemàtica del medi ambient.

Som un territori amb una gran part de terres forestals i sabem que l'aigua és un bé molt escàs que requereix d'un ús més racional i responsable. L'Ajuntament, per la seva banda, també està fent els deures tot i que encara tenim molt camí per recórrer. I ho fem per consciència ecològica i, no ho amaguem, per consciència econòmica. Els recursos són limitats i ens estímem més prioritzar la despesa en altres temes que poden ser més prioritaris. En aquest sentit, estem reaprofitant pous que, tot i que no ens serveixen per aigua de boca, sí que ens permeten tenir unes reserves d'aigua ja sigui per rec o com a dipòsits en cas d'incendis forestals.

Quins reptes pel que fa al subministrament d'aigua i als serveis relacionats amb l'aigua té plantejats el municipi per aquest any?

Eficiència en el tema de l'aigua. Encara hem de millorar molt en l'estalvi d'aigua. També volem conscienciar més als ciutadans. És un tema molt important. Fem xerrades divulgatives a les escoles perquè els nens coneguin el valor que té l'aigua.

Un consum sostenible pel qual encara hem de treballar molt. En aquest sentit, hem d'agrair a Aigües de Barcelona que a l'Smart City ens presentés un sistema de telecontrol dels consums municipals que és molt important per a les administracions públiques. Un sistema que ens estalvia recursos econòmics i ens permet gestionar eficaçment els nostres consums. Volem implantar-lo com a repte a curt termini per millorar el nostre estalvi i la gestió eficaç dels nostres escassos recursos hídrics.

Un altre repte són les infraestructures. En aquest sentit, estem utilitzant la cartografia que ens facilita Aigües de Barcelona per veure en quin estat tenim la nostra xarxa, saber on hem d'invertir. Nosaltres no fem poliesportius, ni piscines, ni moltes festes, arreglem voreres i carrers i ho fem aprofitant el Pla Únic d'Obres i Serveis de Catalunya, la inversió més gran que la Generalitat posa a l'abast del municipi. Així, en el nostre cas, el 40% d'aquesta inversió va a la millora de la xarxa de clavegueram d'una part del poble.

El passat mes de maig l'Ajuntament de Sant Climent va signar un conveni amb Aigües de Barcelona per a la promoció del Fons de Solidaritat, destinat a eximir

"Invertirem un 40% del que rebem del Pla Únic d'Obres i Serveis de la Generalitat de Catalunya en millorar la xarxa de clavegueram d'una part del poble"

el pagament del consum d'aigua a les famílies sense recursos. Com valora aquesta iniciativa, i quina incidència creu que ha tingut al municipi?

La nostra valoració d'aquest Fons de Solidaritat és molt bona, excepcional. La incidència, malauradament ha estat molt escassa. La iniciativa és molt bona, sorprenentment bona com ja li vaig dir al president d'Agbar, Àngel Simon, tot i ser un petit detall d'una gran empresa multinacional. Moltes altres empreses haurien de seguir aquest exemple. Cal millorar l'aplicació al territori. A Sant Climent estem per sobre de la renta per càpita de la resta del país i la nostra xifra d'atur és una mica més petita.

Malgrat tot, les consultes al nostres serveis socials estan creixent de forma exponencial en els darrers mesos. Tot i això, ens és molt difícil aconseguir que els ciutadans s'acullin a aquest pla. Estem treballant amb Aigües de Barcelona no per relaxar els requisits per accedir-hi, sinó per fer que els tècnics socials del municipi puguin valorar qui ho necessita del poble i mirar que es puguin eximir del pagament del consum.

D'altra banda, Sant Climent ha incrementat el seu pressupost per al 2013 en un 11%, tot i la congelació de taxes i impostos. Com explica aquest fet en l'actual conjuntura de retallades de pressupostos públics a tots els àmbits de l'administració?

El nostre secret és la contenció de la despesa ordinària i tots els recursos possibles van a manteniment i a inversió en infraestructura. Venim d'una situació econòmica horrible.



*PRESSUPOST 2013
Isidre Sierra afirma que aquest ha crescut gràcies a "l'AMB i al fons correctiu de la concessió amb Aigües de Barcelona per a la millora de la xarxa".*

El municipi de Sant Climent de Llobregat possiblement era un dels més endeutats de tot Catalunya. El nostre deute equivalia al 140% del nostre pressupost, quan el màxim permès legalment ara és del 75%. Doblem el deute màxim legal. Quan vam arribar al municipi van dissenyar un pla de sanejament que ara ja fa tres anys que és en marxa. Hem eliminat totes les despeses supèrflues, protocol·làries. Hem reduït consums, hem renegociat contractes. Hem fet tot el que hem pogut per funcionar sense acomiadar cap treballador. Les úniques

inversions que hem pogut pressupostar són els diners que ens venen de l'AMB. Hem congelat els impostos, fins i tot hem baixat una mica l'IBI, i tot el que ens arriba de fora ho dediquem a inversió: manteniment de via pública, infraestructures en seguretat, cobriment del poliesportiu municipal... Tot ho fem amb inversió supramunicipal. El nostre creixement ens ve principalment de l'AMB, i també del manteniment correctiu de la concessió amb Aigües de Barcelona per a la millora de la xarxa. Ara hem refet tres carrers, una cosa que la gent veu i valora.

Nous contractes i actuacions

Aigües de Barcelona continua oferint tota mena de solucions, tecnologies i serveis a entitats i organismes públics de l'Àrea Metropolitana de Barcelona

AIGÜES DE BARCELONA gestiona el cicle integral de l'aigua a la majoria de municipis que formen l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Responsable de la prestació del servei d'abastament d'aigua a Barcelona i 23 municipis més a l'Àrea Metropolitana, la companyia ha proveït solucions i tecnologies a organismes públics i privats, i ha realitzat nombroses accions destinades a millorar la xarxa i el servei per tal d'oferir als seus clients sempre la millor atenció. Al llarg del 2012 i inicis del 2013 s'han dut a terme diverses actuacions: renovació de canonades, gestió del clavegueram, conservació de fonts, gestió de telelectura... Aquí es destaquen algunes de les actuacions més importants.

Diagnosi de xarxes

09 Barcelona Serveis Municipals (BSM)
Localització i reparació de fuites en la instal·lació principal interior d'aigua del Zoo de Barcelona.

Gestió i obres aigua no potable

10 Ajuntament de Viladecans
Mainteniment de la xarxa d'aigua no potable a tot el municipi.

11 Ajuntament de Viladecans
Telecontrol de pous i dipòsits d'ANP.

12 Ajuntament de Cornellà de Llobregat
Mainteniment de la instal·lació d'aprofitament freàtic al nou camp de futbol municipal.

Serveis de laboratori

13 Tratesa (Tractament Tècnic d'Escombraries)
Olfatometria a la Planta de Tractament de Lixiviats a Vacarisses.

DEPALAN
Anàlisi d'aigües residuals i potables a Catalunya, Comunitat Valenciana i Aragó.

Port Olímpic de Barcelona
Analítiques d'abocament.

Aguas de Font Vella y Lanjarón, SA
Qualitat d'aigües i control ambiental.

Cadena de subministrament

14 Aigües Ter Llobregat
Reactivació CAG ETAP a Abrera.

Gestió i obres fonts

01 Ajuntament d'Esplugues de Llobregat
Obra de millora de la Font Plaça Catalunya i obres a altres fonts ornamentals del municipi.

02 Ajuntament de Cerdanyola del Vallès
Adequació escomesa CLV Font Cordelles.

Execució obra civil i instal·lacions

05 Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona
Neteja, reparació i rehabilitació necessària dels dipòsits d'aigua del Parc Güell (Font de la Salamandra), Parc Cobi, Parc Poblenou, Parc de la Ciutadella i dipòsit de la Rambla Prim.

Gestió telelectura

04 Poble Espanyol de Montjuïc, SA
Servei de telelectura al recinte interior del Poble Espanyol.

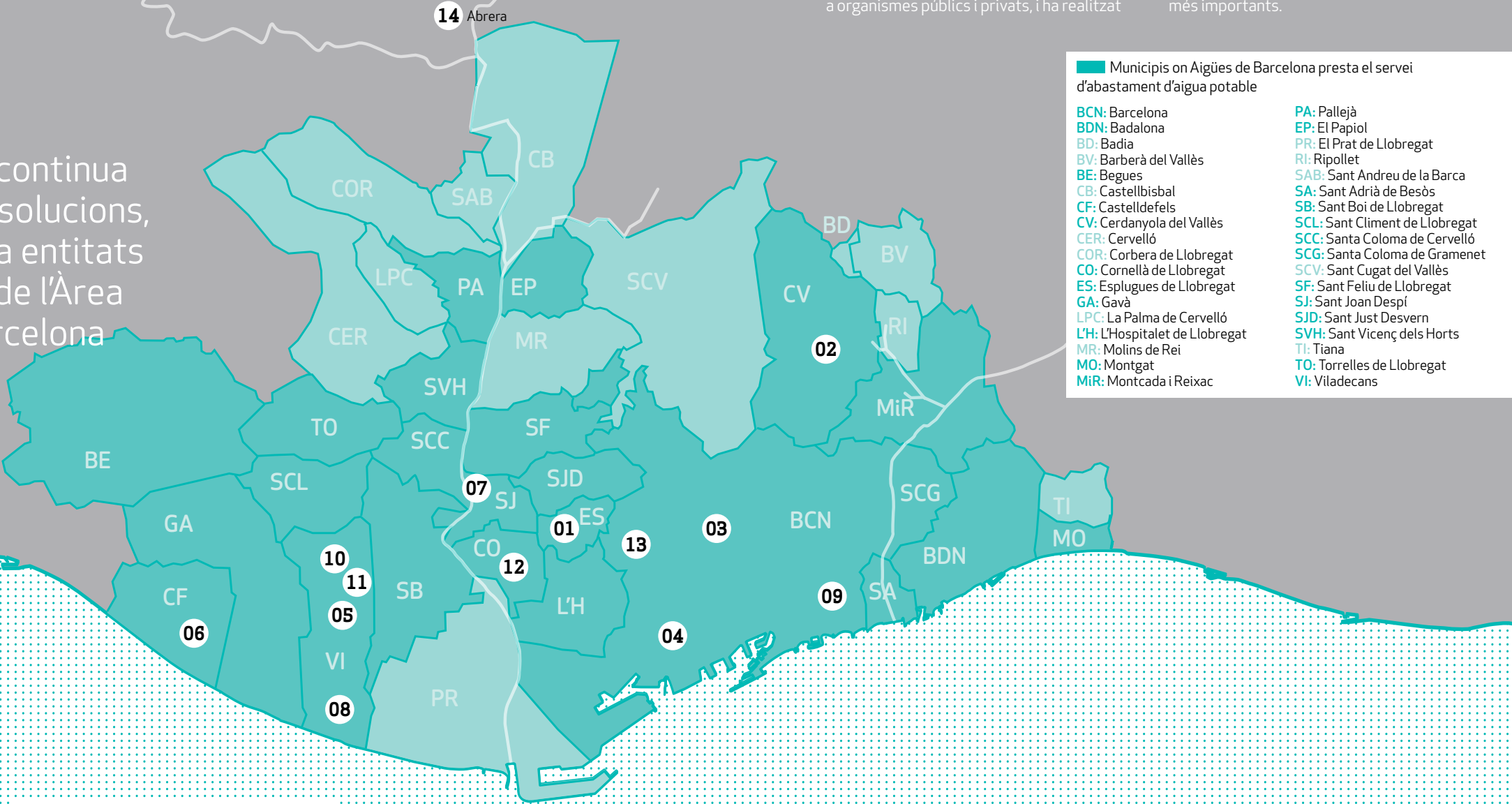
05 Ajuntament de Viladecans
Servei de telelectura dels comptadors municipals.

Gestió i obres de clavegueram

06 Ajuntament de Castelldefels
Rehabilitació dels col·lectors residuals de Montmar Baix i del col·lector primari residual al pas Renfe-Plaça Esperanto.

07 Ajuntament de Sant Joan Despí
Segona pròrroga del servei de neteja i conservació de la xarxa de clavegueram municipal.

08 Ajuntament de Viladecans
Instal·lació de sistemes de retencions d'olor al clavegueram (Drenolor).



Torre de les Aigües del Tibidabo

D'estil modernista, en maó i pedra natural, i coronada per una cúpula semiesfèrica, és un dipòsit de 100 metres cúbics

L'any 1905 la Societat d'Aigües de Barcelona va inaugurar aquest dipòsit, que havia de garantir el subministrament a les noves construccions que començaven a poblar la muntanya del Tibidabo, en especial les de la Colònia del Doctor Andreu, fins a Sant Pere Màrtir, passant per Vallvidrera. A Barcelona ja existien dues torres d'aquest tipus (una a l'Eixample i la de Can Girona). Aquesta, però, va ser encarregada a l'arquitecte Josep Amargós i Samaranch. Havia de reflectir l'esperit de progrés i modernitat que la ciutat estava experimentant. L'autor, a més, va tenir molt en compte que la seva obra modificaria el perfil d'un dels cims ensenya de la ciutat. Tot i estar construïda amb maó, la torre destaca per la seva inspiració renaixentista i pels seus elements decoratius modernistes: rajola de colors, ferro vist i pedra natural. El seu interior va albergar un dels primers ascensors elèctrics d'Espanya, capaç de pujar fins a 14 persones. En l'actualitat està inclosa en el Catàleg de Patrimoni Arquitectònic de Barcelona.

Prevenció i seguretat

Garantir la seguretat en el lloc de treball és un objectiu capital per a qualsevol empresa. El departament de Prevenció de Riscos Laborals d'Aigües de Barcelona s'encarrega de coordinar un projecte que beneficia tota la plantilla



LA UNITAT DE PREVENCIÓ de Riscos Laborals (PRL) d'Aigües de Barcelona està protagonitzant un dels processos més ambiciosos dins de l'empresa: implementar una nova cultura del treball, fent èmfasi especial en la seguretat i la salut laboral. L'objectiu és garantir que tota la plantilla, tant en els centres de treball com en les sortides, treballi en condicions adequades de seguretat. Una missió que respon a una estratègia de la companyia.

Un pla integral
A principis del 2012 es va engegar Smart Protection, un programa especial per reduir la sinistralitat laboral i millorar la prevenció de riscos. Es tractava també de promoure accions i mecanismes poc convencionals. Per exemple, es van col·locar els comptadors de dies sense accidents amb baixa en els diferents centres de treball. També es van començar a repartir, a més dels EPI obligatoris (Equips de Protecció Individual), noves eines com el kit de bloqueig LOTO (Lock Out-Tag Out and Check), de quadres elèctrics, producte de l'experiència diària dels tècnics d'Aigües de Barcelona sobre el terreny. Aquests ensenyaments pràctics han estat importantíssims per crear noves eines específiques per al treball quotidià.

Un altre cas d'aportació pròpia en el terreny de l'R+D són els aixeca tapes d'imant i les noves claus de clauer que serveixen per aixecar amb més facilitat determinades tapes. Cal recordar que, de vegades, s'han d'aixecar tapes que, en alguns casos, poden pesar fins a 40 o 50 quilos.



Aquest sobreesforç pot provocar trastorns musculoesquelètics i diferents patologies als braços. Per això, és vital la tasca d'investigació que realitza el personal de PRL i les aportacions dels operaris i comandaments. L'objectiu és treballar sobre les causes dels possibles riscos. En les sessions d'Ergonomia Activa en operacions es visita el lloc de treball, on s'ajuda a millorar postures i després, usant el vídeo com a eina, s'expliquen les deficiències que s'han detectat.



UN MARCADOR PER RECORDAR
Situats en llocs estratègics i ben visibles, els comptadors de dies sense accidents amb baixa a cada centre de treball serveixen d'estímul per seguir augmentant la xifra. El repte: evitar que es posin a zero.

D'aquesta forma, la plantilla entén de forma ràpida i directa el que ha de perfeccionar per millorar per la seva seguretat i com pot modificar els seus hàbits posturals.

La importància de la formació
Juntament amb els procediments de seguretat en el treball, la formació contínua és imprescindible per complir els objectius de PRL. D'una banda, s'ha de complir de forma estricta la legislació laboral. A Aigües de Barcelona es va més enllà, amb una mitjana de 3.500 hores de formació en PRL a l'any. A més, aquesta formació es va actualitzant segons les

DESENVOLUPAMENT D'EINES
L'experiència en el treball de camp ha servit per desenvolupar o modificar noves eines que fan més fàcil el treball diari. Un exemple és el prototip de la clau de maniobra. S'ha mecanitzat l'interior per millorar el seu ús a l'hora d'obrir i manipular tapes i vàlvules.

necessitats i se'n fa reciclatge freqüent. Per exemple, cada cinc anys es fa reciclatge del curs inicial d'Identificació de Riscos i Mesures Preventives que tots els treballadors i les treballadores han de realitzar. Es recorden conceptes, tipologies d'accidents i s'expliquen les novetats. A més, cada departament segueix uns cursos específics segons la seva funció: treballs d'oficina, risc elèctric, corrosius, trastorns musculoesquelètics, espais confinats (aquest curs es realitza cada tres anys a alguns llocs de feina), treballs en altura...

MAJOR VISIBILITAT
S'ha millorat la il·luminació d'emergència dels vehicles. Era una petició dels operaris, que ara poden treballar amb més seguretat a la via pública.



LA IMPORTÀNCIA DELS SIMULACRES
L'evacuació d'un Centre de Treball com la Torre Agbar implica la coordinació de moltes persones. Si els treballadors i les treballadores han interioritzat tot el procés i obeeixen els responsables de seguretat, l'evacuació es fa en el temps recomanat per evitar qualsevol risc.



Es realitzen una mitjana de 3.500 hores de formació anuals, tant teòriques com pràctiques

Aquest treball suposa la combinació d'esforços de professionals de diferents camps (tècnics superiors en prevenció, entre els quals hi ha especialistes en ergonomia) i de la resta de personal. Un exemple és el Grup de Treball que fa el seguiment de l'avaluació de Riscos Psicosocials. Integra representants dels treballadors, de la Direcció, del Servei de Prevenció Mancomunitat (SPM) i d'una consultora externa especialitzada. És un llarg procés que finalitzarà a mitjan 2013 amb un objectiu: identificar elements o circumstàncies de la vida laboral que puguin provocar situacions de malestar i estrès que afectin la salut, les relacions personals o la feina diària de la plantilla.

Un dels resultats més evidents del Pla d'Excel·lència de l'empresa són els plafons que s'instal·len a cada departament. Setmanalment, se celebren reunions amb tot l'equip i es comuniquen els canvis de contingut del plafó. Aquests continguts són molt visuals, amb gràfics i imatges que fan un èmfasi especial en la prevenció, fent seguiment dels accidents i comentant els retorns d'experiència d'aquests, novetats, temes monogràfics i recollint iniciatives de millora de la plantilla.



Compromís amb la seguretat

Aigües de Barcelona és una empresa amb 145 anys d'història i, lògicament, les coses han canviat molt des de la seva creació. Allò que es manté inalterable, però, és el seu compromís amb la seguretat i la salut de tots els seus treballadors. En els darrers anys, la companyia està implementant una nova cultura del treball, fent un èmfasi especial pel que fa a la integració efectiva de la seguretat i la salut laboral al lloc de treball. "El més important és que els membres de la plantilla a tots els nivells s'han involucrat. Ara són els propis treballadors i treballadores i els seus responsables els qui ens avisen per comunicar-nos que han detectat una eventual situació de risc o una proposta de millora", valora positivament Bea Beza, cap de la Unitat PRL, Qualitat i Gestió Ambiental (al centre de la imatge).



Notícies breus

La University of Gloucestershire, al Museu



Els participants del seminari, al Museu Agbar de les Aigües.

El 8 de novembre, el Museu Agbar va acollir el seminari *L'educació ambiental als museus*, de Daniella Tilbury, investigadora de la University of Gloucestershire i referent en l'Educació Ambiental. Organitzat pel Grup Complex de la Facultat d'Educació de la Universitat Autònoma de Barcelona, l'acte estava adreçat a educadors, tècnics i recercadors d'educació i va servir per evidenciar la necessitat de vincular l'educació amb la innovació i la sostenibilitat. A més, els participants van visitar el Museu, on van intercanviar impressions al voltant del paper dels museus en l'educació ambiental.

El Cercle de l'Aigua reflexiona sobre infraestructures

El catedràtic d'Economia Aplicada de la Universitat de Barcelona, Germà Bel, va participar el 29 de novembre en una sessió del Cercle de l'Aigua que es va celebrar a la Torre Agbar. Després de la benvinguda a càrrec del president executiu d'Agbar, Àngel Simon, Bel va fer una conferència en què va qüestionar el model d'infraestructures espanyol dels darrers anys i va repassar l'efecte que ha tingut sobre l'activitat econòmica a Espanya. Segons el catedràtic, la política dels successius governs en aquesta matèria ha destruït llocs de treball i ha reduït el creixement econòmic. Al seu parer, s'ha prioritzat la construcció d'una xarxa ferroviària pel transport de llarga distància de passatgers cara i deficitària, en detriment d'una eficient de mercaderies, molt més necessària que permetria "reduir els costos de distribució" i augmentar la productivitat.

L'economista va mostrar-se molt crític amb el model seguit a Espanya en aquesta matèria. "No hi ha hagut una planificació prèvia sobre la idoneïtat a l'hora de construir infraestructures, fent que la majoria d'elles siguin deficitàries.



Germà Bel, en un moment de la seva conferència a l'auditori de la Torre Agbar.

Malgrat la política equivocada que s'ha seguit, no hem canviat, i això és el més frustrant", va sentenciar. Després de la conferència, el director d'Agbar a Catalunya, Albert Martínez Lacambra, va moderar un debat en què Bel va contestar les diverses preguntes formulades pels assistents, relacionades amb el model radial espanyol d'infraestructures, el Corredor Mediterrani o l'escenari obert a Catalunya després de les autonòmiques del 25 de novembre.

Els representants dels clients visiten el Museu i l'ETAP

El passat 23 d'octubre, representants de l'Agència Catalana de Consum, la Unió de Consumidors i Mestresses de casa de Barcelona (UNAE), l'Associació de Consumidors de la Província de Barcelona (ACPB) i la Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat, Salut, Consum i Alimentació (CUS) van visitar les

instal·lacions del Museu Agbar i de l'ETAP de Sant Joan Despí com a acte previ a la celebració, el 18 de desembre a la Torre Agbar, d'una nova sessió del Fòrum de Diàleg amb els Clients amb la finalitat de discutir amb els grups d'interès sobre interessos i necessitats de la gestió de l'aigua i la qualitat del servei.



Els representants dels clients visiten l'antiga sala de turbines del Museu de les Aigües.

Aigües de Barcelona participa en una jornada sobre la millora de l'atenció als clients

Aigües de Barcelona va participar el passat 26 de setembre en una jornada de reflexió sobre la millora del servei d'atenció al client per part de les principals empreses que presten serveis d'interès general a Catalunya. Durant la jornada, representants d'administracions públiques i empreses van posar en comú experiències, van tractar temes com la gestió de les reclamacions i van reflexionar sobre

la mediació i resolució de conflictes. A més del Síndic de Greuges, l'Agència Catalana del Consum i l'Autoritat Catalana de la Competència, hi van participar empreses com Endesa, Gas Natural, Ono, Orange, Telefónica o Vodafone, entre d'altres. Per part de la nostra companyia, van participar Lluís Martínez Camps, *customer counsel* d'Agbar, i Joaquim Peret, director de clients d'Aigües de Barcelona.



Les principals empreses que presten serveis generals van participar en la jornada, entre elles Aigües de Barcelona.

La Festa d'Aigües amb els Súpers

La Festa d'Aigües va participar per primera vegada a la Festa dels Súpers, esdeveniment que TV3 organitza cada any a l'Anella Olímpica de Montjuïc per a tots els nens i joves que formen part del Club Súper3. L'activitat itinerant d'Aigües de Barcelona va rebre, durant el cap de setmana del 20 i 21 d'octubre, centenars de famílies que van gaudir amb els jocs pensats per apropar la vessant més lúdica de l'aigua als més petits. Malgrat l'amenaça de pluja, més de 10.000 infants van participar en les diferents activitats a l'espai de la Festa d'Aigües. Després de la participació a la multitudinària Festa dels Súpers, la Festa d'Aigües es va traslladar el 27 d'octubre a Esplugues de Llobregat, el 10 de novembre a Torrelles de Llobregat, l'11 a Cerdanyola del Vallès, el 24 a Sant Climent de Llobregat, l'1 de desembre a Esplugues i el 16 del mateix mes a Montgat. Trobareu el calendari i més informació al web www.lafestadaigues.cat.



Aigües de Barcelona va instal·lar l'espai de la Festa d'Aigües al bell mig de l'Anella Olímpica.

El 15è Festival Internacional de Pallassos de Cornellà

El Conseller de Cultura de la Generalitat, Ferran Mascarell, i l'alcalde de Cornellà de Llobregat, Antonio Balmón, van presidir la inauguració del 15è Festival Internacional de Pallassos. El director d'Aigües de Barcelona, Ignacio Escudero, va ser l'amfitrió de l'acte celebrat al Museu Agbar el 18 d'octubre. Durant l'acte, Tortell Poltrona va rebre el guardó Nas d'Or en reconeixement a la seva trajectòria. El festival va distingir, a més, amb el Somriure del Festival l'Associació de Familiars de Nens Oncològics de Catalunya, entitat que col·labora amb la Fundació Agbar. El seu president, Josep Pla, va recollir el premi a mans de l'alcalde de Cornellà, qui va destacar el compromís d'una organització que "vetlla pel somriure dels nens".

Dipòsits pluvials

La ciutat de Barcelona va iniciar fa 16 anys la construcció de dipòsits pluvials per combatre les inundacions que tradicionalment assolaven la ciutat i millorar el tractament i la depuració de les aigües pluvials abans d'abocar-les al mar. A la primavera s'inaugurarà a Horta el 13è dipòsit de la ciutat

BARCELONA ÉS UNA CIUTAT encaixada entre el mar, dos rius i la serralada de Collserola, un territori ple de rieres i torrents, actualment soterrats i urbanitzats, que en casos de pluges importants intenten tornar a ocupar les seves antigues gleres. Fins no fa gaire anys, la manca de tecnificació i d'infraestructures provocava que les inundacions fossin habituals a la ciutat, amb el seu conseqüent perjudici ambiental a les platges de la ciutat. Per evitar-ho, l'Ajuntament de la Ciutat Comtal va decidir crear el 1992 l'empresa mixta Clavegueram de Barcelona, SA, (CLABSA), participada per Aigües de Barcelona com a soci majoritari. "La nostra missió era clara: transformar el drenatge de la ciutat per fer-lo més eficaç davant les inundacions i la contaminació dels rius i el litoral, dotant el nostre clavegueram de capacitat de regulació hidràulica i de control en temps real", recorda Pere Malgrat, director tècnic de CLABSA.

Una de les prioritats d'aquesta nova empresa va ser la construcció de grans dipòsits d'emmagatzematge d'aigües pluvials. 21 anys després, Barcelona compta amb una xarxa de 12 dipòsits d'aigües pluvials en funcionament (a més, està pràcticament acabat un de nou a l'Avinguda de l'Estatut, a Horta) amb una capacitat total de gairebé 500.000 metres cúbics d'aigua. Hi ha, però, planificada la construcció de 17 dipòsits més que permetran arribar a quasi 1.200.000 metres cúbics de la capacitat de regulació. "La finalitat d'aquesta xarxa -apunta Pere Malgrat- és emmagatzemar temporalment l'aigua de pluja tot evitant el risc



EL CENTRE DE CONTROL
El sistema de control avançat de la xarxa de clavegueram i dels dipòsits pluvials permet un millor ús i un augment de la capacitat del sistema de drenatge de la ciutat.

d'inundacions, regular els cabals de la xarxa de clavegueram i controlar la tramesa de l'aigua pluvial a les depuradores per evitar la contaminació del mar, un tema cabdal en una ciutat com Barcelona que ha fet de les seves platges un dels seus espais urbans més populars i visitats pels turistes."

Regulació i control mediambiental

A Barcelona s'han instal·lat diferents tipologies de dipòsits: a cel obert i soterrats. El primer tipus el trobem a parcs, amb espai suficient;

el segon, i més comú, en canvi, es construeix quan, per motius urbanístics, s'ha d'utilitzar la part superior per a altres instal·lacions, com ara un parc, un camp d'esport, un carrer, etcètera. Els dipòsits de regulació d'aigües pluvials són elements de la xarxa de clavegueram amb dues funcions molt concretes. En primer lloc, el seu volum de retenció permet una laminació del cabal, de manera que el valor màxim del cabal de sortida del dipòsit presenta una notable reducció respecte al d'entrada. Això té òbvies efectes positius a la xarxa aigües avall, que pot funcionar de manera més descarregada en casos d'avinguda. La majoria dels dipòsits han estat construïts específicament per evitar les inundacions que es produïen a diferents punts de la ciutat on les pluges intenses causaven més problemes.

En segon lloc, la funció dels dipòsits també és mediambiental, ja que permeten un desguàs controlat pels col·lectors existents, sense desbordaments ni contaminació dels medis

EL DIPÒSIT DE TAULAT

La seva funció principal és evitar la tramesa incontrolada de les aigües pluvials a les veïnes platges de Llevant, Nova Mar Bella i Mar Bella.



SOTA TERRA
Columnes excavades en el terreny que sustenten la llosa que cobreix el dipòsit pluvial de Bori i Fontestà.

receptors. Per això, en situacions de precipitacions, els dipòsits són buidats de forma controlada pels col·lectors cap a la depuradora un cop s'ha superat el període de màxima intensitat de pluja. D'aquesta manera s'evita el seu abocament descontrolat a platges, rius i port. En aquest sentit, el dipòsit de Taulat compleix la funció primordial de descontaminar les aigües pluvials generades a les conques vessants de la Riera d'Horta, Diagonal Mar, la depuradora i la zona de La Catalana, reduint així al màxim l'impacte negatiu al front marítim de la zona nord-est de la ciutat.

Els efectes beneficiosos dels dipòsits són percebuts pels més de quatre milions de visitants anuals de les platges de Barcelona, i indirectament pels visitants d'altres platges limítrofes. A més, contribueixen a la preservació dels ecosistemes aquàtics i marins, en la línia d'una ciutat sostenible des del punt de vista mediambiental. Però, quin és el seu secret? "Una gestió integradora que aplegui una bona planificació, l'ús de les eines tecnològiques més adients, un rigorós control de les obres, una explotació activa i dinàmica, un manteniment avançat de totes les instal·lacions de drenatge de la ciutat i la imprescindible coordinació i gestió de tota la informació en temps real per aconseguir prendre sempre les millors decisions davant tots els imprevistos que pugui tenir el sistema", respon Pere Malgrat.

Aquest sistema de control avançat, tant de la xarxa de clavegueram com dels propis dipòsits, permet un millor ús i un augment de la capacitat d'evacuació dels col·lectors de la xarxa; i la disminució de la càrrega contaminant abocada als medis receptors i l'optimització i protecció

Els dipòsits pluvials asseguren un millor ús de la xarxa de drenatge de la ciutat i la disminució de la càrrega contaminant que s'aboca a platges i rius



de les depuradores d'aigües residuals. Dels 12 dipòsits actualment en funcionament, un dels més destacats és el que hi ha sota el Parc Joan Miró, que té una capacitat de 55.000 metres cúbics i és una de les instal·lacions més singulars i destacades de la xarxa. Aquest dipòsit pot derivar les aigües cap a conques diferents i està dotat d'una alimentació d'aigua freàtica que dóna també subministrament al reg del propi parc, al llac de la biblioteca i a un hidrant per a la càrrega dels camions cisterna de neteja viària.

Primer dipòsit a Badalona

L'èxit del model de gestió desenvolupat per CLABSA a la ciutat de Barcelona ha fet que aquest sigui considerat com a referent en el sector i que vulgui ser adoptat per altres ciutats, com ara Badalona, que inaugurarà el proper mes de juny el seu primer dipòsit regulador d'aigües pluvials, situat al solar de l'antiga fàbrica de l'Estrella. La construcció d'aquest dipòsit té un pressupost superior als 7 milions d'euros i està cofinançat en el 80% pel Fons de Cohesió de la Unió Europea 2007-2013. Aquesta nova infraestructura, que regularà la conca de la rambla de Sant Joan i dels torrents de la Batlloria i de Sant Ignasi de Loiola, serà fonamental per evitar inundacions per aigües pluvials; i per reduir l'impacte mediambiental dels abocaments del clavegueram al mar en temps de pluja. L'espai, que serà visitable sempre que les circumstàncies ho permetin, podrà acumular fins a 30.500 metres cúbics d'aigua.



Nou dipòsit a Badalona

L'alcalde de Badalona, Xavier Garcia Albiol, destaca que la construcció del dipòsit regulador d'aigües pluvials de la conca de la rambla de Sant Joan-Sant Ignasi de Loiola avança a bon ritme. Serà el primer de la ciutat i té com a grans objectius evitar inundacions per aigües pluvials i reduir l'impacte mediambiental dels abocaments del clavegueram al mar en temps de pluja. "A més d'evitar inundacions, amb el dipòsit fem el primer pas per acabar amb un problema tan important per a Badalona com és la brutícia que arriba al mar cada cop que plou intensament, un fet especialment greu a l'estiu, quan coincideix amb la temporada de bany -explica. Si gràcies al dipòsit l'aigua no va a parar al mar i abans la passem per la depuradora, encara que plogui fort no caldrà prohibir el bany", afegeix. La intenció de l'alcalde per quan finalitzin les obres -si tot va bé, al maig- és fer unes jornades de portes obertes per tal que els veïns de la ciutat visitin l'interior del dipòsit, que podrà acumular fins a 30 milions de litres d'aigua. "El dipòsit ens permetrà fer una planificació adequada i controlar la xarxa de clavegueram, els col·lectors i els elements reguladors mitjançant sistemes informàtics i tecnologies d'avantguarda", conclou.

Els clients: la nostra prioritat

—
Millorar la comunicació amb els clients és un dels reptes que caracteritzen la vocació de servei d'Aigües de Barcelona, ja sigui a través del telèfon gratuït, d'internet o de les oficines d'informació



AIGÜES DE BARCELONA manté un contacte directe i permanent amb els seus clients, a fi de conèixer millor i en tot moment quines són les seves preocupacions i requeriments. La companyia entén que una de les vies de millora de l'atenció al client és perfeccionar els canals de comunicació que prenen com a base les tecnologies de la informació, conscients que aquests mitjans ofereixen més disponibilitat i accessibilitat als usuaris. En aquest sentit, s'han desenvolupat sistemes d'atenció al client que han permès aprofundir en el coneixement de les diferents tipologies de client i de les seves necessitats. S'analitzen en continu els diferents requeriments (consultes, reclamacions, sol·licituds, etcètera) per intentar gestionar-los de manera més àgil, fluida i eficient.

Aigües de Barcelona ofereix la possibilitat de realitzar les gestions relacionades amb el sistema de subministrament d'aigua a través de tres grans canals. Per a un contacte ràpid i sempre disponible, la companyia ofereix un telèfon gratuït (també hi ha un telèfon per a urgències o avaries del subministrament) i una Oficina Virtual. A més, els clients disposen de quatre oficines d'atenció presencial situades a Barcelona, Badalona, l'Hospitalet de Llobregat i Gavà. Els clients també poden contactar per escrit, adreçant la seva carta per correu ordinari, o via fax, un fax corporatiu que es facilita a tots els nous clients quan formalitzen un contracte nou.

Telèfon gratuït d'atenció al client

El telèfon és el canal preferit pels clients d'Aigües de Barcelona per comunicar-se amb la companyia. Ben bé el 80% de les consultes o gestions dels usuaris de l'empresa es fa mitjançant aquest canal. Un percentatge força elevat que s'explica per la seva facilitat operativa, ja que amb una sola trucada al telèfon d'atenció al client (900 710 710), operatiu els dies laborables de 8 a 20 hores, els clients poden fer tota mena de consultes o gestions sense desplaçar-se als punts d'informació i servei. El principal avantatge d'aquest canal és que, amb una sola trucada, els clients poden interactuar de manera ràpida i eficaç amb la companyia, ja sigui per formalitzar un contracte d'alta del



A PEU DE CARRER
Entrada del Punt d'Informació i Servei d'Aigües de Barcelona, situat al número 396 del carrer Consell de Cent, de la capital catalana.

subministrament a realitzar un canvi de titularitat, tot passant per la modificació de les dades de client, la domiciliació dels pagaments, el pagament de rebuts, la sol·licitud de documents de pagament i duplicats de factura, la consulta de reclamacions o suggeriments, o, fins i tot, donar-se de baixa del subministrament.

L'atenció telefònica acostuma a acabar amb la realització d'enquestes per valorar el grau de satisfacció dels clients d'Aigües de Barcelona amb l'atenció rebuda. El grau de satisfacció és molt elevat, ja que el 95% dels clients puntua entre 4 i 5 dins una escala que va de l'1 a 5.

D'altra banda, en cas que es produeixi alguna incidència en el subministrament d'aigua, la companyia posa a la disposició dels seus clients un altre telèfon gratuït d'atenció d'avaries (900 700 720), que està operatiu les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

El telèfon és el canal preferit pels clients d'Aigües de Barcelona, ben bé el 80% de les consultes, per comunicar-se amb la companyia



Oficina Virtual

Els contactes mitjançant l'Oficina Virtual han augmentat de forma considerable en els darrers anys, de manera que ja és un canal consolidat que els clients fan servir per contactar amb Aigües de Barcelona. Aquesta Oficina Virtual, que ja representa més del 7% del total de les gestions, va néixer el mes de maig del 2007 amb la intenció de fer més còmodes, fàcils i segures les gestions amb la companyia. Aquest canal permet millorar l'operativa del client, treballar amb certificats digitals per major seguretat, estalviar paper i assegurar l'adaptació del compliment de la llei d'accessibilitat.

El portal de la companyia permet fer les mateixes consultes o gestions que es fan mitjançant el telèfon gratuït d'atenció al client aprofitant els recursos que ofereixen les eines



Escotar els clients

Aigües de Barcelona està molt focalitzada en la millora contínua dels seus canals de comunicació amb els clients. “Volem potenciar el servei no presencial. En aquest sentit estem treballant per millorar tant el servei d'atenció telefònica, com la nostra Oficina Virtual , que pròximament serà redissenyada amb un nou enfocament més pràctic i més intuïtiu”, apunta José Miguel Moreno, responsable d'Atenció al Client. Un altre dels canals de comunicació corporativa pel qual s'està apostant “són les xarxes socials, a les quals Aigües de Barcelona ja està començant a tenir presència”, anuncia .

ATENCIÓ TELEFÒNICA
El número gratuït 900 710 710 és el canal preferit pels clients per comunicar-se amb la companyia.

Aigües de Barcelona disposa de quatre punts d'informació i servei, un a Barcelona, un a Badalona, un tercer a Gavà i un quart a l'Hospitalet de Llobregat

de comunicació en línia. Les gestions es fan mitjançant formularis específics on es recullen les dades de l'usuari i la seva sol·licitud, consulta, suggeriment o reclamació. Addicionalment, el web té un apartat on s'explica al client com pot adreçar consultes sobre el servei, el subministrament o la facturació, o reclamacions a la companyia sobre qualsevol disconformitat relacionada amb la prestació del servei de subministrament domiciliari d'aigua. Un altre apartat és el que informa sobre com gestionar les reclamacions a través d'altres canals, com ara el Customer Counsel d'Agbar, oficina de mediació i resolució de conflictes entre el client i l'empresa, o institucions de mediació i consum. A més a més, al web també es pot consultar tota la informació sobre l'aigua que subministra la companyia i les característiques del servei que ofereix. A més, s'hi troben una sèrie de seccions informatives i pedagògiques sobre l'aigua en general, que pretenen fomentar-ne un ús sostenible.

Punts d'informació i servei

Aigües de Barcelona disposa d'una xarxa d'oficines distribuïda en el territori d'abastament en què es pot portar terme qualsevol gestió amb la companyia. Aquesta petita xarxa, que atén aproximadament el 10% de les gestions i les reclamacions de la companyia, està formada per quatre oficines, una a Barcelona (Consell de Cent, 396), una a Badalona (Creu, 67-69), una altra a Gavà (Olocau, 6) i una quarta a l'Hospitalet de Llobregat (Baró de Maldà, 28), a banda d'una petita oficina, que funciona un dia a la setmana a Sant Boi de Llobregat. Totes ofereixen solucions a les necessitats dels clients de la companyia amb un tracte personalitzat.

En els darrers anys, la companyia ha iniciat la renovació i millora de les oficines, que estan incorporant elements per facilitar la gestió dels clients i un espai específic per apropar els clients a l'ús d'altres canals

d'atenció, com ara l'Oficina Virtual. A més a més, la companyia ha instal·lat punts d'autoservei amb què els clients podran, de forma fàcil i intuïtiva, obtenir documents de pagament sense necessitat de fer cues. D'altra banda, a la zona d'espera, diverses pantalles informen de com s'han de realitzar les gestions i, alhora, ofereixen informació sobre les principals novetats de l'empresa.

REDISSENY DE LES OFICINES

Aigües de Barcelona està renovant els punts d'informació i servei amb la instal·lació de punts d'autoservei i amb espais específics per apropar els clients a l'ús d'altres canals d'atenció, com ara l'Oficina Virtual.



Museu Agbar de les Aigües. On l'aigua viu, on vius l'aigua.

www.museudelesaigues.com

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

Metro L5 Cornellà Centre,
Trambaix T1 i T2 Les Aigües.

FGC L8 Cornellà Riera, Bus 67,
68, L74, L75, L77, L82, L85.



El Laboratori d'Aigües de Barcelona

Des de la seva fundació, garantir la qualitat de l'aigua ha estat un dels objectius prioritaris d'Aigües de Barcelona. Una tasca que, des de fa més d'un segle, és responsabilitat del Laboratori. La seva feina d'investigació l'ha convertit en un referent mundial en el control de la qualitat de l'aigua per al consum humà



LA HISTÒRIA DEL LABORATORI d'Aigües de Barcelona va estretament lligada a l'esdevenir de l'empresa que, com a Compagnie des Eaux de Barcelone, va néixer a Lieja (Bèlgica) el 1867. Les primeres anàlisis es feien de manera gairebé artesanal, mitjançant procediments manuals molt laboriosos. Al Laboratori encara es conserven estris i exemplars històrics de quaderns de registre de dades de l'època i llibres sobre l'anàlisi química d'aigües de finals del segle XIX i començaments del XX.

Aquesta situació va canviar a partir del 1919. Barcelona havia augmentat la seva població amb l'afegit de les localitats veïnes i tenia pel davant el repte de l'Exposició Universal del 1929. Per a Aigües de Barcelona era l'oportunitat de demostrar que estava capacitada per abastar amb garanties una comunitat metropolitana en constant expansió.

El creixement demogràfic, i l'aprofitament de nous aqüífers, com els del Llobregat o el Ter, van provocar un canvi substancial. El 1955 es va inaugurar a Sant Joan Despí la primera gran planta potabilitzadora de Catalunya. Des d'aleshores, i assolint reptes com els Jocs Olímpics de Barcelona del 1992, el Laboratori d'Aigües de Barcelona es va constituir en el principal garant de la qualitat de l'aigua que consumeixen gairebé 3 milions de persones.

La tasca del Laboratori, que respon a l'objectiu primordial d'assegurar en tot moment la garantia sanitària de l'aigua subministrada per la societat, se centra no únicament en la realització de tots els controls analítics necessaris, sinó també en la tasca de gestió de la qualitat de l'aigua: establiment de plans de control, presa de mostres, seguiment i interpretació dels resultats obtinguts, seguiment de possibles problemàtiques i optimització de l'explotació, interlocució amb les autoritats sanitàries, etcètera. Com explica Miquel Paraira, director del Laboratori, "ens ocupem de la gestió integral de la qualitat de l'aigua, sense limitar-nos a un compliment de la normativa legal vigent, sinó implementant també un protocol d'autocontrol molt més exigent i aplicant un sistema de gestió preventiva que s'avança a les noves tendències legislatives i a les darreres recomanacions de l'OMS en matèria de qualitat de l'aigua".

El Laboratori lidera el sistema ISO 22000 d'Aigües de Barcelona, que empra la base dels principis de gestió preventiva aplicats a la indústria alimentària per garantir la innocuïtat de l'aigua. Aigües de Barcelona va ser la primera

El seu nivell d'excel·lència l'ha fet mereixedor, entre d'altres, dels certificats ISO 22000 i ISO 17025, un reconeixement a l'alt nivell de competència tècnica i de gestió

empresa del sector a l'estat espanyol –i una de les primeres a nivell mundial– a assolir la certificació ISO 22000 per a la producció, el transport i la distribució d'aigua per al consum humà.

El treball de recerca portat a terme pel Laboratori des dels anys 70, i molt concretament la posada a punt de metodologies analítiques per a la investigació de nous compostos d'interès sanitari, ha permès portar a terme un control de l'abastament que va molt més enllà de l'exigut per la reglamentació vigent. El Laboratori ha estat pioner en la recerca d'aquests nous contaminants presents en el medi, denominats emergents, compostos per als quals s'utilitza la tecnologia instrumental més avançada; això ha permès la millora i l'optimització dels tractaments aplicats a Aigües de Barcelona per garantir la total eliminació d'aquestes substàncies.

Una altra línia de treball en què el Laboratori és capdavanter a nivell internacional és el panell de gustos i olors d'aigües de consum, posat en funcionament l'any 1987, i únic a l'Estat espanyol. Aquest panell està constituït per un equip de tastadors especialitzats que caracteritzen i valoren sistemàticament el sabor i l'olor de les aigües seguint uns descriptors i una metodologia normalitzats a nivell internacional. El panell també participa en diversos projectes internacionals de recerca.

En la vessant estrictament analítica, el nivell d'excel·lència del Laboratori ve avalat per l'acreditació ISO 17025, l'estàndard de qualitat més exigent a nivell internacional en l'àmbit dels laboratoris, reconeixement obtingut fa més de 12 anys.

Les tasques portades a terme pel Laboratori i els estàndards de qualitat i de gestió sota els que opera són la millor manera d'assegurar que l'aigua de consum compleix els més alts estàndards de qualitat.

38 PROFESSIONALS
El laboratoris d'Aigües de Barcelona
està operatiu les 24 hores
del dia, els 365 dies de l'any.



Un equip pluridisciplinar

El Laboratori d'Aigües de Barcelona ocupa actualment 38 professionals d'àmbits ben diversos: biologia, enginyeria, química, medi ambient o salut pública. A més d'aquest equip multidisciplinari, que es troba operatiu les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any per assolir l'objectiu primordial de garantir la innocuïtat i una excel·lent qualitat de l'aigua de consum, el Laboratori compta amb la tecnologia més moderna i sofisticada, incloent un alt grau d'automatització, que li permet analitzar sobre les 100.000 mostres per any; aquesta tasca ve avalada per les acreditacions i les certificacions de qualitat de referència en el sector i per diferents homologacions i reconeixements oficials, així com per un important prestigi en el sector, acumulat al llarg de molts anys d'experiència vetllant per la qualitat de l'aigua.

Aigua de Barcelona, qualitat garantida

Aigües de Barcelona és la primera companyia d'aigua al món que ha obtingut la certificació internacional ISO 22000, de control de qualitat alimentària, per la gestió d'un gran sistema d'abastament.

Aigües de Barcelona s'anticipa a les exigències normatives del futur amb l'homologació dels processos de producció i distribució d'aigua urbana, d'acord amb els criteris aplicables a la indústria alimentària.

Si voleu saber més sobre aquesta certificació o sobre la qualitat de l'aigua de Barcelona, entreu a

www.aiguesdebarcelona.cat



**Aigües de
Barcelona**

**QUAN
TOT
FLUEIX**