

NÚM. 04 / 3a ÈPOCA / JUNY 2013

Aigües

Al costat de les persones

L'ampliació del Fons de Solidaritat
centra el Dia Mundial de l'Aigua 2013

Antoni Poveda, alcalde de Sant Joan Despí

"L'aigua és un bé escàs i no l'hem de malbaratar"

Oficines més sostenibles i segures

Bones pràctiques ambientals i de prevenció
de riscos laborals als centres de treball

Customer Counsel

La defensa i la protecció dels drets dels
clients, una prioritat per a Aigües de Barcelona

Objectius del Mil·lenni

El repte de reduir a la meitat el nombre
de persones sense accés a l'aigua



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

COL·LABORACIONS:
Àlex Blancafort i Antoni Capilla

FOTOGRAFIES:
Jordi Ribot, Marta Jordi, Jordi Parra, arxiu de
Grupo Zeta i agències

DIPÒSIT LEGAL:
B. 24090-2012

Revista impresa en paper
Symbol Matt Plus (Fedrigioni España)



04

Editorials

06

Reportatge

Al costat de les persones

Durant la celebració del Dia Mundial de l'Aigua 2013, Aigües de Barcelona va tornar a refermar el seu compromís amb les persones que viuen als municipis on està arrelada. Un compromís de present i de futur



14

Entrevista

Antoni Poveda

"L'aigua és un bé escàs i no l'hem de malbaratar"

18

Mapa d'actualitat

Nous contractes i actuacions

Solucions, tecnologies i serveis a entitats i organismes públics de l'Àrea Metropolitana de Barcelona

20

Fotonotícia

Pantà de Sau

Des del 1962, és un embassament cabdal per garantir el subministrament a les conques internes de Catalunya

22

Reportatge

Oficines sostenibles i segures

Aigües de Barcelona fomenta un programa de bones pràctiques ambientals i de prevenció de riscos laborals als centres de treball



26

Actualitat

Notícies breus

- El Col·legi de Periodistes visita les instal·lacions de la companyia
- Visita al Parc Riu Llobregat
- Els mitjans de comunicació, a debat al Cercle de l'Aigua
- La síndica de greuges, al Museu Agbar
- La Torre Agbar continua amb el seu calendari d'il·luminacions singulars
- 'Agua, aguas' va omplir de poesia la Nit dels Museus al Museu Agbar de les Aigües



28

Reportatge

Customer Counsel

La creació de l'Oficina del Customer Counsel (OCC) permet tenir una eina més per aprofundir en la defensa i la protecció dels clients. El seu objectiu és resoldre conflictes i augmentar el grau de confiança vers l'empresa

32

Reportatge

Objectius del Mil·lenni

Aigües de Barcelona contribueix a la consecució d'un d'aquests objectius: reduir a la meitat el nombre de persones sense accés a l'aigua

36

Clients

Noves formes de controlar el consum

Grans consumidors, clients multicontracte i consumidors domèstics es beneficien de les noves solucions que ofereix la telelectura

42

La nostra història

La Central Besòs

Construïda a la fi del segle XIX, és una de les instal·lacions més antigues d'Aigües de Barcelona. Més de 100 anys després, continua funcionant a ple rendiment i contribueix al subministrament de Barcelona



Editorials



Ara fa un any, Aigües de Barcelona, juntament amb la Fundació Agbar, va llançar una iniciativa social sense precedents: el Fons de Solidaritat. En aquell moment, d'acord amb els ajuntaments de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, es van fixar uns requisits per optar a les ajudes en el pagament del consum d'aigua que establia el Fons, per tal de contribuir a superar les dificultats econòmiques de les persones en risc d'exclusió social. Entre aquests requisits, que el titular del subministrament percebés la Renda Mínima d'Inserció de la Generalitat. La realitat del país, l'evolució de l'economia i el deteriorament progressiu de les condicions de vida de molts ciutadans ens han fet reflexionar sobre els requisits que exigia inicialment el Fons de Solidaritat. El passat 22 de març, Dia Mundial de l'Aigua, vam presentar el nou projecte, molt més ambiciós i que està resultant molt més eficaç: de la mà de Càritas Diocesanes i de les oficines municipals de Serveis Socials, estem atorgant les ajudes d'aquest nou Fons de Solidaritat a moltes més famílies. El nostre objectiu: que no es quedi sense aigua ningú que no la pugui pagar.

Ignacio Escudero
Director d'Aigües de Barcelona

Treballar en el sector de l'aigua és tant com treballar per la vida. L'esperit de servei indissoluble de l'activitat del nostre grup d'empreses ens compromet amb la societat i aquest compromís el sentim com una obligació. Només així es pot entendre que totes les empreses del Grup Aigües, començant per Aigües de Barcelona i continuant per la resta, en tots els països on estem presents, desenvolupin tasques socials en el seu entorn més proper. Aquesta obligació de compromís solidari amb les persones la volem complementar amb dos aspectes també molt necessaris i importants: la visió humanista de les coses, que ens aporta punts de vista diferents i enriquidors, i la visió innovadora, la recerca i el desenvolupament que ens han de dur cap al futur. Amb aquesta visió i aquest compromís amb la societat treballem dia a dia donant un servei de qualitat per millorar la vida de les persones.



Àngel Simon
President executiu d'Agbar

Al costat de les persones

Aigües de Barcelona és una companyia compromesa amb les persones que viuen als municipis on està arrelada. Aquest lligam es va tornar a refermar durant la celebració del Dia Mundial de l'Aigua 2013





El 2013, el Fons de Solidaritat arribarà a 6.000 llars, equivalents a unes 25.000 persones

aquesta ajuda arribarà a 6.000 llars (unes 25.000 persones) a finals del 2013. Una fita important i una tasca en què és imprescindible l'estreta col·laboració amb els Serveis Socials dels ajuntaments.

Són ells qui fan possible que l'ajuda complementària del Fons de Solidaritat (la reducció de la despesa associada al consum de l'aigua) arribi a les famílies que realment es troben en situació de vulnerabilitat. Els serveis municipals estan en contacte directe amb les persones i disposen de la informació necessària per gestionar les ajudes correctament.

El compromís

Aigües de Barcelona és una empresa compromesa amb les persones i amb el seu benestar. En aquest sentit, el Fons de Solidaritat contribueix a donar suport a les persones que es troben en situació de risc d'exclusió social. El compromís empresarial es tradueix en una ajuda per reduir la despesa generada (a la quota de servei i consum) per la prestació del servei de subministrament domiciliari de l'aigua potable. Això explica la importància de l'acord signat el Dia Mundial de l'Aigua 2013. Un conveni presentat en un acte en què també es van donar a conèixer

LA SUMA DE TOTS
L'acte de signatura del protocol d'ampliació del Fons de Solidaritat va congrega representants dels ajuntaments on Aigües de Barcelona és present.

EL 22 DE MARÇ, Dia Mundial de l'Aigua, una quinzena d'alcaldes i representants dels ajuntaments on Aigües de Barcelona desenvolupa la seva tasca van signar el protocol per ampliar i potenciar la tasca del Fons de Solidaritat de la Fundació Agbar. Aquest Fons va néixer el 2012 amb una clara missió: contribuir a la inclusió social de les persones i els grups més desfavorits. Una iniciativa que va tenir una acollida molt positiva, tant per part del municipi on Aigües de Barcelona és present com per les diferents entitats i institucions socials amb què la companyia manté una forta col·laboració des de fa anys.

Dotze mesos després que el Fons de Solidaritat va iniciar les seves actuacions, la situació econòmica continua sent greu per a moltes famílies. És en un moment com l'actual quan una companyia amb una clara vocació social ha de reafirmar la seva voluntat de cooperació. Per això era necessari no només mantenir el compromís que representa el Fons de Solidaritat, sinó augmentar el seu radi d'acció, la seva capacitat per ajudar el nombre més gran de persones possible. La signatura d'aquest protocol va ser un acte

multitudinari que va tenir lloc al Museu Agbar de les Aigües, a Cornellà de Llobregat, en què 15 alcaldes i 9 regidors, representants tots ells dels municipis on Aigües de Barcelona presta servei, i el president executiu d'Agbar, Àngel Simon, i el director d'Aigües de Barcelona, Ignacio Escudero, van compartir la urgència de coordinar esforços i de vetllar per qui més ho necessita. Tots van coincidir a l'hora de destacar la tasca del Fons de Solidaritat. A finals de maig, el Fons havia atorgat més de 2.600 ajudes. Gràcies a l'acord que es manté amb els ajuntaments,

El Fons de Solidaritat de la Fundació Agbar potencia i amplia la seva vigència durant tot el 2013



Una tasca internacional

L'ONU ha declarat 2013 com l'Any Internacional de la Cooperació en l'Esfera de l'Aigua, i la fundació participa activament d'aquesta filosofia, sense atendre fronteres. Agbar col·labora amb diverses ONG i institucions arreu del món. A l'Índia, per exemple, fa costat a la Fundación Vicente Ferrer en projectes com la instal·lació de plaques fotovoltaïques en l'àrea de Rayadurg, el que permetrà a les famílies locals regar els cultius. Altres campanyes tenen com a socis el Centro Internacional de Toledo para la Paz (CITPax), que actua al Líban; Aguas de Murcia Solidaria, amb accions amb ONG de Colòmbia i el Perú; o la campanya Cumplédias d'Unicef, amb l'ajuda de la Fundació Agbar i EMASAGRA, que lluita contra la desnutrició infantil.



públicament el conjunt d'accions que fan explícit i real el compromís d'Aigües de Barcelona amb el desenvolupament sostenible i el benestar de les societats i les persones a les vides de les quals la companyia és present diàriament. Unes ajudes que es poden quantificar en més de 10 milions d'euros anuals. Un compromís que "tenim amb les persones de manera permanent, forma part de la nostra manera de treballar i de ser", tal i com va recordar al seu parlament el president executiu d'Agbar, Àngel Simon.

La Fundació Agbar porta anys col·laborant i donant suport a moltes iniciatives socials. Un compromís que s'ha mantingut al llarg dels 145 anys d'història de la companyia, i que cada dia és més forç i arrelat.

Conveni amb Càritas de Barcelona
En aquest context d'empobriment de molts sectors de la població, es va destacar la decisió de la Fundació Agbar d'incrementar la seva aportació en la lluita contra l'exclusió social. Una decisió que va ser ratificada el

Àngel Simon, president executiu d' Agbar, va destacar el compromís "que tenim amb les persones de manera permanent, forma part de la nostra manera de treballar i de ser"

passat 13 de febrer amb la signatura d'un conveni amb una institució com Càritas Diocesana de Barcelona. L'acord va ser signat per Jordi Roglà, director d'aquesta institució, i per Ignacio Escudero, director d'Aigües de Barcelona. Gràcies a aquest acord, Aigües de Barcelona ofereix una bonificació durant quatre mesos pel pagament del servei d'aigua a les persones ateses per Càritas que siguin susceptibles de rebre aquesta ajuda. El Conveni també inclou una ajuda, amb una vigència d'un any, destinada a les famílies residents

SOLEMNITAT
Tots els ajuntaments són conscients de la necessitat de recolzar la tasca dels Serveis Socials amb el Fons de Solidaritat.

COL·LABORACIÓ
Els polítics presents a l'acte vam compartir l'esperit de responsabilitat i compromís.



PARTICIPACIÓ
Ignacio Escudero, director d'Aigües de Barcelona, es dirigeix a les personalitats que van participar al Dia Mundial de l'Aigua 2013.



Compromís múltiple

1. Amb la lluita contra la pobresa.

Amb ajudes i tarifes socials que beneficien directament famílies empobrides i en risc d'exclusió social. Les empreses d'Agbar apliquen aquestes tarifes tant a Espanya com a Mèxic i Xile. També col·laboren en la Campanya del Banc dels Aliments o en projectes amb albergs d'infants i en la formació de microempresàries.

2. Amb la integració social. Els aturats de llarga durada, els joves, els discapacitats, les dones i les persones sense llar són els grups que necessiten l'ajuda de les entitats amb què col·laboren les empreses i la Fundació Agbar.

3. Amb la infància. Els nens són els que primer, i de forma més greu, pateixen les situacions extremes. D'aquí la importància de projectes com el de la Fundació Orfeó Català a Ciutat Vella (Barcelona) o la tasca d'AFANOC per ajudar les famílies amb nens malalts de càncer.

4. Amb l'educació. La formació és una eina imprescindible si volem un futur millor per a la nostra societat. Beques universitàries, programes a les escoles i, sobretot, una intensa activitat de divulgació al centres propis, com el Museu Agbar de les Aigües, l'Estació de Tractament d'Aigua Potable de Sant Joan Despí, el Centro de Interpretación del Agua de Granada o el Museo de Aguas de Alicante, entre d'altres. Aquests centres reben més de 80.000 visitants l'any.



UN PRESENT MILLOR

Ignacio Escudero i Jordi Roglá rubriquen l'acord entre la Fundació Agbar i Càritas Diocesana de Barcelona.

La sostenibilitat de l'ésser humà

Al Dia Mundial de l'Aigua 2013, Jordi Roglá, director de Càritas Diocesana de Barcelona, va parlar "en nom de totes les famílies que ja s'han beneficiat del conveni que vam signar amb la Fundació Agbar el passat febrer". En referència al Fons de Solidaritat, Roglá va reclamar "mirar-se al mirall d'Agbar" pel seu compromís amb les persones, "un compromís que va néixer fa més d'un segle quan Aigües de Barcelona es va preocupar de dotar el nou Eixample de Barcelona de la infraestructura d'abastament de l'aigua". Va afirmar que "el paper de les empreses és promoure aquestes accions per afavorir la sostenibilitat del medi ambient o el desenvolupament del benestar social. Però no aconseguirem res si no assolim la sostenibilitat de l'ésser humà. Aquest és l'objectiu".



Jordi Roglá, director de Càritas: "Àngel Simon m'ha dit que Aigües de Barcelona no pot tallar l'aigua a cap família que ho necessita"

als habitatges de lloguer social que Càritas gestiona conjuntament amb la Fundació Foment de l'Habitatge Social. Aquestes famílies reben l'ajuda en forma de bonificació a les quotes de servei i consum de les factures d'aigua. A l'acte de la signatura del Conveni, Ignacio Escudero va assegurar que aquesta iniciativa "és una modesta aportació a la immensa acció social que duu a terme Càritas".

El director de Càritas Diocesana de Barcelona, Jordi Roglá, va recordar durant l'acte del Dia Mundial que "Àngel Simon m'ha dit que Aigües de Barcelona no pot tallar l'aigua a cap família que ho necessita". Aquesta associació amb Càritas reflecteix, un any després de la posada en marxa del Fons de Solidaritat, la ferma voluntat d'Aigües de Barcelona per contribuir a la inclusió social.



CERCLE DE L'AIGUA

El Cercle de l'Aigua és un espai de referència, que pretén activar i dinamitzar el diàleg entorn a temes d'interès econòmic, polític, social, científic i mediambiental, de la mà d'Agbar, una companyia experta i amb una trajectòria de 145 anys en el sector de l'aigua.

Per a més informació, visita el nostre web:

www.cercledelaigua.cat

Antoni Poveda

Alcalde de Sant Joan Despí

“L'aigua és un bé escàs i no l'hem de malbaratar”

SANT JOAN DESPÍ sempre ha tingut un lligam molt especial amb Aigües de Barcelona. Per començar, per ser el municipi on es troba l'ETAP, la planta potabilitzadora que és la instal·lació operativa més important de l'empresa. També perquè el compromís del seu alcalde amb els seus veïns ha estat important per millorar la qualitat de vida de la població, per exemple amb la renovació de la xarxa de clavegueram, “un element cabdal per a l'Ajuntament”, com reconeix ell mateix en aquesta entrevista.

Antoni Poveda és conscient que aquest lligam no pot conformar-se amb les fites del passat. “Tots el serveis tenen el repte permanent de millora”, assegura, sobretot dins d'un marc supramunicipal, el de l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Una declaració de principis de qui sempre ha defensat que “la dimensió metropolitana d'Aigües de Barcelona és també fonamental. No s'entendria d'una altra manera”.

COMPROMÍS
Per a l'alcalde, el seu ajuntament i Aigües de Barcelona fan un gran esforç tant en la gestió de serveis com en la conscienciació de la població.

“La presència de la potabilitzadora ens aporta un element de fort valor estratègic, ja que és una de les plantes més avançades d'Europa”

Sant Joan Despí i Aigües de Barcelona mantenen una relació molt estreta i important des de fa molts anys. Com valora aquesta relació, tant amb l'Ajuntament com la percepció que tenen els seus habitants?

La relació amb Aigües de Barcelona sempre ha estat molt cordial. L'estació de tractament d'aigua de Sant Joan Despí (ETAP) és una instal·lació molt important per a la nostra ciutat, ja que fa possible el subministrament d'aigua a bona part de la conurbació barcelonina, convertint en potables les aigües del riu Llobregat i de l'aquífer; un equipament històric que funciona des del 1955 i que ha anat millorant de manera continuada.

En els darrers anys, s'ha millorat molt la qualitat de l'aigua gràcies, per exemple, al procés d'osmosis inversa o la gestió que es fa de l'aigua procedent de la nova dessalinitzadora del Prat. La seva presència al nostre terme municipal ens aporta un element de fort valor estratègic ja que estem parlant d'una de les plantes, tecnològicament, més avançades d'Europa.

El cas de Sant Joan Despí és especial, ja que allotja una instal·lació com la planta potabilitzadora. Aquest fet fa que el lligam amb Aigües de Barcelona sigui més intens respecte d'altres ajuntaments veïns?

Nosaltres tenim un lligam important, però no més o menys que altres municipis. La intensitat de la relació d'Aigües de Barcelona crec que és amb el territori, més enllà d'un terme municipal concret. En el nostre cas, aquesta implicació ha facilitat diferents punts de col·laboració en altres aspectes relacionats amb l'aigua, com ara el clavegueram o l'aigua freàtica, sempre amb la premissa de caminar cap a un model més sostenible i equilibrat.

En els últims anys, Aigües de Barcelona ha potenciat la seva presència al municipi, per exemple amb la renovació del servei de neteja i conservació del clavegueram. Quines han estat les principals intervencions de la companyia en els darrers anys a Sant Joan Despí i quina és la seva valoració?

En els darrers anys s'han fet fortes inversions a la xarxa de clavegueram per tal de renovar-la i construir nous col·lectors. Hem de recordar que som un municipi que històricament ha patit inundacions a la zona sud, per la gran diferència de cota que tenim. Ara, gràcies a la renovació de la pràctica totalitat de la xarxa, les inundacions són només un record. L'adjudicació del manteniment i clavegueram a Aigües de Barcelona ens garanteix una bona gestió.

D'altra banda, aquesta empresa també s'ocupa del manteniment de la xarxa de reg freàtic per a les zones verdes, una important aposta de l'Ajuntament per la sostenibilitat. L'Ajuntament va aconseguir de l'Agència Catalana de l'Aigua l'explotació d'una important quantitat de metres cúbics de l'aquífer que fem arribar als parcs de la ciutat.

Quins avantatges comporta la gestió integrada dels serveis de clavegueram i de subministrament d'aigua potable al seu municipi? En aquest sentit, quins són els reptes que s'ha marcat el seu ajuntament a curt i mig termini pel que fa a la gestió d'aquests serveis bàsics?

Jo no parlaria de gestió integrada, tot i que és cert que Aigües de Barcelona s'ocupa del manteniment del clavegueram a la nostra ciutat, i també del subministrament de l'aigua potable. Són dos serveis que presta a la ciutat, així com el relatiu al reg freàtic del qual parlava abans. Tots els serveis tenen el repte de millorar, i des d'una òptica de sostenibilitat. L'aigua és un bé escàs i no l'hem de malbaratar. En aquest sentit, tant des d'Aigües de Barcelona com des de l'Ajuntament de Sant Joan Despí estem fent un important esforç tant de gestió acurada com de conscienciació ciutadana.

Creu que la tasca d'Aigües de Barcelona al seu municipi s'ha vist enfortida pel fet que Sant Joan Despí sigui membre de l'Àrea Metropolitana de Barcelona? Que la companyia tingui alhora una dimensió municipal i metropolitana suposa un valor afegit que beneficia la ciutat, com valora aquesta realitat?

La realitat metropolitana en la prestació dels serveis públics és un fet des de fa molts anys.

“La realitat metropolitana en la prestació de serveis públics és un fet des de fa molts anys. I encara ho serà més en el futur. És la manera de ser més eficients en la gestió”

Són molts els àmbits que es gestionen des d'una perspectiva metropolitana –residus, transport...– i encara seran més en un futur. És la manera de ser més eficients en la gestió, ja que hi ha serveis que no es poden donar des d'una perspectiva estrictament local.

No oblidem que l'aigua tractada a l'ETAP de Sant Joan Despí o la que s'emmagatzema als dipòsits de l'ATLL té un destí que va més enllà del nostre municipi o de les ciutats dels voltants. La connexió de les xarxes Llobregat-Besòs és un altre indicador d'aquesta realitat que té com a objectiu garantir el subministrament.

Com valora els esforços d'Aigües de Barcelona per millorar el servei que reben els seus veïns, tant pel que fa a inversions com en noves actuacions?

La valoració és molt positiva. Ja ho he avançat abans, comptem amb una de les plantes de tractament més avançades d'Europa que aconsegueix un gran resultat amb les aigües

que agafa del riu. Ara per ara, l'aigua arriba a l'aixeta amb molt millor gust que anys enrere i tot ha estat possible gràcies a l'aposta per la modernització i la tecnificació de l'ETAP de Sant Joan Despí. A més, al nostre municipi, Aigües de Barcelona ha col·laborat en altres projectes, com ara la millora d'un tram del camí del riu, la recuperació del qual és també un projecte estratègic de ciutat.

El 22 de març es va signar el protocol que amplia la cobertura del Fons de Solidaritat de la Fundació Agbar vers les persones en risc d'exclusió i que són ateses pels Serveis Socials d'ajuntaments com el de Sant Joan Despí. Com valora l'impacte del Fons de Solidaritat en la tasca diària dels Serveis Socials? Creu que és important reafirmar aquesta col·laboració entre institucions públiques i empreses per garantir l'accés a un servei bàsic com el de subministrament d'aigua?

És fonamental. En temps de crisi com els actuals tothom ha d'intentar ajudar les famílies

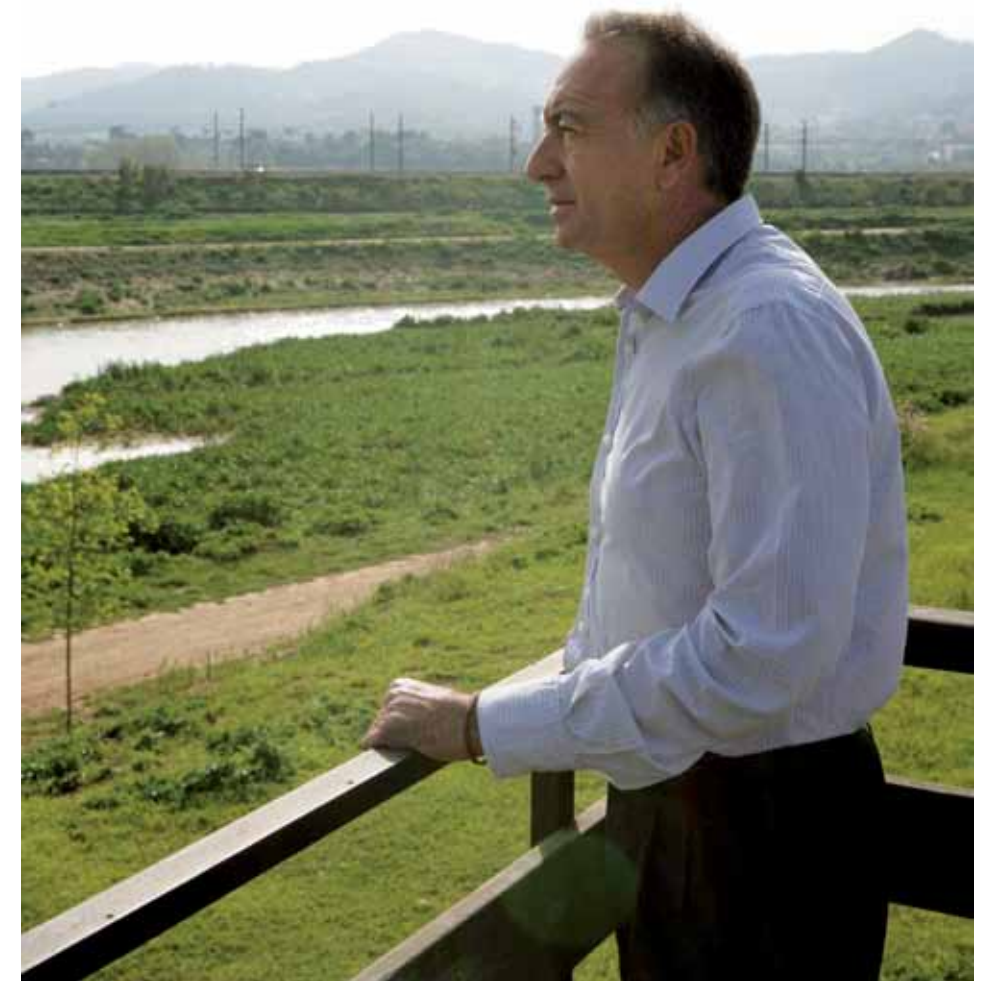
“La conjuntura general és complicada. Això ens planteja un gran repte: garantir els serveis públics amb els estàndards de qualitat que la ciutadania reclama”

amb més problemes. Nosaltres ho fem des de l'àmbit municipal, que és la primera línia d'actuació, ja que som l'administració més propera al ciutadà. El conveni signat amb Aigües de Barcelona el passat 22 de març fa possible que una setantena de famílies de la nostra ciutat vegin bonificat el consum d'aigua.

Sant Joan Despí no ha quedat al marge de la situació econòmica actual. Com enfoca l'Ajuntament la necessitat de noves inversions per mantenir la qualitat del subministrament de l'aigua i d'altres serveis bàsics per a la ciutadania? Com afectarà les finances municipals?

Sant Joan Despí, afortunadament, és un municipi amb les finances municipals sanejades. L'acurada gestió financera duta a terme en els darrers anys ha possibilitat que, ara per ara, els serveis municipals es mantinguin amb els mateixos nivells de prestacions i qualitat. És evident, però, que la conjuntura general és complicada i que els recursos cada vegada són més minsos. Això ens planteja un gran repte que hem de ser capaços d'assumir: garantir els serveis públics amb els estàndards de qualitat que la ciutadania reclama. Per tal d'aconseguir-ho, encara hem de filar més prim i fer l'esforç necessari.

La ciutat ha declarat 2013 Any de Recuperació del Riu Llobregat, una iniciativa sorgida del món associatiu veïnal. Això demostra la implicació del seu ajuntament amb tot allò relacionat amb el riu Llobregat i el cicle urbà de l'aigua. Quines accions tenen previst fer els pròxims mesos?



Del periodisme a la política

Nascut el 1955, va arribar quatre anys després a Sant Joan Despí procedent de La Carolina (Jaén), i es va establir al barri de Les Planes. Als 17 anys es va vincular als moviments d'esquerrres del Baix Llobregat. Es va incorporar al PSC el 1981. Periodista de vocació i de professió, va participar també en la creació de diverses publicacions locals i comarcals. Des del 1983, és regidor de l'Ajuntament, on va treballar en diferents àrees de gestió abans de convertir-se en l'alcalde el 3 de març del 2006.

RESPONSABILITAT
Antoni Poveda és conscient que l'actual situació econòmica no pot repercutir en la prestació d'un servei de qualitat als ciutadans.



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

Gestió i obres fonts

- ① **Ajuntament de Castelldefels**
Servei de manteniment i de neteja de fonts ornamentals al municipi.
- ② **Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat**
Servei de manteniment de fonts ornamentals al municipi.

Cadena de subministrament

- ③ **Sociedad Ibérica de Construcciones Eléctricas SA**
Implantació d'un CEDIM per al subministrament de materials a la finca aeroportuària.

Consultoria i diagnosi de xarxes

- ④ **SEAT**
Servei de localització de fuites a les instal·lacions productives de SEAT.
- ⑤ **Parc d'Atraccions Tibidabo, SA**
Elaboració de la cartografia digital de les xarxes i instal·lacions d'aigua potable al Parc d'Atraccions del Tibidabo.

Explotació col·lector Conca del Llobregat

- ⑥ **ACA**
Explotació, conservació i manteniment del col·lector de salmorres de la Conca del Llobregat.

Gestió i obres de clavegueram

- ⑦ **Ajuntament de Viladecans**
Servei de manteniment de la xarxa de clavegueram municipal.
- ⑧ **Ajuntament de Sant Joan Despí**
Milliores en el bombament del clavegueram a Jutjat de Pau.
- ⑨ **Ajuntament del Papiol**
Servei de manteniment de la xarxa de clavegueram municipal.

Gestió i obres aigua no potable

- ⑩ **Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat**
Servei de manteniment d'instal·lacions d'aigua no potable al municipi.
- ⑪ **Consorci de la Zona Franca de Barcelona**
Servei de manteniment aigua no potable.
- ⑫ **Ajuntament de Barcelona**
Servei de manteniment preventiu dipòsit Nebuloses.

AIGÜES DE BARCELONA gestiona el cicle integral de l'aigua a la majoria dels ajuntaments 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 dels primers cinc mesos del 2013 s'han dut a terme diverses actuacions: renovació de canonades, consultoria i diagnosi de xarxes, gestió i obres de clavegueram, conservació de fonts... Aquí es destaquen algunes de les actuacions més importants.

Municipis on Aigües de Barcelona presta el servei d'abastament d'aigua potable

BCN: Barcelona
BDN: Badalona
BD: Badia
BV: Barberà del Vallès
BE: Begues
CB: Castellbisbal
CF: Castelldefels
CV: Cerdanyola del Vallès
CER: Cervelló
COR: Corbera de Llobregat
CO: Cornellà de Llobregat
ES: Esplugues de Llobregat
GA: Gavà
LPC: La Palma de Cervelló
L'H: L'Hospitalet de Llobregat
MR: Molins de Rei
MO: Montgat
MiR: Montcada i Reixac

PA: Pal·lejà
EP: El Papiol
PR: El Prat de Llobregat
RI: Ripollès
SAB: Sant Andreu de la Barca
SA: Sant Adrià de Besòs
SB: Sant Boi de Llobregat
SCL: Sant Climent de Llobregat
SCC: Santa Coloma de Cervelló
SCG: Santa Coloma de Gramenet
SCV: Sant Cugat del Vallès
SF: Sant Feliu de Llobregat
SJ: Sant Joan Despí
SJD: Sant Just Desvern
SVH: Sant Vicenç dels Horts
TI: Tiana
TO: Torrelles de Llobregat
VI: Viladecans

Serveis de laboratori diversos

- ⑬ Serveis analítics a les següents empreses:

Tecnoambiente

Gonvarri Centro de Servicios SL

Adantia SL

Bayer Material Science SL

Petroleum Oil & Gas España SA

Torras Papel

Ceras Especiales Martínez de San Vicente SA

Serveis de prevenció de riscos laborals

- ⑭ Serveis de coordinació de seguretat i salut a les següents empreses:

EAE Institución Superior de Formación Universitaria, SL

Sociedad Española de Carburos Metálicos, SA

Air Products Sud Europa, SL

Areamed 2000 SA

Abertis

Consorci de Parcs Logístics del Penedès SLU

Parc Logístic de la Zona Franca, SA

Saba Infraestructuras SA

Pantà de Sau

Aquest és un embassament cabdal per garantir el subministrament a les conques internes de Catalunya

Construït l'any 1962, és, juntament amb el de Susqueda, l'embassament principal de la conca del riu Ter. Situat al municipi de Vilanova de Sau, als peus de la serralada de les Guilleries, entre Osona i la Selva, és un dels principals subministradors d'aigua, tant per al consum humà com per a regadiu i ús industrial, de les conques internes de Catalunya. Per la seva tipologia pertany als embassaments de formigó, amb una

presa de 83 metres d'alçada i 260 de longitud de coronació. Fa 17 quilòmetres de llarg per 3 d'amplada, amb una superfície de 572,8 hectàrees. Gràcies a una de les primaveres més plujoses que es recorden, ha arribat el mes de juny al 91,47% de la seva capacitat, que és de 165,2 hectòmetres cúbics. Això fa que només es pugui veure la punta del campanar romànic de Sant Romà, del segle XI. Un bon senyal, d'altra banda.

Oficines més sostenibles i segures

Aigües de Barcelona fomenta un programa de bones pràctiques ambientals i de prevenció de riscos laborals als centres de treball amb l'objectiu d'aconseguir unes oficines més eficients, sostenibles i segures



AIGÜES DE BARCELONA va iniciar a principis d'any una campanya per promoure bones pràctiques ambientals i de prevenció de riscos laborals entre les persones que hi treballen per fomentar l'eficiència energètica i de recursos, així com la seguretat i la salut en el treball. La iniciativa s'emmarca dins del sistema de gestió integrat de la companyia, basat en un procés de millora contínua que s'havia centrat més en els processos operatius i que ara es vol focalitzar en les activitats que es duen a terme a les seves oficines. Es tracta d'una campanya molt visual, amb missatges molt directes i breus. Amb aquest objectiu

s'han dissenyat fins a 10 petits cartells ubicats en diferents punts estratègics dels edificis, com per exemple punts de reciclatge, lavabos, zona d'impressores...

Els 10 cartells conjuguen temàtiques com l'estalvi energètic en equips informàtics, il·luminació i climatització per disminuir les emissions de diòxid de carboni, l'estalvi d'aigua, o la minimització i la recollida selectiva de residus amb consells referents a temes de mobilitat i de prevenció de riscos laborals. Des del començament d'any, es poden trobar aquests cartells als centres de treball d'Aigües de Barcelona amb indicacions

d'accions concretes a realitzar en funció del lloc on es troben, fet que augmenta la seva visibilitat i la continuïtat dels missatges. Paral·lelament, durant el 2013 tot el personal rebrà mensualment una *newsletter* amb un recull ampliat de bones pràctiques sobre temes de sostenibilitat, ergonomia i mobilitat, que són aplicables tant al lloc de treball com a la seva vida quotidiana.

Eficiència energètica

La campanya fa una especial incidència en la reducció dels consum d'energia. La calefacció, l'aire condicionat i la il·luminació són les responsables, respectivament, del 43%, el

31% i el 22% del consum d'energia dels edificis d'oficines. Per reduir aquest elevat consum, sovint només cal baixar un grau la temperatura de la calefacció (8% d'estalvi energètic), augmentar un grau la temperatura de l'aire condicionat (10% d'estalvi energètic) o optimitzar l'ús de la il·luminació dels diferents espais de l'oficina. Una eficiència energètica que també es vol aconseguir amb un ús més sostenible dels equips informàtics. Un sis milions d'ordinadors es deixen encesos cada nit a Espanya sense cap mena d'utilitat. Aquest mal ús genera unes emissions de diòxid de carboni que només es compensarien amb la plantada d'uns vuit milions d'arbres

anuals. Un altre tema en què es vol incidir especialment és evitar el malbaratament d'aigua. En aquest sentit, cal recordar que gràcies a altres campanyes de conscienciació com aquesta, la mitjana de consum d'aigua a l'Àrea Metropolitana de Barcelona s'ha reduït un 18% en els darrers 10 anys.

Menys residus

Un altre aspecte en què vol incidir aquesta campanya d'Aigües de Barcelona és la minimització del residus. Catalunya va generar el 2010 un total de 4,2 milions de tones de residus, dels quals el 41% van ser recollits de forma selectiva. La campanya proposa reduir la producció de residus limitant al màxim, per exemple, la impressió de documents o l'ús de paper d'alumini per embolicar els aliments. La campanya també persegueix una major utilització dels contenidors de recollida selectiva ubicats a les zones d'office i de magatzem de residus.

Sense accidents, tots hi guanyem

Les campanyes de prevenció de riscos laborals d'Aigües de Barcelona havien prioritzat les actuacions en els processos operatius de risc més elevat. Ara es vol fer un èmfasi especial en els riscos laborals que es poden produir a les oficines com a conseqüència de postures inadequades. Cal adaptar el mobiliari i l'organització dels aparells a les característiques de cada treballador.

La campanya de bones pràctiques ambientals i de prevenció de riscos laborals també aconsella l'ús del transport públic i compartir cotxe per anar al lloc de treball. Cal tenir en compte que, a Catalunya, el transport és el responsable del 28% de les emissions de diòxid de carboni. Per reduir aquest impacte hi ha bones iniciatives, com fer desplaçaments curts ja sigui caminant o en bicicleta, o augmentar el nombre de videoconferències. Si l'ús del vehicle és inevitable, el millor és realitzar una conducció segura i eficient (no apurar marxes, parar el motor en aturades superiors a dos minuts), el que pot reduir fins a un 15% el volum de les emissions.

Aquesta iniciativa, que contempla l'elaboració i l'edició d'una guia de bones pràctiques, vol implicar els professionals d'Aigües de Barcelona en l'ús racional i responsable dels recursos, tot promovent actituds positives. Una mostra més del compromís de la companyia amb les problemàtiques relacionades amb el medi ambient.

10 coses a fer cada dia

1. A l'hora de marxar, recorda desconnectar els monitors i els ordinadors.
2. Quan surtis d'una sala, tanca els llums que no siguin necessaris.
3. Temperatura, la justa. Regula el termòstat: 26° a l'estiu i 21° a l'hivern.
4. Utilitza el polsador de mitja càrrega a les cisternes. Estalviaràs entre un 45 i 60% d'aigua.
5. No malgastis aigua potable i de qualitat. Una aixeta oberta perd uns 15 litres per minut.
6. Imprimeix l'imprescindible, a doble cara i en blanc i negre.
7. Dóna vida als residus. Reciclar ajudar a reduir el consum d'energia i recursos.
8. Regula la cadira, el teclat i el monitor a la posició correcta per evitar postures inadequades.
9. Porta les eines i els equips de protecció adients per a cada feina.
10. Sigues sostenible: utilitza el transport públic, comparteix cotxe i condueix de forma segura i eficient.



Petits hàbits per una feina més sostenible i segura

El programa de bones pràctiques ambientals i de prevenció de riscos laborals que desenvolupa Aigües de Barcelona té com a objectiu posar en pràctica tota una sèrie d'hàbits enfocats a minimitzar l'impacte de la feina de les persones sobre el medi ambient i a millorar la seguretat al lloc de treball. "Volem conscienciar els nostres treballadors que tots els gests i els petits esforços són importants, ja que contribueixen a sumar en la protecció del medi ambient, en l'estalvi energètic i en la seguretat i salut a la feina. Tothom és important i totes les accions, per petites que siguin, sumen en aquest objectiu", apunta Carme Santacana, responsable de Qualitat i Gestió Ambiental d'Aigües de Barcelona.

Notícies breus



La delegació del Col·legi Periodistes, durant la seva visita a l'ETAP de Sant Joan Despí.

El Col·legi de Periodistes visita les instal·lacions de la companyia

Una vintena de col·legiats del Col·legi de Periodistes de Catalunya van visitar diferents instal·lacions d'Aigües de Barcelona. El recorregut va començar a Collblanc, on van poder veure de primera mà el laboratori i el centre de control operatiu d'Aigües de Barcelona. Després, es van traslladar a la planta potabilitzadora de Sant Joan Despí i, més tard, al Museu Agbar de les Aigües.

El Col·legi de Periodistes promou jornades d'aquest tipus amb l'objectiu de conèixer de prop instal·lacions emblemàtiques de Barcelona i la seva Àrea Metropolitana. En aquest sentit, tenen intenció de visitar la Torre Agbar en un futur proper.



Moment de la visita a un tram del Parc Riu Llobregat.

Visita al Parc Riu Llobregat

El director d'Aigües de Barcelona, Ignacio Escudero, i el director d'Agbar a Catalunya, Albert Martínez Lacambra, van visitar la riba del riu Llobregat. Aquesta actuació es pot incloure en el marc de la col·laboració amb el Consorci per a la recuperació i la conservació del riu Llobregat, organisme del qual Aigües de Barcelona en forma part. Durant la seva visita, els va acompanyar Ramon Torra, gerent de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), i Antoni Farrero, coordinador d'Espais Fluvials i Projectes Especials de l'AMB.

Els mitjans de comunicació, a debat al Cercle de l'Aigua



Albert Martínez Lacambra, Àngel Simon i Manuel Campo Vidal, durant el Cercle de l'Aigua dedicat al periodisme.

El periodista Manuel Campo Vidal, president de l'Acadèmia de les Ciències i les Arts de la Televisió a Espanya, va ser el protagonista del primer Cercle de l'Aigua del 2013. A la seva intervenció va reclamar un model econòmic sostenible i bones pràctiques periodístiques per recuperar la credibilitat dels mitjans de comunicació. A l'acte, presentat pel president executiu d'Agbar, Àngel Simon, i que va poder ser seguit a través de les xarxes socials, Campo Vidal va alertar sobre l'excessiva dependència dels mitjans respecte el poder polític: "No pot ser que els diaris

estiguin pendents de la subvenció de les administracions, perquè això limita la seva independència".

Campo Vidal també va assenyalar la irrupció d'internet com un desafiament per als mitjans de comunicació tradicionals. Després de la seva intervenció, els assistents van poder traslladar les seves preguntes al periodista, en un debat moderat pel director d'Agbar a Catalunya, Albert Martínez Lacambra.

La síndica de greuges, al Museu

Maria Assumpció Vilà, síndica de greuges de l'Ajuntament de Barcelona, va visitar al mes d'abril el Museu Agbar de les Aigües. Durant la seva visita, va estar acompanyada pel director general d'Aigües de Barcelona, Ignacio Escudero, pel Customer Counsel d'Agbar, Lluís Martínez Camps, i per la directora del Museu, Sònia Hernández. D'aquesta manera, la Síndica va poder conèixer de primera mà les instal·lacions centenàries de la Central Cornellà, que va ser inaugurada el 1909 aprofitant una vella explotació que ja funcionava a la ciutat.



La síndica de greuges de Barcelona rep les explicacions sobre el passat de la Central Cornellà.

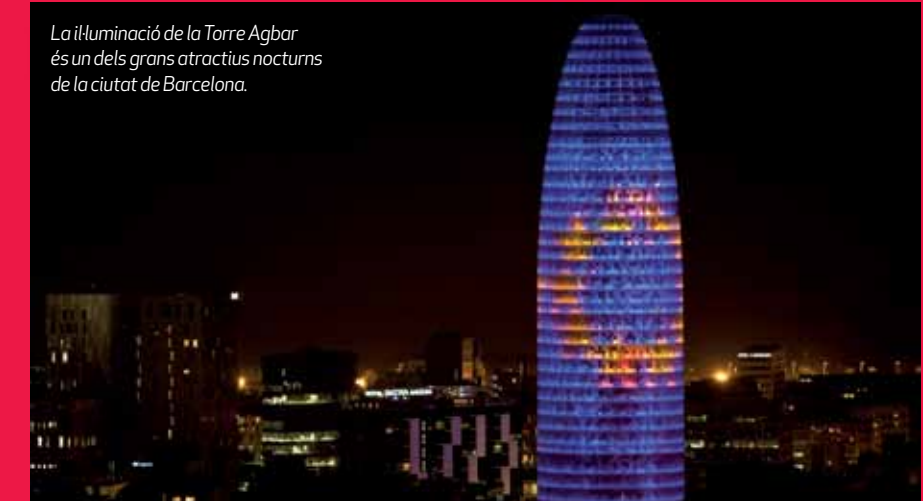
L'exposició 'Agua, aguas' va omplir de poesia la Nit del Museus

El passat 18 de maig va tenir lloc una altra edició de la Nit del Museus. El Museu Agbar de les Aigües va aprofitar per presentar una activitat que va sorprendre els visitants. Gràcies a la recent inauguració de l'exposició *Agua, aguas*, que s'acosta al tema de l'aigua des de diferents disciplines artístiques com la literatura, la pintura i la fotografia, va oferir un recital de poesies d'aigua amb textos d'escriptors com Pedro Salinas, Federico García Lorca, Maria del Mar Bonet, Salvador

La Torre Agbar continua amb el seu calendari d'il·luminacions singulars

La Torre Agbar va tornar a ser protagonista en alguns dels esdeveniments més destacats del calendari. Al febrer, coincidint amb les festes de Santa Eulàlia, es va sumar un any més a Llum BCN, un festival engegat des de l'Ajuntament. El joc de llums i color es va combinar amb l'escut de la ciutat i un missatge de felicitació a la Festa Major d'Hivern. El 22 de març, Dia Mundial de

l'Aigua, la Torre Agbar va projectar un joc de llums marcat pel color blau amb l'aigua com a element principal. A més, el dissabte 23 es va sumar a l'Hora del Planeta, l'apagada total que proposava l'organització ambientalista WWF a tot el món. Finalment, el 9 de maig va projectar una il·luminació commemorativa per celebrar el Dia d'Europa, i el 5 de juny pel Dia Mundial del Medi Ambient.



La il·luminació de la Torre Agbar és un dels grans atractius nocturns de la ciutat de Barcelona.

Espriu o Pablo Neruda, entre d'altres. Pau Carrió va dirigir un espectacle amb lectures dramatitzades interpretades pels actors Alba Pujol i Albert Prat, i la música de Jordi Busquets. *Agua, aguas* es pot visitar gratuïtament fins el 28 de juliol. El miler de persones que van visitar el Museu aquella nit també van poder gaudir de la posada en marxa de la màquina de vapor de començament del segle XX, i de les visites comentades a l'exposició permanent.



Un moment del recital de poesies d'aigua a la Nit dels Museus al Museu Agbar de les Aigües.

Customer Counsel

La defensa i la protecció dels drets dels clients és una màxima que sempre ha estat present a l'ideari d'Aigües de Barcelona. La creació de l'Oficina del Customer Counsel (OCC) és una eina més per aprofundir en aquesta voluntat de servei. Els seus objectius: resoldre conflictes, reforçar la confiança del client, identificar oportunitats de millora i proposar-ne la seva implantació



L'ANY 2011, AGBAR va decidir implantar la figura del Customer Counsel com a resposta a una de les seves prioritats estratègiques: l'excel·lència en el servei al client. L'Oficina del Customer Counsel (OCC) funciona com una segona instància on els clients troben un mediador que els pot ajudar a resoldre el seus conflictes de forma personalitzada, àgil i gratuïta. L'OCC és un ens independent que dona servei a totes les empreses d'Agbar del territori espanyol.

“Més d'un 80% dels casos es resolen per la via de la mediació. És un procés laboriós i d'alta qualitat, ja que permet recuperar la confiança del client amb l'empresa i assegurar una relació de futur satisfactòria”, afirma Lluís Martínez Camps, Customer Counsel d'Agbar. En els casos en què no es pot assolir un acord entre les parts, el Customer Counsel emet una resolució d'acceptació voluntària per part del client i de compliment obligat per a l'empresa. Tot sempre guiat pels principis d'objectivitat, equitat i imparcialitat que permeten un diàleg basat en la bona fe i la confiança mútua.

Una tasca preventiva
Tanmateix, des de la seva creació, l'OCC ha tingut clar que la seva feina no podia limitar-se únicament a la resolució de conflictes. La seva experiència en clients s'ha fet servir per identificar els problemes més comuns i greus, i cercar les solucions més oportunes per millorar l'atenció al client. Un dels aspectes més importants que desenvolupa l'OCC és la implicació de les diferents àrees d'atenció al client de les empreses del grup en aquest



TREBALL EN EQUIP
Lluís Martínez Camps dirigeix una reunió de treball del comitè d'anàlisi de conflictes de l'Oficina del Customer Counsel.

procés de millora. De fet, Lluís Martínez Camps qualifica la resposta de “formidable”, amb una menció especial per a Aigües de Barcelona: “La seva reacció ha estat exemplar, per l'actitud demostrada davant la creació de l'OCC i per la valuosa col·laboració que ens ha donat des del primer moment”.

Juntament amb la resolució de conflictes i la proposta d'accions per millorar el servei, un tercer aspecte de gran importància per l'OCC és el diàleg amb els grups d'interès relacionats amb el consum. És el cas de les administracions públiques, les organitzacions de consumidors, les associacions de veïns i altres entitats socials i ciutadanes que actuen com a interlocutors i ajuden a què el servei que ofereix Aigües de Barcelona continuï sent ben valorat pels seus clients. Aquests grups, també, han començat a veure positivament el

CERCANT SOLUCIONS
L'Oficina del Customer Counsel està sempre a disposició dels clients de les empreses del grup Agbar al territori espanyol.



L'OCC ofereix una resposta personalitzada, àgil i gratuïta davant les reclamacions

grau d'implicació, proactivitat i responsabilitat de l'equip de l'OCC. Una relació estreta i propera que no fa més que beneficiar el consumidor.

Present i futur
Per a Lluís Martínez Camps, fins ara, el funcionament de l'OCC ha estat molt positiu: “Hem aconseguit, de manera satisfactòria, consolidar la funció, cohesionar l'equip i desplegar l'activitat al conjunt de l'Estat espanyol”. El millor és que el reconeixement per part dels clients augmenta cada dia. “Hem arribat a uns volums d'activitat que demostren l'encert d'aquesta iniciativa. Només en els 4 primers mesos del 2013 s'han gestionat i resolt 138 conflictes”, afirma.

Però no és una qüestió de passat, sinó de present i de futur. Un futur que passa per consolidar la seva feina de mediació i d'atenció al client, per reforçar el diàleg amb els grups d'interès i els consumidors, i per implicar-se encara més en la identificació d'oportunitats de millora. Una tasca que, sense dubte, anirà millorant amb el pas del temps.



El repte de la imparcialitat

Per a Lluís Martínez Camps, Customer Counsel d'Agbar, un dels principals reptes de la seva oficina ha estat, i és, generar i mantenir la confiança que el client necessita rebre per part d'Aigües de Barcelona. En aquest sentit, la imparcialitat en aquest procés és condició indispensable per assolir aquest objectiu. “Les nostres actuacions són plenament autònomes i no estem condicionats ni sotmesos a pressions de cap mena. Si més no, aquesta és la meua experiència fins ara”, assegura. “Em consta que els clients confien en les nostres empreses. És cert, però, que, en cas de conflicte, les percepcions canvien ràpidament i aquest és el moment en què cal intervenir ràpidament per tal de restaurar les relacions malmeses”, afegeix.

Objectius del Mil·lenni

Aigües de Barcelona està fermament implicada en la consecució dels Objectius del Mil·lenni de les Nacions Unides. Un d'aquests objectius és reduir a la meitat el nombre de persones sense accés a l'aigua



Encara hi ha 750 milions de persones sense accés a l'aigua potable. És per això que la bona gestió dels recursos hídrics és fonamental

ASSOLIR UN MÓN MÉS JUST i sostenible tot desenvolupant programes i accions en l'àmbit de la cooperació i la sostenibilitat. Aquesta és una de les fórmules que planteja l'organització internacional les Nacions Unides per aconseguir els ambiciosos Objectius del Mil·lenni (ODM). Afegint-se a aquesta determinació, Aigües de Barcelona té com un dels pilars fonamentals de la seva activitat garantir la sostenibilitat del medi ambient. Durant la primera conferència que va tenir lloc a Barcelona amb ocasió de la declaració del 2013 com a Any Internacional de la Cooperació en l'Esfera de l'Aigua.

Àngel Simon, president executiu d'Agbar va recordar que "l'únic objectiu assolit de moment és precisament el relacionat amb la sostenibilitat del medi ambient i l'accés a l'aigua, però encara queda molt per recórrer", per donar esperança a més de 750 milions de persones que no tenen aquest dret. Per això, totes les empreses del grup Agbar entenen que la bona gestió dels recursos hídrics és un factor bàsic per contribuir al desenvolupament humà i el benestar social.

Dades per seguir treballant

Segons l'informe de les Nacions Unides *Progress on Drinking Water and Sanitation 2012*, a la fi del 2010 el 89% de la població mundial (més de 6.000 milions de persones) utilitzava fonts millorades d'aigua potable. Entre el 1990 i el 2010 milions de persones van obtenir accés a fonts millorades d'aigua potable, com per exemple el subministrament d'aigua per mitjà de canonades i pous protegits.

Malgrat els avenços assolits, encara quedarà molt camí per recórrer per garantir l'accés a l'aigua potable a aquests 750 milions de persones, un 11% de la població mundial.

Moltes regions del nostre planeta encara es veuen afectades per una escassetat gairebé absoluta d'aigua. Aquesta situació no només es deu a l'increment constant de la població mundial, sinó també a la pressió que l'activitat agrícola exerceix sobre els recursos hídrics a moltes zones, tant de l'aigua de superfície com la subterrània.

Pel que fa als serveis bàsics de sanejament, es calcula que s'haurà d'esperar molt més que el 2015. El món encara està lluny d'assolir la meta de sanejament que marquen els experts de les Nacions Unides. Només el 63% dels habitants del món té accés a un sanejament millorat, xifra que només arribarà a un 67% al 2015, molt per sota de l'objectiu del 75% que figura en els ODM. En aquests moments, 2,5 milions de persones no disposen encara de sanejament. S'espera que no sigui fins l'any 2049 quan el 77% de la població tingui inodors amb descàrrega d'aigües o algun altre tipus de sanejament, provinent de depuradores.

Gestió sostenible

Àngel Simon va incidir en el concepte de l'economia circular, un concepte que també va ser protagonista en l'acte inaugural de l'Any Internacional de la Cooperació a l'Esfera de l'Aigua, i que es va celebrar sota el lema *Som aigua*. *Ciència i coneixement per un accés universal*. A la seva intervenció, Àngel Simon va destacar que "estem passant d'una economia lineal en què semblava que els recursos eren inesgotables cap a una economia circular en la què l'aigua tindrà un rol clau".

En aquest sentit, el compromís d'Aigües de Barcelona s'articula en tres eixos fonamentals: l'aigua i la tecnologia; l'aigua i el coneixement, com va demostrar la creació el 2007 del Centre Tecnològic de l'Aigua,

El llarg camí de la petita Maji

Amb motiu del Dia Mundial de l'Aigua, la Fundació Aqualogy va llançar una aplicació solidària per a *smartphones*: WaterDate. De descàrrega gratuïta a Apple Store i Google Play, la protagonista de l'app és Maji, una nena africana que ens mostra la distància que ha de caminar cada dia fins arribar a l'únic punt de subministrament d'aigua potable. Al llarg del camí, Maji formula preguntes i respostes, dades i xifres sobre la importància de l'aigua per la vida dels éssers vius. Amb la mateixa acció, la Fundació Aqualogy es va comprometre a donar a Unicef la quantitat necessària perquè 1.000 famílies subsaharianes puguin accedir a l'aigua, com a mínim durant un mes. Es pot trobar més informació a la pàgina web <http://waterdate.es>.





UNA MATÈRIA PRIMERA VALUOSA

Aigües de Barcelona porta el seu compromís amb els Objectius del Mil·lenni a països com l'Índia, on col·labora amb la Fundació Vicente Ferrer per millorar l'accés a l'aigua potable.

Cetaqua; i l'aigua i la cooperació. El mateix Àngel Simon va posar com a exemple la planta depuradora d'aigües residuals que Aguas Andinas ha posat en marxa a l'àrea metropolitana de Santiago de Xile. "L'economia verda no és una opció per al desenvolupament futur; és l'única opció per a millorar el benestar humà i del medi ambient", va remarcar.

Fidel a aquests principis, la Fundació Agbar s'ha afegit a moltes iniciatives en aquesta lluita contra la pobresa i les desigualtats, amb projectes com la col·laboració amb

la Fundació Vicente Ferrer a l'Índia per implantar tecnologia que permeti l'estalvi de recursos hídrics en l'agricultura, o els programes sobre l'ús responsable de l'aigua entre els infants a països on el grup Agbar és present des de fa anys, com Xile, Colòmbia o Mèxic.

'Llibre Blanc de l'Aigua'

A casa nostra, el passat desembre l'Àrea Metropolitana de Barcelona, la Fundació Agbar i l'Institut Mediterrani de l'Aigua van firmar un conveni per desenvolupar de forma conjunta un *Llibre Blanc de l'Aigua*. Aquest llibre servirà de marc per analitzar les amenaces i les oportunitats que afecten la gestió de l'aigua. Totes tres institucions designaran experts a les seves àrees per tal d'assolir una estratègia comuna per millorar la gestió de l'aigua als països que voregen la Mediterrània.

Són projectes, idees i iniciatives que marquen ja el present d'Aigües de Barcelona en la seva feina diària. Un repte per intentar transformar la nostra societat i una feina en què tothom està implicat i que cerca i proposa solucions per als problemes quotidians dels seus clients i que vol aconseguir que els Objectius del Mil·lenni de les Nacions Unides es puguin aconseguir a llarg termini.

Per un món millor

L'any 2000, les Nacions Unides van aprovar la Declaració del Mil·lenni amb la idea d'implicar els seus membres per tal d'arribar al 2015 complint 8 objectius que es van fixar el 2002: eradicar la pobresa extrema i la fam; assolir l'ensenyament primari universal; promoure la igualtat entre els gèneres; reduir la mortalitat dels nens; millorar la salut materna; combatre el VIH/sida, la malària i altres malalties; garantir la sostenibilitat del medi ambient; i fomentar una associació mundial per al desenvolupament.



La festa d'Aigües!

Vine a jugar amb nosaltres!

De la mà d'Aigües de Barcelona podràs divertir-te amb jocs d'aigua per a tota la família.

Adreçats a nens d'entre 3 i 12 anys.

T'hi esperem!

+ Informació i calendari:
www.lafestadaigues.cat



Aigües de Barcelona

L'aigua de la teva vida



Noves formes de controlar el consum

Aigües de Barcelona ha iniciat el desplegament de noves solucions de telectura per a grans consumidors, clients multicontracte i consumidors domèstics. Solucions que busquen la implementació d'una cultura de consum més intel·ligent i sostenible d'un recurs escàs com és l'aigua





AIGÜES DE BARCELONA ha dissenyat un sistema de telelectura per als seus clients ja siguin multicontracte, grans consums –com ara ajuntaments, institucions públiques i grans empreses– o clients domèstics. Aquest sistema proporciona la possibilitat de llegir de manera remota les dades dels comptadors. El servei ofereix grans avantatges per al client de la companyia, ja que permet flexibilitzar i monitoritzar en temps real el procés de facturació i, com a conseqüència, es pot disposar de més informació sobre els hàbits de consum dels clients respectant sempre la seva intimitat.

El principal repte de la telelectura és gestionar de manera sostenible les diferents fonts d'aigua. Un repte molt important. La telelectura permet que els clients tinguin un control exhaustiu i senzill dels seus consums, tot optimitzant la gestió de la informació i del recurs i tot evitant

problemes de lectura. Aquest procés és, doncs, una eina molt útil per millorar l'eficiència de la gestió de tots els processos relacionats amb el consum d'aigua a banda i banda del comptador. El procés s'inicia quan el capçal del comptador envia per radiofreqüència les lectures a un concentrador, un dispositiu que captura les lectures i les retransmet per GPRS als sistemes centrals d'Aigües de Barcelona. Posteriorment, les lectures s'integren en el sistema de gestió de clients de la companyia que genera un repositori de lectures i diferents aplicacions que permeten controlar el consum, ja sigui des del propi accés web del client, com des dels sistemes comercials d'Aigües de Barcelona o dels seus sistemes d'anàlisi i alarmes (Gesintel).

Gràcies a un dispositiu de tramesa de dades i a l'Oficina en Xarxa a Internet, els clients que contracten el servei poden monitoritzar el seu consum 24 hores al dia, tant en un moment

RESPOSTES INNOVADORES

A dalt, instal·lació dels nous comptadors mecànics amb radiofreqüència que ja estan en funcionament als municipis de Gavà i Castelldefels. A sota, a la dreta, una de les antenes que transmeten les dades al centre de control que gestiona totes les incidències.

La telelectura permet que els clients tinguin un control exhaustiu i senzill dels seus consums, tot optimitzant la gestió del recurs i tot evitant problemes de lectura



determinat com al llarg d'un període de temps, generant tot una sèrie de patrons de consum.

Per un consum intel·ligent

Un altre avantatge de la telelectura és que ajuda al consum responsable i sostenible, fomentant la implementació d'una cultura de consum intel·ligent, ja que millora la gestió i la reducció dels consums i elimina els consums no desitjats. La monitorització que ofereix aquesta solució tecnològica permet, d'una banda, avisar el client en cas que es produeixi un excés de consum segons els historials de facturació registrats, i, d'altra banda, generar operacions de manteniment per anticipar-se a possibles avaries en detectar anomalies tant en el patró de consum del client com en el propi funcionament del comptador i, fins i tot, a detectar manipulacions del comptador.

Els clients que contracten aquest servei també poden gestionar els seus contractes amb major eficàcia, ja que poden configurar les seves pròpies alarmes, que s'envien per correu electrònic, i exercir un control total sobre el seu consum establint els paràmetres adients que s'ajustin a les seves necessitats. A través d'internet, el client pot, en definitiva, identificar com s'utilitza el recurs amb tota la informació actualitzada i, d'aquesta manera, aconseguir realitzar un consum més racional i sostenible.



Servei de qualitat

Aigües de Barcelona treballa per oferir el millor servei als seus clients, un servei de qualitat que satisfaci totes les seves expectatives i que garanteixi una gestió òptima dels escassos recursos hídrics. La implantació progressiva de la telelectura s'emmarca en l'objectiu d'Aigües de Barcelona de millorar la seva relació comercial amb el client. "És un servei més que oferim de moment a grans clients i clients multicontracte, però que ens agradaria estendre, en la mesura del possible, a la resta de clients. De moment, hi ha una prova pilot amb uns 8.000 comptadors mecànics amb radiofreqüència als municipis de Gavà i Castelldefels on estem testejant les possibilitats de generalitzar aquest servei que, a més de més control del consum, també permet millorar-ne la seva eficiència i identificar possibles avaries", apunta Federico González Llobet, cap de Cicle Comercial d'Aigües de Barcelona.

La factura de l'aigua ara és bimestral

Des de principis d'any, Aigües de Barcelona emet les seves factures cada dos mesos

DES D'INICIS DEL 2013, Aigües de Barcelona emet de forma bimestral les factures, com les companyies de gas i electricitat. Aquesta mesura és una iniciativa plenament enfocada al client. En reduir el període de facturació, el número de factures passa de 4 a 6 a l'any i l'import de les factures es redueix i es facilita a les famílies el seu pagament en un moment de crisi i dificultats com l'actual. Els clients també disposaran amb més freqüència d'informació sobre

el seu consum, la qual cosa permetrà detectar i anticipar possibles problemes o consums anòmals, potenciant l'ús sostenible del recurs.

Aposta per la transparència

D'altra banda, Aigües de Barcelona està fent esforços per fer més clara i transparent la factura de l'aigua dels seus clients. A la seva pàgina web s'explica, de forma molt didàctica, a què es destinen els diners que es cobren a la factura. A banda de la quota de servei, que inclou les despeses de captació, potabilització, distribució i el consum realitzat, les factures inclouen diferents taxes com el tractament, el reciclatge i la valorització dels residus municipals, la conservació i el manteniment del clavegueram i el cànon de l'aigua.



Agbar
Museu
de les Aigües

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

Museu Agbar de les Aigües VIU L'AIGUA EN FAMÍLIA

Si encara no has vingut a conèixer el Museu de les Aigües, no pots saber què és un pla perfecte per passar un dia en família. Al nostre Museu es pot tocar tot, córrer entre els arbres del parc i ningú no s'enfada si l'esquitxes.

Descobriràs l'aigua i el món que l'envolta d'una manera sorprenent i just quan marxis, després de dinar al nostre restaurant, començaràs a pensar en quan pots tornar-hi.

Restaurant Jardí de les Aigües

Restaurant amb terrassa al jardí del Museu
De dimarts a dissabte, de 10 h a 19 h
933 770 995

 www.museudelesaigues.cat
 Segueix-nos a facebook.com/museuagbardelesaignes

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

Com arribar-hi: Metro
L5 Cornellà centre

Trambaix
T1 i T2 Les Aigües

FGC
L8 Cornellà Riera

Bus
67, 68, L74, L75, L77, L82, L85

La Central Besòs

Construïda a la fi del segle XIX, la Central Besòs és una de les instal·lacions més antigues d'Aigües de Barcelona. La seva funció era explotar les aigües subterrànies del riu Besòs. Més de 100 anys després, la planta segueix en ple rendiment i contribueix a garantir el subministrament de Barcelona mitjançant tecnologies innovadores

MÉS D'UN SEGLE D'HISTÒRIA

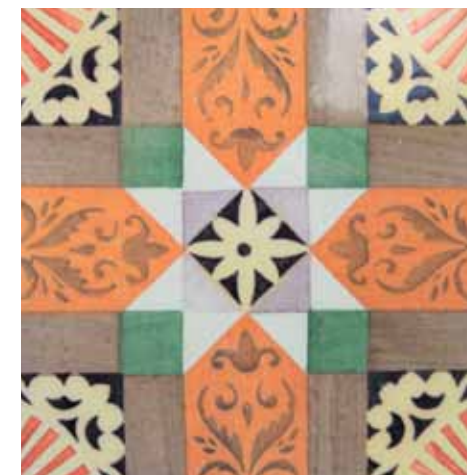
A la Central Besòs encara és fàcilment visible l'herència del seu passat de servei a Barcelona.

LA CENTRAL BESÒS es va començar a construir a la fi del segle XIX per aprofitar les aigües subterrànies del delta del Besòs. Aquest és un riu de poc cabal, però que disposa de rics aqüífers que en aquella època Aigües de Barcelona va veure la necessitat d'explotar per garantir el subministrament d'aigua per a una ciutat que començava el seu gran creixement.

Les cròniques de l'època parlen d'una estació situada al terme de Sant Andreu de Palomar, a "l'extremat del congost de Montcada, entre el riu Besòs i la línia de ferrocarril de França". Avui, els antics edificis de la Central Besòs sobresurten com una petjada del passat rodejats per totes bandes de grans infraestructures viàries i de transport.

Inicialment a la Central Besòs es van explotar dos pous d'aigua que permetien l'extracció de 30.000 metres cúbics diaris. Aquesta extracció es feia mitjançant bombes elèctriques d'una potència total de 1.700 cavalls, amb un equip de vapor de reserva. Tota aquesta maquinària, així com els edificis originals de l'estació, es poden admirar actualment a les instal·lacions de la Central Besòs i són una mostra molt rellevant del procés d'industrialització que va viure Catalunya a la fi del segle XIX i principi del XX.

Bombes d'extracció i bombeig, alternadors, màquines de vapor, quadres de control i comandaments de l'època i també un enorme pou de l'emblemàtica companyia Fives-Lille, un exemple de l'arquitectura industrial de l'època amb gran presència de ferro a tota l'estructura. Tot aquest patrimoni industrial de fa més de 100 anys conviu, en un curiós contrast, amb la tecnologia més innovadora d'extracció i tractament d'aigua.



Fins als anys 60 del segle XX, el volum d'aigua extret d'aquests pous no va deixar d'augmentar. Però a partir dels anys 80, va començar a disminuir a causa de l'impacte sobre la qualitat de l'aigua del creixement industrial i urbanístic. El riu Besòs va resultar especialment perjudicat per la manca de preocupació dels efectes contaminants que la ràpida industrialització tenia sobre els cursos fluvials en aquella època.

Aquesta circumstància va fer que les aigües subterrànies de l'aqüífer del Besòs quedessin gairebé inutilitzades més de 15 anys i que s'abandonessin les captacions que realitzava Aigües de Barcelona tant per a ús d'abastament d'aigua potable com per a altres usos de caràcter industrial.

L'any 1997, Aigües de Barcelona es va plantejar la possibilitat de tornar a explotar l'aqüífer del Besòs. Les anàlisis i els estudis sobre la composició fisicoquímica de les aigües van posar de manifest que el projecte era viable. Utilitzant nous recursos es podia recuperar l'explotació d'aquest aqüífer, ja que aquestes tècniques permeten l'eliminació d'un gran ventall de contaminants difosos presents a l'aigua mitjançant l'ús de membranes semipermeables. Per això, l'osmosi inversa i la nanofiltració constitueixen

El seu ric patrimoni industrial conviu amb els principals avenços en l'extracció i el tractament de l'aigua



les tecnologies més adequades per tractar les aigües subterrànies salabroses o amb presència de contaminació orgànica.

L'any 2000 es va posar en marxa la planta pilot de nanofiltració i dos anys més tard va començar la fase d'explotació. La planta de tractament d'osmosi inversa va entrar en servei al 2003. Ambdues fonts de captació permeten disposar d'uns 12 hm³/any d'aigua addicionals per subministrar a través de la xarxa d'abastament de Barcelona.



La recuperació de tota la zona

El descontrolat creixement industrial iniciat a la dècada dels anys 60 va fer que el riu Besòs es convertís en una claveguera a cel obert. Els aqüífers del riu es van veure afectats i les captacions d'aigua a la Central Besòs es van abandonar. Aquesta situació va comportar l'augment del nivell freàtic de les aigües subterrànies que durant anys va provocar inundacions als pàrquings i túnels de metro. Al 1998, Aigües de Barcelona va iniciar la construcció d'una planta pilot de tractament de l'aigua subterrània. L'objectiu era, d'una banda, recuperar l'aigua de l'aqüífer i, de l'altra, controlar el nivell freàtic. Dos anys més tard, la planta va començar a funcionar.

A close-up photograph of water splashing, with numerous small droplets suspended in the air against a white background.

L'aigua amb què t'alimentes

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

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



**Aigües de
Barcelona**

L'aigua de la teva vida

