

NÚM. 07 / 3a ÈPOCA / JUNY 2014

Aigües

Compromesos amb l'educació

Aigües de Barcelona reafirma en el Dia Mundial de l'Aigua 2014 el seu compromís amb les persones i la societat

Núria Marín, alcaldessa de l'Hospitalet

"Estem generant noves oportunitats de futur"

24 hores de servei, 365 dies l'any

Operaris, encarregats i caps es coordinen per garantir un servei eficient i de qualitat

El sistema de gestió d'aqüífers

El projecte ENSAT desenvolupa un nou procés de recàrrega artificial d'aqüífers

Servei d'atenció telefònica

El Centre d'Atenció Multicanal (CAM) respon a les necessitats i als dubtes dels clients



Aigües de Barcelona



Sumari

CRÈDITS

**PRESIDENT DEL
CONSELL EDITORIAL:**
Ignacio Escudero

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

DIRECTORA:
Victòria-Eugènia Martínez

COORDINACIÓ:
Albert Alonso

DISSENY:
Cla-se

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

FOTOGRAFIES:
Dani Aznar, Ferran Nadeu, Marta Jordi, Fons
Família Pujadas, arxiu de Grupo Zeta i agències

DIPÒSIT LEGAL:
B. 24090-2012

Revista impresa en paper
Symbol Matt Plus (Fedrigioni España)



04

Editorials

06

Reportatge

Compromesos amb l'educació

Aigües de Barcelona va reafirmar durant la celebració del Dia Mundial de l'Aigua el seu compromís amb la societat, fent una decidida aposta per les iniciatives a favor de l'educació com a eina de progrés social



14

Entrevista

Núria Marín

“Estem generant noves oportunitats de futur, amb una clara aposta per noves activitats”

18

Fotonotícia

Pou Fives Lille

Construït el 1905, encara està en funcionament i forma part de la història d'Aigües de Barcelona



20

Actualitat

Notícies breus

- L'alcalde Xavier Trias alaba el model Barcelona al Cercle de l'Aigua
- Sant Climent estrena sistema de telelectura
- Presència d'Aigües de Barcelona a la BCN Magic Line
- Sorteig factura sense paper
- Aigües de Barcelona restaura la Torre de les Aigües del Besòs
- Obre les portes el Centre d'Interpretació del Riu Llobregat



22

Reportatge

24 hores de servei

Cada dia de l'any, els equips formats pels operaris, encarregats i caps d'Aigües de Barcelona es coordinen en les tasques de manteniment i prevenció per garantir un servei de subministrament de qualitat



30

Reportatge

El sistema de gestió d'aquífers

CE Taqua desenvolupa un nou sistema de recàrrega per millorar-ne l'eficiència

34

Reportatge

La gent gran, al Museu

El Museu Agbar de les Aigües recupera tota una cultura de l'aigua amb l'activitat 'Quan l'aigua es mesurava en plomes'



38

Reportatge

Servei d'atenció telefònica

El Centre d'Atenció Multicanal (CAM) dona resposta als dubtes i necessitats de més d'un milió de clients a l'àrea metropolitana



42

La nostra història

Treballar a la Central Cornellà

Revisem més d'un segle de vida laboral, des dels primers maquinistes i fogoners fins als actuals tècnics en manteniment

Editorials



Aigües de Barcelona, juntament amb la Fundació Agbar, ha dedicat el Dia Mundial de l'Aigua d'aquest any a parlar d'educació. Potser algú es preguntarà què té a veure l'educació amb l'aigua. Per a nosaltres és molt clar: l'empresa que té la responsabilitat de proporcionar un servei tan important per a la vida de les persones com és l'aigua no es pot desentendre d'aquestes quan tenen dificultats. L'educació és la millor eina per assolir el progrés de la societat. Per això, la Fundació Agbar, que en el seu compromís amb el territori on opera i amb les persones que hi viuen ha creat el Fons de Solidaritat per ajudar les famílies que tenen dificultat per pagar la factura de l'aigua, també s'ha involucrat en un seguit de projectes educatius per contribuir a fer arribar l'educació a tots els sectors de la societat.

Ignacio Escudero
 Director general
 d'Aigües de Barcelona

AGBAR té com a eix estratègic el compromís amb les persones i amb la societat. La implicació que tot el grup demostra amb els projectes socials és una actitud que ve d'aquest compromís ferm amb la societat, de la passió que sentim per la nostra feina i de la voluntat de servei que això comporta. El nostre compromís va del local al global i la Fundació Agbar el materialitza en projectes com els que vam presentar el passat Dia Mundial de l'Aigua: a l'àrea metropolitana de Barcelona i també a Santiago de Xile. Realitats geogràficament llunyanes però amb punts de connexió que les fan molt properes, on l'exclusió social i el fracàs escolar estan íntimament lligats. Aquest és el nostre compromís amb l'educació, el gran motor d'equitat i de futur de la nostra societat.

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





Compromesos amb l'educació

Aigües de Barcelona va reafirmar durant la celebració del Dia Mundial de l'Aigua el seu compromís amb les persones i la societat. Enguany, centrat en els projectes socials a favor de l'educació com a eina per assolir el progrés social

EL 20 DE MARÇ, en el marc de la commemoració del Dia Mundial de l'Aigua, Aigües de Barcelona i la Fundació Agbar van presentar al Museu Agbar de les Aigües de Cornellà les seves accions de compromís i els projectes amb què col·laboren en relació amb la millora de la qualitat de vida dels infants i en l'aposta pel seu futur. Enguany es va destacar la importància de les activitats que s'han posat en marxa els darrers anys en col·laboració amb altres institucions i organitzacions de caràcter social per donar oportunitats educatives a tots els infants sense exclusió.

A l'acte al Museu Agbar de les Aigües, hi van assistir Santi Vila, conseller de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya, i Antonio Balmón, alcalde de Cornellà de Llobregat i vicepresident de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), així com alcaldes, regidors i altres autoritats de l'àrea metropolitana i representants de les entitats socials que mantenen lligams de col·laboració amb la Fundació Agbar. Va ser Antonio Balmón l'encarregat de la salutació de benvinguda. En el parlament, va recordar que la celebració del Dia Mundial de l'Aigua havia de servir per reflexionar sobre diferents aspectes de la vida quotidiana "i en defensa d'un dret universal com és el de l'educació. Hem de tenir el valor i el coratge per defensar-lo. De la mateixa manera que tots tenim el dret a

El Fons de Solidaritat ha ajudat més de 9.000 famílies, el que representa unes 25.000 persones

BENVINGUDA
Antonio Balmón, alcalde de Cornellà, va inaugurar l'acte del Dia Mundial de l'Aigua.



decidir la nostra identitat, també tenim el dret a la dignitat, a tenir garantides les qüestions i els serveis bàsics".

Vigència del Fons de Solidaritat

Ignacio Escudero, director general d'Aigües de Barcelona i patró delegat de la Fundació Agbar, va presentar les iniciatives socials de la Fundació; va ressaltar la seva decidida intenció d'afavorir la vida de les persones que viuen allà on Agbar és present. "Per això, col·laborem amb les organitzacions que treballen per millorar les condicions econòmiques de famílies amb pocs recursos, amb entitats que inverteixen en projectes educatius i culturals dirigits als infants, les que ajuden a pal·liar les conseqüències d'una mala alimentació o les que són al costat dels que tenen llargues malalties", va argumentar Ignacio Escudero.

CUPÓ ESPECIAL DE L'ONCE
Àngel Simon, president executiu d'Agbar, va presentar el cupó que va commemorar el Dia Mundial de l'Aigua al sorteig de dissabte 22 de març. Cinc milions i mig de cupons van contribuir a la celebració de la jornada.

Per a Àngel Simon, "Agbar té un compromís clar amb una societat més equitativa"

Sens dubte, la iniciativa que més ressò ha tingut és el Fons de Solidaritat de la Fundació Agbar. Nascut el 2012 i potenciat l'any passat amb la signatura del Protocol d'Intencions que n'ampliava l'abast, el Fons de Solidaritat eximeix famílies en risc d'exclusió social del pagament del consum de l'aigua, i exemplifica el compromís de la Fundació per contribuir a la cohesió social.

Ignacio Escudero va recordar que aquesta iniciativa ha estat un èxit: des de la seva posada en marxa ha beneficiat més de 9.000 famílies, el que representa unes 25.000 persones. A més, va explicar, "s'ha convertit en un referent per a institucions i administracions locals, en un model de bones pràctiques que ha

estat emulat per altres grans empreses de serveis. El Fons de Solidaritat és un motiu d'orgull per a tots nosaltres, però el que de debò ens agradaria és que no fos necessari, ja que voldria dir que la situació de la societat hauria millorat molt". "Però mentre estigui vigent", va insistir Ignacio Escudero, "cap família no haurà de renunciar per motius econòmics al subministrament d'un element tan vital com l'aigua".

D'aquesta manera, amb la seva intervenció, el director general d'Aigües de Barcelona va reiterar el compromís de l'empresa amb la societat, "un compromís que es vehicula a través de tres grans eixos: compromís amb les persones, com demostra la nostra aposta per l'educació; compromís amb la cultura i el coneixement, i compromís amb la innovació i el medi ambient".

L'exemple de la Fundación Astoreca

La part central de l'acte del Dia Mundial de l'Aigua 2014 la va ocupar la taula rodona *Educació i progrés social*. Moderada per la periodista d'Informatius de TV3 Agnès Marquès (que també va presentar tot l'acte), va comptar amb la participació de representants de cinc entitats: Fundación Astoreca de Xile, Orfeó Català, Fundació



Santi Vila: “s’ha de destacar l’exemple d’Aigües de Barcelona, una empresa que ha consolidat una cultura de l’estalvi”

Consolidar una nova sensibilitat

Durant la cloenda del Dia Mundial de l’Aigua, Santi Vila, conseller de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya, va assegurar que aquest acte demostra “el compromís amb una nova sensibilitat, amb fets com tenir garantides coses tan especials com que cada matí podem obrir l’aixeta i surt l’aigua, podem encendre el llum o pujar al transport públic”. Santi Vila va recalcar que, en un entorn mediterrani com el nostre, “hem de continuar treballant per garantir el subministrament de l’aigua, dependre menys de la pluja i dels rius”. Per això, va insistir, “s’ha de destacar l’exemple d’Aigües de Barcelona, una empresa que ha consolidat una cultura de l’estalvi,

Marianao de Sant Boi de Llobregat, Museu Nacional d’Art de Catalunya (MNAC) i el projecte *Són especialistes*, que es desenvolupa a Viladecans. Amb les seves intervencions, van deixar clar que estem vivint un moment on la implicació de tots els agents socials (educatius, culturals, institucionals, empresarials) és imprescindible per contribuir a paliar les conseqüències de l’actual conjuntura econòmica que afecta diferents sectors de la societat.

Un exemple extraordinari de la necessitat i de la virtut d’aquestes iniciatives és el cas de Daniela Rebolledo. Aquesta jove xilena, formada en una de les tres escoles fundades

UN BON EXEMPLE
El conseller Santi Vila va destacar el compromís d’Aigües de Barcelona.

El grup Agbar té vocació de ser local i global a la vegada, té la capacitat d’aplicar el seu coneixement al territori on estigui arrelat



Ignacio Escudero: “Cap família no haurà de renunciar per motius econòmics al servei de subministrament de l’aigua”

TOTS HEM D’AJUDAR
Ignacio Escudero, director general d’Aigües de Barcelona, va recordar la necessitat de mantenir el Fons de Solidaritat.

Aplicació solidària

Coincidint amb la celebració del Dia Mundial de l’Aigua, Àngel Simon va presentar WaterDate2, una aplicació per a *smartphones*, de descàrrega gratuïta a l’Apple Store i Google Play. A més de conscienciar sobre la problemàtica de l’aigua a escala mundial, permet descobrir el projecte solidari que Agbar, en col·laboració amb l’Unicef, desenvolupa a l’Amazònia peruana. Se’n pot trobar més informació a la pàgina web <http://waterdate.es/2/>.

per la Fundación Astoreca a Santiago de Xile, va ser la primera estudiant a llicenciar-se en Enginyeria Civil gràcies a la beca de la Fundació Agbar, que cobreix la matrícula i totes les despeses bàsiques associades a l’estudi de la carrera.

En un discurs molt emotiu –va afirmar davant el públic assistent sentir-se “com una artista en un cinema”–, va explicar que el que més valorava és que “la meua oportunitat no ha estat únicament una qüestió de diners; el millor ha estat sentir-se acompanyada, rebre suport, en tot moment. El meu cas és la millor prova que la passió per fer les coses pot canviar vides”.

Ser globals i locals a la vegada

Les seves paraules van donar pas a la intervenció d’Àngel Simon, president executiu d’Agbar i president de la Fundació Agbar. En el seu discurs, va insistir en la necessitat de reforçar la importància del Fons de Solidaritat, que es gestiona “en coordinació amb els serveis socials dels ajuntaments, Càritas i la Creu Roja. També va definir la

vocació del grup de ser una empresa local i global a la vegada, amb una forta presència en els municipis de l’àrea metropolitana de Barcelona, però també a la resta d’Espanya, a Xile i allà on Agbar és present arreu del món. “L’important és que a escala local som capaços d’extreure el coneixement per aplicar-lo a qualsevol lloc del món”, va asseverar, i va posar l’exemple de Santiago de Xile, “on en un temps rècord de deu anys hem



La veu de les entitats socials

Representants de cinc de les entitats socials amb què col·labora la Fundació Agbar van compartir les seves experiències a la taula rodona *Educació i progrés social*. Ximena Torres, de la Fundación Astoreca de Xile, va recordar que “l’educació pot marcar la diferència en la vida d’un nen, i condiciona el desenvolupament d’un país”. Daniel Osiás, de la Fundació Marianao, fundada a Sant Boi de Llobregat el 1985, va exposar que “nosaltres volem estimular els joves en risc d’exclusió social, un reforç que va més enllà de l’escola; busquem crear un vincle educatiu que s’estengui a les famílies, en què s’impliqui tota la comunitat”. Una actitud que comparteixen Esteve Nabona, de l’Orfeó Català, i Teresa González, del Museu Nacional d’Art de Catalunya. Per al primer, el seu projecte de cors infantils adreçats a escolars de Ciutat Vella “té una incidència molt directa en l’autoestima del nen, que pertanyen a famílies vulnerables”. Per a la segona, “els museus, com a entitats culturals, han de tenir un paper fonamental en el procés educatiu, hem de treballar amb les escoles o els agents socials”. Miguel Gallardo va parlar del projecte *Són especialistes*, que ha impulsat a Viladecans, per descobrir els talents especials de molts nois, “que es perden perquè no es reflecteixen en les activitats curriculars, i que és allò que els fa ser únics”.



TESTIMONIS EN PRIMERA PERSONA
Per ordre, de dalt a baix:
Ximena Torres, de la Fundación Astoreca; Esteve Nabona, de l’Orfeó Català; Daniel Osiás, de la Fundació Marianao; Teresa González, del Museu Nacional d’Art de Catalunya, i Miguel Gallardo, de ‘Són especialistes’.

La Fundació Agbar col·labora amb entitats i institucions per contribuir a la inclusió social

sanejat el 100% de les aigües anant de la mà amb les administracions, les institucions i les persones”.
Àngel Simon va aprofitar aquest exemple per parlar d’un aspecte molt important en aquell país, “el risc de deserció escolar massiva als barris on treballa la Fundación Astoreca”. Per això, va remarcar, era tan important l’exemple de la Daniela Rebolledo i de les escoles que ha creat i que dirigeix aquesta fundació. “Ens provoca una profunda emoció veure com els nois i noies d’aquests entorns poden competir



AGRAÏDA
Daniela Rebolledo va aconseguir una beca de la Fundació Agbar per estudiar Enginyeria Civil Industrial.

El somriure de Daniela
Daniela Rebolledo és un exemple del compromís de la Fundació Agbar amb l’educació a Xile on, des de fa més de set anys, concedeix beques a alumnes procedents dels col·legis de la Fundación Astoreca per cursar la carrera d’Enginyeria Civil Industrial. Aquesta Fundació treballa des de fa més de 25 anys a les zones més humils de Santiago de Xile, on bona part de la seva població viu en situació de pobresa, i on és molt difícil l’accés a una educació de qualitat. Però Daniela ho va aconseguir. “La meua vida ha estat marcada per les oportunitats, i he après a valorar-les”, explica. Daniela es va quedar sense pares i va ser cuidada per la seva àvia, “que es va convertir en la millor mare del món; no tenia diners però cada dia em posava a taula un plat fet amb tot el seu amor”.

Gràcies a la Fundación Astoreca –que ha format més de 2.000 alumnes en el seu quart de segle d’existència– es va poder matricular al col·legi San Joaquín. La seva actitud, sempre optimista i participativa, i el seu expedient acadèmic van fer que fos seleccionada per gaudir d’una beca de la Fundació Agbar, que va cobrir íntegrament la matrícula, les taxes i les despeses bàsiques durant els sis cursos acadèmics. Emocionada, recorda que “la Fundació va apostar per mi, i em va oferir una possibilitat que mai no havia pensat, em van donar l’oportunitat de ser millor, de creure en mi mateixa i en la realitat dels somnis. Em van ensenyar que podia presentar-me com un igual davant els altres alumnes, que tots podem ser tractats com iguals”.

acadèmicament amb els alumnes de les millors escoles del país”, va manifestar.
Per al president de la Fundació Agbar, “això ens demostra que, si creiem que la cooperació ha de ser una obligació, la implicació que demostrem a Aigües de Barcelona és més que això, és una actitud que ningú no ens ha demanat i que ve del nostre compromís ferm amb la societat, de la veritable passió que sentim per la nostra feina”. Una passió que ha de continuar marcant el futur de l’empresa.

La Fundación Astoreca a Xile representa un cas d’èxit de les polítiques que busquen donar oportunitats a tothom

Núria Marín

Vicepresidenta de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i alcaldessa de l'Hospitalet de Llobregat

“Estem generant noves oportunitats de futur”

Ser la màxima responsable d'una ciutat com l'Hospitalet de Llobregat –la segona de Catalunya per població, amb 260.000 habitants– és tot un repte. Això és el que està fent cada dia des de fa sis anys Núria Marín. Des del seu càrrec al capdavant del municipi, ha d'afrontar com dona solucions a les necessitats dels seus ciutadans, com el dret a un habitatge digne o a l'educació i l'assistència sanitària oberta a tothom. Al mateix temps, cal garantir serveis públics essencials, com el de l'aigua, sobretot en una conjuntura tan difícil i canviant com l'actual.

Quina percepció creu que tenen els ciutadans de l'Hospitalet del servei de subministrament d'aigua que es presta al municipi?

Donar subministrament d'aigua a la població, la indústria i el comerç només és possible a través d'una gran empresa amb experiència com és Aigües de Barcelona. Les inversions que es van fent a la xarxa i les noves tecnologies aplicades a l'Estació de Tractament d'Aigua Potable de Sant Joan Despí, d'on prové l'aigua que se subministra a la ciutat, han fet que el servei hagi fet un salt qualitatiu molt important. No obstant això, mai no ens hem de donar per satisfets i hem de continuar endavant, treballant per a la ciutadania i oferir-li el millor, de la mà d'Aigües de Barcelona, amb qui compartim el compromís de servei.

Un altre compromís que compartim és el d'avançar en els criteris de sostenibilitat. A l'Hospitalet, tenim un consum domèstic mitjà per persona i dia al voltant dels 93 litres, un dels més baixos de Catalunya i que any rere any va disminuint seguint la tendència general. Hem desenvolupat diverses campanyes lligades a la nova cultura de l'aigua centrades en la sensibilització ambiental vers l'estalvi d'aigua i la difusió de mecanismes estalviadors d'aigua. També continuem avançant plegats en la utilització de l'aigua del freàtic i de la que s'obté del bombeig d'estacions de metro per al reg de parcs i jardins i per a la neteja viària de la ciutat.

Vostè també té el càrrec de vicepresidenta de l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Com valora

el paper que té per cohesionar la realitat dels ajuntaments de l'àmbit metropolità?

L'àrea metropolitana i els municipis hem de sumar esforços per aconseguir els nostres reptes, per millorar els nostres serveis a la ciutadania i endegar nous projectes. Davant l'actual situació, un dels principals objectius que tenim en aquest moment és impulsar l'economia dels nostres municipis, atreure noves inversions, col·laborar amb el teixit empresarial per fer-lo més competitiu en l'actual món global. El motor econòmic de Catalunya és la gran Barcelona i tota l'àrea metropolitana i no hem de competir entre nosaltres, hem de ser complementaris. La marca Barcelona, això sí, és la nostra carta de presentació al món, però cada població ha de mantenir la seva identitat. Una bona prova és el Mobile World Congress, que es fa al recinte de Fira a Granvia l'Hospitalet, que utilitza la marca Barcelona i que beneficia el conjunt de l'àrea metropolitana.

“Hem desenvolupat diverses campanyes lligades a la nova cultura de l'aigua centrades en la sensibilització ambiental vers l'estalvi d'aigua”

Els municipis de l'àrea metropolitana necessitem Barcelona però Barcelona també ens necessita a nosaltres si vol competir en l'economia global. L'àrea metropolitana és un territori estratègic en el qual hem d'incidir per incrementar-ne l'activitat econòmica, la connectivitat, els serveis de capitalitat i els turístics. L'Hospitalet, igual que altres municipis propers, disposa de sol estratègic per a l'activitat econòmica. També tenim una localització privilegiada, entre el port i l'aeroport, al costat de Barcelona i del Baix Llobregat. Cada municipi de l'àrea metropolitana ha de reforçar les seves potencialitats i treballar plegats per disposar d'un futur amb més oportunitats per a tots.

Davant la difícil situació socioeconòmica actual, són de gran rellevància accions com les que impulsa el Fons de Solidaritat de la Fundació Agbar, que col·labora amb els serveis socials de municipis com l'Hospitalet per donar

solucions a la realitat de famílies en risc d'exclusió social. Quina ha estat l'aplicació d'aquest fons durant els seus més de dos anys de vida?

Des que es va posar en marxa, el maig del 2012, l'ajut del Fons de Solidaritat de la Fundació Agbar ha arribat a un total de 960 famílies del municipi, amb un import global de 88.170 euros. D'altra banda, durant el 2013 i fins a l'abril d'aquest any, l'Ajuntament ha donat ajuts per al subministrament d'aigua, com atenció urgent seguint criteris de vulnerabilitat i exclusió social, a 316 famílies amb un import de 51.891 euros.

Moltes famílies tenen molts problemes perquè no arriben a final de mes, no poden pagar l'aigua, el llum o el gas, o no tenen diners suficients per fer la compra. Hi ha dades que ens mostren que hi ha canalla que presenta símptomes de malnutrició, dades estadístiques amb noms i cognoms. En aquests context, és innegable que iniciatives com les que du a terme el Fons de Solidaritat de la Fundació Agbar suposen un gran ajut per a moltes famílies.

En la cartera de Serveis Socials, l'Ajuntament estableix les prestacions econòmiques d'urgència social per atendre situacions individuals o familiars de necessitats puntuals, urgents i bàsiques de subsistència. Dins d'aquestes necessitats, es preveuen els ajuts per a subministraments d'aigua, gas i llum. L'objectiu és ajudar les persones o famílies que, per causes sobrevingudes de caràcter greu, es troben en situació d'urgència necessitat.

Recentment l'Àrea Metropolitana va aprovar una norma per evitar que cap persona es quedi sense aigua potable a casa seva perquè no pot pagar la factura. Quines iniciatives està prenent en aquesta direcció l'Ajuntament per contribuir a la cohesió social?

La pobresa, l'atur, les retallades en educació i sanitat són els principals problemes que tenim al país, i resoldre'ls és l'objectiu en el qual hem de posar tots els esforços totes les persones amb responsabilitats polítiques. Els municipis som

Una història de compromís

Núria Marín i Martínez va néixer a l'Hospitalet l'any 1963. De ben jove va iniciar el seu compromís polític i amb la seva ciutat. L'any 1985, va començar a treballar com a funcionària a l'Ajuntament. Deu anys més tard, va entrar a formar part del consistori, on ha tingut diferents càrrecs com ara regidora de Collblanc-la Torrassa, el seu barri, i tinenta d'alcalde de l'Àrea d'Economia i Hisenda. Des del 2008, és alcaldessa de la segona ciutat per població de Catalunya. A més, desenvolupa diferents càrrecs en organismes com la Diputació de Barcelona, l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), la Junta de Govern de la Federació Espanyola de Municipis i Províncies (FEMP) i la Federació de Municipis de Catalunya.

l'última línia de defensa de l'estat del benestar i la primera porta on pica la ciutadania. La reforma local o la contínua manca de finançament posa en perill els serveis municipals de qualitat i amb això la igualtat d'oportunitats de la ciutadania. Fer polítiques de redistribució de la riquesa és una qüestió de voluntat. Cal destinar tots els recursos necessaris en política social, en educació i en sanitat.

A l'Hospitalet, més de 5.000 famílies, més de 17.500 persones, es troben en situació d'emergència social. En quatre anys hem doblat el pressupost destinat a aquest concepte i s'ha arribat a prop dels 2 milions d'euros. Tenim més de 200 persones treballant als serveis socials primaris. Una de les nostres prioritats són els infants, els ciutadans més vulnerables. No podem permetre que ells pateixin les conseqüències de la crisi, hem de garantir-los qualitat de vida avui i oportunitats per al futur. Per segon curs, l'Ajuntament va haver d'assumir l'avançament dels imports de les beques menjador i també cobrim l'import corresponent a les famílies que no poden assumir cap cost del servei, és a dir, el 50% que no cobreix la beca. El curs passat se'n van beneficiar 3.200 infants. Tot i que la competència no és nostra, hem de garantir que, com a mínim, aquests infants puguin fer un bon àpat al dia.

Nosaltres no deixem de treballar i de buscar complicitats per abordar aquest moment tan

“Fer polítiques de redistribució de la riquesa és una qüestió de voluntat. Cal destinar tots els recursos necessaris en política social, en educació i en sanitat”

difícil per a moltes famílies. Al Ple municipal del març passat vam aprovar una moció presentada pel PSC, en la qual vam expressar el nostre suport a les polítiques públiques adreçades a la protecció de la població més vulnerable i en risc de pobresa. En aquest text, demanàvem al Govern de Catalunya que prengui en consideració totes aquelles resolucions debatudes al Ple monogràfic sobre la pobresa a Catalunya, celebrat els dies 12 i 13 de març de 2014 al Parlament, que fan referència al suport i a la implementació de les polítiques i serveis socials per pal·liar la situació de pobresa prestats, en part, pels ajuntaments, tot i que es rebutgessin al debat. Demanem també a tots els grups polítics del Parlament de Catalunya que aprovin totes aquelles esmenes necessàries per tal que la Llei de governs locals no s'aparti del model de govern local que dissenya l'Estatut de Catalunya, i al Govern de la Generalitat que elabori, al més aviat possible, la Llei de finançament local de Catalunya. Finalment, instem el Govern de la Generalitat a liquidar amb urgència el deute pendent amb els ajuntaments, xifrat actualment en uns 1.400 milions d'euros.

D'altra banda, estic convençuda que per sortir de l'actual situació les administracions no hem de retallar, tot el contrari, hem de continuar invertint en projectes que contribueixin a la cohesió social. És per això que hem fet realitat projectes fonamentals per continuar construint una ciutat que ofereix oportunitats a les persones, que treballa per garantir una bona qualitat de vida als nostres barris i per combatre les desigualtats. Recentment ha entrat en funcionament el nou Equipament Municipal de Lleure Antic Cine Romero, destinat als infants i al jovent; l'any passat vam obrir el Centre Municipal de la Florida Ana Díaz Rico i Torre Barrina, per formar el jovent en l'àmbit de les TIC; abans de final d'any començarà a funcionar un complex esportiu i de formació al Gornal...

PARTICIPACIÓ
Núria Marín va visitar la Festa d'Aigües que Aigües de Barcelona va instal·lar a les Festes de Primavera de l'Hospitalet.



L'Hospitalet ha protagonitzat una gran evolució els últims anys, s'ha convertit en una urbs moderna i vigorosa, amb personalitat pròpia, amb nous projectes urbans i centres de creixement econòmic, com Fira de Barcelona o l'eix de la plaça d'Europa. Quins són els reptes de l'Ajuntament en matèria econòmica per als propers temps?

L'Hospitalet fa temps que treballa en la seva tercera gran transformació amb la col·laboració i l'impuls dels agents econòmics i socials de la ciutat. Estem generant noves oportunitats de

futur, amb una clara aposta per noves activitats econòmiques, com el Mobile World Congress i Alimentaria, amb la capacitat per atraure noves inversions a la ciutat i generar sinergies entre diferents administracions i agents. El Districte Econòmic Granvia l'Hospitalet és un eix de gran dinamisme i desenvolupament econòmic no només de l'àrea metropolitana sinó també del país, amb 600 empreses. Per exemple, en els darrers anys, malgrat la crisi, s'hi han instal·lat 23 noves companyies.

El potencial del clúster biomèdic integrat pels hospitals de Bellvitge i Duran i Reynals, els instituts de recerca com l'ICO i l'IDIBELL i el Campus de Ciències de la Salut de la Universitat de Barcelona ja és una realitat que mou prop de dos milions d'euros diaris de pressupost.

Una altra potencialitat de la ciutat és la cultura com a motor econòmic. L'Hospitalet compta amb un total de 244 empreses de l'àmbit de la cultura, que van facturar l'any 2012 prop de 234 milions d'euros i que ocupen 1.600 treballadors. En aquest sentit, hem marcat les línies per a la creació del Districte de les Arts i de la Cultura a l'entorn de la Tecla Sala, Cosme Toda i Can Trinxet. Nous usos per a vells espais fabrils, que han viscut d'esquena a la ciutat i que, en un futur, aportaran riquesa i llocs de treball.

VISIÓ OPTIMISTA
Núria Marín creu que el futur és ple de possibilitats si es destinen tots el recursos necessaris i s'aposta per la participació ciutadana.

A final d'abril el seu consistori va aprovar una declaració institucional amb motiu del 35è aniversari dels ajuntaments democràtics. Com s'imagina l'Hospitalet del futur?

Crec sincerament que ara és el moment de ser valent i cercar oportunitats, però amb seny. Volem continuar amb el nostre projecte de transformació econòmica i social de la ciutat amb la vista posada en el 2025. Serà quan es compliran 100 anys que l'Hospitalet va començar a ser ciutat i si continuem treballant plegats, segur que ens sentirem orgullosos del que aconseguirem.

Un futur d'oportunitats que volem continuar construint a partir de la suma, la participació, l'acord i el consens de la nostra ciutadania.



Pou Fives Lille

Construït el 1905 i encara en funcionament, forma part del patrimoni i de la història d'Aigües de Barcelona

El maig del 1905, Aigües de Barcelona (coneguda llavors com la Société Générale des Eaux de Barcelone) va construir el primer pou per aprofitar l'aigua provinent de l'aqüífer del riu Llobregat, a l'altura de Cornellà. Al sondeig número 22, sobre la riera de la Font Santa, es va construir el pou principal, perforat amb aire comprimit. La construcció es va encarregar a la companyia francesa Fives Lille, famosa per les seves locomotores i màquines de vapor. El pou es va instal·lar a 300 metres de l'edifici Amargós i Samaranch per evitar que

el desplaçament del volum d'aigua aspirada pogués afectar la sala de màquines. Avui, més de cent anys després, el pou Fives Lille –que forma part del patrimoni d'Aigües de Barcelona– continua funcionant.

El pou té 5 metres de diàmetre i arriba als 34,35 metres de profunditat, d'on extrau l'aigua gràcies a dues bombes, amb motor elèctric, que succeïen 100 litres d'aigua per segon.

El 1998 va ser sotmès a una profunda restauració, que va permetre recuperar els seus elements d'arquitectura industrial més emblemàtics.



Notícies breus



L'alcalde de Barcelona Xavier Trias, durant la seva intervenció en el Cercle de l'Aigua.

Xavier Trias alaba el model Barcelona al Cercle de l'Aigua

Xavier Trias, alcalde de Barcelona i president de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), va assegurar durant la seva participació a les activitats del Cercle de l'Aigua, que la recuperació econòmica de la ciutat i el seu entorn passa per impulsar la ciutat intel·ligent, "energèticament autosuficient" i cohesionada socialment. Trias va oferir la conferència titulada *Barcelona 2014. Reactivació econòmica i progrés social*, en la qual va insistir que "Barcelona té unes potencialitats úniques i unes fortaleeses molt importants, que ens fa estar molt ben posicionats i encarar el futur amb confiança". L'alcalde va afegir que "la marca

Barcelona té una gran projecció internacional i vol ser coneguda com una ciutat innovadora, de coneixement, cultura i benestar, una gran ciutat amb una àrea metropolitana que ha de ser el motor del coneixement econòmic de Catalunya". Per a Trias, "el model de gestió de l'aigua a Barcelona és un magnífic exemple d'èxit de col·laboració públicoprivada". En un acte presentat per Àngel Simon, president executiu d'Agbar, l'alcalde de Barcelona va recordar que la recuperació econòmica també passa pel tercer sector i les polítiques socials. I va agrair l'esforç d'Aigües de Barcelona per ajudar els qui més ho necessiten, posant com a exemple el Fons de Solidaritat de la Fundació Agbar.



D'esquerra a dreta, Manel Giraldo, director d'Organització d'Aigües de Barcelona; Isidre Serra, alcalde de Cornellà, i Ignàcio Escudero, director general d'Aigües de Barcelona.

Sant Climent estrena sistema de telelectura

Aigües de Barcelona ha iniciat la posada en marxa del sistema de telelectura a diversos equipaments municipals de Sant Climent de Llobregat. Es tracta d'un pas més en l'aplicació de les noves tecnologies per fer més eficient la gestió d'un recurs escàs com l'aigua. La telelectura –que s'ha començat a aplicar en proves a l'escola de Sant Climent, les instal·lacions esportives i la piscina municipal– garanteix un control exhaustiu i senzill del consum real, que minimitza les incidències per fuites, potencia una gestió sostenible i millora el procés de facturació.



Presència a la BCN Magic Line

Aigües de Barcelona va col·laborar en la primera edició de la Barcelona Magic Line, una travessa solidària a peu que va ser organitzada per l'Obra Social Sant Joan de Déu. Els equips participants a la cursa, que es va celebrar el passat 2 de març, van recórrer els set turons emblemàtics de Barcelona. Aigües de Barcelona, que va animar a participar-hi a tota la plantilla, va col·laborar amb un estand per calmar la set de tothom a la festa final, que es va ubicar a la plaça de la Catedral el mateix dia de la cursa.

Sorteig factura sense paper

Els guanyadors de les 20 bicicletes elèctriques que van participar en el concurs de la factura sense paper ja han passat a recollir el seu premi. Tots ells s'havien donat d'alta prèviament a la factura sense paper, una manera més còmoda, ràpida, ecològica i segura de gestionar el consum diari d'aigua. Gràcies a la campanya, que va durar tres mesos i que es va tancar el 19 de gener, quasi 8.700 persones s'han donat d'alta d'aquest servei.



Dos dels guanyadors d'una bicicleta elèctrica gràcies a la factura sense paper.

Obre les portes el Centre d'Interpretació del Riu Llobregat

El nou Centre d'Interpretació del Riu Llobregat ha obert les portes a la masia històrica de Can Julià, a Sant Boi de Llobregat. Situat a només 300 metres del riu, aquest equipament neix amb la vocació de ser un referent per al coneixement de l'ecosistema del tram baix del Llobregat. La Fundació Agbar ha sufragat les obres de rehabilitació integral de la masia, com el reforç de l'estructura i la recuperació de la façana. El Museu Agbar de les Aigües serà l'encarregat de gestionar les visites a l'espai d'interpretació del riu.

Aigües de Barcelona restaura la Torre de les Aigües del Besòs

Aigües de Barcelona i la Fundació Agbar han finançat, amb 3,2 milions d'euros, la restauració de la Torre de les Aigües del Besòs, una iniciativa impulsada conjuntament amb l'Ajuntament de Barcelona, els antics treballadors de Macosa i les entitats veïnals i culturals del barri del Poblenou. Per la seva importància, la Torre de les Aigües del Besòs i l'Antiga Casa de Vàlvules formen un conjunt catalogat dins del patrimoni historicoartístic de la capital catalana. La construcció més espectacular, la Torre de les Aigües, va ser projectada per l'arquitecte modernista Pere Falqués per formar part d'un gran complex industrial per captar l'aigua del subsòl procedent de l'antiga llera del Besòs. La torre, de 60 metres d'alçària i 12 de diàmetre, es va lliurar a l'exploació el 1882. Després d'una etapa d'oblit, ha sofert una profunda rehabilitació que ha durat tres anys, en la qual s'ha respectat la major part de l'estructura original, de la mateixa manera que s'han intentat reproduir les tècniques tradicionals quan ha calgut. Ara, l'edifici torna a estar obert al públic i ofereix visites guiades, que gestiona l'Arxiu Històric del Poblenou.

Ignàcio Escudero, director general d'Aigües de Barcelona, a la inauguració de la Torre de les Aigües del Besòs.



Can Julià va obrir les portes com a centre d'interpretació del Llobregat amb una gran festa ciutadana.



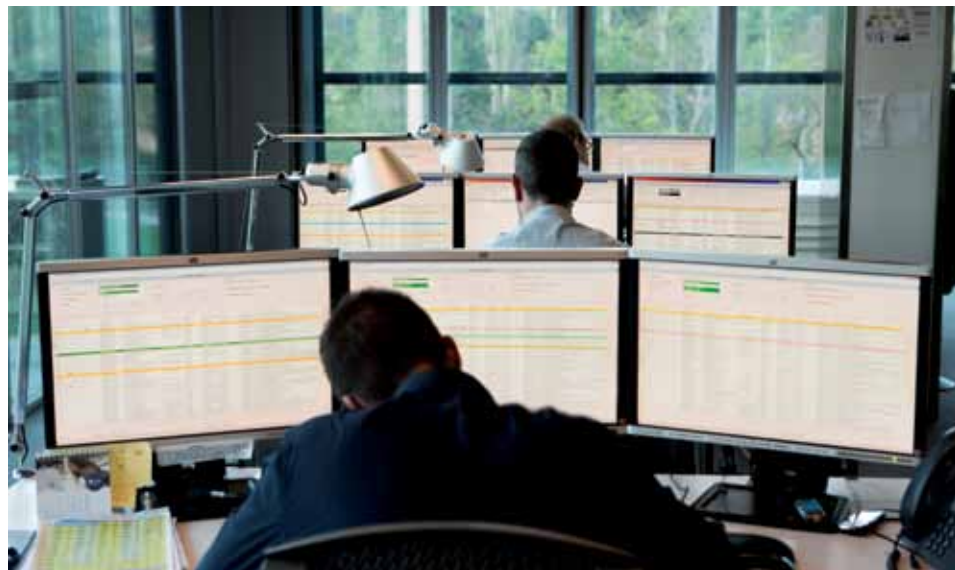
24 hores al servei de la ciutadania

El compromís d'Aigües de Barcelona amb els seus clients es demostra cada dia de l'any, durant les 24 hores. Operaris, encarregats i caps es coordinen per garantir un servei d'abastament eficient i de qualitat

Al llarg de les 24 hores de cada dia de l'any sense interrupcions, operaris, encarregats i tècnics d'Aigües de Barcelona es coordinen per garantir un servei d'abastament eficient i de qualitat. El subministrament d'aigua potable es fa mitjançant una xarxa de canonades i instal·lacions que necessiten d'un manteniment i una vigilància per tal que es presti un servei en òptimes condicions per als nostres clients. Es tracta d'un sistema complex de milers de quilòmetres de canonades, més de 50 dipòsits per emmagatzemar l'aigua, estacions de bombament i amb més d'un milió de punts de subministrament. Aquesta és la radiografia completa d'una intensa jornada de feina.

06:30 hores. Al Centre de Control Operatiu (CCO) ubicat a Collblanc es coordina el canvi de torn. S'actualitzen les dades d'avaries i d'incidències per transmetre-les als vehicles d'avaries.

TOT L'EQUIP PREPARAT
Els operaris arriben per començar el torn i ja es troben els TPL amb la feina prevista i el material que necessitaran fer servir.



COORDINACIÓ PERMANENT
Els responsables consulten les dades dels ordinadors i els plànols per poder actualitzar els itineraris de les brigades d'operaris.



MESURES DE SEGURETAT
Quan treballen al carrer, els operaris segueixen un estricte protocol de seguretat: espais perfectament delimitats, senyalització clara, ús del casc...



08:00 hores. Obra de renovació per manteniment preventiu d'un tram de canonada al carrer del Comte d'Urgell de Barcelona. Normalment, els equips estan formats per tres operaris: oficial de primera, ajudant i peó.

09:30 hores. Un operari treballa a la finca del carrer dels Usatges de Barcelona, a Gavà, on instal·la un nou comptador. Posteriorment, continuarà la seva jornada de feina en altres domicilis.



CURA AMB ELS DETALLS
La feina als edificis d'habitatges és especialment important perquè afecta de manera molt directa i immediata els clients.



CAPACITAT DE RESPOSTA
Amb l'avís d'avaría, l'equip arriba al punt d'intervenció al més aviat possible, en aquest cas a la plaça de Pompeu Fabra de Badalona.

11:00 hores. Dos operaris es desplacen a l'avinguda de Sant Ignasi de Loiola de Badalona per atendre un avís d'avaría a la via pública. Els operaris tanquen i aïllen el tram afectat per actuar sobre les vàlvules i, en cas de necessitat, avisen el contractista per tal que es procedeixi a la reparació.



14:30 hores. Els operaris de la Direcció de Zona Barcelona Sud descarreguen els comptadors retirats i lliuren als encarregats la feina executada. El torn de tarda agafa el relleu. Aquesta situació es torna a produir a les 22:30.

ENTREGA DE MATERIAL
Els operaris arriben amb la feina feta i descarreguen el material dels cotxes per tornar-lo al magatzem.



ÚS DE LA TECNOLOGIA
Els operaris fan servir ordinadors portàtils per consultar les dades del cabalímetre i poder analitzar i configurar els elements de control.



13:00 hores. Un equip d'operaris fa la revisió periòdica d'un cabalímetre de la xarxa de distribució situat a l'encreuament entre les avingudes del Doctor Bassols i d'Àfrica, al barri de Llefà, a Badalona.



16:00 hores. Els operaris es desplacen a la font davant de la parròquia de Santa Eulàlia, a l'Hospitalet, per verificar que funcioni correctament el quadre elèctric. Com que cal accedir a un espai confinat s'aplica el protocol de seguretat i se signa el permís de treball pertinent.





17:00 hores. Un operari es desplaça a una instal·lació d'aigua no potable de l'Hospitalet de Llobregat per comprovar el correcte funcionament del sistema de desinfecció.

APROFITAMENT DE RECURSOS
La utilització de l'aigua de les capes freàtiques per al reg permet estalviar en aigua potable.



REVISIÓ DE NIVELL
S'aprofita el desplaçament per verificar el clor del dipòsit adjacent.



18:00 hores. Els operaris es traslladen a la Central de Bombament de Castelldefells per tal de solucionar una incidència en el quadre elèctric.

MÀXIMA CONCENTRACIÓ
El tècnic de guàrdia supervisa els monitors on apareixen les dades de tota la xarxa. La seva intervenció és vital en cas d'incidència.



01:00 hores. Des de Collblanc, el CCO continua supervisant i monitoritzant tota la xarxa. Un tècnic de guàrdia coordina el torn nocturn i està atent a qualsevol incidència que es pugui produir.



HORES DE TRANQUIL·LITAT
Els operaris segueixen una ruta establerta i col·loquen els sensors per so. A la nit són molt més efectius per evitar la contaminació acústica.



03:00 hores. Operaris instal·len sensors de detecció de possibles fuites ocultes a la xarxa de distribució. L'endemà, la informació obtinguda serà analitzada.

El sistema de gestió d'aqüífers

Els aqüífers són de vital importància per garantir el subministrament i la qualitat de l'aigua destinada al servei públic. CETAqua ha desenvolupat un sistema innovador de recàrrega artificial per tal de millorar-ne l'eficiència



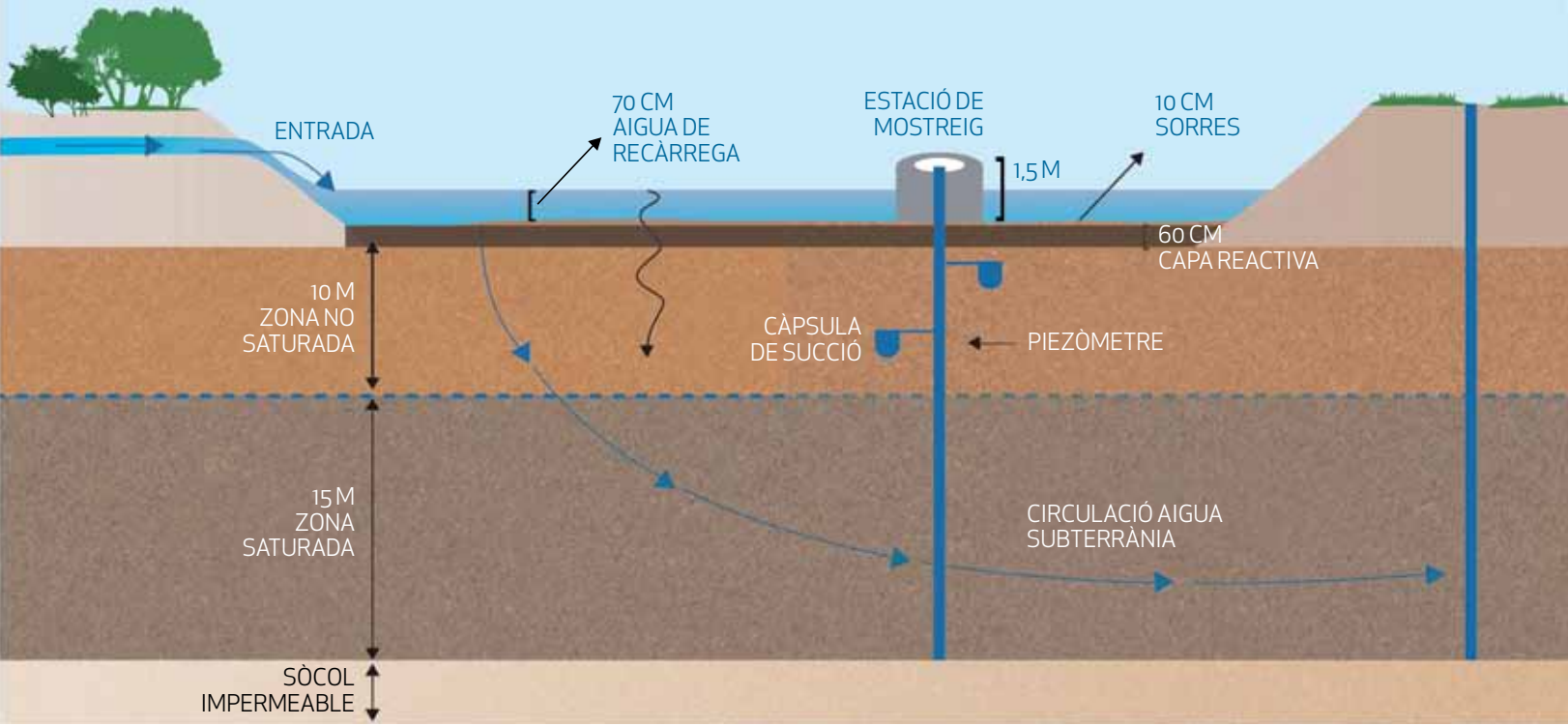
ELS AQÜÍFERS SÓN formacions rocoses permeables que permeten el pas de l'aigua i la seva acumulació, ja que estan delimitades a la base per un nivell impermeable que impedeix que l'aigua continuï infiltrant-se cap a nivells inferiors. A l'àrea metropolitana de Barcelona, els aquífers han servit per garantir el manteniment del servei malgrat els episodis habituals de sequera, la sobreexplotació (de consum de boca i industrial) i els innegables efectes del canvi climàtic. També tenen un paper molt important en altres aspectes, com incrementar el potencial d'irrigació o millorar la sostenibilitat de la zona on són situats. Això fa que el seu manteniment i recàrrega (la introducció expressa d'aigua mitjançant sistemes de basses d'infiltració, pous de recàrrega i altres mecanismes) constitueixi una prioritat. Una prova d'aquesta importància la tenim en el projecte de recerca ENSAT, cofinançat pel programa LIFE de la Comissió Europea, que entre els anys 2010 i 2012 va ser coordinat per CETaqua (Centre Tecnològic de l'Aigua), la fundació sense ànim de lucre creada per Agbar, la Universitat Politècnica de Catalunya i el Consell Superior d'Investigacions Científiques (CSIC). En el projecte, també hi van participar l'Agència

Catalana de l'Aigua, l'Àrea Metropolitana de Barcelona i l'IDAEA (Institut de Diagnosi Ambiental i Estudis de l'Aigua), depenent del CSIC. El seu objectiu era demostrar la validesa d'una tècnica innovadora en la recàrrega dels aquífers: l'ús d'una capa reactiva de compost vegetal per eliminar els microcontaminants orgànics que afecten la qualitat de l'aigua.

El projecte ENSAT (sigles en anglès d'Enhancement of Soil Aquifer Treatment, o millora del procés sòl-aquífer) prenia com a punt de partida una de les modalitats més usuals en la recàrrega artificial, l'ús de basses d'infiltració de superfície, en aquest cas amb una bassa auxiliar de decantació. Entre els avantatges d'aquest sistema es troben els baixos costos de construcció i manteniment, la millora de la qualitat de l'aigua, el seguiment de les taxes d'infiltració i la revaloració ambiental d'espais naturals.

El sistema de recàrrega a Sant Vicenç
L'espai escollit per dur a terme el projecte va ser el sistema de recàrrega artificial de Sant Vicenç dels Horts, un dels més actius de la vall baixa del Llobregat. Sota la gestió de l'Agència

UNA CAPA REACTIVA PER MILLORAR ELS PROCESSOS NATURALS



La capa reactiva de 60 cm se situa entre l'aigua de recàrrega i el material aquífer. Gràcies al procés de decantació i filtració, durant el procés de recàrrega es millora la qualitat de l'aigua.

de seguiment de la qualitat de l'aigua per poder valorar l'èxit del projecte. El laboratori de l'AMB va fer les anàlisis de paràmetres de química general orgànica i inorgànica, així com la llista de substàncies prioritàries. El laboratori de l'IDAEA-CSIC va analitzar els contaminants emergents amb tècniques avançades. Per estudiar els microcontaminants orgànics, per exemple, es va seleccionar un conjunt de 13 compostos, incloent-hi també productes de degradació: vuit fàrmacs, quatre pesticides i un estrogè. "Els contaminants emergents

no estan legislat", comenta Marta Hernández, responsable del projecte ENSAT a CETaqua, "per això és molt important estudiar-los en projectes d'investigació com aquest". El resultat va ser molt positiu: més del 50% dels compostos es trobaven per sota dels límits de detecció en la majoria de les mostres després de passar per la capa reactiva.

Creació d'un 'software' especialitzat
El projecte ENSAT ha demostrat que la capa reactiva és una tècnica eficient per reduir alguns dels compostos emergents presents en l'aigua de recàrrega, i afavoreix la millora de la qualitat de l'aigua de l'aquífer. Entre les aportacions del projecte, destaca el desenvolupament d'hydROL, un software de modelació hidrogeoquímica per a

PLANS DE FUTUR
El projecte ENSAT pot servir per millorar la gestió dels sistemes de recàrrega d'aquífers com el de Sant Vicenç dels Horts.



El sistema de recàrrega de Sant Vicenç va permetre aplicar sobre el terreny les proves de laboratori

Catalana de l'Aigua (ACA), compta amb una bassa de decantació de 4.000 m² i una d'infiltració de 5.600 m². Amb aquestes dimensions, es podia fer un seguiment continu i immediat de l'impacte del projecte a tota la zona, gràcies a 16 punts de control.

Una de les principals decisions del projecte va ser la de triar el material per fer la capa reactiva que es posaria al fons de la bassa. Després de diverses proves al laboratori, es va optar pel compost vegetal, un material natural procedent de la trituració de restes de poda i jardineria. Es va barrejar amb material local (sorres i graves) per assegurar la conservació de les propietats hidràuliques durant la infiltració. També s'hi van afegir petites traces de materials molt adsorbents (argiles i òxids de ferro) per potenciar aquests processos. La capa reactiva, formada per 1.500 m³ de compost vegetal, es va instal·lar el març del 2011. Després va començar el procés

Aquífers, un recurs estratègic



Aigües de Barcelona fa més de cent anys que explota els aquífers de la zona metropolitana, un recurs estratègic "per tal de garantir la quantitat i la qualitat de l'aigua lliurada a l'abastament, per això cal fer un bon ús conjunt de les aigües superficials i subterrànies, vetllant alhora per la sostenibilitat del medi",

en paraules de Jordi Castelló, director de Producció d'Aigües de Barcelona. En aquest sentit, defensa la necessitat de treballar per fer més sostenible l'actual sistema de gestió: "cal assegurar que no hi hagi sobreexplotació, amb un control del balanç hídric, i la millora de la qualitat de les aigües". Per això, destaca Jordi Castelló, s'utilitzen diferents metodologies, "com és la recàrrega artificial dels aquífers, mitjançant injecció directa, basses de recàrrega en superfície o escarificat del riu; o les barreres per evitar la intrusió marina". Unes mesures que permeten fer una gestió molt acurada de l'aquífer del Llobregat i garantir la continuïtat del servei a l'abastament malgrat els episodis de sequera habituals en el règim mediterrani.



Innovació

Marta Hernández, responsable del projecte ENSAT a CETaqua, explica que el gran avantatge va ser poder comptar "amb un lloc real on es podia demostrar tot el que es desenvolupava al laboratori, una de les exigències que demanava la Comissió Europea per contribuir al finançament del projecte". "Ara tenim l'oportunitat de transferir tot el que hem demostrat a noves empreses i clients externs, tenim el know how suficient per portar a terme una recàrrega eficient. El projecte ENSAT ja forma part del nostre bagatge d'innovació", assegura. Al projecte també hi van participar directament Carles Valverde, responsable del seguiment econòmic i administratiu; Xavier Bernat, responsable de la unitat de negocis, i Laura Ventura, responsable de comunicació.

capas reactives (entre altres aplicacions) desenvolupat per CETaqua. Gràcies a la seva aplicació pràctica, l'hydROL pot contribuir al disseny i a l'aplicació de capas reactives per a casos concrets.

El projecte ENSAT ha estat molt valuós per diversos aspectes. Primer, pel seu èxit en demostrar la validesa de la capa reactiva de compost vegetal com un sistema natural de recàrrega d'aquífers. A més, és un sistema que compleix criteris de preu, disponibilitat de materials, innocuïtat al medi, i que millora la qualitat de l'aigua. Per a Marta Hernández, fins i tot podem parlar d'un projecte paisatgístic: "es dona un valor afegit al lloc, per exemple, creant rutes per anar amb bicicleta o caminar, o itineraris per a visites guiades". Un paper didàctic que també serà una eina de futur per garantir el bon manteniment d'un patrimoni tan important com els aquífers del Llobregat.

La gent gran, protagonista al Museu

—
L'activitat del Museu Agbar de les Aigües 'Quan l'aigua es mesurava en plomes. Els usos de l'aigua, ahir i avui' permet a la gent gran recuperar els seus records i compartir experiències. Una iniciativa que converteix els seus participants en protagonistes



EL 2006, EL MUSEU AGBAR de les Aigües va posar en marxa l'activitat *Quan l'aigua es mesurava en plomes. Els usos de l'aigua, ahir i avui*. Des d'aleshores, ja hi han participat més de 1.300 persones, que pertanyen a 72 grups, gent gran dels casals d'avis i centres cívics de les poblacions de l'àrea metropolitana de Barcelona. Es tracta d'una iniciativa que els permet conèixer el Museu d'una manera diferent, participant-hi com a protagonistes, ja que poden compartir records i reviure vivències amb l'ajuda de fotografies antigues de Cornellà, on està situat el Museu, i reproduccions d'objectes d'època i d'altres originals de la col·lecció del Museu, com una taula de rentar o antics distribuïdors d'aigua.

L'activitat deu el seu nom a les plomes d'aigua, una manera de mesurar el cabal d'aigua que rebia cada pis del dipòsit de l'edifici, normalment instal·lat al terrat. L'aigua passava per una petita canonada del diàmetre de la cànula d'una ploma d'una au, d'aquí el seu nom. Amb l'arribada de l'aigua corrent, les plomes d'aigua (que podien variar en cada ciutat) van desaparèixer, encara que es van fer servir fins als anys cinquanta. Un record que, a cada visita, desperta la memòria i les ganes de compartir experiències dels participants en l'activitat. Després de la benvinguda, els grups són introduïts a l'activitat. Se'ls aclareix que, a més d'escoltar les explicacions de les educadores i de conèixer la col·lecció del Museu, també es convertiran en protagonistes. Al voltant d'una maqueta històrica i de diferents estris, creen el seu propi safareig. Es recuperen anècdotes personals i es reconstrueix una veritable història del subministrament d'aigua, des dels pous a l'aire lliure fins a l'arribada de l'aigua corrent a totes les llars. Després, coneixen el Museu Agbar de les Aigües, on se sorprenden que encara es mantinguin les peces i els materials originals, i que la central, construïda el 1909, continuï funcionant. Són un parell d'hores que contribueixen a consolidar una cultura de l'aigua que, afortunadament, cada dia és una mica més viva.

Més de 1.300 persones han participat en aquesta activitat des que es va posar en marxa el 2006

L' AIGUA, A LA SEVA VIDA

Com a part de l'activitat, els participants escriuen en unes postals els seus records i anècdotes relacionats amb l'aigua i la seva presència en la seva vida, sobretot en la infantesa. Unes memòries que representen un valuós llegat per a les noves generacions. Aquests en són alguns exemples.



EL BAGUL DELS RECORDS
Dins s'hi troben diferents eines que es fan servir en l'activitat.

“Amb 9 anys, anava caminant amb el meu càntir petit a portar l'aigua de la font, que era a dos quilòmetres. Ho feia després d'anar a l'escola al meu preciós poble del Pirineu”

“Recordo de petita haver de banyar-me a la cuina amb un gibrell, sort que l'aigua ja s'escalfava amb la cuina econòmica i, com que jo era la gran de tres germans, doncs era la primera”



UN DIA PER GAUDIR
L'alcalde Ismael Álvarez (segon per l'esquerra a la segona fila), va acompanyar un grup de ciutadans de Pallejà durant la seva participació a l'activitat 'Quan l'aigua es mesurava en plomes'.

“Jo he fet pous amb el meu pare, que mirava per on passava l'aigua. M'agafava a la corda dins d'una galleda i em feien baixar dins del pou. Per fer el pou, s'omplien els cabassos de terra i, un cop escurat tot, el meu pare baixava a picar la terra, fins arribar a trobar l'aigua”



Emocions

Montse Olmeda, del Servei Educatiu del Museu Agbar de les Aigües, assegura que aquesta activitat “apel·la molt als records i emocions dels participants. Ells mateixos se sorprenden que els demanem que expliquin les seves vivències. Molts ens diuen que pensaven que ells no tenien res important a dir; nosaltres els convencem del contrari. És molt important donar valor a la seva experiència”. Aquesta educadora creu que “ells poden transmetre un coneixement que no surt als llibres a les generacions més joves, són un lligam entre el passat, el present i el futur”.



PARTICIPACIÓ
La gent gran pot reviure i compartir els seus records gràcies a fotografies històriques o a una maqueta que reproduceix l'antiga fàbrica de Cornellà.

Servei d'atenció telefònica

Oferir el millor servei possible al client és una de les prioritats d'Aigües de Barcelona. El Centre d'Atenció Multicanal (CAM) és el responsable de donar resposta als dubtes i necessitats d'una xarxa de més d'un milió de clients a l'àrea metropolitana de Barcelona



CADA DIA, el Centre d'Atenció Multicanal (CAM) atén més de 3.500 trucades, tant per a gestions comercials (canvis al sistema de facturació, per exemple) com d'avaries. L'objectiu és que el client, que cada vegada és més exigent, tingui la percepció que la seva gestió ha estat resolta de manera positiva.

El CAM va prendre el 2007 el relleu del Centre d'Atenció Telefònica, creat el 1989. Va ser un canvi obligat per l'aparició de les noves tecnologies i d'una nova cultura a l'hora de tractar els clients, més interactiva i responsable. Es tracta d'oferir més accessibilitat a la companyia estalviant temps, unificar els criteris de resposta i personalitzar el tracte. El grau de satisfacció actual del client és molt alt: un 8,12 sobre 10, segons l'enquesta feta el segon semestre del 2013. Els clients valoren de manera molt positiva el nivell de coneixements del personal d'atenció telefònica. Tots els operadors estan capacitats



ATENCIÓ PERMANENT
Els operadors i operadores del Centre d'Atenció Multicanal ofereixen una assistència àgil i directa, de dilluns a divendres (de 8 a 20 h) i, en cas d'avaría, les 24 hores els 7 dies de la setmana.

per respondre a qualsevol tipus de gestió. Això es potencia amb activitats de formació i reciclatge, que garanteixen l'excel·lència buscada al servei.

Majoria de consultes no presencials
Actualment, 8 de cada 10 consultes que fan els clients d'Aigües de Barcelona es fan per mitjà del telèfon. La resta de consultes es fan als punts d'atenció, mitjançant l'Oficina Virtual, pel correu electrònic o, fins i tot ens alguns casos molts especials, per carta.

En l'atenció d'avaries, es filtren dos terços de les trucades, ja que en ocasions es demana informacions sobre incidències que ja estan previstes, ja s'han fet comprovacions prèvies o es tracta d'avaries del client. Es fa per evitar mobilitzar una brigada d'operacions de manera innecessària. És una eina més per aconseguir l'eficàcia que es demana a un servei del qual depèn bona part de la imatge pública d'Aigües de Barcelona.

EL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA EL 2013

NOMBRE DE CLIENTS 1.411.488		Trucades ateses	Variació 2012
Comercial		848.411	16,4%
Avaries		97.104	-7,2%
RECURSOS DISPONIBLES		Posicions	Persones
Atenció comercial		94	135
Atenció avaries		20	44
ACCIONS DE FORMACIÓ-QUALITAT		Hores formació	Hores reciclatge
Comercial		2.318	420
Avaries		516	126
INDICADORS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COMERCIAL		Objectiu 2013	Real 2013
Trucades ateses		96,7%	98,2%
Temps resposta <20 seg.		85,5%	87,9%
AVARIES		Objectiu 2013	Real 2013
Comercial		92%	95,1%
Avaries		80%	85,5%
SATISFACCIÓ DEL CLIENT (2N SEMESTRE 2013):			8,12/10

Assumir la responsabilitat

Alejandro Mengual, director del Centre Operatiu Comercial (COC), reconeix que el seu departament "sent la màxima responsabilitat" pel que fa al servei d'atenció telefònica. "El nostre compromís és el d'oferir sempre la màxima qualitat al nostre servei, nosaltres sentim que tenim darrere tots els clients d'Aigües de Barcelona, i hem de complir amb les seves exigències". Per això, considera un avantatge que, encara que l'operativitat diària és en mans d'una empresa externalitzada, la coordinació i supervisió depèn del COC, un proveïdor 100% del grup.



Un servei molt proper

"Ofereim un servei molt proper, de primera instància. El que volem és que el client, una vegada ha penjat el telèfon, es quedi amb la sensació, i la certesa, que tota la seva gestió ha estat realitzada a la seva satisfacció", explica José Ramón Villanueva, cap del Centre d'Atenció Multicanal. Per a ell, la posada en marxa d'aquest servei "ha estat una decisió estratègica de la companyia, ens havíem d'adaptar a les noves realitats socials, ser més directes. En aquest sentit, hem aplicat tota l'experiència d'una empresa com Aigües de Barcelona". "Al començament", explica, "el canvi d'hàbits dels clients va ser molt progressiu, però la gent cada vegada confia més en un servei que li estalvia molt de temps i esforç".



Treballar a la Central Cornellà

De maquinistes i fogoners a tècnics en manteniment electromecànic i d'instrumentació. La feina i les condicions laborals de la plantilla han canviat molt en el més d'un segle d'existència de la Central Cornellà



AL'INICI DEL SEGLE XX, el funcionament de la Central Cornellà era a càrrec de 16 treballadors, que feien torns al llarg de les 24 hores del dia per poder garantir que la maquinària que feia l'extracció d'aigua de l'aquífer del Llobregat estigués sempre en funcionament. A més, s'empraven nombrosos treballadors eventuais i aprenents-ajudants (en molts casos nens, com es veu, a dalt, a la fotografia del 1906) per facilitar la construcció i el manteniment de nous equips i instal·lacions. Eren anys d'expansió, on la demanda del consum d'aigua augmentava, fet que exigia millorar serveis bàsics, com el de subministrament d'aigua, gas o electricitat.

En aquest sentit, la Central Cornellà es va convertir, tant per la seva amplitud i disseny com per estar equipada amb la millor tecnologia de l'època, en tot un referent. La nau central estava destinada a les calderes per a la producció de vapor. Les calderes estaven alimentades per carbó, que arribava directament del port de Barcelona procedent principalment d'Anglaterra. D'aquí la importància dels maquinistes, que

controlaven de manera contínua el nivell d'aigua i la pressió del vapor, i dels fogoners i els seus ajudants, que traginaven amb les vagonetes o introduïen el carbó amb les pales llargues a les llars de les calderes.

De mica en mica, la plantilla de la Central Cornellà va anar augmentant. El 1925 superava els 30 treballadors. El 1942, l'últim any en què es van posar en marxa les calderes de vapor, n'eren 94. D'aquesta manera, van començar a guanyar importància altres tipus d'operaris, com els tècnics i administratius i els serveis auxiliars: construcció, càrrega i descàrrega, jardinets, pintors. La plantilla va créixer fins superar els 150 empleats. L'automatització de processos i maquinària i la implantació de noves tecnologies ha fet que, actualment, a la Central Cornellà hi treballin 39 persones: 24 operaris, 8 tècnics,

5 responsables de l'oficina administrativa i del magatzem i 2 responsables de l'oficina tècnica. Això fa que les tasques principals siguin les que tenen a veure amb el manteniment de l'aparell electromecànic, d'automatismes i instrumentació, i de l'obra civil del conjunt d'instal·lacions de la xarxa de transport, principalment centrals d'impulsió, dipòsits, pous i vàlvules reguladores. Una activitat que no ha cessat mai en més d'un segle.

DUES ÈPOQUES BEN DIFERENTS

A l'esquerra, fotografia de la plantilla de la Central Cornellà, presa el 23 de juliol de 1906, i cedida per la família del treballador Jaume Pujadas (a la segona fila, el primer per l'esquerra).

A la dreta, part de la plantilla actual. FOTO 1906: FONS FAMÍLIA PUJADAS.

Viure a la Central

A més dels edificis d'ús industrial, d'emmagatzematge i serveis (com menjadors i vestidors per als operaris) i dels pous, al voltant del 1912 a la Central Cornellà també hi havia habitatges per als treballadors, ja que s'havia de garantir el funcionament de la maquinària de vapor i dels grups electrògens que facilitaven l'energia a la central durant les 24

hores. L'habitatge més important era el del primer maquinista, que tenia un jardí amb una tanca de ferro i que comptava amb calefacció a les habitacions. Després, hi havia un pavelló per als maquinistes segons (dues casetes bessones amb un petit jardí) i, finalment, la porteria. Situada al costat de l'entrada principal, constava de soterrani i planta baixa.

LA TECNOLOGIA EVOLUCIONA

Els operaris fan servir actualment moderns iPads que els faciliten la feina.



COMPROMÍS AMB LA INFÀNCIA

A la Fundació Agbar estem compromesos amb totes les persones, però molt especialment amb la millora de la qualitat de vida dels infants i en l'aposta pel seu futur. Per això sumem el nostre esforç a projectes com els cors infantils de Ciutat Vella de la Fundació Orfeó Català-Palau de la Música, el programa de beques menjador de la Creu Roja de Catalunya, l'associació de familiars de nens amb càncer (AFANOC) o diferents projectes d'UNICEF.

Font de solidaritat



Agbar
Fundació

