

NÚM. 09 / 3a ÈPOCA / GENER 2015

Aigües

Aigua potable per a tothom

El procés tecnològic que garanteix la màxima qualitat de l'aigua que consumim

Mercè Esteve, alcaldessa de Begues

"Hem de crear sinergies entre tots els municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona"

Qüestió de proximitat

Aigües de Barcelona enceta un programa de visites a les associacions de veïns

Coordinació amb Bombers de Barcelona

El protocol que vetlla per millorar la seguretat en cas d'intervenció a la via pública

Nova Oficina en Xarxa

Més eines i recursos per fer les gestions i consultes de manera més ràpida i còmoda



Aigües de Barcelona



Sumari

CRÈDITS

PRESIDENT DEL CONSELL EDITORIAL:
Ignacio Escudero

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

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
Col·laboradors: Àlex Blancafort i Toni Capilla

FOTOGRAFIES:
Dani Aznar, Marta Jordi, Alberto Martín, arxiu de Grupo Zeta i agències

DIPÒSIT LEGAL:
B. 24090-2012

Revista impresa en paper
Symbol Matt Plus (Fedrigioni España)



04

Editorials



06

Reportatge

Un compromís per al dia a dia

El procés tecnològic d'Aigües de Barcelona garanteix la màxima qualitat de l'aigua potable, que compleix amb els estàndards més rigorosos, 24 hores al dia, 365 dies a l'any

QUE FLUEIXI LA CREATIVITAT!

Aigües de Barcelona convoca un concurs per crear la nova imatge de la seva ampolla d'aigua.

Pàgina 30



14

Entrevista

Mercè Esteve

"Hem de crear sinergies entre tots els municipis que formem l'Àrea Metropolitana de Barcelona"



18

Fotonotícia

Torre de les Aigües del Besòs

Barcelona recupera un dels conjunts més importants del seu passat industrial, ubicat al barri del Poblenou

20

Actualitat

Notícies breus

- Leon Sandler i Guillem López Casanovas, al Cercle de l'Aigua
- Presentació d'Image Silicon Valley
- La Fundació Agbar i l'Ajuntament de Viladecans, amb 'Són especialistes'
- Aigües de Barcelona implanta el sistema SIGAB Esquemes al CCO de Collblanc
- Setmana de la Ciència: portes obertes al Museu i a l'ETAP de Sant Joan Despí



22

Reportatge

Qüestió de proximitat

Aigües de Barcelona va encetar el 2013 un programa de visites a les associacions de veïns de l'Àrea Metropolitana de Barcelona



26

Reportatge

Unir forces dóna millors resultats

Aigües de Barcelona, de manera conjunta amb la resta de companyies que subministren els serveis bàsics a la ciutat, col·labora amb Bombers de Barcelona per millorar la seguretat en cas d'una intervenció a la via pública



32

Reportatge

La nova Oficina en Xarxa

El renovat web permet gestionar i consultar contractes i factures i resoldre dubtes d'una manera ràpida, senzilla i directa

36

Reportatge

Atenció al client 2.0

La xarxa social Twitter ha esdevingut un sistema cabdal de comunicació entre Aigües de Barcelona i els seus clients



38

La nostra història

La nova vida del Besòs

La regeneració de la ribera del riu Besòs, un exemple de col·laboració entre administracions per millorar un ecosistema fluvial molt fràgil





Aigües de Barcelona va néixer fa gairebé 148 anys a la ciutat de Barcelona. Al llarg dels anys s'ha creat i s'ha perfeccionat, d'acord amb les tecnologies més punteres de cada moment, un sistema de captació, potabilització i distribució que fa possible que els ciutadans d'aquest territori tinguem aigua de qualitat a les nostres llars en tot moment. Disposem d'un sistema d'emmagatzematge i distribució d'aigua amb un nivell d'eficiència capdavanter al món, sectoritzat i controlat en remot en tot moment.

L'experiència d'Aigües de Barcelona en gestió d'aigües l'ha dut a assumir cada cop més reptes en aquest camp. Així, a l'abastament d'aigua potable s'hi ha sumat la gestió d'aigües no potables com són les extreïdes directament de l'aqüífer i les regenerades. I, des de fa un any i mig, la nova Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, actua sobre el sistema metropolità de sanejament i completa així la gestió del cicle integral.

Sens dubte, però, és l'Estació de Tractament d'Aigua Potable de Sant Joan Despí la instal·lació estrella del sistema d'abastament. Qualsevol persona que l'hagi visitat ho reconeixerà: captar l'aigua que el riu Llobregat porta a Sant Joan Despí, després de recórrer una llarga i activa conca com és aquesta, i servir-la als ciutadans sota paràmetres de qualitat alimentària ISO 22000 ens fa sentir orgullosos de la feina que fem.

Ignacio Escudero
Director general
d'Aigües de Barcelona

La característica que probablement millor defineix l'empresa Aigües de Barcelona és el seu interès, des de la seva creació cap al 1867, per la innovació. El patrimoni industrial que conservem i mostrem al públic al Museu Agbar de les Aigües ho demostra: els millors enginyers i la maquinària de vapor més moderna de l'època ja eren presents en aquelles instal·lacions que van permetre explotar l'aqüífer del Llobregat i impulsar l'aigua que se n'extreia cap a Barcelona i els municipis de la seva àrea metropolitana. Aquella característica continua igual de present en el dia a dia d'Aigües de Barcelona. Els reptes d'aleshores no són els d'ara: la població ha crescut de manera exponencial, si el 1900 Barcelona tenia mig milió d'habitants avui la seva conurbació s'acosta als 3 milions; com també han anat canviant els hàbits de consum de la població que, a mesura que adquiria cotes de qualitat de vida més elevades, incorporava nous costums lligats a la higiene; igualment, la legislació en matèria de qualitat d'aigua s'ha anat fent cada cop més exigent. I tots aquests reptes s'han superat i se superen gràcies a la recerca i a l'aplicació de les tecnologies que desenvolupem per millorar cada dia el nostre servei. El camí que hem construït des de la fi del segle XIX fins a avui ens omple d'orgull i ens avala per poder afirmar que Aigües de Barcelona és un referent en la gestió d'aigua al món.

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





Un compromís per al dia a dia

—
L'acció instintiva d'obrir l'aixeta és el final d'un procés tecnològic que vetlla per tal que la qualitat de l'aigua potable compleixi els estàndards més rigorosos. Un compromís que Aigües de Barcelona manté 24 hores al dia, 365 dies a l'any

TOTS DONEM PER FET la qualitat de l'aigua que surt de l'aixeta de les nostres llars o que emprem en determinades activitats domèstiques, com cuinar o posar una rentadora, però abans d'això hi ha tot un procés tecnològic que permet garantir l'abastament d'aigua potable a prop dels tres milions d'habitants dels 23 municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona que han confiat aquest servei a Aigües de Barcelona. Un servei el començament del qual es pot situar al primer pas del procés: la captació d'aigua, procedent de les conques del riu Llobregat (a partir dels embassaments de la Baells, Sant Ponç i la Llosa del Cavall), Ter (embassaments de Sau i Susqueda) i Besòs, o del mar Mediterrani (dessalinitzadora del Llobregat).

EL CICLE URBÀ DE L'AIGUA

L'aigua de consum, sigui a casa, al comerç o a la indústria, surt amb una garantia sanitària completa i amb les millors condicions de gust i olor.

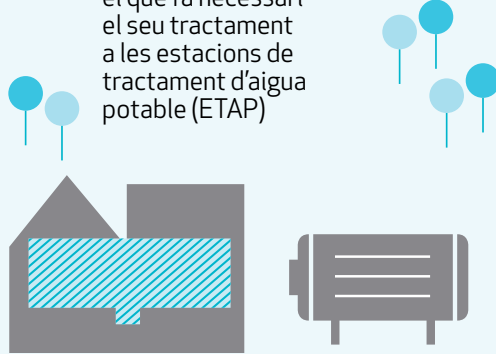
1 MEDI NATURAL

L'aigua es capta a les fonts d'abastament: conques fluvials, aquífers i també al mar



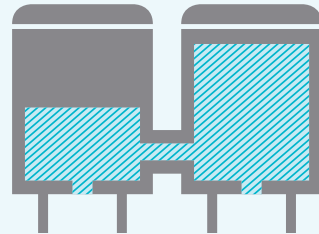
2 TRACTAMENT D'AIGUA POTABLE

La composició de l'aigua és molt variable, el que fa necessari el seu tractament a les estacions de tractament d'aigua potable (ETAP)



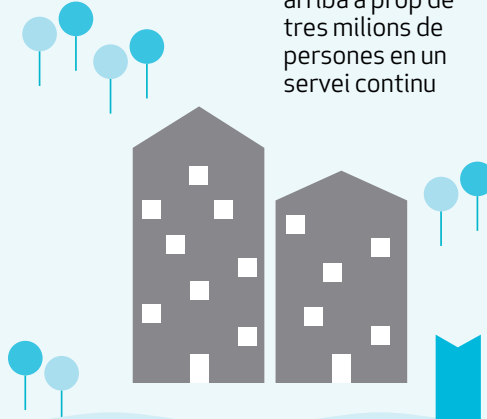
3 XARXA DE DISTRIBUCIÓ

L'aigua s'ha de fer arribar en les millors condicions de qualitat, quantitat i pressió



4 CONSUM

L'aigua potable arriba a prop de tres milions de persones en un servei continu



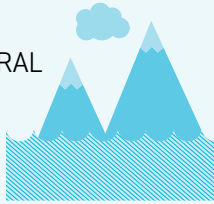
SANEJAMENT I REAPROFITAMENT

Després del seu ús principal, les plantes depuradores garanteixen el reaprofitament de l'aigua per a usos secundaris, com reg de jardins, fonts ornamentals o la neteja de carrers.

*PUNT DE CAPTACIÓ
L'ETAP de Sant Joan Despí capta les aigües superficials del riu Llobregat.*

7 RETORN AL MEDI NATURAL

L'aigua torna al mar, a les zones humides o a les conques fluvials



8 REGENERACIÓ D'AIGUA

Per a usos industrials, agrícoles o lúdics, neteja i recàrrega d'aquífers



6 TRACTAMENT I NETEJA

La depuració de les aigües residuals permet el seu reaprofitament posterior



5 RECOLLIDA

Es fa mitjançant la xarxa de clavegueram, els col·lectors i les estacions de bombament



En el cas de l'Estació de Tractament d'Aigua Potable (ETAP) de Sant Joan Despí, la més important d'Aigües de Barcelona, la captació de l'aigua superficial del riu Llobregat (que representa el 51,5% del total de les fonts d'abastament) es fa a través d'unes reixes a nivell del llit del riu gràcies a un conjunt de barres paral·leles de formigó armat. D'aquesta manera, l'aigua passa al primer procés de potabilització, que és la preoxidació. A l'ETAP de Sant Joan Despí, l'aigua serà objecte d'una sèrie de processos d'última tecnologia amb la missió de transformar-la en una aigua potable que superi els exigents criteris de les institucions sanitàries locals, estatals i internacionals i de la mateixa Aigües de Barcelona.

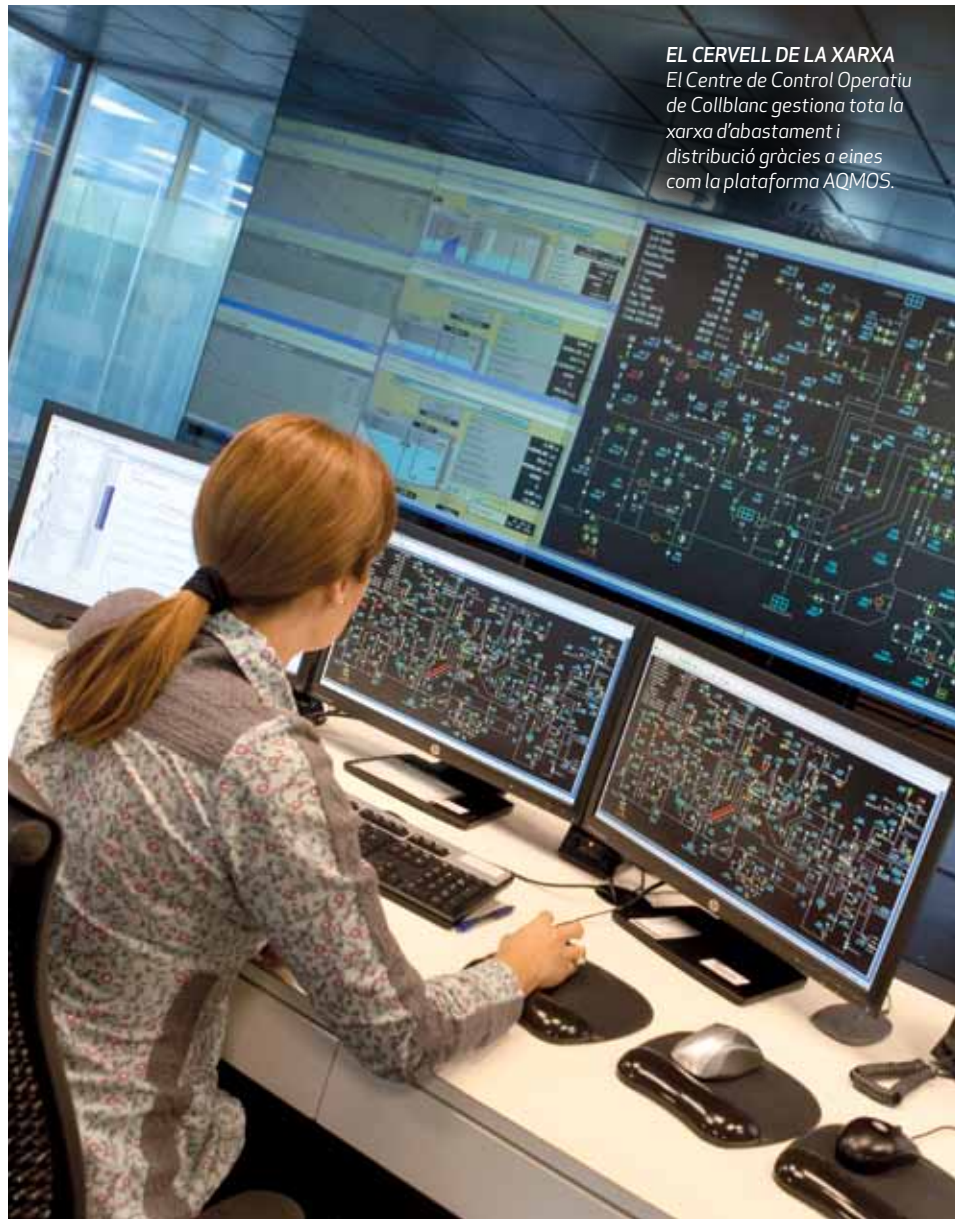
A la potabilització es fan servir tractaments com l'afinatge amb ozó, les filtracions a través de carbó actiu, les membranes d'ultrafiltració i l'osmosi inversa

L'aigua rep tractaments especials, com la dosificació de reactius (un coagulant basat en sals d'alumini) i les etapes de sedimentació de les matèries coagulants i la decantació de l'aigua clarificada, després arriba la filtració per sorra. A partir d'aquest punt, a l'aigua superficial es pot afegir l'aigua d'origen subterrani i, barrejades, són repartides en dues línies independents.

Dos processos per a una aigua millor
Una part de l'aigua segueix un tractament d'afinatge amb ozó i filtració a través de carbó actiu granular, per poder millorar les seves condicions organolèptiques: color, gust i olor. Amb això, s'eliminen els compostos orgànics i els òxids metàl·lics. Mentrestant, l'altra part

La millor garantia possible

José Mesa, director d'Operacions de Manteniment i Producció, té molt clar que "cap aigua ofereix més qualitat i té més garantia per als consumidors" que l'aigua que surt de l'aixeta. Des de la seva responsabilitat, coneix a la perfecció el procés que porta a convertir l'aigua procedent de la conca del Llobregat en un líquid imprescindible per a la nostra vida quotidiana, tant com aigua de boca com per a ús a les nostres cuines, rentadores, etcètera. José Mesa recorda que "l'aigua present a tota la xarxa d'Aigües de Barcelona només dona per cobrir un període de 24 hores, per això totes les plantes estan sempre en funcionament, per garantir el subministrament fins i tot en un cas d'incidència imprevista". També s'ha de recordar la irregularitat pluviomètrica del clima mediterrani. "La qualitat de l'aigua d'origen superficial pot ser molt variable. Nosaltres analitzem tots els paràmetres d'entrada a l'ETAP i, si se superen els límits establerts, aturem el procés de captació superficial i activem els pous. A Aigües de Barcelona tenim tots els recursos tecnològics per garantir que cap procés afecti la qualitat de l'aigua que reben els nostres clients", afirma.



EL CERVELL DE LA XARXA
El Centre de Control Operatiu de Collblanc gestiona tota la xarxa d'abastament i distribució gràcies a eines com la plataforma AQMOS.

de l'aigua, més o menys al 50%, és tractada mitjançant una innovadora tecnologia de membranes d'ultrafiltració (UF), que treballen submergides i que funcionen per aspiració de l'aigua cap al seu interior. Constitueixen una barrera total contra els bacteris, però no contra els virus.

L'etapa final d'aquest tractament és l'osmosi inversa, amb passos previs com l'addició de reactius i la radiació ultraviolada. Amb l'osmosi inversa, una tecnologia que s'aplica a l'ETAP des del 2009, es garanteix l'absència total de virus i bacteris a l'aigua i, a més, s'elimina la pràctica totalitat dels compostos, orgànics i inorgànics. El resultat és una aigua que necessita una lleugera mineralització

La xarxa de distribució i de transport fa 4.624 km, amb 94 centrals de bombament i 91 dipòsits de capçalera

El sistema de gestió operativa AQMOS coordina des de la reserva d'aigua als embassaments fins a les intervencions a la xarxa

posterior per ajustar la mescla de l'aigua provinent de l'afinatge amb l'aigua de l'osmosi. També en aquest punt del procés es produeix la cloració final. Aquest procés se supervisa des del Centre de Telecontrol de l'ETAP que, entre altres *inputs*, rep dades d'una xarxa d'estacions d'alerta que informa de l'estat i de la composició de l'aigua del Llobregat abans de la seva captació.

Camí de les llars

El procés per subministrar la millor aigua potable als usuaris no finalitza a les plantes potabilitzadores. En el cas de Sant Joan Despí, que potabilitza un màxim de 5.300 litres per segon, tres estacions de bombament porten l'aigua fins a la xarxa de distribució. Les dades donen la mida real de la seva dimensió: la xarxa té un recorregut acumulat de 4.624 km, amb 94 centrals de bombament, amb un total de 193 grups d'impulsió per al transport de cabals i 91 dipòsits de capçalera per a la regulació de la demanda diària, superior als 200 hm³ d'aigua potable a l'any.

Una xarxa tan complexa necessita d'una supervisió contínua, per poder donar temps a una resposta ràpida per part dels equips d'Aigües de Barcelona en cas de necessitat. Aquesta supervisió, i la de tot el procés de subministrament, es fa des del Centre de Control Operatiu (CCO) d'Aigües de Barcelona, i és imprescindible per poder garantir un servei continu i amb la pressió necessària per arribar a totes les llars (hi ha 73 vàlvules reguladores per estabilitzar la pressió de servei).

La clau d'aquest servei és AQMOS, una plataforma tecnològica desenvolupada per Aigües de Barcelona que permet conèixer de manera automatitzada la reserva d'aigua als embassaments, la producció de les plantes de tractament, la qualitat de l'aigua o les



TECNOLOGIA PER A L'AIGUA
El Laboratori d'Aigües de Barcelona disposa de les tècniques més modernes per garantir la qualitat de l'aigua potable.



CARGOLS D'ARQUÍMEDES
Eleven l'aigua fins a la cota necessària per seguir el procés per gravetat.



OSMOSI INVERSA
Durant el procés de potabilització, l'aigua provinent de les membranes d'ultrafiltració rep un tractament que suposa una barrera total per a virus i bacteris.

intervencions que afecten el subministrament d'aigua als clients. Aquesta eina ha permès centralitzar un volum d'informació que fins fa poc era difícil de coordinar. També permet respondre de manera immediata els dubtes dels clients sobre el servei que s'està prestant en un moment determinat.

Aigües de Barcelona va invertir 35,5 milions d'euros el 2013 en la millora de la xarxa d'abastament

Els màxims controls

Aquest compromís també queda reflectit en les inversions d'Aigües de Barcelona en la millora de la xarxa d'abastament (35,5 milions d'euros el 2013), en l'aposta per la implementació d'innovacions en R+D i noves tecnologies i en els 59.000 controls de qualitat de l'aigua que es fan, només, a la conca del riu Llobregat.

En aquest sentit, és clau l'activitat del Laboratori d'Aigües de Barcelona, que gestiona de manera integral la qualitat de l'aigua, tant al sistema d'abastament com al de sanejament. La tasca del Laboratori ha estat imprescindible per obtenir el certificat ISO 22000 de seguretat alimentària en l'abastament d'aigua de consum. Aquesta certificació, juntament amb l'acreditació ISO 17025, garanteix que totes les anàlisis de

control sanitari es fan sota els estàndards internacionals més rigorosos.

El Laboratori disposa dels equips més avançats en cadascuna de les seves tres grans àrees: Química Inorgànica, Química Orgànica i Microbiologia, amb una tecnologia que permet arribar a una sensibilitat extrema, fins i tot de picograms per litre, per detectar i eliminar qualsevol possible contaminant present a l'aigua.

L'objectiu és garantir que des de la mateixa presa de mostres i gràcies a sistemes com els analitzadors en continu situats a les fonts d'abastament i a la xarxa de distribució, l'aigua que surti de l'aixeta tingui el gust i la qualitat que exigeixen els usuaris d'un sistema de subministrament que, com el d'Aigües de Barcelona, gestiona 500.000 m³ al dia.

Rejoveneix el teu edifici

Us ajudem a finançar la rehabilitació del vostre edifici per fer-lo més segur i millorar la vostra qualitat de vida.



FINANÇA EL PROGRAMA:



COL·LABORA:



GESTIONA:



Mercè Esteve

Alcaldeessa de Begues

—
“Hem de crear sinergies entre tots els municipis de l'AMB”



Begues només compta amb 6.700 habitants, però el seu terme municipal és el més gran de la comarca del Baix Llobregat, amb 50,2 km², bona part dels quals formen part del Parc Natural del Garraf. Aquesta singularitat, i el fet de tenir al seu territori la depuradora més antiga de l'àrea metropolitana de Barcelona, ha marcat el seu desenvolupament els darrers anys. La seva alcaldessa està orgullosa d'aquesta peculiaritat, però no oblidada les dificultats d'un poble tan petit en la situació socioeconòmica actual. Però el seu missatge sempre és positiu: “la nostra voluntat és anar sempre endavant i obtenir els recursos d'on sigui possible”.

Quina valoració fa de la relació de Begues amb Aigües de Barcelona, que gestiona els serveis d'abastament d'aigua, sanejament i depuració d'aigües residuals, clavegueram i aigua no potable al municipi?

De totes les companyies que presten i gestionen serveis al municipi, Aigües de Barcelona ha estat sempre la més propera, principalment per la gestió que es fa des de la seu de Gavà. Ens dona respostes ràpides a les incidències que es produeixen al municipi, proporcionant-nos solucions i millores permanents en el servei i alhora suport tècnic i de col·laboració permanent amb els Serveis Tècnics Municipals, el que ens ajuda a prendre les decisions més correctes, resoldre el problema diaris dels nostres conciutadans o preveure les futures inversions en matèria de clavegueram.

Des de Begues valorem molt positivament una gestió que vetlla per un recurs tan preuat com és l'aigua, atenent les necessitats de la població i vetllant per un ús racional i

sostenible, amb la màxima garantia de qualitat, demostrant una gran implicació amb la comunitat que tots plegats servim. La seva implicació amb el nostre territori es fa palesa cada any, per exemple, amb la Festa d'Aigües que ens ofereix durant la celebració de la nostra Festa Major.

Quines han estat les principals intervencions de la companyia els darrers anys?

No va ser fins a l'arribada de l'aigua corrent a Begues, durant la dècada de 1970, que realment es va millorar i es va assolir la qualitat i les plenes garanties sanitàries de l'aigua de xarxa. Aquella inversió es va obtenir a canvi d'una important cessió temporal dels terrenys ubicats a la vall d'en Joan. Jo encara em recordo, tot i que era molt petita, del gran pas que va representar per a Begues, i del ressò que es va fer d'aquella actuació. La renovació de tota la xarxa d'abastament ha estat una constant des de l'inici de la concessió. Aquesta es trobava obsoleta i en molts trams de carrer amb canonades antigues o de materials poc adients. Només l'any 2013, Aigües de Barcelona va renovar prop de 1.200 ml de canonades. Aquest fet ha suposat una indubtable millora del servei per als usuaris, així com una disminució de les fuites i avaries.

A més, des del juliol del 2013, Aigües de Barcelona s'encarrega de la gestió del servei de manteniment del clavegueram municipal, i està fent una gran tasca en la millora i gestió de les instal·lacions gràcies a l'ús de mitjans avançats, com càmeres robotitzades per a la inspecció, comprovació i verificació del

“Aigües de Barcelona ens dona respostes ràpides a les incidències que es produeixen, proporcionant-nos solucions i millores”

“La construcció de la nova depuradora era totalment imprescindible per al manteniment i la millora del medi natural que tenim i gaudim a Begues. Hem sortit molt beneficiats”



clavegueram del municipi. També valorem des de l'Ajuntament la gestió, manteniment i actualització del Pla Director del Clavegueram de Begues, document gràfic que cal mantenir actualitzat de manera permanent. Un altre servei municipal on també Aigües de Barcelona col·labora amb l'Ajuntament és amb la gestió d'aigua no potable, com el pou fet a les instal·lacions esportives i que presta serveis com el reg del camp de futbol, la piscina municipal i també punt de càrrega per als diferents serveis de neteja, clavegueram, etc.

La depuradora que presta servei al terme municipal de Begues es va inaugurar el 2005 en substitució de l'antiga. Quin ha estat l'impacte d'aquesta nova i moderna instal·lació per al sanejament i la depuració de les aigües residuals del municipi?

A Begues hi havia la depuradora més antiga de l'àrea metropolitana de Barcelona, que datava del 1965. La nova depuradora, amb un nou col·lector de 600 metres, ha estat una de les inversions econòmiques més importants realitzades al municipi. En tot cas, era totalment imprescindible per al manteniment i la millora del medi natural que tenim i gaudim a Begues. Els resultats obtinguts en aquests darrers anys de funcionament permeten apreciar una millora de la qualitat ambiental a la riera i el medi natural que l'envolta. Podem dir, amb molta satisfacció, que hem sortit molt beneficiats.

Com es beneficia Begues de formar part d'una entitat supramunicipal com és l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)?

Som una petita població que per culpa de la crisi econòmica disposa cada vegada de

menys recursos. El fet de pertànyer a una entitat com l'AMB ens garanteix i ens encoratja a continuar mantenint el progrés i el benestar dels nostres ciutadans, ja que formem part d'un sistema de govern compartit entre ajuntaments. Gràcies al Pla d'Actuació Metropolità, Begues ha pogut gaudir d'inversions importants, com les millores a la zona esportiva i a la piscina d'estiu a través d'un nou sistema en el tractament i desinfecció de les aigües.

Ara estem a punt de construir uns horts urbans. I, gràcies al Pla de Suport a les Polítiques Socials Municipals, hem gaudit d'iniciatives que han generat i han reforçat ocupació directa al nostre poble i que, alhora, hem pogut destinar al manteniment i neteja de les rieres de Begues. També ens hem beneficiat del programa de rehabilitació d'edificis, el qual ha donat estímul a l'activitat econòmica i millora de la qualitat de vida.

Per la nostra part, nosaltres també tenim molt a oferir al conjunt de l'AMB: el nostre patrimoni natural i cultural, paisatgeístic... Hem de crear sinergies entre tots els 36 municipis integrants per tal de posar en valor i potenciar totes aquelles qualitats de cadascun per anar tots junts en un front comú.

I el fet que Aigües de Barcelona tingui al mateix temps el caràcter d'empresa municipal i metropolitana?

Que una companyia de tanta proximitat amb el nostre municipi i a la vegada sensibilitzada i compromesa amb les persones sigui alhora l'empresa que ens gestiona el cicle integral de l'aigua a nivell municipal i la mateixa que opera en tota l'àrea metropolitana garanteix la



PLENA DEDICACIÓ
Mercè Esteve va ser
tinent d'alcalde
abans d'assumir
l'alcaldia de Begues.

“És molt encomiable que el sector empresarial i de serveis participi de manera activa en el suport a les famílies que pateixen amb més intensitat els efectes de la crisi”



sostenibilitat va ser possible el tancament programat de l'abocador del Garraf, en procés de restauració. Aquest fet ha provocat una davallada d'ingressos municipals i el nostre repte més important és ajustar la despesa ordinària als ingressos reals anuals. Per això, en aquests últims anys, hem realitzat un important exercici de contenció de la despesa, sempre garantint els serveis bàsics al ciutadà. Un dels principals reptes és la millora de l'antic camí Ral per convertir-lo en una via 30, pacífica i urbana que travessi el casc urbà respectant i prioritzant els vianants per sobre dels vehicles.

Com ha marcat Begues el fet que bona superfície del seu territori formi part d'un entorn natural com el del Parc del Garraf?

És un gran orgull que un dels trets més identificatius de Begues sigui el nostre entorn natural, el nostre paisatge, que en gran part es troba inclòs al Parc Natural del Garraf. Els beguetans no podem ni imaginar el nostre terme sense el Parc, i el nostre objectiu és vetllar per mantenir i preservar el nostre territori i al mateix temps controlar el nostre creixement. Un dels nostres reptes és ser una de les principals portes d'entrada d'aquest Parc Natural.

qualitat i la gestió del servei que el nostre poble ha estat acostumat des dels inicis i que necessita. Per a nosaltres, és molt avantatjós.

Begues és un dels municipis que va signar l'any passat el protocol per a una aplicació més eficient del Fons de Solidaritat de la Fundació Agbar. Quantes famílies s'han vist beneficiades per aquesta iniciativa?

L'any 2013 van ser 15 les famílies beneficiades, i el 2014 han estat 16. Potser no en són gaires, però n'estem molt contents. En un context de crisi com l'actual és encomiable que el sector empresarial i de serveis participi de manera activa en el suport a aquelles famílies que pateixen amb més intensitat els efectes de la

situació econòmica i amb un risc més alt d'exclusió social i vulnerabilitat.

Les recents inauguracions de la biblioteca municipal La Ginesta i el centre cívic El Roure demostren que Begues és un poble en contínua millora. Cap a on es dirigeixen els pròxims passos del seu Ajuntament?

Ara ens toca mantenir, gestionar i dinamitzar aquest magnífic equipament amb la mínima despesa possible, per això hem pensat en la tecnologia smart, amb sistemes d'il·luminació LED, recollida d'aigües pluvials per al seu consum o energia creada a través de biomassa. D'altra banda, gràcies a la creixent conscienciació ambiental en clau de



Compromesa amb el seu poble

“Estic enamorada de Begues, treballo amb pas ferm, escoltant la gent i sempre mirant endavant”. D'aquesta manera es defineix Mercè Esteve, nascuda al mateix Begues, a Cal Pau dels Bous, gran aficionada al cant coral, casada i mare de dos fills adolescents. Abans de dedicar-se a la vida política local, va treballar portant la comptabilitat d'una empresa familiar dedicada al transport, a més de treballar al

comerç local de Begues, i de ser posteriorment responsable de logística d'una important empresa de productes químics. Fa uns set anys, quan formava part de diferents entitats del poble, va decidir implicar-se més. Militant de Convergència i Unió, va ser primera tinent d'alcalde la passada legislatura, abans d'assumir l'alcaldia en aquesta. També és membre de l'executiva comarcal del seu partit al Baix Llobregat.

Torre de les Aigües del Besòs

Barcelona recupera una de les referències del passat industrial del Poblenou, de gran valor històric i patrimonial

Des del passat mes de març, el barri del Poblenou i la ciutat de Barcelona tornen a gaudir d'una rica mostra del patrimoni industrial de la ciutat, el conjunt format per la Torre de les Aigües del Besòs i la Casa de les Vàlvules. Ha estat necessària una intervenció de tres anys i una inversió de més de 3,5 milions d'euros, finançada en gran part per Aigües de Barcelona per tal que aquesta instal·lació torni a lluir gairebé com l'any 1882, quan va entrar en

funcionament per la Compañía General Anónima de Aguas de Barcelona, Ladera Derecha del Besòs. Amb els anys, la Torre, de 60 metres d'alçada i 12 de diàmetre, va passar a formar part de la factoria metal·lúrgica de la societat Macosa. Després de quedar oblidada durant la gran transformació que van representar els Jocs Olímpics del 1992, la rehabilitació dirigida pels arquitectes Antoni Vilanova i Eduard Simó ha permès recuperar la Torre per a usos ciutadans i culturals. El conjunt està gestionat per l'Arxiu Històric del Poblenou, que hi organitza visites guiades i exposicions temporals.

Notícies breus



Guillem López Casasnovas va demanar incentius per a l'accés al món laboral.

Leon Sandler i Guillem López Casasnovas, al Cercle de l'Aigua

El Cercle de l'Aigua, l'espai de debat i reflexió impulsat per la Fundació Agbar, va tornar a comptar amb dos convidats d'excepció. Leon Sandler, director executiu del centre per a la innovació tecnològica Deshpande, adscrit al MIT, va donar les claus, a la conferència *Cultura de la innovació i emprenedoria*, per comercialitzar productes a partir d'invents desenvolupats a universitats i centres de recerca. "La nostra missió és contribuir a la creació de productes amb un fort impacte econòmic i social, per això cal que les idees passin del laboratori al mercat", va comentar. Per a Sandler, tot procés d'innovació ha de seguir tres fases: "la primera, destinada a seleccionar els projectes; la segona, a orientar-los per reduir els riscos del

mercado; i la tercera, connectar els centres de recerca i les empreses".

Dies més tard, Guillem López Casasnovas, catedràtic d'Economia de la Universitat Pompeu Fabra i conseller del Banc d'Espanya, va intervenir en la conferència *Intel·ligència econòmica, creixement de la renda i benestar de les persones*. Va destacar que "s'han trencat els equilibris entre persones grans i joves pel que fa a la riquesa". En aquest sentit, "hem de passar d'un estat del benestar, o *welfare*, a un *workfare* o subsidi condicionat a l'activitat amb generació de renda". Per aquest motiu, va reclamar incentivar l'accés al món laboral per combatre l'atur i el treball irregular. Els dos actes van ser presentats per Àngel Simon, president executiu d'Agbar.



Leon Sandler, durant la seva intervenció al Cercle de l'Aigua.

Presentació d'Imagine Silicon Valley a Barcelona

Barcelona va acollir la quarta edició d'Imagine Silicon Valley, iniciativa que fomenta el desenvolupament de nous projectes creatius com a resposta a reptes globals de diferent índole. El programa, impulsat per l'emprenedor Xavier Verdaguer, va presentar a Barcelona quatre idees innovadores, entre les quals va destacar Ôasys, un dispositiu connectat a la llar a través d'Internet per conscienciar de l'ús correcte i responsable de l'aigua, que va ser la resposta al repte proposat per Aqualogy. A més, amb motiu de l'acte de cloenda d'Imagine Silicon Valley, la Torre Agbar es va tenir de groc, el color corporatiu del programa.

Aigües de Barcelona implanta el sistema SIGAB Esquemes

Aigües de Barcelona ha iniciat la implantació de l'aplicació SIGAB Esquemes (Sistema d'Informació Geogràfic d'Aigües de Barcelona), una eina interactiva per poder consultar tota la informació de la xarxa. El projecte SIGAB Esquemes ha estat dirigit i coordinat per la direcció d'Operacions i desenvolupat per Synectic, dins del marc del pla d'excel·lència de la companyia. Permet visualitzar molta més informació de la disponible fins ara amb els plànols de xarxa en paper de gran format, i de manera molt més ràpida; consultar informació alfanumèrica dels elements existents al sistema; accedir a informació actualitzada en qualsevol moment; i interactuar amb les tauletes mòbils que fan servir els operaris al carrer. L'aplicació funciona a través d'una

gran pantalla interactiva de 55 polzades que ja està en funcionament al Centre de Control Operatiu, situat a l'edifici d'Aigües de Barcelona a Collblanc, i que s'implantarà en els pròxims mesos a les direccions de zona de l'empresa.



Un moment de la signatura del conveni entre la Fundació Agbar i l'Ajuntament de Viladecans.

La Fundació Agbar, sempre sensible amb projectes educatius compromesos amb els sectors socials en risc d'exclusió, i l'Ajuntament de Viladecans han posat en marxa aquest curs escolar un nou projecte educatiu anomenat *Són especialistes*, amb l'objectiu de descobrir i potenciar el talent de joves d'entre 14 i 16 anys. La iniciativa es desenvolupa en el marc de la plataforma virtual Aulas Creatives, sota la direcció dels artistes Miguel Gallardo i Hanoch Piven. El projecte se centra en una edat clau per als joves, quan han de definir els seus pròxims passos acadèmics i laborals, però també s'adreça a les famílies, imprescindibles per aconseguir l'èxit educatiu.



La gran pantalla interactiva del sistema SIGAB Esquemes permet una consulta de la informació més fàcil i ràpida.

Setmana de la Ciència: portes obertes al Museu i a l'ETAP de Sant Joan Despí



El Museu Agbar de les Aigües i la planta potabilitzadora (ETAP) de Sant Joan Despí van obrir per primera vegada les portes a la ciutadania de manera conjunta amb ocasió de la Setmana de la Ciència. L'activitat, dirigida a tota la família, es va celebrar el 22 i 23 de novembre, i va comptar amb la participació de 400 persones. Els visitants van recórrer ambdues instal·lacions i van descobrir el recorregut que fa l'aigua des que es capta al medi natural fins que arriba a les llars. A més, el Museu va estrenar la cinquena peça de la sèrie Col·leccionables, la llibreta d'un clauer d'Aigües de Barcelona, i una nova activitat: el joc de pistes del Museu.

Grup de participants en la visita a l'ETAP de Sant Joan Despí durant la Setmana de la Ciència.

Qüestió de proximitat

Aigües de Barcelona va encetar a mitjan 2013 un programa de visites a les associacions de veïns de l'Àrea Metropolitana amb un doble objectiu: donar a conèixer tant els serveis que presta la companyia com les mesures de caire social i copsar les necessitats, expectatives i dubtes de la comunitat a la qual presta servei



EL COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT forma part indissociable de l'ADN d'Aigües de Barcelona. A més de la seva activitat principal, proveir d'aigua potable la població, la voluntat de vinculació amb la societat de la companyia passa per transmetre-li els seus principis de protecció del medi ambient i preservació dels recursos hídrics i per participar en actuacions solidàries que contribueixin a millorar la qualitat de vida del conjunt de la comunitat a la qual presta servei. Des de mitjan l'any passat, Aigües de Barcelona manifesta el compromís amb la comunitat a través d'un nou canal: la visita a les diferents organitzacions i associacions (principalment, associacions de veïns) per explicar-los tant el cicle de l'aigua com les mesures de caire social existents (Fons de Solidaritat, Tarifa Social, etc.), alhora que escolta els seus dubtes i necessitats.

Des del maig del 2013, els equips d'Aigües ja han visitat més de 160 associacions de veïns

La visita dels equips de la companyia a les diferents associacions de veïns de l'àrea metropolitana de Barcelona respon a una necessitat confessada d'Aigües de Barcelona. "Els nostres clients cada cop són més exigents, fet que ens obliga a buscar nous mecanismes que ens ajudin a acostar-nos al seu entorn, al seu territori, a la seva comunitat. El nostre objectiu és intentar comunicar el que fem, tant la nostra operativa industrial com les nostres accions socials, i copsar les seves necessitats i expectatives. Una relació molt positiva que ens ha d'ajudar a conèixer la realitat, a millorar els nostres processos i la relació amb la comunitat", assegura Núria Latorre, directora d'Estratègia de Clients.

Des de la posada en marxa del programa, el maig del 2013, els equips d'Aigües de Barcelona ja han visitat més de 160 associacions de veïns dels municipis on presta el servei com a concessionària. En algunes ocasions, les associacions manifesten interès a conèixer amb més profunditat el cicle de l'aigua, com és el cas de l'AAVV Diagonal Balmes-Les Bòbiles, de Gavà. En aquest cas, la visita comença amb una petita explicació del Cicle de l'Aigua a càrrec d'una educadora del Museu Agbar de les Aigües. De manera amena i senzilla, l'educadora explica en què consisteix el complex procés industrial que permet que l'aigua que es capta al Llobregat, al Ter o en altres aqüífers es



La qualitat de l'aigua i la comprensió de la factura són els aspectes que generen més dubtes i preguntes

transformi en aigua totalment apta per al consum, amb totes les garanties sanitàries i amb bones característiques organolèptiques, és a dir, gust i olor.

Contacte directe

A la segona part de la reunió, un tècnic d'Aigües de Barcelona intenta solucionar els dubtes i reclamacions dels veïns que assisteixen a les trobades. Els principals problemes que hi manifesten són els relacionats amb la qualitat de l'aigua i amb la comprensió de la factura. "El que fan els nostres tècnics és ensenyar els veïns a saber llegir la factura, que l'entenguin perfectament. Un dels nostres cavalls de batalla és que entenguin que a la nostra factura estan inclosos altres conceptes que no estan relacionats directament amb la gestió del servei d'Aigües de Barcelona, com ara el cànon de l'aigua de la Generalitat de Catalunya, el tractament de residus de l'Àrea Metropolitana de Barcelona o les taxes de clavegueram, que depenen del municipi. I, sobretot, ens esforcem a explicar l'estructura tarifària progressiva del servei de l'aigua, estructura adreçada a fomentar un ús racional i sostenible de l'aigua", apunta Núria Latorre.

Les visites també són el millor escenari per difondre les accions socials que desenvolupa Aigües de Barcelona amb els col·lectius més desfavorits. Una d'aquestes accions és el Fons de Solidaritat, iniciativa adreçada a bonificar el consum d'aigua de les famílies que estan en risc d'exclusió social a l'Àrea Metropolitana de Barcelona. El fons, creat el 2012, es gestiona en coordinació amb els serveis socials dels ajuntaments de l'Àrea Metropolitana proveïts per Aigües de Barcelona, i entitats d'acció social com són Càritas i la Creu Roja. Segons Núria Latorre, "hem d'esmerçar tots els esforços al nostre abast per comunicar de manera efectiva l'existència de les nostres mesures d'acció social, amb l'objectiu que arribin als seus possibles destinataris finalistes. I les visites constitueixen un bon canal de difusió, atès que les associacions de veïns són molt a prop de la realitat social dels seus barris".

Al servei de la comunitat

Núria Latorre, directora d'Estratègia de Clients, és una ferma defensora de la relació de la companyia amb els ciutadans. "Hem de centrar els nostres esforços a explicar a la perfecció el que fem. Ja sigui amb aquestes visites a les associacions de veïns com també convidant-los a visitar el Museu de les Aigües o l'ETAP de Sant Joan Despí. Cal que sabem transmetre en què consisteix el nostre servei a la comunitat i tota la inversió i tecnologia que hi ha al darrere d'un gest tan habitual com obrir l'aixeta de casa nostra i beure amb total tranquil·litat", assegura.



Unir forces dóna millors resultats

Aigües de Barcelona, de manera conjunta amb la resta de les companyies que subministren els serveis bàsics a la ciutat, col·labora amb Bombers de Barcelona per tal d'oferir les millors garanties de seguretat en cas d'una intervenció a la via pública, enfortint els mecanismes de prevenció i compartint els seus coneixements



LES INTERVENCIIONS A LA VIA PÚBLICA, sobretot si impliquen qualsevol de les tres xarxes bàsiques d'abastament de Barcelona (aigua, gas i electricitat), és un assumpte cabdal per a Bombers de Barcelona. La seva tasca és la de garantir de manera total i absoluta la seguretat dels veïns de l'àrea afectada, el que fa primordial la col·laboració amb les companyies que ofereixen aquests serveis. Això es va traduir, el 2009, en la posada en marxa d'un protocol de coordinació entre les empreses de serveis i Bombers de Barcelona per gestionar les incidències a la via pública. Col·laboració que els responsables de Bombers qualifiquen de "molt fructífera".

El protocol de coordinació va néixer fruit de la necessitat de trobar una manera diferent de tractar els incidents a la via pública. Així, es va crear un protocol fix, independentment de la companyia que estigui involucrada en l'origen de l'emergència: una fuga de gas o d'aigua, o incidències en cables elèctrics. Els bombers han estat els impulsors d'aquest conveni, i de les reunions trimestrals entre els representants de les companyies i ells mateixos. Aquestes reunions han servit, per exemple, per impulsar canvis operatius dins de l'empresa que han redundat en la millora dels serveis cap al ciutadà. D'aquesta manera, comenta Jordi Secall, cap de



01

01 Operaris d'Aigües de Barcelona i efectius de Bombers, durant una intervenció al carrer.

02 Reunió de treball entre els representants de l'SPEIS de Bombers de Barcelona i Bernat Rovira, director de la Zona de Barcelona Sud d'Aigües de Barcelona.

la Unitat Operativa Territorial de l'SPEIS (Servei de Protecció i Extinció d'Incendis i Salvament), "s'ha implementat una nova cultura entre les companyies i s'ha millorat en el coneixement del procés i les tasques de prevenció. Aquestes

Una solució senzilla per als discos dels hidrants

La col·laboració entre Aigües de Barcelona i Bombers ha estat especialment rellevant en el tema dels discos indicadors del sentit d'obertura dels hidrants contraincendis. Aquests són fonamentals per a la feina diària dels bombers, ja que és on les dotacions de servei poden connectar les seves mànegues per proveir-se d'aigua. Els hidrants de la xarxa d'Aigües de Barcelona tenen vàlvules amb diferent sentit de gir per a l'obertura; en unes s'obre girant la clau cap a la dreta i en d'altres cap a l'esquerra. Els bombers, en cas d'emergència,

guanyen temps si coneixen prèviament el sentit d'obertura de la vàlvula i no han de tantejar. En algun cas s'ha arribat a bloquejar la vàlvula d'un hidrant en forçar-la en sentit contrari, fet que dificulta de manera considerable la intervenció d'emergència. Amb l'aportació dels comandaments dels bombers es va trobar una solució molt senzilla: es va passar a identificar el sentit d'obertura dels hidrants mitjançant dos discos de colors blau i vermell posats en la tija de la vàlvula. D'aquesta manera, en el moment d'aixecar la tapa, els bombers

saben el sentit correcte d'obertura. Un altre projecte sorgit d'aquesta col·laboració ha estat un sistema per codificar els hidrants situats en zones on és molt difícil ubicar-los per l'adreça, com succeeix en certs llocs de la serralada de Collserola.



Bombers de Barcelona ha estat impulsor del protocol de coordinació entre les empreses de serveis

reunions ens permeten fer un seguiment real de les intervencions, parlar de detalls concrets". Actualment, el nombre d'intervencions s'ha estabilitzat al voltant de 10 al mes.

S'activa el protocol

Bombers de Barcelona activa el protocol des de la Sala de Gestió, Control i Emergències, on es rep l'avís del cap de la dotació de Bombers, que ha anat a comprovar sobre el terreny una situació avisada per algun ciutadà o directament des d'algunes de les empreses de serveis. En activar el protocol s'inicia un procés de comunicacions per avisar les companyies afectades per tal que es desplacin al lloc de la incidència i poder fer-ne una valoració. En el cas d'Aigües de Barcelona, l'avís arriba al Centre de Control Operatiu (CCO), ubicat a les oficines de Collblanc, i es posa en marxa una dotació d'operaris, que arriba al lloc indicat en el menor temps possible. Bombers de Barcelona actua de coordinador entre els diferents agents implicats. Amb l'ajuda de les companyies s'identifica l'origen de la incidència. Quan s'ha verificat que no hi ha cap situació de risc potencial, Bombers desactiva el protocol i es procedeix a la reparació i normalització dels serveis.

Iban Novo, cap de Guàrdia de Bombers, destaca també la importància "de la faceta formativa, que tècnics i caps de guàrdia comparteixin els seus coneixements, i entendre com funcionen les instal·lacions on treballem". Aquest coneixement de la xarxa funciona com una mesura preventiva que és considerada com a molt valuosa per Aigües de Barcelona en el seu compromís de contribuir a la seguretat tant dels veïns afectats com dels operaris per qualsevol incidència al carrer.



02



Un gran avenç

Miquel Àngel Fuente és cap de la Divisió d'Operacions de l'SPEIS (Servei de Protecció i Extinció d'Incendis i Salvaments) de l'Ajuntament de Barcelona. Això el converteix en un observador privilegiat de la col·laboració entre Aigües de Barcelona i Bombers. "Nosaltres tenim molt clar que estem parlant d'una col·laboració històrica", apunta. Al mateix temps destaca que "el protocol de col·laboració de Bombers amb Aigües de Barcelona, Gas Natural Fenosa i Endesa va ser molt innovador. Va ser un acord pioner i ens en sentim molt orgullosos, ja que ens va permetre iniciar una coordinació de la qual tots hem sortit guanyant. Nosaltres no tenim operaris per fer obra civil, i necessitem de l'ajuda d'altres. En aquest sentit, tothom ha entès que un servei no acaba quan una companyia soluciona el seu problema particular. El subsòl de la ciutat és una qüestió de servei general i tots hem de compartir recursos per resoldre qualsevol problema".

Que flueixi la creativitat!

Aigües de Barcelona
convoca un concurs
per crear la imatge de
la seva ampolla d'aigua

L'aigua de l'aixeta, per la seva qualitat i garanties sanitàries, mereix un gran contenidor. Per això, **Aigües de Barcelona** convocarà un concurs entre estudiants per crear la identitat gràfica de la seva nova ampolla.

Aigües de Barcelona vol que flueixi la creativitat dels futurs dissenyadors, convidant-los a participar en **FLUEIX**:

un repte en què el guanyador i els finalistes rebran premis en metàl·lic.

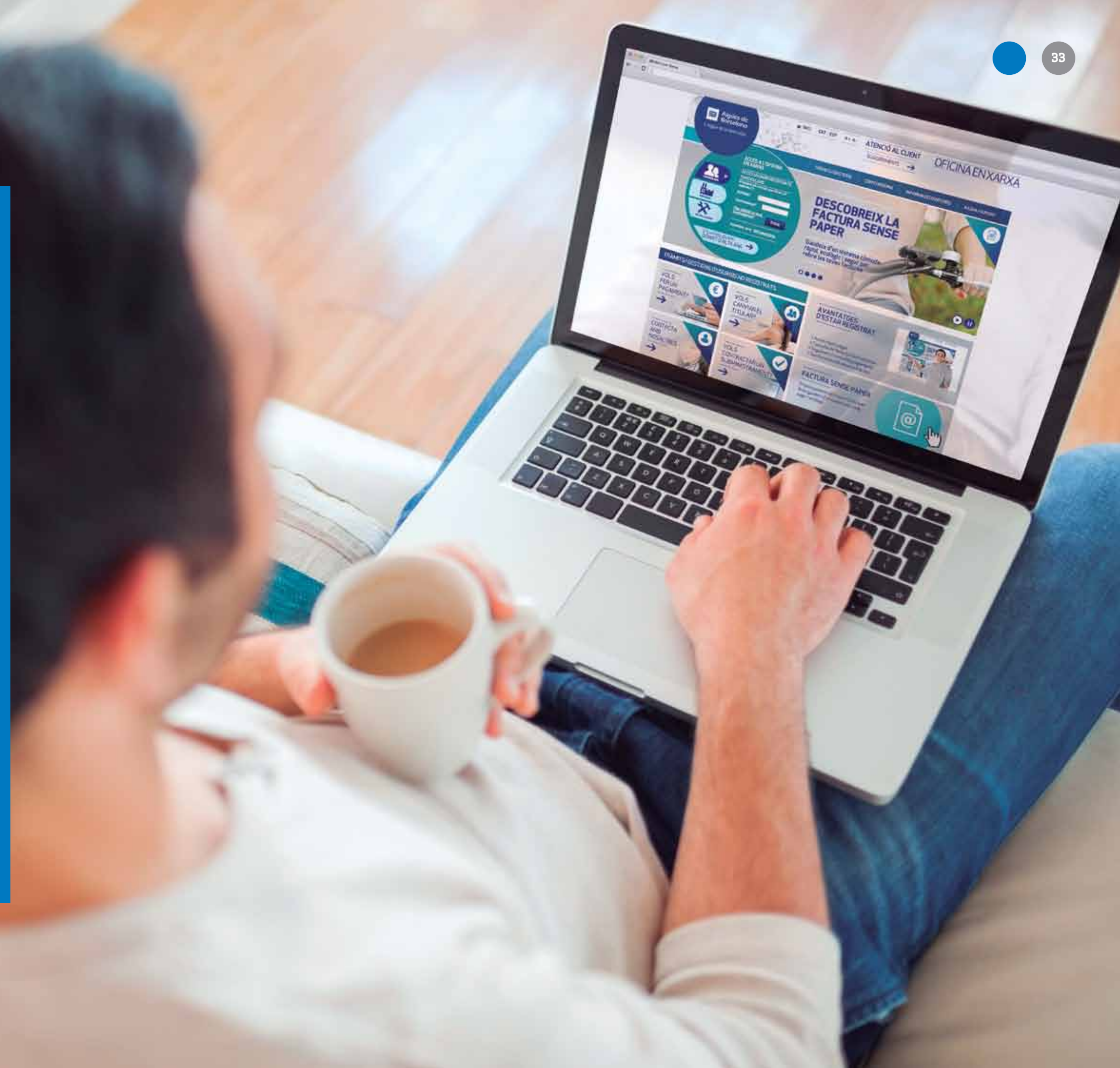
El públic podrà votar els seus dissenys favorits a través del web corporatiu d'Aigües de Barcelona i triar així els 10 finalistes. Amb posterioritat, els guanyadors seran designats per un jurat format per membres d'Aigües de Barcelona i professionals del món de la

publicitat i de les arts gràfiques, entre els quals destaca **Mario Eskenazi**, Premi Nacional de Disseny 2012, atorgat pel Ministeri de Cultura, i autor de l'actual ampolla que Aigües de Barcelona utilitza per servir aigua de l'aixeta en reunions i esdeveniments, i que és a la venda a la botiga del Museu Agbar de les Aigües (carretera de Sant Boi, 4-6, 08940 Cornellà de Llobregat).

FLUEIX

L'Oficina en Xarxa canvia de cara

Aigües de Barcelona estrena nova Oficina en Xarxa. Es tracta d'un renovat espai on es poden gestionar i consultar tots els contractes i totes les factures de manera ràpida, senzilla i segura, ja sigui des del terminal d'ordinador, la tauleta o el mòbil



AIGÜES DE BARCELONA ha fet un pas més en el seu objectiu d'oferir als seus clients un servei cada cop de més qualitat. Es tracta de la posada en marxa de la renovada Oficina en Xarxa, una eina que pretén facilitar els tràmits i les gestions més habituals aprofitant els avantatges de les noves tecnologies. A partir d'ara, tots els clients podran realitzar des de qualsevol ordinador o tauleta tàctil, instal·lats còmodament a casa seva, o des del seu telèfon mòbil, en qualsevol lloc i en qualsevol moment, tràmits habituals com consultar les factures, conèixer l'evolució dels imports i consums, controlar els pagaments o modificar les dades bancàries.

Aquesta oficina virtual ja estava en funcionament però havia quedat superada pel que fa al disseny, usabilitat, eines i continguts. Ara presenta un funcionament molt més clar i intuïtiu per tal d'accedir d'una manera més fàcil i còmoda a les diferents eines i continguts que l'Oficina en Xarxa posa a disposició del consumidor. El nou portal permet a tots els clients d'Aigües de Barcelona agrupar d'una manera més clara i senzilla les factures emeses, consultar-ne tots els detalls, trobar fàcilment la factura desitjada mitjançant el cercador avançat, així com controlar de manera ràpida i senzilla els seus pagaments. També permet donar d'alta la factura sense paper, un sistema més còmode, sostenible i segur per consultar *online* les factures.

L'ordinador personal, la tauleta tàctil i el telèfon mòbil ofereixen un accés immediat, fet que facilita el control per part del client

El nou portal permet als usuaris d'aquest servei agrupar les factures emeses i consultar-ne tots els detalls d'una manera clara i senzilla

En aquesta primera fase, a més d'una millor visualització de les factures, la possibilitat d'accedir a les factures sense paper i veure els gràfics d'evolució del consum, s'ha incorporat un ampli apartat de preguntes freqüents on, a més d'informació sobre el funcionament de l'oficina virtual, es donen totes les explicacions necessàries sobre el servei de l'aigua en general.

A curt termini està previst que entri en funcionament una nova *app* per tal que els clients puguin fer tots els seus tràmits i realitzar totes les consultes i rebre notificacions des del seu telèfon mòbil o tauleta.

Seguiment de les incidències

La nova Oficina en Xarxa té la vocació d'oferir un servei integral al consumidor. Per això està previst que de manera progressiva s'hi vagin incorporant nous serveis, inclosos aquells que afecten el dia a dia de la gent com la informació sobre les avaries o els comptadors. Així, en cas de tall en el subministrament, sigui per un tancament planificat o per una avaria, es podrà informar els afectats sobre la durada de la incidència i si s'avança o es retarda de manera que en puguin conèixer l'impacte i duguin a terme la planificació necessària.

Una altra de les gestions que es podran fer a llarg termini des de l'Oficina en Xarxa serà la relacionada amb els comptadors. En un primer moment, està previst que es pugui informar els clients d'aspectes com, per exemple, els canvis en els comptadors quan no funcionin o quan calgui la seva reposició per uns de més nous. Més endavant, es podran dur a terme operacions com verificacions o comparacions de consums. Per tant, l'objectiu és anar incrementant la informació que s'ofereixi als clients en general amb informació i comunicats proactius sobre afectacions al servei o la relacionada amb els comptadors. El client podrà rebre avisos sota la seva elecció per diferents canals de comunicació,

Com funciona

Donar-se d'alta a la nova Oficina en Xarxa és molt senzill. Primer és necessari registrar-s'hi com a usuari a través dels dos accessos directes que hi ha a la pàgina principal. A partir d'aquí cal omplir un senzill formulari i, per fer-ho, cal tenir a mà una factura d'algun contracte de subministrament d'Aigües de Barcelona. El següent pas és facilitar una contrasenya així com el telèfon principal per rebre gratuïtament qualsevol tipus d'avis o notificació per SMS, i l'adreça electrònica per poder rebre també comunicacions per e-mail. Amb les dades introduïdes, l'usuari accedeix directament a l'espai personal, on podrà començar a fer totes les seves gestions de manera còmoda i senzilla. Podrà modificar les dades personals, revisar factures, fer canvis de nom, altes noves i realitzar tota mena de consultes.

com el correu electrònic o missatges SMS al seu mòbil. I les tauletes tàctils permeten la consulta directa i immediata al web de l'Oficina.

Els usuaris també trobaran en aquesta nova eina virtual un espai personal on podran resoldre tots aquells tràmits o fer aquelles gestions més específiques. Així, per exemple, hi haurà la possibilitat que el client resolgui en xarxa una gestió, reclamació o incidència que hagi plantejat a través d'un altre canal, com el servei d'atenció telefònica.

Les millores que s'aniran introduint a l'Oficina en Xarxa seran constants. També està previst que els usuaris del servei d'Aigües de Barcelona puguin fer pagaments amb targeta bancària directament a l'Oficina en Xarxa.



Factura sense paper

Aquest servei presenta molts avantatges respecte a la factura tradicional en paper, com ara la rapidesa, la comoditat o la seguretat. A més, suposa una reducció substancial de paper i, per tant, també és més sostenible.

En una segona fase, està previst ampliar l'actual eina de gràfics sobre l'evolució dels imports i consums de manera que el client pugui tenir un control més exhaustiu de la seva despesa. Hi haurà la possibilitat, per exemple, de conèixer amb detall els imports parcials pels diferents conceptes que inclou la factura, com ara què es paga pel servei de l'aigua pròpiament o el que es recapta pels tributs municipals.

L'objectiu és anar incrementant la informació que s'ofereix als clients en general amb informació i avisos proactius

Els dubtes més freqüents

José Miguel Moreno, responsable d'Atenció al Client, explica que "els dubtes més habituals dels clients d'Aigües de Barcelona són els relatius a les factures, avaries, dades de contacte, etc.". La nova Oficina en Xarxa "pretén adequar-se a les necessitats dels consumidors" i facilita que els tràmits o gestions relatius a les factures, canvis de titular o d'entitat bancària "es puguin realitzar de manera ràpida i còmoda des de casa o des de la tauleta o el mòbil sense haver de trucar per telèfon o haver-se de desplaçar. En una segona fase, està previst que el client pugui conèixer a través de la xarxa tota la informació relativa a les incidències o avaries".



Atenció al client 2.0

La xarxa social Twitter ha esdevingut un sistema cabdal en la comunicació d'Aigües de Barcelona amb els seus clients i dóna una resposta ràpida i eficaç quan ho necessiten

AIGÜES DE BARCELONA va estrenar el seu canal de Twitter el mes de maig del 2013 (@aiguesbcnclient). Des d'aleshores, ofereix als seus clients, i a qualsevol persona que ho pugui necessitar, un canal d'informació, consultes, reclamacions i suggeriments. L'objectiu és oferir solucions ràpides i eficaçes davant les noves necessitats d'uns usuaris que volen un nou tipus de relació i respostes ràpides, senzilles i personalitzades. Divuit mesos després de la seva posada en marxa, el canal de Twitter ja és una eina molt valuosa per a Aigües de Barcelona per copsar les expectatives dels seus clients i, d'aquesta manera, poder millorar els seus processos, donant resposta a les necessitats dels seus usuaris i aportant informació útil.

El principal canal de comunicació del client amb l'empresa continua sent la via telefònica, però amb Twitter s'ha iniciat una interacció diferent, amb una tipologia de clients que espera respostes i solucions immediates. Twitter és una eina que permet disposar d'informació immediata, contestar de manera efectiva i personalitzar la informació.

La principal singularitat del canal de Twitter d'Aigües de Barcelona és que no és un canal de difusió d'informació corporativa a l'ús, sinó que està totalment enfocat a l'atenció preferent al client de manera fàcilment accessible.

La majoria de les interaccions dels clients d'Aigües de Barcelona amb la companyia

a través de Twitter tenen a veure amb les avaries del servei, ja que és el moment en què aquesta nova tipologia d'usuaris vol disposar d'una informació ràpida i puntual sobre el servei. La resta d'interaccions dels clients amb aquest nou canal d'atenció es deuen a consultes o a reclamacions.

Aigües de Barcelona monitoritza els comentaris dels usuaris en aquesta xarxa social i els hi dóna resposta, estant present a la mateixa, amb una clara vocació de servei envers els usuaris, aportant informació que aquests poden necessitar durant la seva relació contractual amb la companyia.

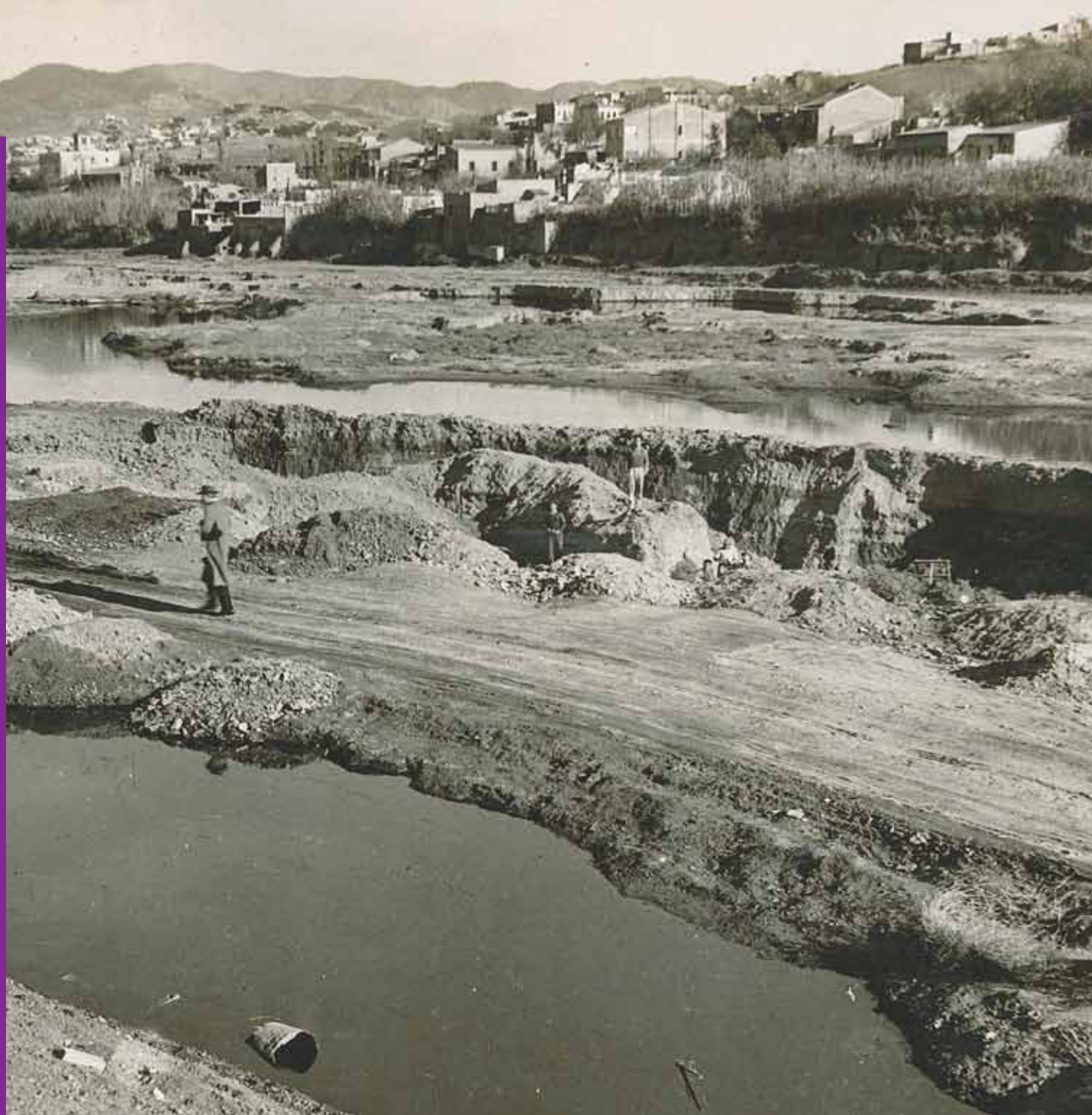


El Fons de Solidaritat de la Fundació Agbar és una font solidària que brolla per arribar als qui més ho necessiten. Per això col·laborem amb Càritas, la Creu Roja i els serveis socials dels ajuntaments per ajudar les famílies que tenen problemes per pagar la factura de l'aigua i, d'aquesta manera garantir l'accés al consum bàsic d'aigua a tothom. Arribant allà on puguem ajudar. Des que aquest fons es va posar en marxa, hem beneficiat a més de 45.000 persones. Obrint-nos camí, com l'aigua.



La nova vida del Besòs

La regeneració de la ribera del riu Besòs, que té en el Parc Fluvial del Besòs el seu millor exemple, és una mostra de com la col·laboració entre administracions pot millorar un ecosistema tan fràgil



UN PASSAT MOLT DUR

En la imatge, el riu Besòs el 1950.
Foto: Arxiu Aigües de Barcelona.

de l'aigua que acaba al riu. Això i la millora de la capacitat hidràulica de la conca han fet augmentar la diversitat d'espècies, sobretot ocells, que s'hi poden observar.

A la segona fase es va apostar per organitzar un espai obert, amb superfície verda (majoritàriament gespa) a les dues lleres, de fàcil accés gràcies a rampes i escales. Els ciutadans poden passejar, córrer, anar en bicicleta o practicar alguna altra activitat a l'aire lliure. A més, els seus usuaris es beneficien de la instal·lació de sistemes d'alerta hidrològica sobre possibles crescudes, amb senyals òptics i acústics i panells electrònics que faciliten informació actualitzada. El Besòs ha guanyat en especial al tram final, amb la desaparició de les torres d'alta tensió i les bases de formigó que les sustentaven.

També ha estat de vital importància l'impacte de l'EDAR del Besòs a l'hora de garantir que l'aigua del tram final del riu sigui molt més neta. Va començar a funcionar el 1977 com una estació depuradora convencional, només amb tractaments físics i químics de l'aigua residual, però el 2005 es va remodelar per complet amb la finalitat d'incorporar el tractament biològic. Va ser una peça cabdal amb el canvi urbanístic que va viure tota la zona del Fòrum, amb molta activitat econòmica i social.

Totes aquestes transformacions permeten parlar d'un canvi radical de paisatge d'un riu que ha pogut deixar enrere el qualificatiu de "clavegueram a l'aire lliure" que el va acompanyar durant molts anys.



RENEIX LA VIDA

Moltes espècies d'ocells i aus marines han tornat a colonitzar les lleres del riu Besòs, sobretot al seu tram final.

LES IMATGES RECURRENTS de la llera del riu Besòs els anys 60 i 70 eren de la brutícia acumulada a les riberes, l'aigua fosca i amb escuma difícil d'identificar i les riudes que dificultaven les comunicacions entre les poblacions que travessava. Era el preu a pagar per un creixement demogràfic exponencial i la industrialització de les ciutats de la perifèria de Barcelona i del Vallès. Actualment, bona part d'aquest paisatge, bàsicament els 12 quilòmetres que van des del pont de Montcada, al municipi de Montcada i Reixac, fins a la desembocadura, a Sant Adrià de Besòs, s'ha transformat en el Parc Fluvial del Besòs, un dels espais verds més importants de l'àrea metropolitana de Barcelona.

El punt de partida d'aquesta transformació s'ha de situar l'any 1995, quan els ajuntaments de Barcelona, Montcada i Reixac, Sant Adrià de Besòs i Santa Coloma de Gramenet, membres del Consorci del Besòs, van signar un conveni per endegar una sèrie d'actuacions de recuperació mediambiental del tram final del riu. Un any després, s'hi va afegir el Consorci per a la Defensa de la Conca del Besòs, fundat el 1988 i format per 56 ajuntaments i ens supramunicipals amb una població de 2,4 milions d'habitants.

La primera fase comprenia des del pont de Montcada fins al pont del Molinet, a Santa Coloma de Gramenet. El 1999, va finalitzar el

procés de rehabilitació de les zones humides i l'any 2000 es va obrir al públic aquesta primera fase. La celebració del Fòrum Internacional de les Cultures, el 2004, va significar l'impuls per poder enllestir la segona fase, des de Santa Coloma fins al pont del Ferrocarril a Sant Adrià de Besòs i, després, la desembocadura.

El Parc Fluvial del Besòs, amb una superfície total de 115 hectàrees, respon a necessitats concretes a cada fase. A la primera, la millora de la sortida de l'estació depuradora (EDAR) de Montcada i Reixac ha permès la implantació a la llera del riu d'un tractament terciari basat en la regeneració de zones humides mitjançant processos bioquímics, el que millora la qualitat



Eixos d'una actuació que llueix a la desembocadura a Sant Adrià

Els criteris que van marcar els treballs de recuperació es fonamentaven en quatre eixos: l'increment de la biodiversitat millorant la qualitat ecològica de l'entorn fluvial, la creació de corredors biològics, la recuperació per al lleure i ús públic de zones riberenques i la recerca de solucions per tal que la capacitat de desguàs de les lleres no afecti l'entorn. Aquestes mesures van tenir molta importància a la

desembocadura, una superfície de tan sols 7 hectàrees però amb un gran valor biològic i paisatgístic. L'extracció del sobrant de terra per anivellar el terreny, la creació d'un petit estany pròxim al mar i l'estabilització de la conca del riu han provocat que avui s'hi pugui veure gran quantitat d'ocells i aus marines, com ànecs collverd, corriols, xanques, bernats pescaires, becadells, gallinols i corbs marins.



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

Aigües de Barcelona a través
de la **Fundació Agbar** es proposa
continuar treballant per prestar cada
dia un millor servei a la ciutadania.
Perquè no falti l'aigua de qualitat
en cap moment, respectant
el nostre entorn i garantint a tothom
l'accés al consum bàsic d'aigua.
Obrint-nos camí, com l'aigua.

Per un
futur més
sostenible



L'AIGUA, FONT DE VIDA
2005 - 2015

2015 Any del Desenvolupament Sostenible