

Aigües de Barcelona | 2012



Aigües de Barcelona





L'empresa d'aigües de l'àrea metropolitana de Barcelona

Aigües de Barcelona és una companyia que va néixer fa 145 anys com a empresa de subministrament d'aigua potable a Barcelona i les poblacions veïnes. A l'inici del segle xx, ja era la principal empresa subministradora de la ciutat i els seus voltants, i aportava innovacions com la facturació controlada per comptadors, els sistemes automàtics de cloració i el laboratori d'Aigües de Barcelona. Durant els anys seixanta i setanta la companyia es va diversificar a Espanya fins que, el 1992, va constituir el grup Agbar, que li va permetre expandir-se internacionalment en el sector de l'aigua i el medi ambient i assumir un lideratge en R+D+I.

Les fonts de subministrament d'Aigües de Barcelona

Recursos provinents del Ter, el Llobregat i el Besòs

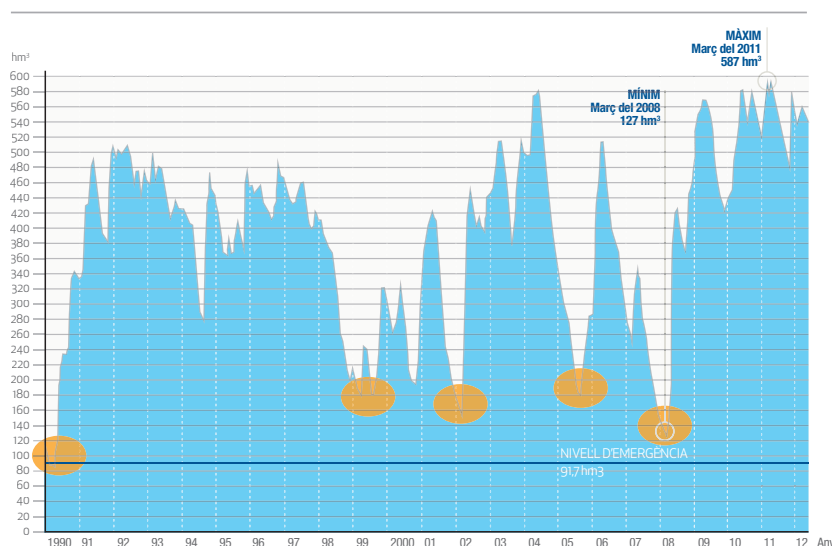
Els recursos d'aigües superficials utilitzats per a l'abastament s'obtenen, d'una banda, de la conca del riu Llobregat, a partir dels embassaments de la Baells, Sant Ponç i la Llosa del Cavall, i, de l'altra, de la conca del riu Ter, a partir dels embassaments de Sau i Susqueda. Els recursos d'aigua subterrània provenen fonamentalment de l'aquífer del delta del riu Llobregat, però també s'aprofiten els recursos de l'aquífer del riu Besòs, recuperats per a l'abastament mitjançant l'aplicació de tecnologies avançades de tractament. Per acabar, també es disposa dels recursos d'aigües d'origen marí, que provenen del tractament de dessalinització de la instal·lació de tractament d'aigua marina (ITAM) del Llobregat, ubicada al marge esquerre de la desembocadura del riu Llobregat al municipi del Prat de Llobregat.



Pluviometria, variabilitat climàtica i disponibilitat hídrica

La pluviometria d'aquest territori, unida a les infraestructures existents proporcionen una capacitat d'embassament de 612 hm³/any. Això és equivalent al consum anual del territori i, per tant, el sistema té una garantia de subministrament d'un any. La pluviometria d'aquest territori produeix episodis cíclics de sequera, tal com veiem a la gràfica.

Estat de les reserves de la conca Ter-Llobregat



Principals fonts de subministrament:

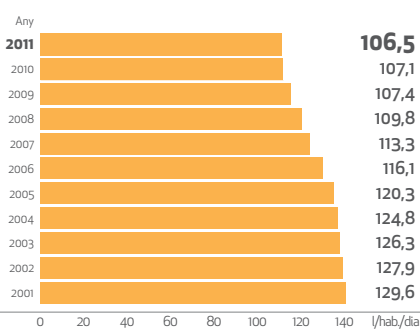
- 51,5% Llobregat superficial
- 40% Ter superficial
- 7% Llobregat subterrània
- 1% Dessalinització
- 0,5% Besòs subterrània

612 hm³ capacitat anual de l'embassament
1 any de garantia de subministrament

Aigües de Barcelona en xifres

La població de l'àmbit d'Aigües de Barcelona té uns hàbits de consum molt responsables, amb una mitjana de les més baixes entre les grans ciutats del món.

Evolució del consum domèstic en litres/habitant/dia



Informació relativa a l'abastament en l'àmbit d'Aigües de Barcelona durant l'any 2011:

| | |
|------------------|---------------|
| 1.197.383 | Domèstic |
| 149.095 | Comercial |
| 43.610 | Comunitari |
| 9.496 | Ajuntaments |
| 8.737 | Industrial |
| 26 | Venda en alta |

2.871.307 d'habitants servits

1.408.347 clients

Per usos:

4.615 km de xarxa de distribució i de transport

164,75 hm³ d'aigua facturada (venda en alta + venda en baixa)

10.578 controls analítics a la conca del riu Llobregat

i **3.336 controls** de qualitat d'aigua a la xarxa de distribució, complementats amb **1.992 determinacions de clor** sobre el terreny

Abastament sota control

El Centre de Control Operatiu d'Aigües de Barcelona supervisa, de manera permanent i ininterrompuda, **les 24 hores del dia els 365 dies de l'any**, els paràmetres clau del servei d'abastament d'aigua a Barcelona i la seva àrea metropolitana per oferir un servei continu i amb la pressió necessària, i ha esdevingut el centre neuràlgic del subministrament d'aigua potable a prop de 3 milions de persones.

El Centre de Control Operatiu obté informació de tota la xarxa de distribució i de les instal·lacions d'abastament. Els paràmetres clau són:

4.615 km

de xarxa de canonades

91 dipòsits de capçalera

per a la regulació de la demanda diària

73 vàlvules reguladores

per establitzar la pressió de servei a tot l'àmbit d'abastament

94 centrals de bombament

amb un total de 193 grups d'impulsió, per al transport de cabals

41 punts de cloració d'aigua

per garantir la qualitat sanitària dels cabals gestionats

650.000 m³/dia d'aigua gestionada i processada

(aproximadament és com omplir diàriament un estadi com el Camp Nou)

1,5 milions de registres diaris

per a l'anàlisi del funcionament correcte del sistema d'abastament

103 estacions remotes

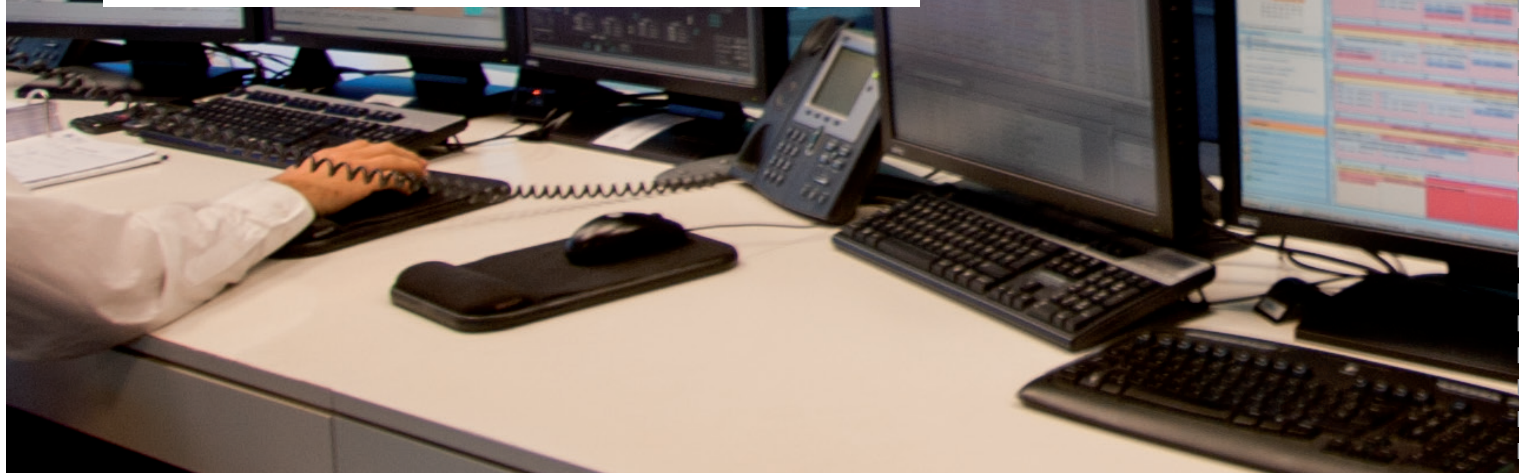
distribuïdes en tot el perímetre d'operació de 425 km²

807 actuadors

repartits en el territori a la xarxa de control de les infraestructures esmentades

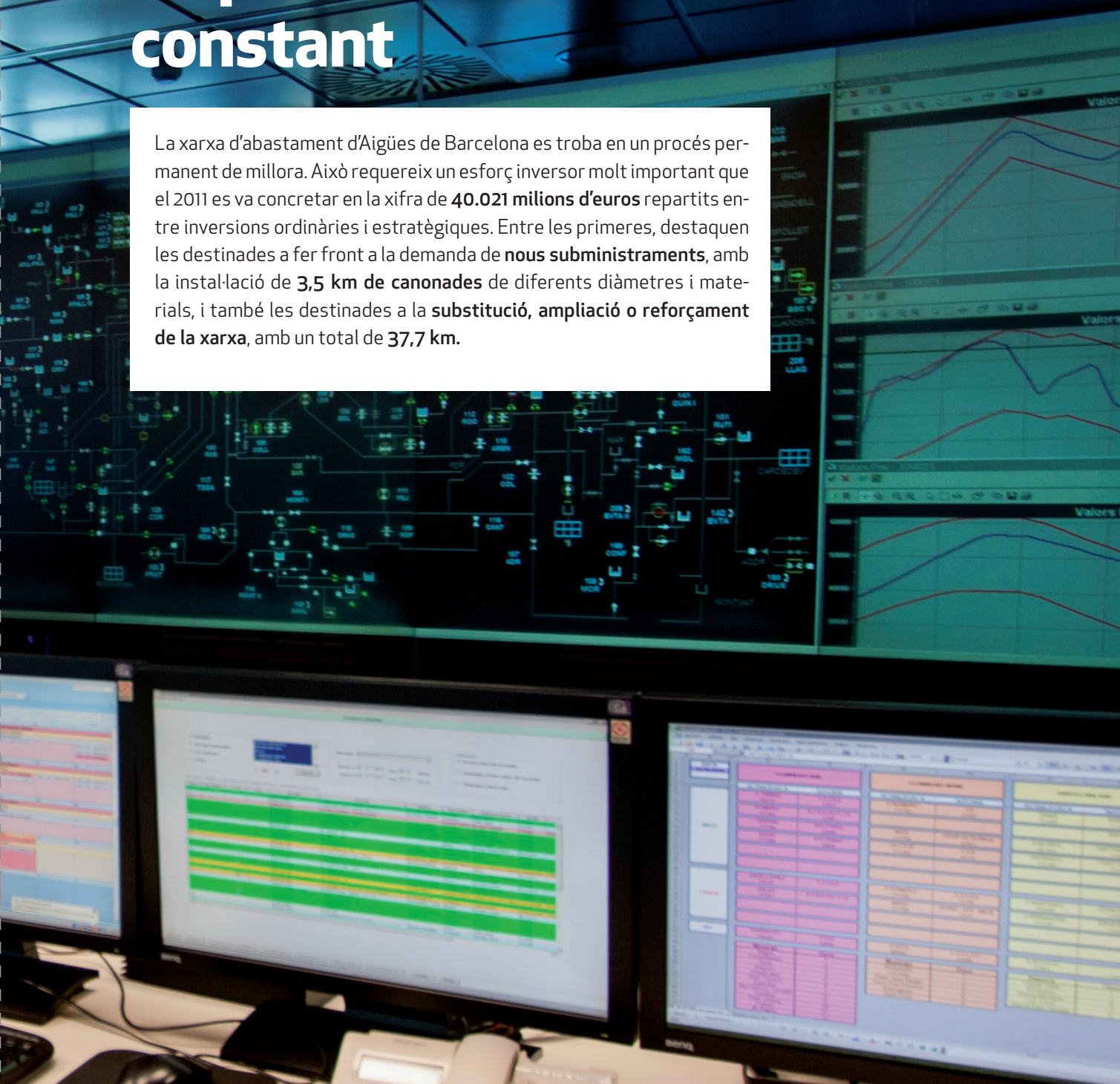
5.600 senyals d'entrada i sortida

per a l'operació automàtica



Un sistema d'abastament en procés de millora constant

La xarxa d'abastament d'Aigües de Barcelona es troba en un procés permanent de millora. Això requereix un esforç inversor molt important que el 2011 es va concretar en la xifra de **40.021 milions d'euros** repartits entre inversions ordinàries i estratègiques. Entre les primeres, destaquen les destinades a fer front a la demanda de **nous subministraments**, amb la instal·lació de **3,5 km de canonades** de diferents diàmetres i materials, i també les destinades a la **substitució, ampliació o reforçament de la xarxa**, amb un total de **37,7 km**.



A woman with her hair in a ponytail, wearing a white lab coat, is seen from the side, looking down at a piece of equipment in a laboratory. In the background, another person in a lab coat is visible, and the environment is filled with various lab equipment and bright lighting.

Qualitat garantida

Aigües de Barcelona disposa d'un sistema de gestió preventiva del risc sanitari de l'aigua, certificat per la norma internacional ISO 22000 de qualitat alimentària, que ha superat amb èxit la segona auditoria de seguiment.

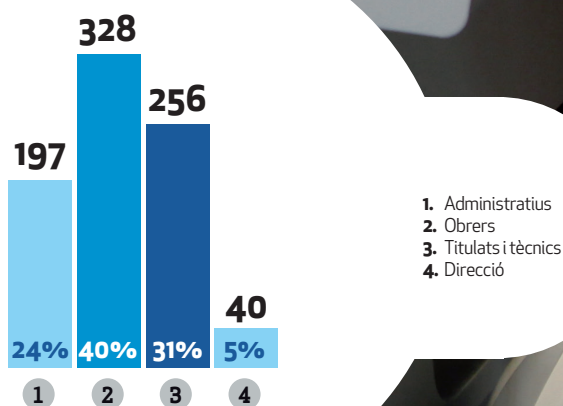
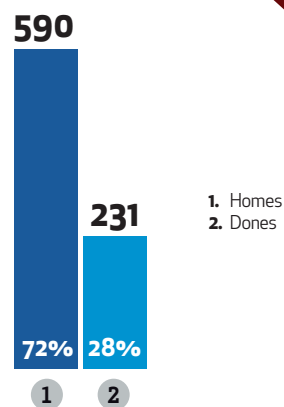
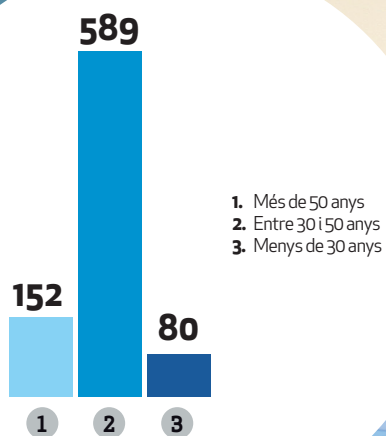
Durant el 2011 es van instal·lar analitzadors en línia, tant a l'ETAP de Sant Joan Despí com als principals dipòsits i a la xarxa de distribució, la qual cosa ha permès disposar d'un nombre més elevat de dades de la qualitat de l'aigua en continu, potenciant la gestió preventiva de la qualitat de l'aigua. Actualment el sistema disposa de 128 analitzadors en línia.

També s'ha donat un impuls important a la instal·lació d'armaris dissenyats específicament per a la presa de mostres, que permeten millorar notablement la representativitat de les mostres preses a la seva xarxa de transport i distribució. A finals del 2011, el nombre d'armaris de presa de mostres instal·lats era de 141.

El laboratori d'Aigües de Barcelona col·labora de forma habitual amb diverses universitats, centres de recerca i altres institucions.

Les persones, principal actiu de la companyia

Aigües de Barcelona té en les persones treballadores un pilar fonamental de l'organització i considera imprescindible tenir cura dels seus empleats. En data de 31.12.2011, la plantilla d'Aigües de Barcelona és de **821 professionals**.



Compromís amb els clients

Des dels seus inicis, Aigües de Barcelona va assumir una gran responsabilitat respecte als seus clients. L'excel·lència en la prestació del servei, l'atenció i la dedicació al client, i el compromís amb la qualitat són els pilars de la relació d'Aigües de Barcelona amb els seus clients.

Això ho demostra l'evolució dels clients que han contactat amb nosaltres en el darrer any, tant de forma presencial a les nostres oficines com al centre d'atenció telefònica o a l'Oficina Virtual.

Amb l'objectiu d'apropar-se als seus clients i oferir-los el millor servei, el 2006, d'acord amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona, es va posar en marxa la Carta de compromisos, que inclou:

1. Aigua en un màxim de 4 dies
2. Resposta a les reclamacions en un màxim de 10 dies
3. Lectura de l'equip de mesura sense error
4. Avís immediat d'excés de consum
5. Gestions comercials de manera immediata

Els 11,6 milions de gestions que Aigües de Barcelona va realitzar amb els seus clients durant el 2011 tan sols han generat 12.561 reclamacions

El 2011 s'hi han afegit dos nous compromisos:

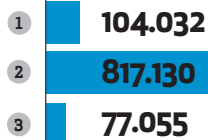
6. Compliment de cites concertades

Aigües de Barcelona es compromet a fer les tasques necessàries en la instal·lació interior del client (altes de subministrament i canvis o comprovacions de comptador, entre d'altres) en el dia i l'hora concertats prèviament per telèfon o en persona.

7. Reclamacions sobre la qualitat de l'aigua en un màxim de 24 hores

Aigües de Barcelona es compromet a contactar amb el client en 24 hores després d'haver fet la reclamació.

Canals de contacte amb els nostres clients



1. Atenció presencial a les oficines
2. Centre d'atenció telefònica
3. Oficina Virtual

Customer Counsel

Per potenciar el diàleg i el compromís amb els seus clients, Aigües de Barcelona ha implantat la figura del customer counsel. El mediador d'Aigües de Barcelona és una figura que analitza de manera personalitzada les reclamacions rebudes pels clients que estan en desacord amb la resposta rebuda per part de l'empresa. Es constitueix en la darrera opció amistosa dins l'empresa per respondre al client i trobar una solució a la seva reclamació.

www.customercounsel.agbar.es

Nous contractes i actuacions



Aigua potable

24 municipis,
més de 2.900.000 habitants



Fonts ornamentals

3 municipis, 247 fonts



Aigua no potable

9 municipis, 16 pous

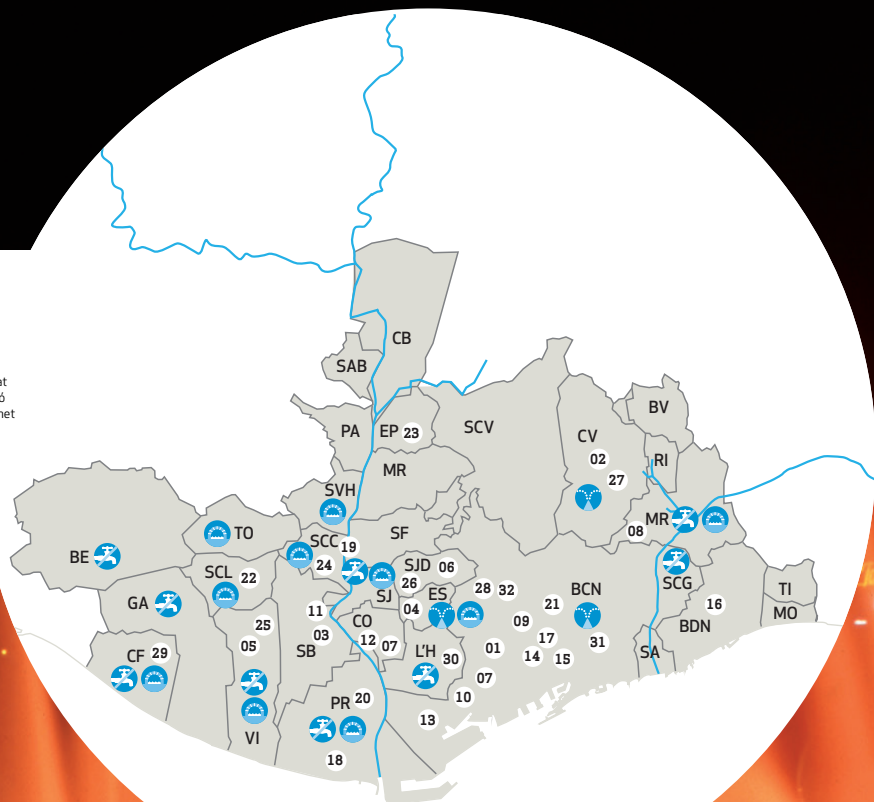


Clavegueram

11 municipis, 338.000 habitants
783 km de xarxa

BCN: Barcelona
BDN: Badalona
BV: Barberà del Vallès
BE: Begues
CB: Castellbisbal
CF: Castelldefels
CV: Cerdanyola del Vallès
CO: Cornellà de Llobregat
ES: Esplugues de Llobregat
GA: Gavà
L'H: l'Hospitalet de Llobregat
MR: Molins de Rei
MO: Montgat
MR: Montcada i Reixac
PA: Pallejà
EP: el Papiol

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



El 2011, Aigües de Barcelona ha proveït de solucions, tecnologies i serveis a entitats i organismes públics de tota l'àrea metropolitana de Barcelona. Les fites més importants aconseguides en els diferents àmbits han estat:

Gestió i obres de fonts

01. Ajuntament de Barcelona

Obres de millora i rehabilitació a les fonts de l'eix Maria Cristina - Font Màgica, la font del passeig de Gràcia amb Gran Via i la font de plaça Catalunya (zona del carrer Fontanella).

02. Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

Servei de manteniment electromecànic i desinfecció de les instal·lacions de la bassa del Parc de Cordelles.

03. Ajuntament de Sant Boi de Llobregat

Manteniment i conservació de l'aigua i les infraestructures del llac artificial del Parc de Marianao.

04. Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

Reformes a diverses fonts del municipi (Carme, V. de la Mercè, Gandhi i Pou d'en Fèlix).

Gestió i obres d'aigua no potable

05. Ajuntament de Viladecans

Servei de manteniment i inspecció de la xarxa d'aigua no potable de la ciutat de Viladecans.

06. Ajuntament de Sant Joan Despí

Servei de manteniment i explotació d'aigua no potable.

07. FCC

Execució de l'obra del pou d'aprofitament freàtic del camp de futbol de Cornellà de Llobregat.

08. Ajuntament de Montcada i Reixac

Extracció i aprofitament de l'aigua freàtica procedent del pou de Can Tuxans. Explotació i manteniment de la instal·lació d'aprofitament d'aigües freàtiques de la Casa de les Aigües.

09. Ajuntament de Barcelona

Sondeig i investigació d'aigües subterrànies.

10. BASF Española SLU.

Realització d'assajos amb planta pilot per part de BASF a la Zona Franca de Barcelona.

Explotació i serveis del col·lector de salmorres

11. Agència Catalana de l'Aigua

Servei d'explotació del col·lector de salmorres a la conca del riu Llobregat.

12. Gas Natural

Treballs de modificació del Projecte de millora de la capacitat hidràulica del col·lector de salmorres de la conca del riu Llobregat. Estudi mediambiental, projecte bàsic i constructiu de la prolongació del col·lector a l'arqueta actual de la planta de lixiviats de Balsareny. Estudi mediambiental, projecte bàsic i constructiu de la captació de la Sèquia. Assajos dinàmics de risc de precipitats.

Serveis de laboratori

13. Consorci de la Zona Franca

Control dels circuits d'aigua als edificis. Serveis de bioseguretat als deu edificis del Consorci en col·laboració amb Labaqua.

14. Barcelona Serveis Municipals (BSM)

Control de legionel·la i consultoria a les instal·lacions interiors del Zoo de Barcelona.

15. TRATESA Tractament Tècnic d'Escombraries, SAU.

Anàlisi d'olors per determinar els focus de més contribució a les molèsties causades per olors a l'entorn per poder actuar sobre les fonts causants dels problemes.

Execució d'obra civil i instal·lacions

16. Ajuntament de Badalona

Construcció del dipòsit regulador d'aigües de la conca de la rambla de Sant Joan - avinguda de Sant Ignasi de Lloiola de Badalona.

17. Barcelona Serveis Municipals (BSM)

Realització d'obres relatives al projecte d'adequació de la instal·lació d'una zona humida d'hipopòtams del Zoo de Barcelona.

18. AENA

Construcció d'un pou de captació d'aigua i tractaments de dipòsits d'aigua potable de l'Aeroport de Barcelona. Operacions de manteniment de la instal·lació de sanejament de l'aeroport.

19. Aigües Ter Llobregat

Treballs d'extracció, reactivació i recol·locació del carbó actiu granulat utilitzat com a llit filtrant necessari per al tractament de la potabilitzadora de l'aigua a l'ETAP del Ter.

Gestió del coneixement / ADN

20. Laboratori Dr. Oliver Rodés, SA

Implantació d'un sistema de plans de mostatge.

21. Diversos particulars

Realització del màster en Tecnologia i Gestió del Cicle de l'Aigua.

Gestió del clavegueram

22. Ajuntament de Sant Climent de Llobregat

Servei integral de clavegueram i d'obres de sanejament.

23. Ajuntament del Papiol

Servei de clavegueram.

24. Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló

Servei de clavegueram.

25. Ajuntament del Viladecans

Servei de manteniment de la xarxa de clavegueram.

26. Ajuntament de Sant Joan Despí

Servei de neteja i conservació de la xarxa de clavegueram.

Gestió de la telelectura

27. Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

Instal·lació del sistema de telelectura a diferents instal·lacions i equips municipals de Cerdanyola del Vallès.

28. Parc d'Atraccions del Tibidabo

Telelectura de comptadors del Parc d'Atraccions del Tibidabo.

29. Ajuntament de Castelldefels

Telelectura de comptadors municipals de Castelldefels.

Diagnosi de xarxes

30. Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat

Recerca i reparacions de fuites a la xarxa de reg d'aigua freàtica a la zona de la plaça Europa de l'Hospitalet de Llobregat.

31. Institut Municipal de Mercats de Barcelona

Detecció i reparació de fuites al Mercat Municipal d'Hostafrancs.

32. Parc d'Atraccions Tibidabo

Diagnosi de la xarxa interior del Parc d'Atraccions del Tibidabo.

A photograph showing children and adults participating in an outdoor activity. They are standing around a structure made of bamboo poles and ropes. Some children are holding small cups, and one is pouring water. The background shows more people and a colorful mural.

Implicats amb la societat

La Festa d'Aigües

Amb l'objectiu d'acostar la vessant més lúdica de l'aigua a tota la família, l'espai de la **Festa d'Aigües** ofereix diverses activitats per a nens i nenes de 3 a 12 anys, així com un mostrador d'aigua per calmar la set de tots els ciutadans que s'hi acostin.

La Festa d'Aigües serà present a totes les festes majors dels municipis de l'àrea metropolitana on opera Aigües de Barcelona, així com a tots els districtes de la ciutat de Barcelona. Pots consultar més informació a: www.lafestadaigues.cat.

Museu Agbar de les Aigües

El 2011 **més de 17.500 alumnes** van participar en els programes educatius del museu dirigits als escolars. Són activitats per divulgar el patrimoni industrial d'Aigües de Barcelona i per sensibilitzar sobre la importància de l'aigua per a la vida i les persones, adreçades a diversos públics. En total, **prop de 31.000 persones** han visitat el museu aquest any i han participat en les activitats educatives i socio-culturals que s'hi han celebrat. Pots consultar més informació a: www.museudelesaigues.cat.

Programes educatius

Gotagotham

El programa educatiu gratuït Gotagotham vol apropar els escolars d'educació primària als cicles natural i urbà de l'aigua i fomentar una actitud positiva envers el medi ambient. L'any 2011 van participar-hi **7.500 alumnes**. A més, per segon any consecutiu el Gotagotham també ha arribat als hospitals de Sant Joan de Déu i Vall d'Hebron.



Fundació Agbar

Espai educatiu

Més de **6.000 estudiants** van visitar l'estació de tractament d'aigua potable de Sant Joan Despí. Les visites són gratuïtes i ateses per monitors especialitzats, que adapten la seqüència d'activitats als diferents nivells escolars del cycle superior de primària, ESO, batxillerat i cicles formatius de grau mitjà i superior, a fi que els visitants sàpiguen com Aigües de Barcelona fa arribar l'aigua a les llars.

La **Fundació Agbar**, creada el 1998 a partir del Centre d'Estudis d'Investigació i Aplicacions de l'Aigua, posa el coneixement al servei de la millora de la qualitat de vida i manté el compromís social amb les persones i el medi ambient.

A través d'activitats culturals, solidàries i científiques, la Fundació Agbar implica experts, institucions i empreses amb el conjunt de la societat en tots aquells temes relacionats amb l'aigua.

D'aquest 2012, la Fundació Agbar destaca:

- **El Fons de Solidaritat** per eximir del pagament del consum d'aigua les famílies que estan en risc d'exclusió social a l'àrea metropolitana de Barcelona, que es calcula que són unes 11.400.
- **El Cercle de l'Aigua**, un espai periòdic de debat i reflexió que vol esdevenir una referència que contribueixi a activar i dinamitzar el diàleg en temes d'interès econòmic, polític, social, científic i mediambiental (www.cercledelaigua.cat).

Pots consultar més informació a: www.fundacioagbar.com



Aigües de Barcelona