



**Aigües de
Barcelona**

L'aigua de la teva vida

2014

AIGÜES DE BARCELONA, UNA REALIDAD DE FUTURO

Aigües de Barcelona es una compañía que nació hace 147 años como empresa de suministro de agua potable en Barcelona y en las poblaciones vecinas. A principios del siglo xx, ya era la principal empresa suministradora de la ciudad y de sus alrededores, y aportaba innovaciones tales como la facturación controlada por contadores, los sistemas automáticos de cloración y el laboratorio. Durante los años sesenta y setenta, la compañía se diversificó en España hasta que, en 1992, constituyó el Grupo Agbar, que le permitió expandirse internacionalmente en el sector del agua y el medio ambiente y asumir un liderazgo en I+D+i.

En el 2013, la compañía estrenó un nuevo modelo de colaboración público-privada, con la integración de los sistemas de abastecimiento y de saneamiento de aguas residuales en el área metropolitana de Barcelona y la incorporación en el accionariado del Área Metropolitana de Barcelona. La empresa está participada en un 85 % por Agbar y en un 15 % por el Área Metropolitana de Barcelona. Aigües de Barcelona gestiona desde entonces el ciclo integral del agua, que incluye tanto la gestión del abastecimiento de agua potable como la depuración y el saneamiento de aguas residuales.



ÁMBITO DE ACTIVIDAD



BDN-Badalona

BD-Badia

BCN-Barcelona

BV-Barberà del Vallès

BE-Begues

CB-Castellbisbal

CF-Castelldefels

CV-Cerdanyola del Vallès

CER-Cervelló

COR-Corbera de Llobregat

CO-Cornellà de Llobregat

ES-Esplugues de Llobregat

GA-Gavà

LPC-La Palma de Cervelló

PR-El Prat de Llobregat

RI-Ripollet

MAB-Sant Andreu de la Barca

MI-Montcada i Reixac

MO-Montgat

PA-Pallejà

EP-El Papiol

SJ-Sant Vicenç dels Horts

SCC-Sta. Coloma de Cervelló

SCG-Sta. Coloma de Gramenet

TI-Tiana

TO-Torrelles de Llobregat

VI-Viladecans

SCL-St. Climent de Llobregat

SCV-Sant Cugat del Vallès

SF-Sant Feliu de Llobregat

SJD-Sant Just Desvern

SVH-Sant Vicenç dels Horts

SB-Sant Boi de Llobregat

SA-Sant Adrià de Besòs

PR-El Prat de Llobregat

BCN-Barcelona

BE-Begues

CB-Castellbisbal

CF-Castelldefels

CV-Cerdanyola del Vallès

CER-Cervelló

COR-Corbera de Llobregat

CO-Cornellà de Llobregat

ES-Esplugues de Llobregat

GA-Gavà

LPC-La Palma de Cervelló

PR-El Prat de Llobregat

RI-Ripollet

MAB-Sant Andreu de la Barca

MI-Montcada i Reixac

MO-Montgat

PA-Pallejà

EP-El Papiol

SJ-Sant Vicenç dels Horts

SCC-Sta. Coloma de Cervelló

SCG-Sta. Coloma de Gramenet

TI-Tiana

TO-Torrelles de Llobregat

VI-Viladecans

AIGÜES DE BARCELONA EN CIFRAS

Aigües de Barcelona presta el servicio de agua potable a 23 municipios, el de saneamiento y depuración de aguas residuales a todos los municipios del área metropolitana de Barcelona, el de agua no potable a 10 municipios y el de alcantarillado a otros 10.

Para llevar a cabo este servicio con la máxima garantía de calidad, la red y la infraestructura de Aigües de Barcelona se encuentra en un proceso permanente de mejora, lo que requiere un esfuerzo inversor muy importante.

2.881.141

de habitantes servidos
de agua potable

- **4.624 km** de red de distribución y de transporte
- **159,6 hm³** de agua facturada (venta en alta más venta en baja)
- **59.000** controles de calidad de agua de la cuenca del río Llobregat
- **124.000** controles de calidad de agua de consumo distribuida, complementados con medidas en continuo de una red de **218** analizadores en línea
- **269,3 hm³** de agua depurada
- **5 hm³** de agua regenerada
- **105,8 litros** diarios por habitante en el área metropolitana de Barcelona

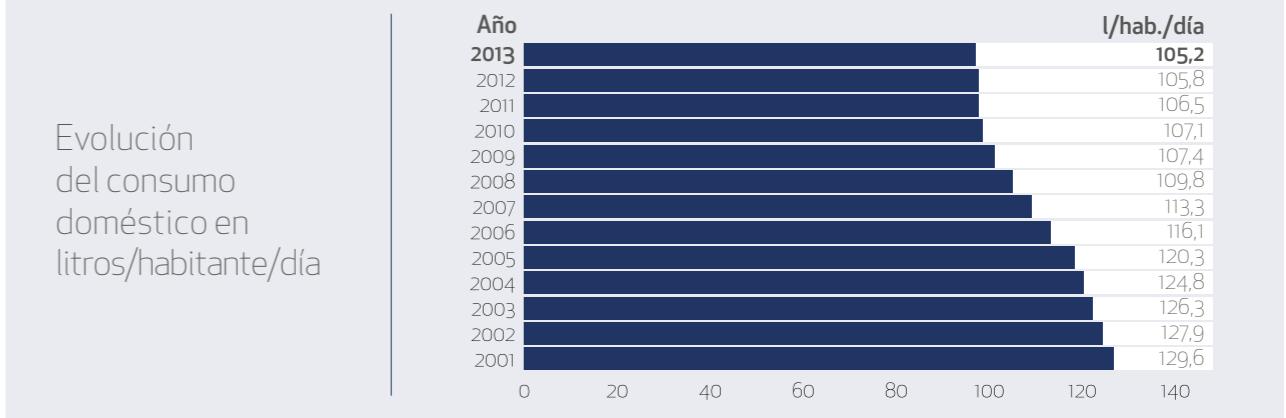
3.239.337

de habitantes servidos
de saneamiento de aguas
residuales

Aigües de Barcelona
invirtió más de
35 millones de euros
en el 2013 para
reforzar la red de
abastecimiento

Número de clientes	Tipo de cliente
1.203.984	Doméstico
144.369	Comercial
44.578	Comunitario
9.902	Ayuntamientos
8.630	Industrial
25	Venta en alta

El consumo doméstico de agua en Barcelona es uno de los más bajos del mundo



Esfuerzo inversor para reforzar la red de abastecimiento en el 2013

35,5 millones de euros destinados a la mejora de la red

2,1 km de tuberías instaladas para nuevos suministros

35,1 km de tuberías instaladas para reforzar la red



LAS FUENTES DE SUMINISTRO DE AIGÜES DE BARCELONA

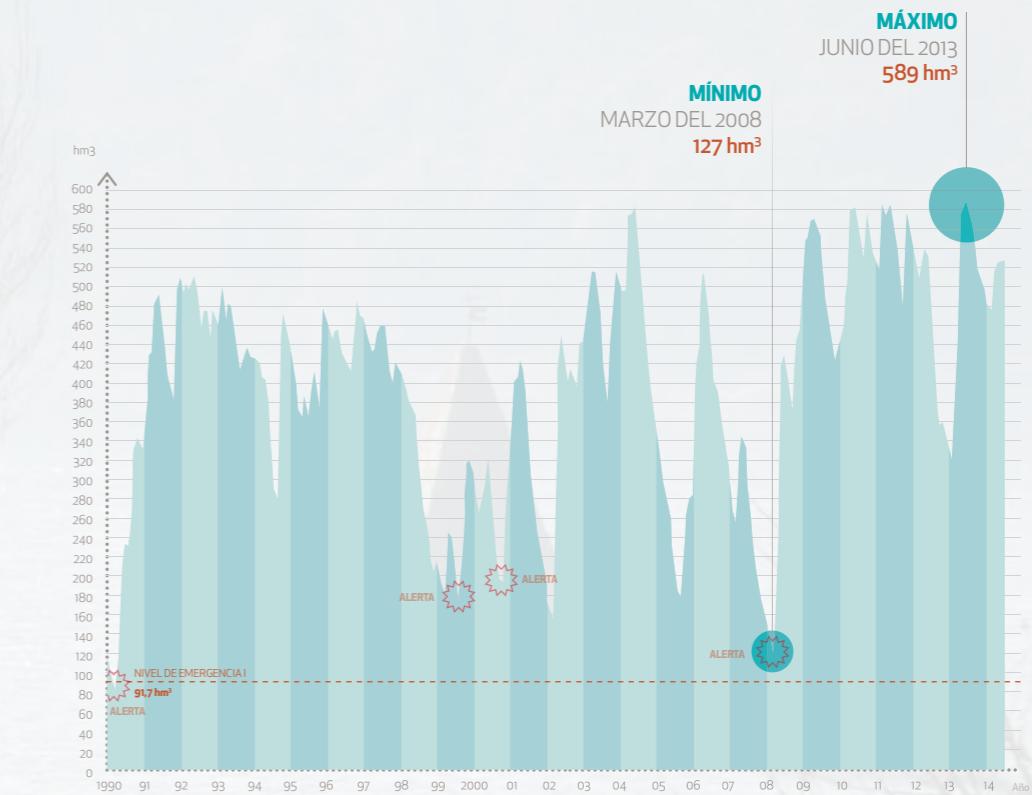
Recursos procedentes de los ríos Ter, Llobregat y Besòs

Los recursos de aguas superficiales utilizados para el abastecimiento se obtienen, por un lado, de la cuenca del río Llobregat, a partir de los embalses de La Baells, Sant Ponç y La Llosa del Cavall, y, por otro, de la cuenca del río Ter, a partir de los embalses de Sau y Susqueda. Los recursos de agua subterránea provienen fundamentalmente del acuífero del delta del río Llobregat, pero también se aprovechan los recursos del

acuífero del río Besòs, recuperados para el abastecimiento mediante la aplicación de tecnologías avanzadas de tratamiento. Por último, también se dispone de los recursos de aguas de origen marino, que provienen del tratamiento de desalinización de la instalación de tratamiento de agua marina (ITAM) del Llobregat, ubicada en el margen izquierdo de la desembocadura del río Llobregat, en el municipio de El Prat de Llobregat.



Cataluña es un territorio con una pluviometría marcada por la variabilidad del clima mediterráneo y una disponibilidad hídrica irregular.



612 hm³ de capacidad anual de embalse
1 año de garantía de suministro



- ETAP (estación de tratamiento de agua potable)
- Embalse
- ITAM (instalación de tratamiento de agua marina o desalinizadora)

■ LABORATORIO

El laboratorio de Aigües de Barcelona garantiza el óptimo control de los procesos de abastecimiento y saneamiento y la total garantía sanitaria de las aguas de consumo.

Aigües de Barcelona dispone de un sistema de gestión preventiva del riesgo sanitario del agua, certificado por la norma internacional ISO 22000 de calidad alimentaria desde el año 2009, que se audita anualmente por parte de un organismo externo acreditado a tal efecto. De este modo, la empresa ha sido pionera en implantar las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) respecto al control de los abastecimientos de aguas y se anticipa a lo que próximamente será una exigencia legislativa a escala europea. Esta certificación se complementa con la acreditación ISO 17025 del laboratorio, que permite garantizar que todos los análisis de control sanitario del ciclo de abastecimiento se llevan a cabo bajo el estándar internacional de mayor rigor y con la máxima competencia técnica.

Durante el último año se ha completado la instalación de analizadores en continuo en la ETAP de Sant Joan Despí, lo que ha permitido automatizar el control del proceso y disponer de numerosos datos en continuo para la detección inmediata de cualquier posible problema, para responder al enfoque preventivo de la norma ISO 22000.

En cuanto a la red de abastecimiento, durante el 2013 ya se han podido incorporar a la gestión los datos procedentes de analizadores en continuo de trihalometanos situados en los puntos más estratégicos de esta red. También se han seguido instalando armarios diseñados específicamente para la toma de muestras, que permiten mejorar notablemente la representatividad de las

Aigües de Barcelona fue la primera compañía de aguas en España en obtener la ISO 22000 de calidad alimentaria

muestras tomadas en su red de transporte y distribución. A finales del 2013, el número de armarios de toma de muestras instalados era de 182.

En cuanto al saneamiento, también se dispone de la acreditación ISO 17025 para todas las muestras analizadas en el laboratorio, lo que permite garantizar el máximo nivel de rigor técnico y la fiabilidad de todos los análisis de control de las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR). El laboratorio dispone de los equipos más avanzados, con la mejor tecnología disponible para el control y el seguimiento del ciclo de saneamiento.

Los controles sistemáticos realizados sobre las aguas residuales y los vertidos son una herramienta esencial de estas infraestructuras para la mejora continua de su gestión, y favorecen la calidad del medio ambiente metropolitano, como las playas y el delta del Llobregat.

Por otra parte, el laboratorio de Aigües de Barcelona sigue con el estudio de las aguas regeneradas para conseguir un mejor aprovechamiento de este recurso hídrico en el futuro. Durante el 2013, se ha llevado a cabo la integración del sistema de información de saneamiento (SIGEDA) con el sistema de información de calidad del agua (LIMS).

El laboratorio de Aigües de Barcelona colabora de forma habitual con distintas universidades, centros de investigación y otras instituciones para la realización de numerosos estudios y proyectos de investigación relacionados con la calidad del agua; publica en numerosas revistas nacionales e internacionales de referencia en el sector y participa en presentaciones en congresos internacionales especializados.

 4.624 km de red de tuberías	 73 válvulas reguladoras para estabilizar la presión de servicio en todo el ámbito de abastecimiento
 91 depósitos de cabecera para la regulación de la demanda diaria	 550.000 m³/día de agua gestionada y procesada (aproximadamente equivale a llenar a diario un estadio como el Camp Nou)
 41 puntos de cloración de agua para garantizar la calidad sanitaria de los caudales gestionados	 1,5 millones de registros diarios para el análisis del correcto funcionamiento del sistema de abastecimiento
 103 estaciones remotas distribuidas en todo el perímetro de operación de 425 km²	 5.600 señales de entrada y salida para la operación automática
 94 centrales de bombeo con un total de 193 grupos de impulsión para el transporte de caudales	 807 actuadores repartidos en el territorio en la red de control de las infraestructuras mencionadas

■ ABASTECIMIENTO BAJO CONTROL

El centro de control operativo de Aigües de Barcelona supervisa, de forma permanente e ininterrumpida, las 24 horas del día, los 365 días del año, los parámetros clave del servicio de abastecimiento de agua en Barcelona y su área metropolitana para ofrecer un servicio continuo y con la presión necesaria, y se ha convertido en el centro neurálgico del suministro de agua potable a casi 3 millones de personas.

El centro de control operativo obtiene información de toda la red de distribución y de las instalaciones de abastecimiento.

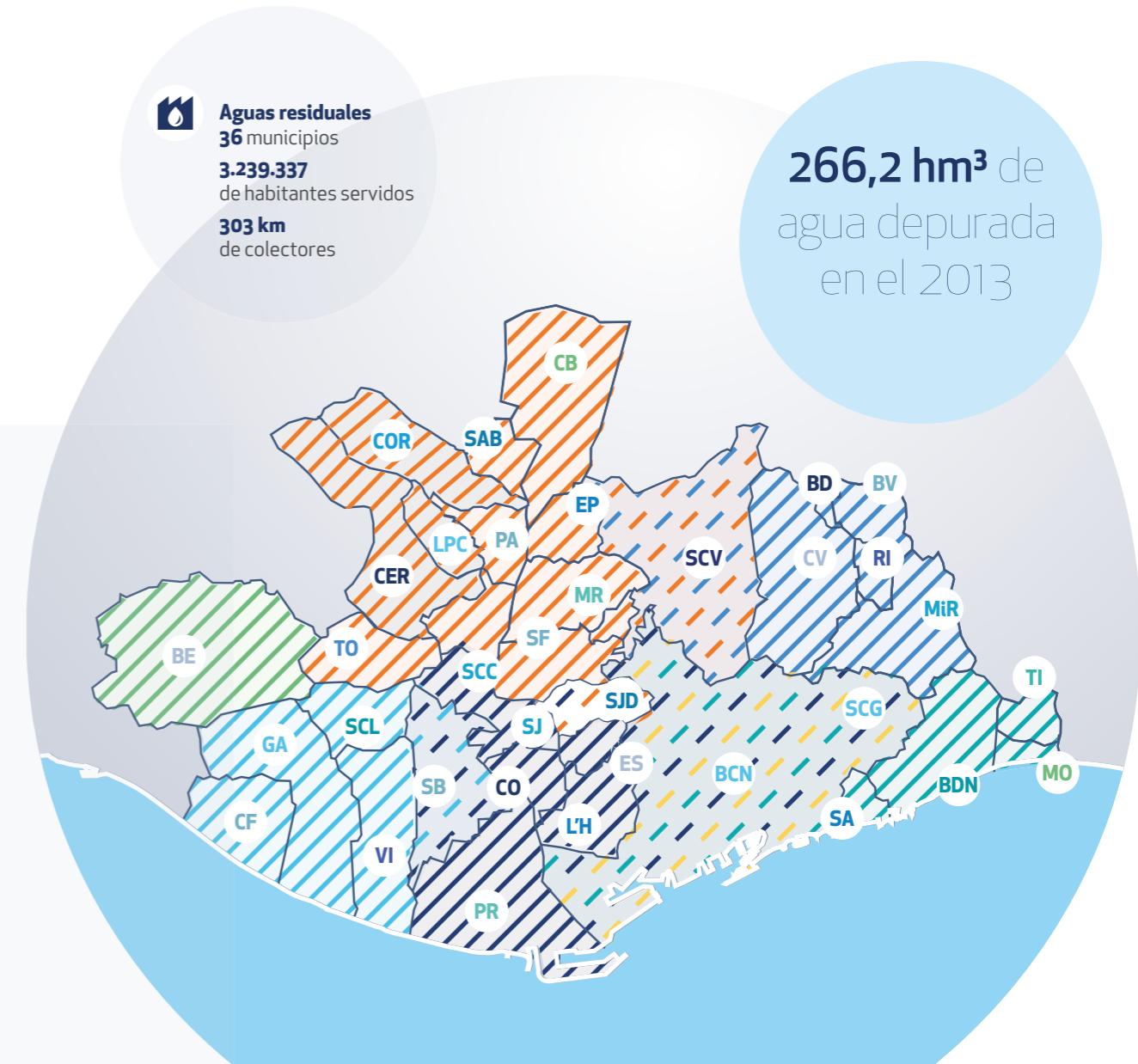
ESTACIONES DEPURADORAS

Una estación depuradora de aguas residuales (EDAR) es una instalación donde el agua sucia se somete a un tratamiento para eliminar su carga contaminante y así poder devolverla al medio natural o reutilizarla.

Aigües de Barcelona dispone de siete depuradoras:

- EDAR Baix Llobregat (El Prat)**
91,43 hm³ de agua depurada en el 2013
967.635 habitantes servidos
 - EDAR Begues**
0,35 hm³ de agua depurada en el 2013
6.348 habitantes servidos
 - EDAR Besòs (Barcelona)**
123,77 hm³ de agua depurada en el 2013
1.609.110 habitantes servidos
 - EDAR Gavà-Viladecans**
14,93 hm³
203.242 habitantes servidos
 - EDAR Montcada i Reixac**
17,70 hm³ de agua depurada en el 2013
230.089 habitantes servidos
 - EDAR Sant Feliu de Llobregat**
17,76 hm³ de agua depurada en el 2013
203.073 habitantes servidos
 - EDAR Vallvidrera**
0,26 hm³ de agua depurada en el 2013
5.030 habitantes servidos
 - Zonas compartidas**
 - BDN-Badalona**
 - BD-Badia**
 - BCN-Barcelona**
 - BV-Barberà del Vallès**
 - BE-Begues**
 - CB-Castellbisbal**
 - CF-Castelldefels**
 - CV-Cerdanyola del Vallès**
 - CER-Cervelló**
 - COR-Corbera de Llobregat**
 - CO-Cornellà de Llobregat**
 - ES-Esplugues de Llobregat**
 - GA-Gavà**
 - LPC-La Palma de Cervelló**
 - LH-L'Hospitalet de Llobregat**
 - MR-Molins de Rei**
 - MiR-Montcada i Reixac**
 - MO-Montgat**

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-St. Climent de Llobregat
SCV-Sant Cugat del Vallès
SF-Sant Feliu de Llobregat
SJ-Sant Joan Despí
SJD-Sant Just Desvern
SVH-Sant Vicenç dels Horts
SCC-Sta. Coloma de Cervelló
SCG-Sta. Coloma de Gramenet
TI-Tiana
TO-Torrelles de Llobregat
VI-Viladecans



Vista aérea de la EDAR Baix Llobregat

RED DE COLECTORES

La red de colectores es el conjunto de tuberías que recoge y transporta las aguas residuales desde el alcantarillado municipal hasta la estación depuradora correspondiente.

El sistema de saneamiento se inicia con la recogida de las aguas residuales provenientes del uso doméstico, comercial, industrial, sanitario o público, a través del alcantarillado, que gestiona cada municipio.

900.000 m³ de aguas residuales transportados

36 estaciones
de bombeo

303 km
de colectores metropolitanos

El alcantarillado municipal conecta con la red de colectores metropolitanos, que transportan las aguas residuales a las estaciones depuradoras. La red de colectores también es la principal infraestructura que permite evacuar el agua pluvial y reducir el riesgo de inundaciones.

OPERACIONES DE SANEAMIENTO

Aigües de Barcelona dispone de instalaciones punteras de saneamiento y depuración, eficientemente operadas, que son esenciales en la recuperación de la calidad de las aguas de los ríos Besòs y Llobregat, así como de los acuíferos, las zonas húmedas y las playas del ámbito metropolitano de Barcelona.

Todas las estaciones depuradoras de Aigües de Barcelona se basan en procesos de depuración biológico en los que se aplican tecnologías de última generación: por ejemplo, los tratamientos con reactores biológicos de membrana (MBR) o reactores con fangos activos adheridos a soportes móviles (IFAS).

En las plantas de Baix Llobregat, Gavà-Viladecans, Sant Feliu de Llobregat y Vallvidrera se aplican tratamientos terciarios de regeneración de aguas para su reutilización con tecnologías pioneras de tratamiento, entre las que destacan las membranas de ultrafiltración y ósmosis inversa, o la electrodiálisis reversible. La reutilización de aguas regeneradas es esencial para hacer frente a la escasez de recursos hídricos del área metropolitana de Barcelona y para poder satisfacer determinadas demandas en el entorno metropolitano.

Además, últimamente se han implantado en las depuradoras sistemas de ahorro energético y de optimización del funcionamiento de los procesos de tratamiento.

EMISARIOS SUBMARINOS

Aigües de Barcelona dispone de cuatro emisarios submarinos en las depuradoras de Baix Llobregat, Gavà y Besòs.

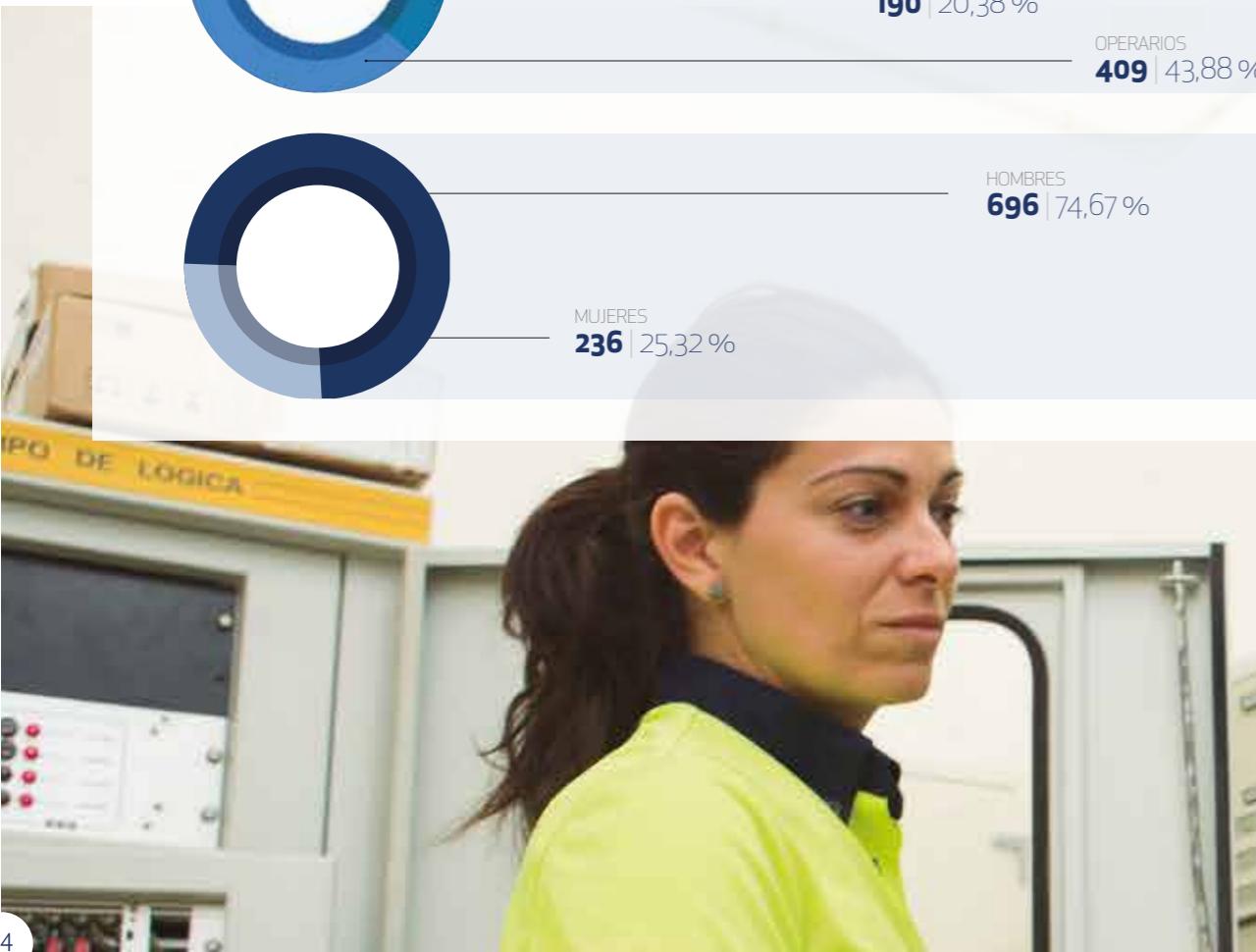
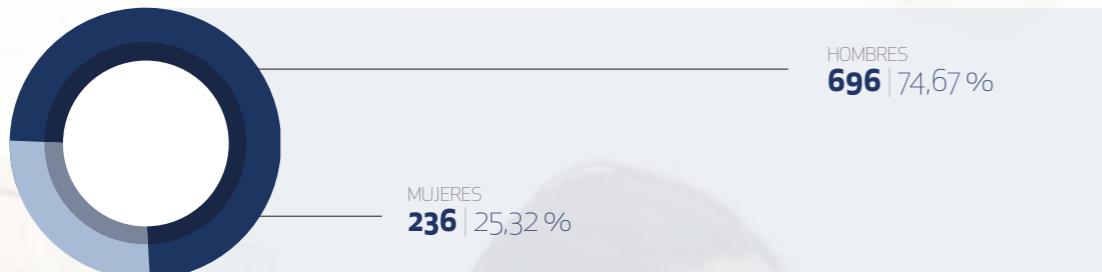
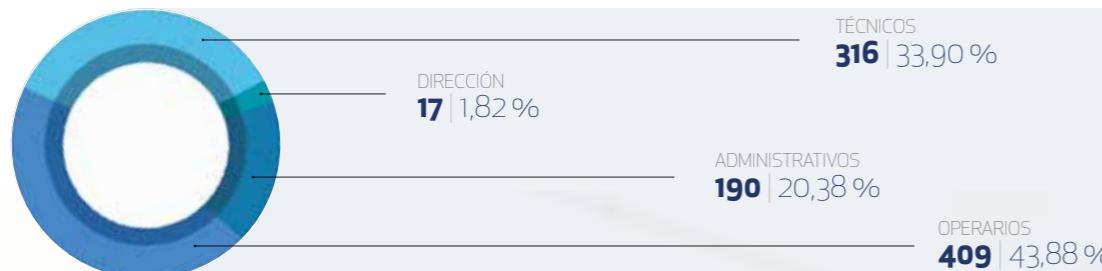
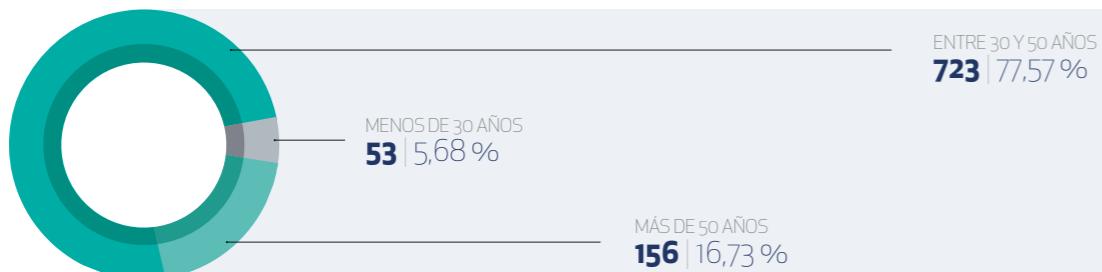
El emisario submarino es una infraestructura que permite conducir las aguas depuradas a través de una tubería hasta el lecho marino. Una vez allí, las aguas salen por diferentes puntos (difusores), y la dilución, la salinidad, la temperatura, la radiación ultravioleta y las corrientes marinas participan en el proceso químico, físico y biológico de las aguas para reducir su carga orgánica y bacteriana; es decir, actúan como un desinfectante del agua.

Esta es una infraestructura esencial para mantener una calidad óptima de las aguas en las playas del área metropolitana de Barcelona.

Las gestiones realizadas en el 2013 (1,2 millones) han generado tan solo 10.725 reclamaciones

LAS PERSONAS, PRINCIPAL ACTIVO DE LA COMPAÑÍA

Aigües de Barcelona tiene en las personas que trabajan en la compañía un pilar fundamental de la organización y considera imprescindible el cuidado de sus empleados. A 1 de julio del 2014, la plantilla de Aigües de Barcelona **está compuesta por 932 profesionales**.



COMPROMISO CON LOS CLIENTES

Desde sus inicios, Aigües de Barcelona asumió una gran responsabilidad respecto a sus clientes. La excelencia en la prestación del servicio, la atención y la dedicación al cliente, y el compromiso con la calidad son los pilares de la relación de Aigües de Barcelona con ellos.

En el último año, se han seguido consolidando los canales en línea: la Oficina en Red, que permite realizar gestiones en línea de forma cómoda e intuitiva; o la cuenta en Twitter de Aigües de Barcelona, que ha impulsado la presencia de la compañía en las redes sociales, un paso más en la apuesta por mejorar continuamente los canales de comunicación con los clientes.

	Atención presencial en las oficinas 140.795
	Centro de atención telefónica 964.400
	Oficina en Red 101.544
	Twitter 99
	Otros 704

TOTAL 1.207.542

CUSTOMER COUNSEL



Para potenciar el diálogo y el compromiso con los clientes, y en la búsqueda de la excelencia en el servicio, la empresa pone a su disposición la figura del Customer Counsel.

La principal función de esta figura es atender y resolver las reclamaciones de los usuarios que no están de acuerdo con la respuesta obtenida por parte de los servicios de atención al cliente. La Oficina del Customer Counsel impulsa la mejora continua de la relación entre la ciudadanía y la empresa, mediante la identificación de oportunidades de mejora y la formulación de un conjunto de recomendaciones a la organización.

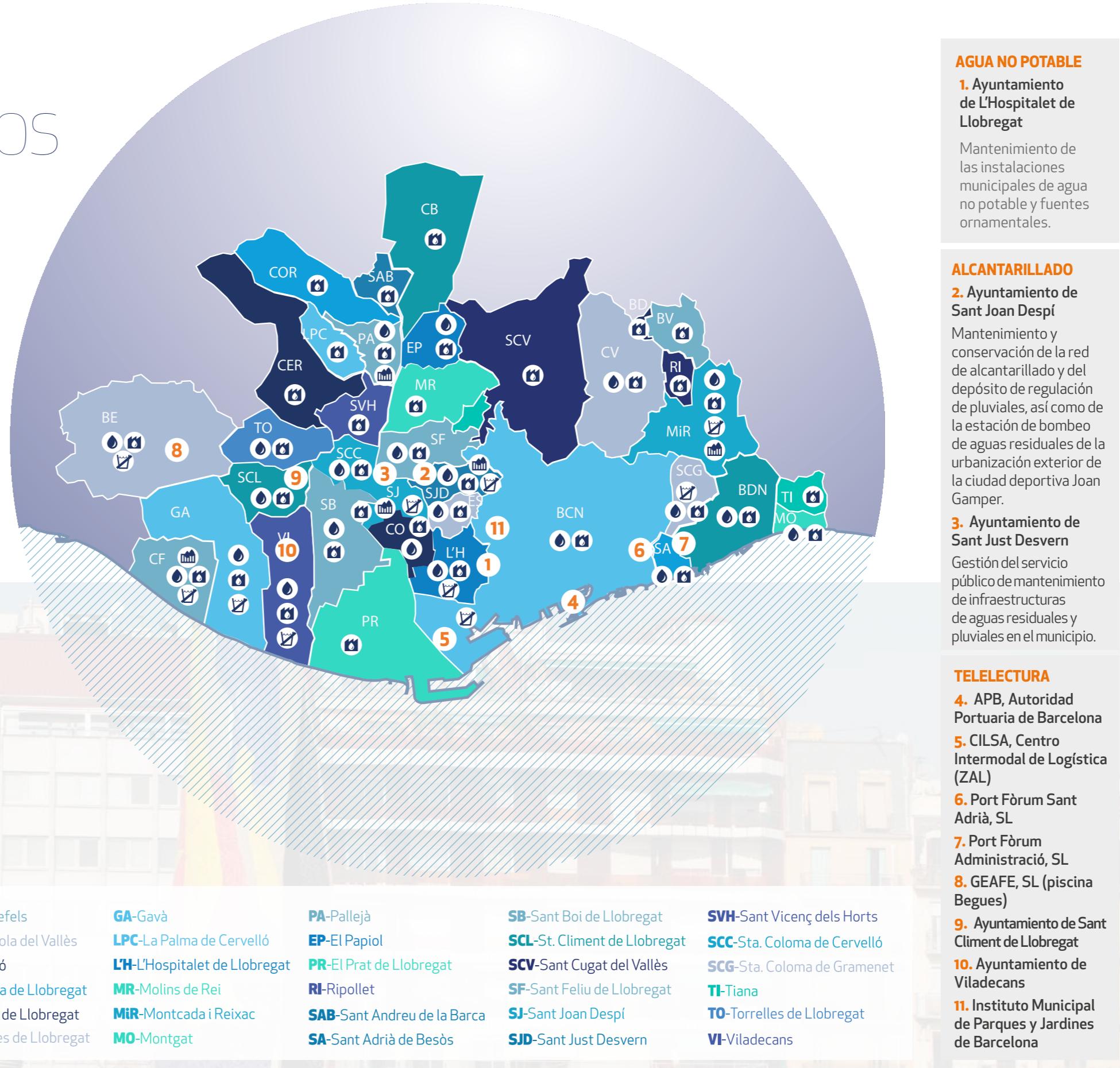
Cada proceso de mediación conlleva un contacto directo y continuo con el usuario. Con cada uno de esos contactos, se intenta aproximar las posiciones de la empresa y del cliente con el objetivo de encontrar una solución consensuada. En caso de que la mediación no llegue a buen puerto, la Oficina del Customer Counsel emite una resolución de obligado cumplimiento por parte de la empresa y de aceptación voluntaria por parte del usuario.

De los 241 expedientes de reclamación resueltos por Customer Counsel en el 2013, un 63 % resultaron total o parcialmente favorables a los clientes.

NUEVOS CONTRATOS Y ACTUACIONES

Durante el último año, Aigües de Barcelona ha provisto de soluciones, tecnologías y servicios a entidades y organismos públicos de toda el área metropolitana de Barcelona.

Los objetivos más importantes alcanzados en los distintos ámbitos han sido los siguientes:



Parc de l'Escorxador (Barcelona)



COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

En Aigües de Barcelona entendemos el desarrollo sostenible como el compromiso para garantizar la viabilidad de nuestra actividad, integrando en los procesos de decisión las preocupaciones sociales, medioambientales, éticas y laborales, más allá de los factores estrictamente económicos. Este es el modelo que reforzaremos a lo largo del próximo año para asegurar su perdurabilidad.

Para Aigües de Barcelona, la sostenibilidad es una labor común de corresponsabilidad que reclama mantener un diálogo abierto

con los ciudadanos y las comunidades para conocer sus expectativas y crear valor para todos ellos. Nuestra vocación es satisfacer las expectativas de toda la ciudadanía.

Somos una organización responsable. Lo demostramos a diario con nuestras acciones de protección del entorno, la apuesta por las tecnologías avanzadas y limpias, la inversión en I+D+i y el compromiso con la comunidad.

Aigües de Barcelona destina a través de Cetaqua **8 millones de euros** anuales a proyectos de investigación

A través de la Fundación Agbar, Aigües de Barcelona **colabora en decenas de proyectos sociales**

COMPROMISO CON LAS PERSONAS

Fondo de Solidaridad

Desde la puesta en marcha de este fondo, la Fundación Agbar ha concedido más de **15.000** ayudas que han beneficiado a más de **45.000** personas

El Fondo de Solidaridad de la Fundación Agbar permite ayudar al pago del consumo de agua de las familias que están en riesgo de exclusión social. El fondo se creó en el 2012 y se gestiona en coordinación con los servicios sociales de los municipios del área metropolitana provistos por Aigües de Barcelona y Soreia.

Los respectivos acuerdos con la Cruz Roja y Cáritas Diocesana de Barcelona suscritos en el 2013 han permitido aplicar exenciones similares a personas sin recursos atendidas por estas entidades, bonificar a los residentes en sus viviendas de alquiler social y facilitar a personas mayores de 65 años el acceso al consumo básico de agua.



Alumnos de primaria participan en una de las actividades de Aqualogia

PROGRAMAS EDUCATIVOS

Los programas educativos de Aigües de Barcelona se dirigen a estudiantes de todas las edades con el objetivo de difundir el valor del agua y fomentar un mejor uso del recurso. Desde su puesta en funcionamiento, miles de alumnos han seguido algunas de nuestras propuestas educativas.

Aqualogia

El programa educativo gratuito Aqualogia quiere acercar a los escolares de educación primaria a los ciclos natural y urbano del agua y fomentar una actitud positiva hacia el medio ambiente. En el año 2013 participaron 7.500 alumnos. Además, por sexto año consecutivo, Aqualogia visitó a 450 niños ingresados en los hospitales de Sant Joan de Déu y Vall d'Hebron.

Espacio educativo

Más de 6.000 estudiantes de cerca de 100 escuelas visitaron la estación de tratamiento de agua potable de Sant Joan Despí en el 2013. Las visitas son gratuitas y atendidas por un personal especializado, que adapta la secuencia de actividades a los diferentes niveles escolares del ciclo superior de primaria, ESO, bachillerato y ciclos formativos de grado medio y superior, con el fin de que los visitantes sepan cómo Aigües de Barcelona hace llegar el agua a sus hogares.

Museu Agbar de les Aigües

En el 2013, cerca de 20.000 alumnos participaron en los programas educativos del museo dirigidos a los escolares. Son actividades dirigidas a distintos públicos que divulgan el patrimonio industrial de Aigües de Barcelona y sensibilizan sobre la importancia del agua para la vida y las personas. En total, cerca de 33.000 personas han visitado el museo este año y han participado en las actividades educativas y socioculturales que se han celebrado.

Más información en:
www.museudelesaigues.cat

O bien puedes seguirnos en Facebook:
www.facebook.com/MuseuAgbardelesAigues

Fiesta de Aguas

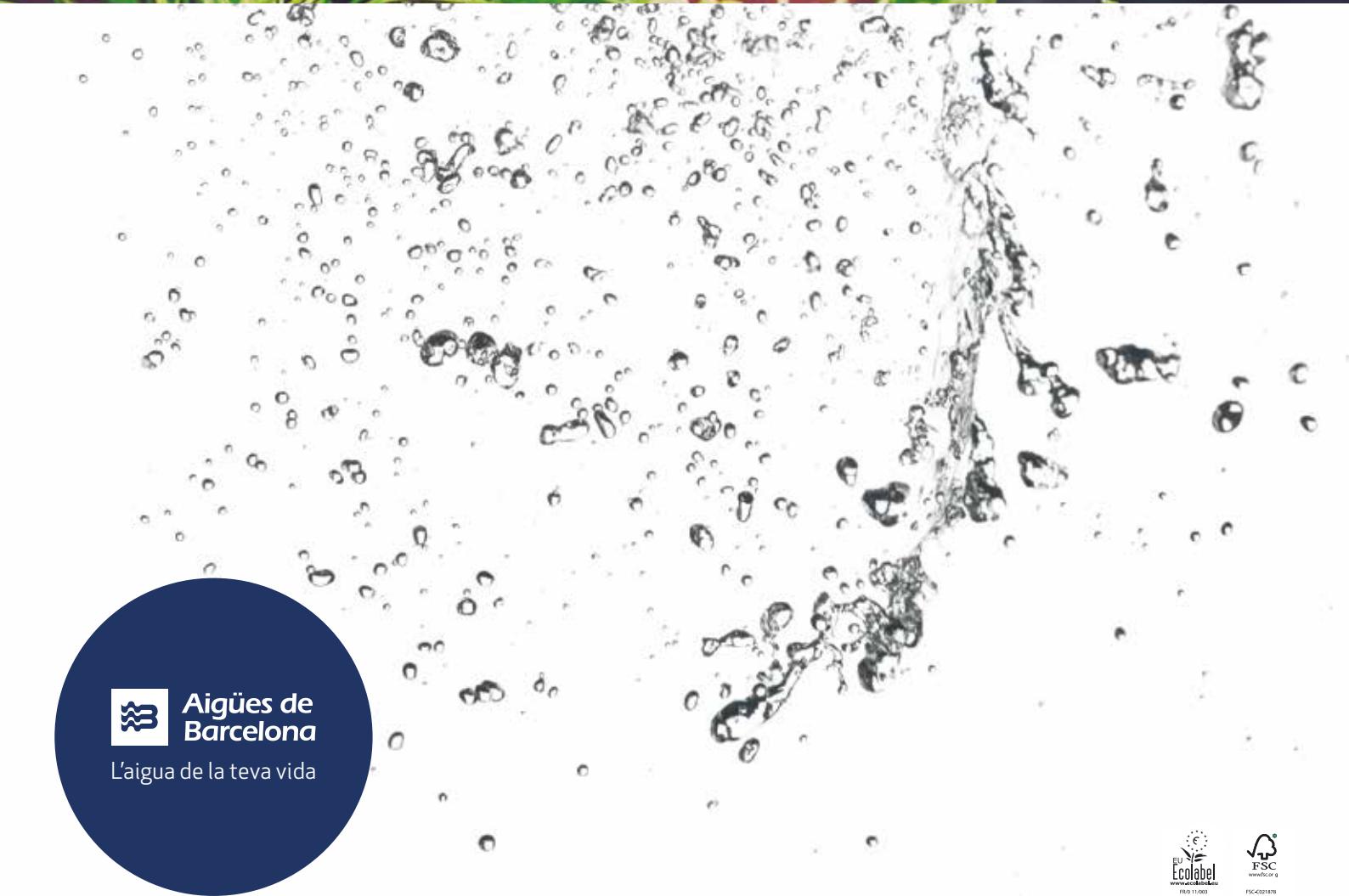
La Fiesta de Aguas sigue con su recorrido por todas las fiestas mayores de los municipios del área metropolitana donde opera Aigües de Barcelona, así como de todos los distritos de la ciudad de Barcelona. El objetivo de esta actividad es acercar la vertiente más lúdica del agua a toda la familia. El espacio de la Fiesta de Aguas ofrece distintas actividades para niños y niñas de 3 a 12 años, así como un mostrador de agua para calmar la sed de todos los ciudadanos que se acerquen a este lugar.

Más información en:
www.lafestadaigues.cat

Cerca de **150.000** personas han disfrutado de la Fiesta de Aguas durante los últimos dos años



Actividades educativas en el Museu Agbar de les Aigües



Aigües de
Barcelona

L'aigua de la teva vida



FSC® C021878