

Número 19 | DESEMBRE 2020

blau

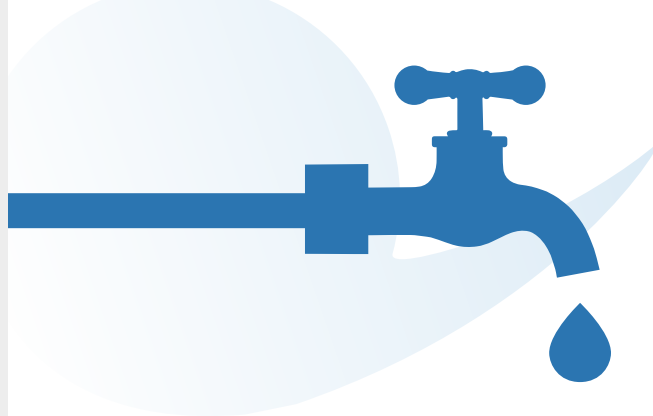
asac
Agrupació de Serveis d'Aigua
de Catalunya



**El sector de l'aigua,
davant la pandèmia
Una història
de superació**



Agrupació de Serveis d'Aigua de Catalunya



Operari treballant durant una sortida al carrer amb totes les mesures de seguretat.

Foto: Arxiu Aigües de Barcelona.

03

Editorial

04

El reportatge

Una història de superació

Fem balanç de l'impacte de la pandèmia en el sector de l'aigua. Representants de diferents associats ens donen el seu punt de vista i valoren el futur del sector.



04

11

El món de l'aigua

Notícies, agenda i curiositats

L'ASAC torna a llaçar l'estudi enquesta dels serveis d'aigua a Catalunya, l'estat de les reserves d'aigua a les conques interiors, la NASA troba aigua gelada a la Lluna...

11



AGRUPACIÓ DE SERVEIS D'AIGUA DE CATALUNYA

Nord, 78
08221 Terrassa (Barcelona)
Tel. 937 362 821

COMITÈ EDITORIAL

Ignacio Escudero, Isabel Mascaró,
Albert Alonso, Xavier Jordà i Jordi López

REDACCIÓ I PRODUCCIÓ

ZETACORP
Unitat de Comunicació Corporativa
(Grupo Zeta)
Consell de Cent, 425, 5a planta
08009 Barcelona Fax 932 279 416
Fotografia: ASAC, arxiu de Grupo Zeta i agències

Editorial

Estem immersos en plena crisi de la COVID-19, que ja ens comença a demostrar la cruïsa dels seus efectes en l'àmbit sanitari, però també en l'econòmic i el social. En els propers temps haurem de fer front a una quàdruple crisi: sanitària, econòmica, social i mediambiental. I per fer front a les quatre l'aigua és un element cabdal.

Com a president de l'ASAC, vull posar en valor la feina feta per les operadores d'aigua durant la pandèmia, que ha permès mantenir el servei arreu de Catalunya amb els mateixos estàndards de qualitat i continuïtat de sempre.

El sector de l'aigua, amb els seus professionals al capdavant, s'ha bolcat des de l'inici de la crisi per garantir el subministrament d'aigua potable i el sanejament d'aigües residuals, activitats de caràcter essencial per la seva estreta relació amb la salut humana, i a la vegada protegir la salut dels seus treballadors i treballadores, que un cop més han demostrat una professionalitat i vocació de servei dignes de menció.

En un moment de males notícies, l'aigua s'ha mantingut com un servei estable i fiable



En un moment on hem tingut un degoteig de males notícies, l'aigua s'ha mantingut com un servei estable i fiable. Ara, a més, el nostre sector encara la nova etapa amb la voluntat de ser un agent clau per a una reconstrucció econòmica verda i sostenible, que doni resposta a les noves necessitats de la societat.

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Ignacio Escudero
President de l'Agrupació de Serveis d'Aigua de Catalunya

POSEM EN VALOR LA RESPOSTA DE LES EMPRESES
DEL SECTOR DE L'AIGUA A CATALUNYA DAVANT
L'IMPACTE DE LA PANDÈMIA

Una història de superació

Garantir la salut i la seguretat de les plantilles i mantenir al 100 % un servei essencial com el de l'aigua ha suposat un gran esforç. Des de l'ASAC hem demanat a alguns dels nostres associats les seves reflexions sobre tot el que hem viscut, i també la seva visió sobre el futur més immediat del nostre sector.

LES PREGUNTES DE L'ENQUESTA

A Quina ha estat la resposta de la seva empresa a l'impacte ocasionat per la pandèmia de la COVID-19?

B Quines han estat les estratègies que s'han seguit per poder garantir la seguretat de la plantilla i mantenir el servei alhora?

C Quines lliçons es poden aprendre per millorar la gestió del cicle integral de l'aigua? Com veu el sector a curt termini?

Àngel
Dutras

Director general de Prodaisa



A Prodaisa ha estat sempre atent pel que fa al manteniment del servei de gestió d'aigua. Ha garantit en tot moment la continuïtat del servei, en qualitat i quantitat, dels abastaments concessionats i de les poblacions que contracten algun servei específic. A les poblacions on es gestiona el servei d'aigua de forma directa, s'ha col·laborat en tot el que els clients han sol·licitat, ja que molts dels treballadors municipals estaven confinats. D'aquesta manera, Prodaisa ha garantit el servei d'aigua contractat a tots els llocs on està present!

B L'estratègia ha estat molt clara: adaptar-se a una nova realitat en la qual el contacte entre persones ha de ser zero; modificar els horaris d'entrada i sortida dels treballadors; aplicar protocols de neteja molt estrictes de les instal·lacions, vehicles, maquinària i eines

de treball; evitar la coincidència dels operaris en instal·lacions comunes; expedició de material en diferents franges horàries... En definitiva, l'adaptació del personal a la nova realitat. D'altra banda, pel que fa a l'administració i els departaments tècnics i d'enginyeria, s'ha optat pel teletreball, augmentant els recursos digitals i d'atenció al client i garantint la seguretat màxima del personal presencial a les oficines.

C Crec que les lliçons apreses són bones i han demostrat la nostra capacitat de

En condicions
de màxim estrès
podem assolir
les nostres
responsabilitats

resposta. Hem estat més eficients en la realització de les nostres tasques i s'ha col·laborat estretament amb l'Administració pública. De fet, en tot moment hem estat un bons *partners* per a l'administració municipal. A més, hem après que en condicions de màxim estrès podem assolir perfectament les nostres responsabilitats i complir amb els objectius. I, molt important, hem avançat de forma molt ràpida a nous programes informàtics, amb la visualització de noves eines que ens ajuden a millorar el servei al client.

El sector de l'aigua a casa nostra a curt termini el veig molt bé, tot i les empentes dels partits polítics que en el seu ideari proposen la municipalització del servei de l'aigua. Cal que les administracions s'adonin que la millor opció de gestió de l'aigua és la col·laboració publicoprivada.

Rubén Ruíz

Director general d'Aigües de Barcelona

A Aigües de Barcelona va respondre des del primer moment al desafiament que representava la pandèmia de la COVID-19. Ja abans de la declaració de l'estat d'alarma, s'havien dissenyat protocols i mesures per tal d'anticipar-nos als riscos derivats de la propagació del coronavirus. Les prioritats bàsiques des del primer moment es van centrar a protegir la seguretat i la salut de tota la plantilla i garantir la continuïtat del servei del cicle de l'aigua amb la qualitat de sempre. Les mesures posades en marxa, abans i al principi de la declaració de l'estat d'alarma del març, van permetre garantir la qualitat i la seguretat de l'aigua potable en tot moment. A més, els processos de tractament i els paràmetres de control per mesurar la qualitat sanitària no es van veure afectats.

B El gran repte va ser fer funcionar una organització formada per més d'un miler de persones en una situació de confinament i de limitació gairebé total de la mobilitat. Es va haver d'adaptar el model operatiu de funcionament de la companyia a gran velocitat i en poc temps, posant en marxa uns protocols d'accés a les instal·lacions molt rigorosos. Es va constituir un comitè de crisi permanent i es va generalitzar la implantació del teletreball. Fins al moment, s'ha aconseguit que unes 700 persones de la companyia puguin treballar des de casa.

Tots els associats destaquen el compromís de les seves plantilles.



En l'àmbit operatiu, la prioritat va ser garantir el funcionament de les instal·lacions crítiques i essencials amb la presència permanent de diversos equips operatius a les instal·lacions més importants i, així, assegurar el normal funcionament de serveis essencials, com el subministrament d'aigua i el sanejament. Personal voluntari es va confinar a les plantes en torns de quinze dies, instal·lat en autocaravanes habilitades i dotades de tots els serveis, en una mesura que va durar pràcticament dos mesos. Aquests equips van funcionar de manera aïllada amb l'exterior de la instal·lació, amb protocols estrictes d'accés i d'operació per tal d'evitar el contagi dels membres de l'equip durant el torn en què estaven treballant. D'altra banda, es van reforçar els canals d'atenció no presencials on es podien fer totes les gestions: atenció al client, avaries i incidències. Per ga-

rantir l'esterilitat de les instal·lacions, es van cancel·lar totes les visites, excepte en activitats essencials, com el transport de materials necessaris per assegurar la salubritat de l'aigua i el seu normal funcionament.

A més, vull fer una especial menció al compromís de tota la plantilla davant d'aquesta situació inesperada. Tot l'esforç que hem fet per adaptar-nos a les extraordinàries circumstàncies que s'estan vivint no hagués estat possible sense comptar amb una organització compromesa i cohesionada i, evidentment, amb la implicació de tota la plantilla, ja sigui fent teletreball, treballant presencialment als centres de treball o confinats a instal·lacions com la planta potabilitzadora de Sant Joan Despí o algunes depuradores. Gràcies a això, hem pogut mantenir la nostra operativa amb total normalitat.

Encara tenim diferents reptes, com la mitigació de l'emergència climàtica

C L'esclat de la pandèmia del coronavirus ens ha obligat a reinventar-nos una vegada més, adaptant el model operatiu de funcionament de la companyia a gran velocitat i en poc temps. Hem demostrat un gran dinamisme en l'organització i molta capacitat de ser àgils i resilents i d'adaptar-nos a allò que vingui.

De cara al futur, encara tenim diferents reptes, entre els quals vull destacar el d'implementar mesures d'adaptació i mitigació de l'emergència climàtica. El dèficit hídric és una amenaça real, especialment a la conca mediterrània, igual que altres fenòmens meteorològics extrems, com els temporals i les DANA. En aquest context, és clau aconseguir una adequada governança de la gestió del cicle de l'aigua en l'àmbit metropolità, i per això calen inversions en infraestructures per dotar els municipis de la resiliència necessària. Però també, i d'acord amb el que ens exigeix aquest context de recuperació sostenible, cal treballar per enfortir i digitalitzar la nostra gestió. Per això hem de transformar-nos també com a organització i adequar el nivell de flexibilitat i agilitat en la presa de decisions a un entorn canviant com el que vivim.



Joan Carles Ferraté

Director gerent d'Aigües de Reus

A El fet de ser un servei essencial ens va portar a implementar, amb celeritat, una resposta ferma i vigorosa. Es tractava de garantir, en tot moment, la gestió eficient del cicle urbà integral de l'aigua, prenent en consideració les mesures sanitàries, la seguretat dels treballadors, el marc normatiu i les necessitats dels usuaris. El fet de tenir operatiu un comitè intern de seguretat i salut ha estat clau, en aquest sentit, de la mateixa manera que ha estat fonamental disposar d'una bateria de solucions i recursos tecnològics que han fet possible la implantació del teletreball i han garantit l'atenció ciutadana mitjançant la via telemàtica. Ara mateix, no ens consta cap variable que ens indiqui una davallada en la qualitat del servei en tot aquest temps.

B Aigües de Reus, en coordinació amb l'Ajuntament, va activar les primeres mesures contra la COVID-19 el 13 de març. Des del primer moment, es van distribuir EPI entre el personal i es va dissenyar un pla de teletreball sempre que fos possible. Pel que fa a les feines que, a la força, havien de ser presencials, es van establir un seguit de torns per minimitzar el contacte entre grups de treball i per garantir el perfecte funcionament del servei: l'EDAR, l'ETAP, el laboratori i el servei d'exploració. Paral·lelament, el comitè intern de

El fet de tenir operatiu un comitè intern de seguretat i salut ha estat clau

Les EDAR, com la de Torredembarra, han mantingut el servei en tot moment.



La pandèmia ha estat un toc d'alerta: no podem abaixar la guàrdia i hem de ser més resilents encara

seguretat i salut feia un esforç suplementari per adaptar-nos de forma permanent a les mesures que prenen les administracions municipal, autonòmica i estatal.

C Si la prestació del servei s'ha pogut mantenir amb plenes garanties, tot i les circumstàncies adverses, ha estat per un triple factor: una organització compromesa, solucions tecnològiques prou desenvolupades com per reaccionar amb celeritat i la consciència plena de prestar un servei essencial.

Pel que fa al futur, entenc que el sector que gestiona el cicle integral de l'aigua ha de ser un element clau per facilitar la sortida de la crisi. El rol del sector serà determinant. Alhora, crec que l'actual crisi sanitària és una invitació a refermar i accelerar la implantació d'un model que haurà d'internalitzar encara més els reptes relacionats amb l'economia circular, la transició energètica, la lluita contra el canvi climàtic, la tecnologia 4.0 i la governança responsable en unes ciutats que han de ser sostenibles, digitals i inclusives. La pandèmia ens fa un toc d'alerta: no podem abaixar la guàrdia, hem de ser més resilents encara.



Joan Cristià

Director general d'Aigües
de Sabadell (Grup CASSA)

A És una resposta molt àmplia i que engloba molts àmbits. En primer lloc, i de manera prioritària, es va donar resposta a la necessària seguretat sanitària de la plantilla, organitzant i establint procediments efectius per mantenir la salut dels treballadors (torns, personal sensible, teletreball, mascaretes, gel, comunicats de seguretat i de cohesió...). L'abastament i el sanejament de l'aigua són serveis essencials, per tant, la protecció del nostre personal –sobretot l'operatiu– és clau per assegurar la continuïtat del servei amb total garantia i qualitat. En segon lloc, calia seguir donant resposta als clients, tot i el tancament de les oficines d'atenció presencial. De manera immediata la companyia va articular el teletreball per a tots els treballadors no operatius i va potenciar altres canals d'atenció a les persones (desplegament de l'oficina telefònica virtual, adaptació de les oficines presenci-



als...). En tercer lloc, calia comunicar als nostres clients i clientes i a les administracions els canvis en el dia a dia del servei, afectat pel tancament d'oficines i per la prioritització de les tasques crítiques que calia dur a terme. Es va potenciar la comunicació amb tots ells: comunicats diversos, adaptació de webs... En quart lloc, hem donat resposta a la situació de crisi econòmica general i que afecta especialment les pimes i els autònoms, facilitant ajornaments i condicions més favorables que els permeti alleugerir les conseqüències negatives que la pandèmia ha comportat en l'activitat de molts d'ells (programa ajuts pimes i autònoms). I, finalment, donant resposta també a la cursa per trobar solucions a la mateixa pandèmia, col·laborant amb hospitals i centres de recerca en línies d'investigació de la COVID-19: convenis amb el projecte #Joemcorono, l'Hospital Parc Taulí de Sabadell, suport a l'Hospital Temporal de Sabadell...

B Destacaria el desplegament immediat del teletreball a tots els treballadors i

Es feia comunicació diària a la plantilla de l'estat de la situació: mesures i recomanacions

La visió a mitjà i llarg termini ha permès a les empreses del sector garantir en tot moment el servei

treballadores d'oficines, prioritant la seguretat del personal sensible; l'organització de torns diferenciats i guàrdies per assegurar l'aïllament dels grups en cas de contagi i així preservar el servei; la prioritització de les activitats crítiques (avaries, alta servei...); l'assegurament de la provisió d'estoc d'elements de protecció personal, com mascaretes i gel hidroalcohòlic, i la implementació d'un comitè de crisi diari de seguiment i presa de decisions. A més, es feia una comunicació diària a la plantilla de l'estat de la situació, les mesures, les recomanacions... per assegurar la cohesió de tot el personal i el coneixement de les mesures de seguretat. I es va dur a terme un estudi del pla d'implantació d'autocaravanes i treball *in situ* per a la gestió segura de les depuradores de Sabadell.

C El primer de tot és la lliçó d'implicació, saber fer i esforç propositiu que ha demostrat i segueix demostrant la plantilla del Grup CASSA. Ha estat excepcional i cal valorar-ho en tot moment. S'ha de destacar que l'estratègia mantinguda des de fa molt de temps pel Grup CASSA de digitalització del treball i de l'atenció al client ha estat clau per poder abordar aquesta situació amb èxit. Cal seguir en aquesta línia.

Respecte del sector, la visió de curt termini d'algunes administracions que potencien contractes de serveis de curta durada fan i faran més vulnerables els serveis d'aigua i molt menys resistent a episodis de crisi com el que vivim. Cal treballar i invertir en les xarxes i les instal·lacions de l'aigua per augmentar la resiliència dels municipis enfront de situacions de crisi o disruptives que puguin esdevenir. L'aposta per una visió a mitjà i llarg termini és el que ha permès a les empreses consolidades del sector garantir en tot moment el servei i mantenir un alt nivell del servei.



Guillem Treserra

Gerent d'Aigües de Vic

A El primer, lògicament, va ser respondre a un repte com no havíem conegut. Una resposta que havia de ser ràpida i eficient. El millor és que, a nivell extern, hi ha hagut relativament poc impacte: la qualitat de l'aigua s'ha seguit garantint al 100 % gràcies a la tecnologia (controls remots, comptadors de telelectura...) i als grans professionals que tenim en plantilla, juntament amb la col·laboració indispensable dels proveïdors habituals, que s'han adaptat a les noves maneres de treballar de manera molt ràpida: s'han canviat horaris; s'han format equips sense interacció anterior entre ells, amb parts del mateix que han fet i alguns segueixen fent teletreball; hem canviat les reunions presencials per telemàtiques... Ningú treballa igual que abans. A més, quant a la prestació de servei crec que per part de l'abonat hi ha hagut poc canvi, ja que gràcies a la tecnologia i l'esforç dels nostres equips s'ha pogut continuar donant una aigua de qualitat i un bon servei a tothom.

B En l'àmbit intern, hem hagut d'anar-nos adaptant a canvis constants durant aquests mesos, modificant sobretot la part d'atenció a clients sense eliminar l'atenció presencial. També remarquem que, quant als consums, hi ha hagut canvis de patrons de consum: els domèstics han augmentat, els grans industrials s'han mantingut i en canvi les pimes o empreses comercials han disminuït considerablement. Sense oblidar que hem tingut uns costos molt elevats, perquè ens hem hagut d'adaptar a les mesures sanitàries: gels hidroalcohòlics, els EPI necessaris i els elements que hem hagut d'anar incorporant per garantir les mesures sanitàries del treballadors i dels abonats que assisteixen a l'oficina presencialment. A més, degut al confinament, s'han anat fet les tasques relacionades amb el dia a dia per garantir la qualitat de l'aigua o la facturació... però algunes s'han concentrat a la segona meitat de l'any i d'altres, com algun canvi de comptador o una renovació de xarxa, s'acabaran de realitzar el primer semestre del 2021.



C Aquest any 2020 ens ha servit per reformular tota l'atenció al client, en la qual requeria l'atenció presencial. Degut al confinament i les recomanacions sanitàries, hem potenciat totes les gestions no presencials (sense deixar de donar l'atenció presencial). A inici d'any ja vam redissenyar l'oficina virtual, que fins aleshores l'utilitzaven un 2 % dels abonats; actualment l'utilitzen un 12 % dels mateixos, que des de casa ja poden consultar factures, comparar consums o pagar factures, entre altres utilitats disponibles les

En un entorn com l'actual, hem de tenir l'habilitat d'adaptar-nos de manera molt ràpida

24 hores del dia. Pel que fa a les trucades telefòniques i els correus electrònics, s'han duplicat les gestions fetes per aquests canals. També hem obert una línia d'atenció a través de whatsapp que està tenint molt bona acollida, hem obert un sistema de pagament amb targeta mitjançant trucada telefònica... En resum, crec que el resultat és molt satisfactori, ja que amb els mateixos recursos personals som capaços de donar una millor atenció a tots els nostres abonats. I esperem que les inversions en tecnologia ens seguiran donant bons resultats. Un exemple és la telelectura, amb un 96 % del parc amb comptadors amb telelectura.

Ens hem d'enfocar a assegurar la qualitat i a ser eficients i mediambientalment sostenibles

ra. La facturació en època de confinament o el control del rendiment hidràulic diari ja són una realitat, quan no fa tants anys semblava una utopia.

En un entorn canviant com l'actual, les empreses i administracions relacionades amb el cycle urbà de l'aigua hem de tenir l'habilitat d'adaptar-nos als canvis de manera molt ràpida, hem de planificar a curt i mitjà termini i preveure futurs escenaris. Aquests canvis ens obriran finestres de noves oportunitats que hem de saber aprofitar. Aquestes oportunitats han d'anar encaminades a fer una gestió més eficient, més segura i més mediambientalment sostenible. Per aconseguir-ho hem d'utilitzar el coneixement, un pla de finançament, el *know how* que existeix en el sector i la tecnologia que hi ha i que seguirà sortint. La necessitat d'optimitzar recursos, la seguretat i la salut a la feina i la necessitat de ser més mediambientalment sostenibles són les bases dels futurs canvis a curt i mitjà termini. Alguns exemples són els vehicles amb emissions zero, els contractes elèctrics que només subministren energia de fonts renovables... Pel que fa als rendiments hidràulics de les xarxes superiors al 80 % i la renovació del bombament per altres sistemes més eficients, són objectius que tenim sobre la taula i que s'han de complir els pròxims anys.

Per tant, com a sector de l'aigua a Catalunya, m'agradaria que ens deixéssim de debats ideològics estèrils i aprofitéssim el millor de cada sistema (col·laboració publicoprivada) i que units féssim una planificació a curt i mitjà termini àgil i capaç d'adaptar-se als canvis, amb capacitat d'inversió. Que, com a país, ens marquéssim uns objectius enfocats a l'assegurament de la qualitat, a l'eficiència i a ser mediambientalment sostenibles.



Les tasques al carrer també s'han garantit durant la pandèmia.

tivitat en aquestes infraestructures, com el de tasques administratives, lectors, inspectors, lampistes i personal adscrit a obres. A més, vam habilitar tots els mitjans informàtics perquè tot el personal d'oficines podés teletreballar. La valoració de les accions dutes a terme és excel·lent, ja que hem aconseguit el dos objectius que ens plantejàvem: el servei s'ha prestat amb total normalitat en tot moment i en totes les fases i no s'ha produït cap contagi en l'àmbit laboral.

C Una de les principals lliçons que hem après és que hem de seguir invertint en la millora de les infraestructures del servei i apostant per la modernització del servei, per la innovació tecnològica, per la tecnificació del servei i per l'ús de les noves tecnologies. La digitalització és una realitat i la gestió del cicle de l'aigua n'ha de ser un exemple més. En el nostre cas, gràcies a les inversions realitzades en els ja 26 anys d'Aigües de Lleida, el servei disposa d'unes infraestructures modernes i d'eines: els sistemes de telecontrol i de telelectura, les aplicacions d'atenció al client, els sistemes d'informació geogràfica (GIS) i tota la resta dels nombrosos programaris de gestió.

Hem après també que la col·laboració públicoprivada és essencial per al sector. El cas de Lleida es pot posar com a exemple de gestió Aigües de Lleida-Aqualia, aportant el seu *know*

No només hem de fer les coses bé, sinó que hem de saber explicar-ho

how, la seva capacitat inversora i d'innovació tecnològica, i l'Ajuntament com a ens que ha pres les decisions idònies perquè la planificació de les infraestructures dels serveis fos l'òptima. Hem de seguir, doncs, en aquesta línia i no parar.

El futur el veig amb optimisme. Som essencials i, si seguim invertint en la millora tecnològica, en la modernització del servei i en la comunicació, ho seguirem sent. No només hem de fer les coses bé, sinó que hem de saber explicar-ho i fer veure als nostres clients quin és el valor afegit que aportem en la gestió del servei.

Francesc Quintillà

Responsable de la Unitat de Gestió de Lleida-Tarragona d'Aqualia

A El mateix 12 de març vam activar un pla de contingència per minimitzar l'impacte en la nostra activitat, garantir el manteniment del servei municipal d'aigua amb els màxims estàndards de qualitat i protegir les persones. Vam començar amb la màxima prudència i vam anar adaptant-nos al llarg d'aquests mesos a les circumstàncies de cada moment. Gràcies a la implicació de tota l'organització hem pogut mantenir el servei amb total normalitat. També es va tancar l'oficina d'atenció al públic, però vam mantenir l'atenció als ciutadans a través de la resta de canals de comunicació, com l'app Aqualia Contact, el *call center* o l'oficina virtual. Des de finals de maig l'oficina està oberta, després d'un procés d'adequació de les instal·lacions i amb l'aplicació de totes les mesures de protecció i higiene necessàries recomanades per l'autoritat sanitària. A més, vam adoptar altres mesures excepcionals, com la suspensió de totes les interrupcions de subministrament per impagament.

Hem de tenir en compte que a Lleida hem patit de manera especialment intensa la pandèmia, ja que vam viure un segon període de confinament degut a l'important rebrot que es va produir al Segrià els mesos d'estiu. Això ens va obligar de nou a reforçar les mesures i a adaptar els nostres plans de contingència a les circumstàncies de cada moment i a les recomanacions i restriccions de cada fase de la pandèmia.



B A l'inici de la crisi sanitària vam signar amb els sindicats majoritaris un acord d'implantació d'una sèrie de mesures generals d'actuació per afrontar la crisi del coronavirus, protegint la salut dels nostres treballadors i garantint la prestació, ja que, a la ciutat de Lleida gestionem tot el cicle integral de l'aigua, des de l'abastament en alta fins a l'EDAR. L'acord contempla una bateria d'accions, tant generals com relatives a la mobilitat, a la higiene, al control dels possibles casos de COVID-19 entre l'equip, al control de la situació a les oficines d'atenció a l'usuari, a la determinació dels serveis mínims, així com a les mesures específiques per a l'operació de les plantes potabilitzadores i depuradores i al manteniment de les xarxes d'adducció, proveïment i sanejament. El document també fixa instruccions per al treball de tot el personal d'Aqualia, tant el que desenvolupa la seva ac-

Emili Giralt

Conseller delegat de SOREA

A La nostra prioritat és –com sempre ha estat– garantir el benestar de les persones. Hem assegurat l'abastament d'aigua com a servei essencial, que ha esdevingut molt crític per al confinament de la pandèmia, i a més ho hem fet per a tothom, protegint els col·lectius més vulnerables. Hem fet un gran esforç per preservar la qualitat de l'aigua, atendre i ajudar els nostres usuaris i garantir el servei en aquest període extremament difícil que encara no ha acabat. En aquest sentit, s'han ampliat les ajudes a les famílies vulnerables i s'han implementat facilitats per a pimes i autònoms. Així mateix, la col·laboració amb els municipis ha estat clau i la disposició dels professionals de SOREA ha estat total en un moment de màxima complexitat. Cadascú ha donat el millor de si mateix.

B Des de l'inici de la crisi sanitària vam tenir clares dues prioritats: d'una banda, protegir la salut dels nostres professionals i, de l'altra, garantir el sistema de distribució d'aigua. Atesa la situació d'excepcionalitat i el fet que la captació, la potabilització, el transport, la distribució, el clavegueram, la depuració i la regeneració de l'aigua són serveis bàsics i essencials per a la ciutadania, durant el període de confinament l'estratègia va ser passar a un model d'operació adaptada. Aquest model incloïa, d'una banda, les operacions a peu de carrer amb un sistema de torns per garantir que hi hagués el menor contacte possible entre els empleats, sempre buscant garantir la seva seguretat i salut i fent compatible aquest objectiu amb mantenir la qualitat del servei; i, de l'altra, la modalitat de presència permanent a instal·lacions prioritàries, com l'estació de tractament d'aigua potable de l'Alt Maresme (Pala-



folls) o la planta de tractament de fangs de la depuradora del Besòs (Sant Adrià de Besòs), on vam implantar un sistema de confinament per als operadors de les plantes.

Pel que fa a la resta de professionals, es va potenciar el teletreball i els canals d'atenció no presencial, de manera que el servei no es veiés afectat pel tancament temporal de les oficines d'atenció. En tot moment, vam tractar de traslladar a la ciutadania que els serveis de

Vam traslladar a la ciutadania que el subministrament i el sanejament estaven assegurats

subministrament i sanejament d'aigua estaven plenament assegurats amb les mateixes garanties, qualitat i seguretat que en situació normal.

C Durant aquesta crisi sanitària s'ha mostrat fonamental la força de la nostra organització, la bona integració de les diferents àrees, com operacions, clients, recursos humans o finances, i sobretot voldria destacar el paper del Departament de Sistemes com un aliat indispensable de la companyia per aportar solucions innovadores. En aquest àmbit, voldria destacar que Agbar ha desenvolupat la solució COVID-19 City Sentinel, una eina que permet detectar i quantificar la presència a les

La digitalització dels clients s'ha confirmat com una realitat imparable

aigües residuals del virus SARS-CoV-2 i fer així un seguiment de l'evolució del virus per anticipar l'aparició de possibles nous brots entre la població. A més, s'ha posat de manifest la necessitat de tenir ciutats més resilientes, amb més capacitat de resposta i adaptació a diversos tipus de desastres, d'origen natural o humà.

Un altre element clau és la digitalització. A data d'avui ja disposem d'instruments que poden anticipar fenòmens meteorològics extrems i que estem desenvolupant amb la col·laboració publicoprivada. Però també la digitalització dels clients, que s'ha confirmat com una realitat imparable que s'ha precipitat amb la crisi sanitària. La tecnologia i la digitalització són i seran peces clau per encarar qualsevol desafiament econòmic, sanitari, ecològic o social.

La pandèmia ha demostrat que la salut de les persones depèn directament de la salut del planeta. Per tant, la despesa pública haurà de fer front a la qüestió de les infraestructures necessàries per avançar cap a la sostenibilitat. Veiem una oportunitat en els fons de reconstrucció per impulsar la transformació del sector, si bé cal que les administracions tinguin presents les necessitats reals i el discurs actual sobre la governança del model de prestació del servei es traslladi a resoldre les mancances d'inversió i sostenibilitat dels abastaments. En aquesta tasca, nosaltres, com a companyies que gestionem un recurs essencial, haurem de liderar solucions encaminades cap a una reconstrucció verda, per a la qual serà imprescindible la col·laboració publicoprivada, per altra banda, tal com ha fixat la Unió Europea per a l'execució dels fons.

NOVA ENQUESTA DELS SERVEIS D'AIGUA



Enguany, l'ASAC ha tornat a llançar l'estudi enquesta dels serveis d'aigua a Catalunya, la primera edició del qual es va realitzar l'any 1990. Les dades demanades fan referència a l'exercici tancat del 2019 i en aquesta edició hi han aportat dades un total de 389 municipis, que representen una suma aproximada de set milions d'habitants. En aquests moments s'estan processant les dades i en breu es disposarà del document complet per fer-ne la difusió que mereix. En relació amb la darrera enquesta, s'ha incrementat en un 11 % el nombre d'habitants representats i, en canvi, ha baixat el de municipis que han aportat dades, encara que la proporció ha augmentat a favor dels de més de 5.000 habitants.

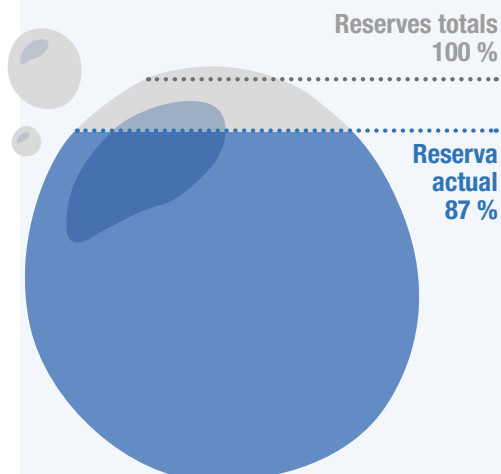
L'ASAC crea un grup de treball

La Llei d'acompanyament dels pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2019 va incorporar la disposició addicional vint-i-sisena, que parla del deure de les entitats subministradores de fer auditories sobre l'eficàcia hidràulica del servei de subministrament. Textualment explicita que: "Les entitats subministradores han de fer i publicar cada dos anys una auditoria de l'eficiència hidràulica dels serveis de subministrament d'aigua amb més de cinc mil persones abonades. Aquesta auditoria ha d'incloure, com a mínim, un balanç de l'aigua subministrada, un índex de gestió de fuites i un índex de gestió de les pressions. L'Agència Catalana de l'Aigua (ACA), amb la consulta prèvia a les associacions més representatives del sector, ha de determinar els índexs que cal fer servir d'entre els reconeguts internacionalment." En relació amb aquest tema, l'ASAC ha creat un grup de treball per mantenir els contactes amb l'Agència Catalana de l'Aigua i poder aportar la seva visió sobre la qüestió. Entenem que la nostra experiència com a gestors ha d'ajudar l'ACA a trobar un guió adequat per fer una auditoria a tots els serveis d'abastament, siguin grans o petits.



ESTAT DE LES RESERVES D'AIGUA

Embassaments de les conques internes de capacitat superior a 2 hm³



FONT: AGÈNCIA CATALANA DE L'AIGUA.
A DATA DEL 14 DE DESEMBRE.

SABIES QUE...?

AIGUA GELADA A LA LLUNA

Gràcies a un avió Boeing 747 modificat per portar un telescopi reflector, un equip de científics de la NASA ha demostrat que la Lluna compta amb reserves d'aigua molecular (H₂O). La gran novetat és que aquesta aigua, gelada o atrapada dins de grams de pols o cristalls, es troba en zones visibles des de la Terra i banyades per la llum del sol i no tan sols a prop dels pols lunars, d'accés molt difícil i perillós. Això permetrà a futurs astronautes tenir una font d'oxigen i hidrogen, a més de poder treballar a fi de garantir un petit subministrament d'aigua per a possibles bases científiques o mineres.



“Continuem actuant com si l'aigua dolça fos un recurs abundant i inesgotable, però no ho és.”

Kofi Annan



Agrupació de Serveis d'Aigua
de Catalunya

www.asac.es

Abastaments d'Aigua
del Tordera, SL •

Abastament en Alta Costa

Brava Empresa Mixta, SA •

Abastaments, Tractaments

i Control d'Aigües, SL • Acciona

Agua, SA • ACSA, Obras e Infraestructuras, SA •

Aguas Industriales de Tarragona, SA • Aigua de Rígat, SA • Aigües de Banyoles, SA • Aigües de

Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, SA • Aigües de Blanes, SA • Aigües de Castellbisbal

Empresa Mixta, SL • Aigües Colomenques, SL • Aigües d'Esparreguera Vidal, SA • Aigües de Girona, Salt i Sarrià de Ter, SA

• Aigües de Lleida - UTE • Aigües de Manresa, SA • Aigües de Matadepera, SA • Aigües de Mataró, SA • Aigües d'Osona, SA

• Aigües de Sant Pere de Ribes, SA • Aigües de Vallirana, SA • Aigües de Vic, SA • Aigües de Vilassar, SLU • Aigües del Prat,

SA • Aigües Potables i Millors de Cardedeu, SA • Aigües Puigmal, SA • Aigües Vallflorida, SL • Anaigua, Companyia d'Aigües de

l'Alt Penedès i l'Anoia, SAU • Aqualogy Solutions, SA • Aquambiente, Servicios para el Sector del Agua, SAU • Associació del Fons

d'Aïmines • AVK Válvulas, SA • Cassa Aigües i Depuració, SLU • Castelló d'Empúries 2000, SA • Comaigua, SL • Companyia d'Aigües

de Palamós, SA • Companyia d'Aigües de Sabadell, SA • Companyia d'Aigües de Vilanova i la Geltrú, SAM • Companyia General d'Aigües

de Catalunya, SA • Comunitat Minera Olesana, SCCL • Consorci d'Aigües de Tarragona • Consorci de la Costa Brava • Construccions i

Rebaixos, SL • Drenatges Urbans del Besòs, SL • Empresa d'Aigües Potables de Malgrat, SA • Empresa d'Aigües i Serveis de

Cervera i la Segarra, SL • Empresa Mixta d'Aigües de la Costa Brava, SA • Empresa Municipal d'Aigües de Vilafranca, SA •

Empresa Municipal de Serveis Públics, SL • Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, SA • Ens d'Abastament d'Aigua

Ter-Llobregat • Entitat Pública Empresarial Local Nostraigua • FCC Aqualia, SA • Figueres de Serveis, SA • Fundación

Agbar • Gestaigua, SL • Gestió Municipal de Serveis, SA • Habitatge i Urbanisme la Seu, SLU • Mancomunitat

d'Aigües del Solsonès • Mancomunitat de Serveis del Mig Segre • Mina Pública d'Aigües de Terrassa,

SA • Proveïments d'Aigua, SA • Reus Serveis Municipals, SA • Servei d'Aigua del Cornú d'Andorra

la Vella • Servei d'Aigües Potables de Santa Maria d'Oló • Servei Municipal d'Aigües de Puig-reig

• Serveis de l'Aigua, SA • Serveis i Aigües de Barberà Empresa Municipal, SA • Serveis

Municipals de Navàs, SL • Societat Municipal d'Aigües

de Moià, SA • Societat Municipal d'Aigües i Serveis

de Ripoll, SA • SOREA, Sociedad Regional

de Abastecimiento de Aguas, SA •

Suez Spain SL • Suministro de Agua Potable

Les Fonts, SA •

TRARGISA -Àrea

de Sanejament-