



AJUNTAMENT
D'OLIANA



 **cassa**

#MésQueAigua

INFORME DE GESTIÓ

SERVEI D'AIGUA POTABLE

ESTAT DEL SERVEI 2020
PROPOSTES DE MILLORA 2021





Introducció

CASSA Aigües i Depuració (CASSA) gestiona el servei municipal d'aigües **d'Oliana** des del mes d'abril de l'any 2005. Durant aquests 16 anys, CASSA ha aportat el seu coneixement tècnic amb l'objectiu d'optimitzar la gestió del servei.

En el temps restant de la concessió CASSA vol seguir millorant la prestació d'aquest servei. Aquest document presenta el balanç 2020 de les actuacions més destacables portades a terme i és també una proposta de millores per al 2021, a desenvolupar conjuntament amb l'Ajuntament d'Oliana, per tal d'assolir l'excel·lència del servei amb les màximes garanties i la màxima qualitat, els 365 dies de l'any.

Capítols d'aquest informe:

- La nostra contribució als ODS en clau local
- Visió global del servei d'aigües
- Clients i clientes
- Operacions i manteniment
- Qualitat de l'aigua
- Dades econòmiques
- CASSA, amb el municipi

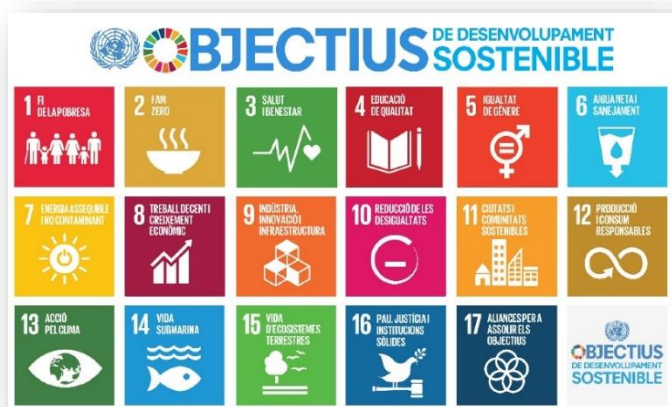




La nostra contribució als ODS en clau local

La nostra acció

L'Organització de Nacions Unides (ONU) va aprovar l'any 2015 l'anomenada Agenda 2030 sobre el Desenvolupament Sostenible, que detalla 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) per a l'any 2030 centrats, a grans trets, en l'eliminació de la pobresa, la lluita contra el canvi climàtic, l'educació, la igualtat entre homes i dones, la protecció del medi ambient i el disseny i millora de les nostres ciutats.



CASSA ha integrat el Desenvolupament Sostenible en la seva estratègia i acció diària i s'ha compromès a contribuir al compliment dels ODS. Per fer efectiva la contribució, la companyia d'aigües ha dissenyat un pla estratègic a mig termini que inclou, alhora, uns objectius anuals específics.

Per altra banda, CASSA orienta la seva activitat en 3 grans eixos: planeta i aigua; persones i comunitat local. D'aquests eixos pegen els 9 compromisos que defineixen la seva política de desenvolupament sostenible.

Els ODS prioritaris per a CASSA

Dels 17 ODS, a CASSA impactem directament i contribuïm mitjançant la nostra activitat en els següents:

Eixos



**PLANETA
I AIGUA**

Compromisos

1. Respecte pel medi ambient
2. Qualitat i excel·lència
3. Innovació sostenible

ODS / focus



PERSONES

4. Desenvolupament equip humà
5. Orientació al client/a
6. Diàleg i comunicació



**COMUNITAT
LOCAL**

7. Ètica i transparència
8. Implicació social
9. Cadena de proveïment





Establim **aliances** per aconseguir objectius globals i fomentem la **col·laboració públic-privada**.

El **100%** dels nostres proveïdors són seleccionats amb criteris de desenvolupament sostenible.



Garantim l'aigua a totes les persones en situació de vulnerabilitat.

Establim **pagaments a termini sense interessos** i donem a conèixer les **bonificacions socials** disponibles.



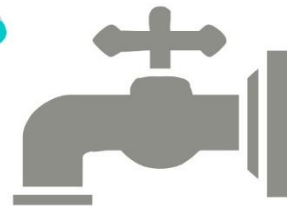
El 100% de l'energia que consumim prové de **fontes renovables**.

Renovem el nostre parc mòbil, apostant per **vehicles híbrids, elèctrics i fins i tot bicicletes**.



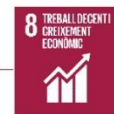
Preservem l'aigua com a font de vida. **Gestionem de forma responsable** el cicle integral de l'aigua.

Controlem de forma permanent la **qualitat** de l'aigua servida.



Apostem per la governança responsable. Fomentem la **transparència i la rendició de comptes** en nombroses iniciatives al llarg de l'any.

Comptem amb un **Codi Ètic** i unes **polítiques** pròpies que assegurin la nostra integritat.



Afavorsim un entorn de treball inclusiu, de qualitat i divers. Estem fermament compromesos amb la **seguretat i salut del nostre equip**. Comptem amb un **Pla d'Igualtat**.

Persegüim l'objectiu **0 accidents laborals**.



Som agents actius en la **conscienciació** ciutadana sobre la cura de l'aigua i el medi ambient.

Oferim el programa educatiu **EDUCASSA** a les escoles del municipi.



Innovem per millorar la qualitat de vida de les persones:

Oficina virtual
Alertes d'avaries per **SMS**
Cita prèvia
Diàleg a les **xarxes socials**



Reduïm la nostra petjada de carboni. Persegüim l'**autosuficiència energètica** en els processos que portem a terme.





Visió global del servei d'aigües

L'aigua al nostre municipi

Consum mitjà per habitant i dia al nostre municipi

Barcelona	París	Madrid	Oslo
104 litres	150 litres	131 litres	197 litres

131
litres

Procedència de l'aigua que consumim al nostre municipi:
100% FONTS PRÒPIES

La xarxa d'aigües del nostre municipi té més de...

28 km

Avaries a la xarxa d'aigua durant l'any

28



Capacitat total d'emmagatzematge al nostre municipi.

3.860
 m^3

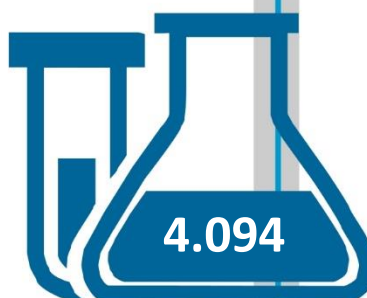
Inversió en millores a la xarxa durant l'any 2019

11 m€



Analítiques i controls de qualitat a l'aigua que es distribueix

4.094



El servei d'aigües al nostre municipi



Estructura específica



GERENT DE ZONA

És el màxim responsable dels serveis de CASSA a la zona, tant de l'àmbit econòmic com de gestió. Gestiona la relació entre CASSA i l'Ajuntament, així com les propostes de millora i les propostes de tarifes dels serveis gestionats.



CAP DE SERVEI

Responsable tècnic dels serveis a la zona. Té una visió tècnica del servei gestionat i proposa les millores tècniques, les valoracions d'aquestes millores i s'encarrega d'optimitzar el servei de forma contínua.



EQUIP OPERACIONS

Gestió tècnica i operativa del servei i manteniment d'instal·lacions. Realitza tant la reparació d'avaries a la xarxa, com el control i la vigilància del funcionament correcte del servei les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.



EQUIP CLIENTS

Atenció presencial a l'oficina de CASSA a Ollana. Gestions administratives tant amb els clients del servei com en la gestió diària del mateix.

Estructura de suport



OPERACIONS CASSA

- Controls d'aigua abastada
- Entrada de dades declaració ACA
- Analítiques i controls de qualitat



DIRECCIÓ DE CLIENTS

- Atenció a les persones
- Gestió comercial
- Lectures de comptadors
- Gestió de les situacions de vulnerabilitat econòmica
- Programes de proximitat a veïnes i veïns, associacions i entitats



RECURSOS HUMANS I SERVEIS JURÍDICS

- Gestió de personal
- Formació específica
- Impostos
- Sistemes de gestió integrats i de qualitat
- Gestió i control del risc



FINANCES

- Declaracions fiscals
- Llibres oficials
- Control de l'aigua facturada
- Declaracions i liquidacions cànon ACA



TARIFES

- Pressupost anual
- Despeses per capítols
- Fons de solidaritat
- Tarifes de fuites



DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE I COMUNICACIÓ

- Campanyes de divulgació i difusió. Relació amb mitjans/premsa
- Gestió del Twitter i manteniment pàgina web
- Gestió i patrocinis i col·laboracions
- Coordinació del programa educatiu EDUCASSA



Clients
i clientes



Els clients i clientes del municipi

	ANY 2020
Totals	1.257
Domèstics	1.101
No domèstics	156
Altes de nous clients/es	9

L'atenció a les persones al municipi



ATENCIÓ TELEFÒNICA

100 atencions



CONTRACTES DOMICILIATS

1.190 contractes
(94,67%)



QUEIXES REBUDES

6 queixes



FRAUS DETECTATS

0 casos

El consum d'aigua dels veïns i veïnes del municipi



M³ FACTURATS

171.527 m³ en total

88.120 m³ de clients/es
domèstics



LITRES/HABITANT/DIA

131 l/habitant/dia



Solucions digitals



FACTURA SENSE PAPER

174 clients/es
(13,84 %)



ATENCIÓ TWITTER

532 mencions
87 converses mantingudes
(Xifres globals Grup CASSA)

Protecció de la vulnerabilitat



ACORDS DE PAGAMENT SENSE INTERESSOS

0 acords



CLIENTS VULNERABLES ACREDITATS

0 clients/es

Deute dels clients i clientes

	ANY 2020
Deute clients vulnerables	0 €
Deute clients (1 rebut)	1.949 €
Deute clients (+1 rebut)	19.329 €
Deute Administracions públiques	379 €

Amb les persones i la defensa dels seus drets



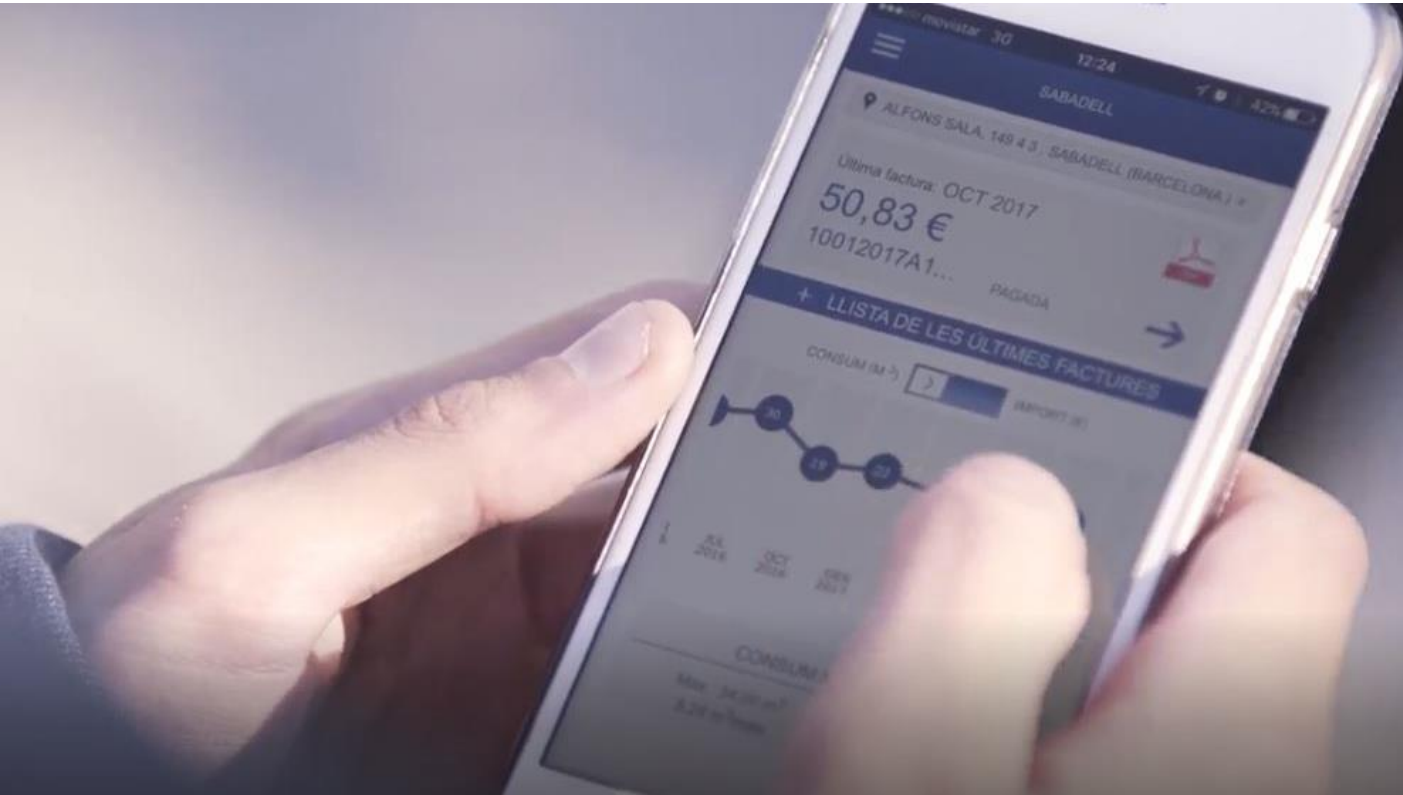
Disposen d'un
Customer Counsel
(Defensor del Client/a)



Disposen d'una Carta
de Serveis i Bones
Pràctiques



Estem adherits a la
Junta Arbitral de
Consum de Catalunya



Oficina virtual

CASSA disposa d'una oficina virtual, integrada al portal web www.cassa.es, que permet fer tot tipus de tràmits i gestions on-line les 24 hores i els 365 dies de l'any de forma amena i fàcil.

L'oficina virtual és **100% responsive**, o el que és el mateix: accessible des de qualsevol ordinador, tauleta o mòbil intel·ligent.

A banda de les gestions habituals, la nova oficina virtual permet fer un seguiment exhaustiu del contracte d'aigües particular, accedint a l'històric de factures i consultant l'evolució del consum d'aigua al domicili.





Operacions i manteniment



La xarxa d'aigües del municipi



KM DE LA XARXA

28 km



CAPACITAT
EMMAGATZEMATGE

3.860 m³
(4,4 dies de garantia)



AVARIES

28



RENDIMENT XARXA

44,3 %



CONSUM ENERGIA

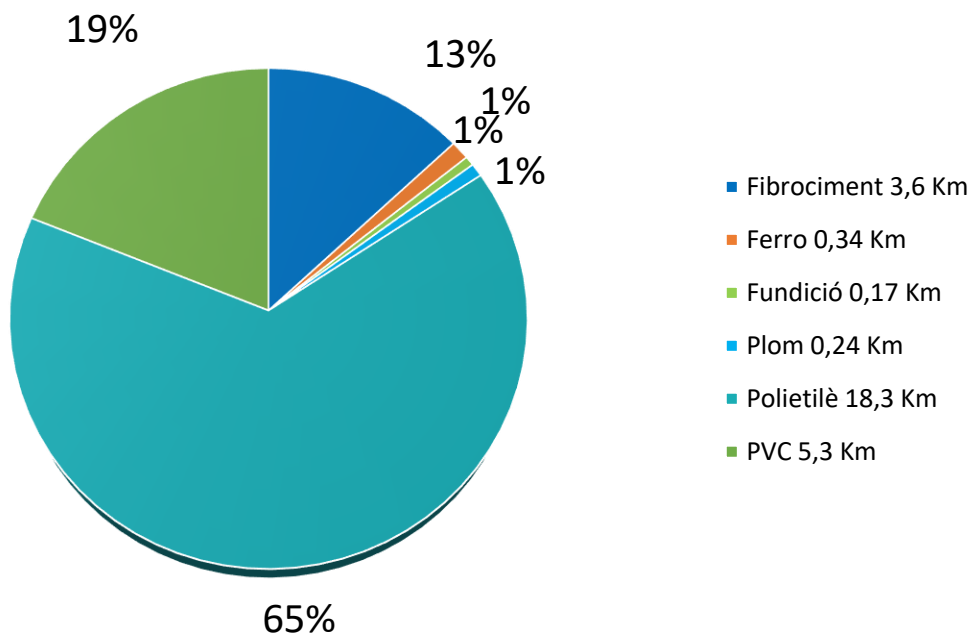
226.569 kWh



AVARIES/KM XARXA

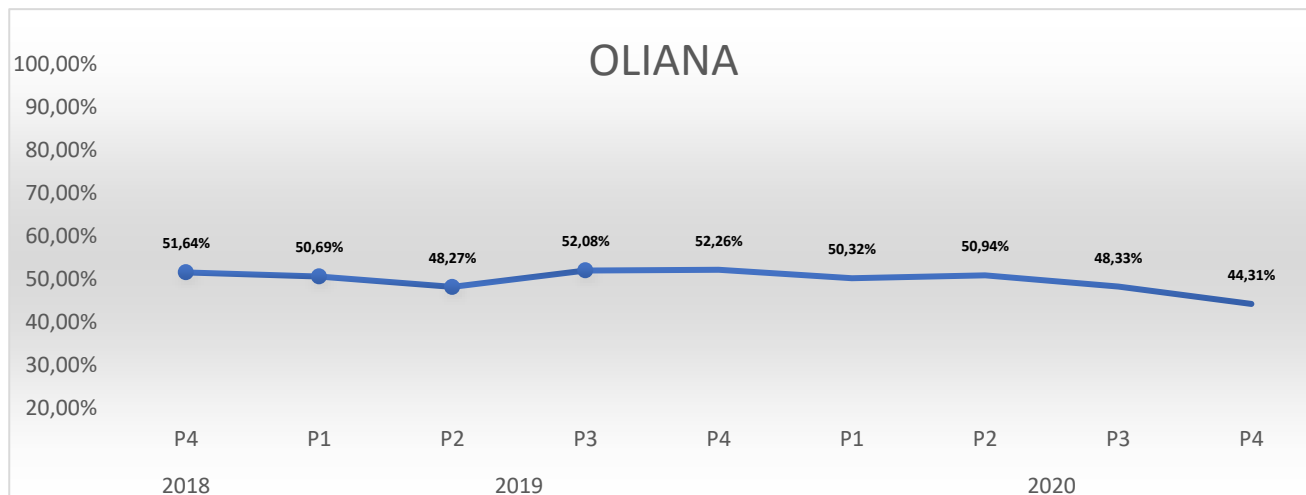
1,00 avaries/km

Els materials de les canonades del municipi





El rendiment de la xarxa del municipi



Principals línies d'acció realitzades al 2020

- Manteniments correctius i preventius de les captacions.
- Manteniments dels dipòsits i les cloracions.
- Renovació continuada del parc de comptadors
- Inspecció tècnica del dipòsit del Castell, aprofitant la neteja dels dipòsits, mitjançant tècnic extern titulat.
- Substitució del quadre elèctric Pou Oliana, per un de mes gran per poder encabir correctament totes les proteccions elèctriques
- Instal·lació de 2 comptadors de control d'aigua per obtenir informació dels volums subministrats i recerca de fuites (Cal Cubilà xarxa El Castell i c/Germans Gomis).
- Posta en marxa de la captació de les Fonts, amb discriminació de l'aigua tèrbola mitjançant turbidímetre en continu.

Principals objectius a portar a terme durant el 2021

- CASSA realitzarà un seguiment de les fuites d'aigua ocultes mitjançant aparells d'última tecnologia per tal de localitzar-les i reparar-les.
- CASSA continuarà amb la renovació del parc de comptadors domiciliaris.
- Acordar una planificació amb l'Ajuntament per portar a terme les millores del servei d'aigua (vàlvules, canonades, etc...) descrites en el Pla Director de l'aigua potable.
- Millora del dipòsit vell Oliana: impermeabilització dels 3 vasos amb lona de PE.
- Renovació de les canonades de PVC i FC de la part mes baixa del poble i amb mes pressió, per la presència continuada de fuites ocultes molt dificultoses de trobar i amb molta pèrdua d'aigua, son els C/Josep Escaler, C/Girona i C/Moreres.
- Instal·lació de reguladores de pressió i anellament del Polígon amb la xarxa Castell.
- Legalització captacions d'aigua



Què és el SIGEA?

El SIGEA és un programa de desenvolupament propi que possibilita la gestió intel·ligent del servei d'aigües. El software integra els 4 mòduls principals del servei (sistema d'informació geogràfica, clients, telecontrol i modelització matemàtica) per permetre, tant als operadors com als usuaris, conèixer les condicions i tot tipus d'informació relacionada amb el seu subministrament. La integració d'aquestes aplicacions proporciona informació constant del comportament de la xarxa d'aigua potable.

Les principals millores de cara al client és la potenciació de la informació: totes les avaries i incidències a la xarxa es poden consultar, en temps real, a la pàgina web (www.cassa.es/municipi). A més, CASSA envia un SMS als clients afectats per una avaria al seu domicili, amb la previsió de restabliment del servei.

QUÈ FEM? EN CAS D'AVARIA



Restablim
el servei el
més aviat
possible



Enviem un
SMS als
clients
afectats



Publiquem
a la web
afectació i
restabliment



Resolem
dubtes
al telèfon
i al Twitter

www.cassa.es/municipi

900 878 583
@GrupCASSA



Qualitat de l'aigua

Analítiques realitzades al 2020



ANALÍTQUES

4.094

DESGLÓS DE LES ANALÍTQUES	Any 2020
Analítica completa	4
Analítica de control dipòsit	9
Analítica de control xarxa	6
Analítica de duresa de l'aigua	2
Font natural	6
Radioactivitat	1
Controls de clor 'in situ'	3.650
Anàlisis organolèptics	416
TOTAL	4.094

Transparència

CASSA informa del resultat de totes les analítiques completes realitzades al municipi tant a l'**Ajuntament** con al **Sistema d'Informació Nacional d'Aigües de Consum (SINAC)**. La web del SINAC, que és accessible des del portal www.cassa.es, informa sobre la qualitat de l'aigua subministrada. En paral·lel, a la web de CASSA els clients i clientes també poden trobar informació relativa a la **duresa de l'aigua al municipi**.

Promovem el
consum d'aigua
de l'aixeta

L'aigua de
l'aixeta és...

Una opció segura

Fem analítiques i controls de l'aigua de forma constant

Una aposta sostenible

Utilitzant una ampolla de vidre reutilitzable amb aigua de l'aixeta no generem residus plàstics

Un estalvi econòmic

L'aigua envasada és fins a 100 vegades més cara que la de l'aixeta





Sistema de gestió integrat

CASSA és conscient del compromís social que representa gestionar recursos naturals i, per això, considera que la participació en aquesta gestió **ha de contribuir a la qualitat de vida de les persones i a generar valor per als grups d'interès**. Dins d'aquest marc té assumit el compromís de desenvolupar les seves activitats establint com a **principis essencials la seguretat i salut de les persones i la protecció del medi ambient**.

La visió empresarial i estratègica de Grup CASSA és la de ser considerada com a organització de referència en les àrees d'activitat en què participa, aplicant per això, en el seu mètode d'actuació, **l'excel·lència, innovació, diàleg i desenvolupament d'un negoci sostenible, com a valors corporatius de referència**.

Per tal d'aconseguir aquests objectius, es desenvolupa un model de gestió únic integrant la gestió de la Qualitat, Medi ambient, Seguretat i salut en el treball, Energètica, Seguretat alimentària i Continuitat del Negoci basat en les normes **ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001, ISO 22000 i ISO 22301** respectivament.

 Assegurar la qualitat dels nostres productes i serveis tenint en compte que els requisits dels clients són satisfets amb el màxim nivell de compromís i eficàcia per complir amb les seves expectatives qualitatives. Avaluar la satisfacció dels clients considerant les seves expectatives per tal d'establir les estratègies, els plans i els objectius.	 Establir objectius de millora contínua respecte els resultats de la gestió de qualitat, medi ambient, seguretat i salut, innovació de l'aigua, desenvolupament energètic i continuïtat del negoci, assegurant la disponibilitat dels recursos necessaris per aconseguir-los.	 Respectar la biodiversitat i millorar el comportament mediambiental de l'organització, mitjançant la revisió dels aspectes ambientals, programes de millora i sensibilització dels empleats.
 Lema de SST: "Seguretat, sempre", a tot arreu i amb i per a totes les persones. Treballar en tres pilars per tal d'aconseguir zero accidents greus i mortals i per crear una cultura de SS integrada: 1- Control dels riscos majors, 2- Cultura Justa, 3- Compromís de les persones incloent la consulta i participació de les persones treballadores o els seus representants.	 Promoure condicions de treball segures i saludables per a prevenir lesions i el deteriorament de la salut relacionats amb el treball i atenint al propòsit, mida i context de l'organització i als riscos i oportunitats de SST.	 Reduir progressivament els índexs de sinistraltat i prevenir les malalties professionals, evitant l'exposició als riscos. Disminuir la incidència que el trasllat al lloc de treball o els desplaçaments que s'han de fer en el desenvolupament de les activitats pugui generar en la salut integral del personal, en el medi ambient i en la sostenibilitat de la societat, mitjançant un Pla de mobilitat.
 Optimitzar el funcionament dels processos, a través de la qualitat i l'eficiència: planificant la gestió del canvi en cas que calgui, potenciant l'homogeneïtzació, la recerca de sinèrgies i innovació; assegurant la innòcua de consum humà produïda; reduint els riscos ambientals, industrials i de seguretat i salut en el treball; assegurant l'eficiència energètica i assegurant també una comunicació eficaç entre les diferents parts interessades.	 Promoure la consulta i participació activa dels treballadors i els seus representants en l'activitat preventiva, afavorint una gestió transparent d'aquesta i de les relacions que se'n derivin amb els diversos grups d'interès.	 Tenir en compte el context de l'organització i les necessitats i expectatives de les parts interessades, orientar el sistema de gestió en la millora contínua amb el compromís de la protecció del medi ambient, incloent la prevenció de la contaminació, de la lluita contra el canvi climàtic, de la promoció de l'eficiència energètica i dels danys i del deteriorament de la salut.
 Assegurar el compliment dels requisits legals i altres subscrits voluntàriament aplicables als serveis i productes, en relació al sistema de gestió integrat, mitjançant la formació, informació, consulta i participació dels treballadors i altres parts interessades.	 Promoure un desenvolupament professional dels empleats per la millora del servei.	 Fer participis als nostres proveïdors, contractistes i altres col·laboradors en la responsabilitat i el compromís recíproc d'acord amb els principis establerts en aquesta política.
 Promoure l'adquisició de productes i serveis energèticament eficients i el disseny per millorar el desenvolupament energètic.	 Organitzar programes ambientals a escoles, participar en programes de gestió mediambiental, promoure l'educació, la formació, la investigació i el patrocini de treballs de recerca i investigació. Organitzar accions per difondre la importància de l'aigua a la societat. Assegurar que aquesta política és revisada, difosa, entesa i acceptada a l'organització amb la finalitat que contribueixi a assolir els compromisos que s'hi esmenten.	 Prevenir i reduir l'impacte dels incidents disruptius que puguin afectar a la continuïtat dels processos crítics de l'organització.



Dades econòmiques



La factura de l'aigua al municipi



PERÍODE DE
FACTURACIÓ

Trimestral



ÚLTIMA MODIFICACIÓ
DE LA TARIFA

2018



DARRER EXPEDIENT
TARIFARI

2020

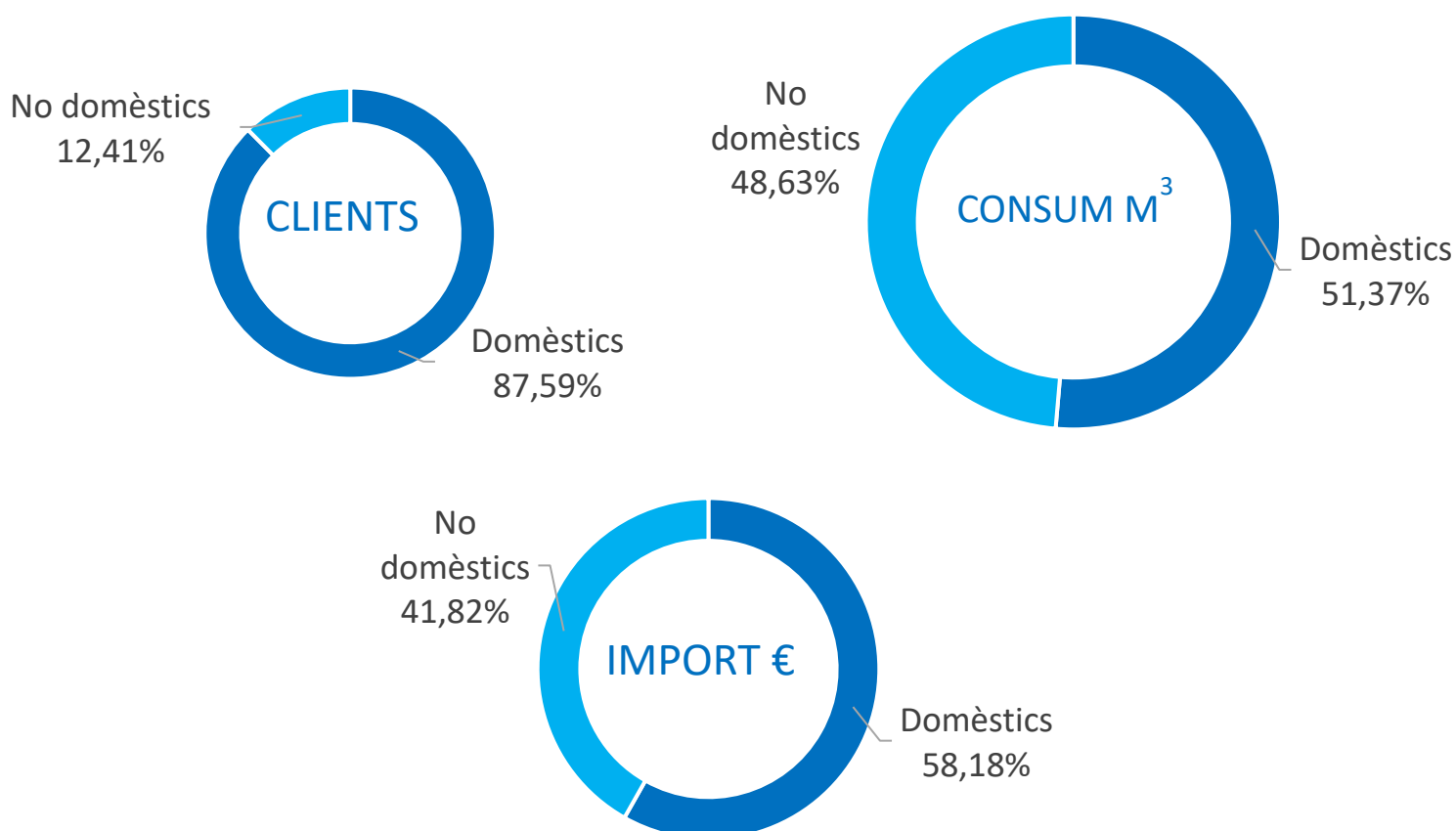


FONS SOLIDARITAT /
TARIFA SOCIAL

Principals dades econòmiques

INGRESSOS FACTURACIÓ AIGUA	ANY 2019
Blocs d'aigua	95.581 €
Quota de Servei	30.951 €
Quota de Inversió	10.092 €
TOTAL	136.623 €

Tipologia de clients i consums i procedència dels ingressos



Fons de reposició

El Fons de Reposició o Amortització tècnica del servei d'aigua potable d'Oliana presenta un saldo acumulat a 31-12-2020 de 18.013,16 €. La dotació anual pel 2019 és de 4.500 €.

CASSA conjuntament amb els tècnics municipals proposa **un conjunt de millores i reposicions de forma continuada** per tal que les instal·lacions del servei d'aigua potable d'Oliana estiguin actualitzades





CASSA, amb
el municipi

Programa educatiu mediambiental EDUCASSA

CASSA ofereix cada any a les escoles dels municipis on hi és present el programa educatiu EDUCASSA: un conjunt d'activitats de sensibilització ambiental adaptades a totes les edats (des dels 3 fins el 14 anys) amb l'objectiu d'acostar el cicle integral de l'aigua i fomentar les bones pràctiques sostenibles entre els nois i noies.

L'EDUCASSA consta de 3 activitats, a més del Concurs de Dibuix, que en el seu conjunt, aporten una visió global del cicle integral de l'aigua:

[On és l'aigua? \(de 3 a 5 anys\)](#)

Activitat experimental i lúdica que descobreix als nens i nenes els diferents llocs on podem trobar l'aigua a la natura i la importància que aquesta té per a la vida. S'introdueixen les propietats físiques i organolèptiques de l'aigua i es fomenten bones pràctiques en relació al consum. L'activitat es porta a terme a la pròpia aula de l'escola.

[Dins l'aigua \(de 6 a 9 anys\)](#)

Joc de simulació col·lectiu per part dels alumnes sobre l'aigua i la seva gestió municipal, distingint-ne les fases i qualitat i remarcant la importància de la preservació i el bon ús del recurs. També s'introdueixen els diferents estats en què podem trobar l'aigua a la natura. L'activitat es porta a terme a la pròpia aula de l'escola.

[El recorregut de l'aigua: des del lavabo fins al riu \(de 10 a 14 anys\)](#)

El principal objectiu és conèixer el cicle de l'aigua al complet, fent especial atenció al procés de depuració i la seva contribució al foment de la biodiversitat. Durant mig matí, els nois i noies visiten l'estació depuradora d'aigües residuals (EDAR) del riu Ripoll i es porta a terme una activitat experimental a 'El laboratori d'EDUCASSA'.

[Concurs de Dibuix CASSA \(de 10 a 14 anys\)](#)

Com a punt i final de l'EDUCASSA, la companyia convoca un concurs de dibuix en què poden participar els i les estudiants d'entre 10 i 14 anys que prèviament hagin participat al programa educatiu.



Materials divulgatius

En el marc de l'EDUCASSA, els i les estudiants participants han rebut material divulgatiu sobre l'aigua, la depuració, el desenvolupament sostenible i bones pràctiques ambientals.

CONVERTIM LA DEPURADORA EN UNA BIOFACTORIA

Espais autosostenibles, que fomentin l'economia circular i la biodiversitat del seu entorn immediat. A Aigües Sabadell fem un pas més en la nostra aposta pel desenvolupament sostenible convertint les dues plantes depuradores de la ciutat en biofàctories.

A banda de l'activitat pròpia de les plantes -depurar les aigües residuals- a la biofàctoria portem a terme altres iniciatives, com ara:

- Reutilitzem l'aigua depurada** per a usos que no requereixen aigua de boca (reg de jardins, neteja de carrers...)
- Amb la cogeneració**, aprofitem els biogàs resultant del procés de tractament de fangs per **obtenir energia**, que s'aprofita per a l'autoconsum.
- Destinem els fangs resultants** del procés de depuració en **adob per a l'agricultura** de proximitat, creant **refugis per a verterbrats, insectes, ocells i ratpenats**.
- Diversifiquem els hàbitats** dins de la pròpia instal·lació, creant **refugis per a verterbrats, insectes, ocells i ratpenats**.
- Controllem les espècies invasores** i potenciem els espais verds amb **plantes pròpies** de la zona que **reduïssin la nostra petjada hídrica**.
- Afavorim els polinizadors** creant zones amb plantes amb flors.
- Fomentem el moviment sostenible** fent servir bicicletes i vehicles elèctrics.
- Aprofitem el potencial educatiu** de la planta organitzant una de les activitats educatives de l'EDUCASSA.

RECORDA-HO!

- La depuradora del Riu Ripoll tracta les aigües residuals de la **cança del Ripoll** de Sabadell.
- La planta té una capacitat de tractament de **30.000 m³ d'aigua diaris**.
- Les dues depuradores de Sabadell (Riu Ripoll i Riu Sec) són **dues de les deu més grans de Catalunya**.
- A les depuradores es neteja l'aigua, però no es potable**. Per tant, no es apta per al consum humà, però sí es pot destinar a **altres usos alternatius**, com el reg de parcs i jardins o la neteja de carrers.
- Les depuradores de nova generació, conegudes com a **biofàctories**, porten a terme altres iniciatives alineades amb els **Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)**, amb l'objectiu de **promoure la biodiversitat de l'entorn**.





#MésQue**Aigua**

SOM ON
ETS TU



www.cassa.es

93 748 64 14 / 900 878 583

@GrupCASSA