



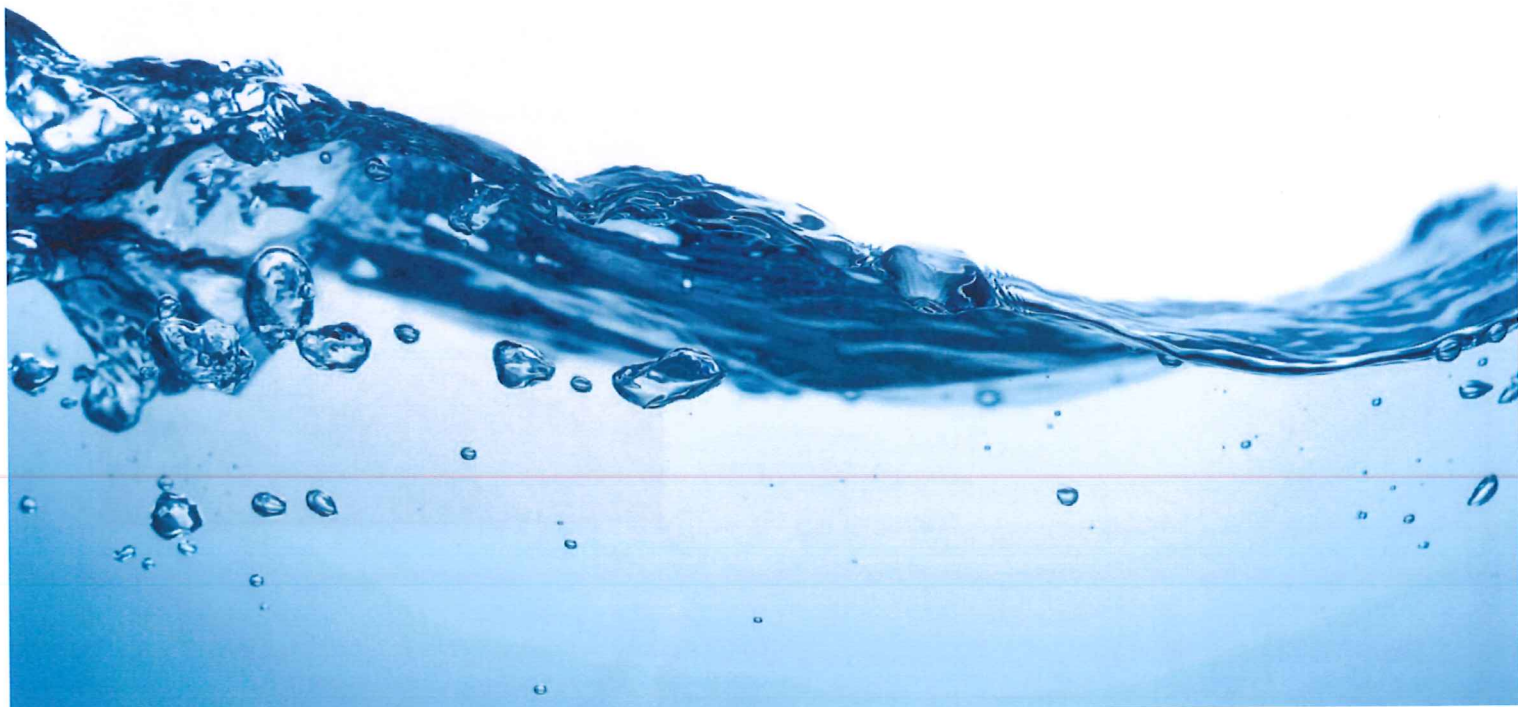
AJUNTAMENT DE
SANTA OLIVA



INFORME DE GESTIÓ

SERVEI D'AIGUA POTABLE

ESTAT DEL SERVEI 2018
PROPOSTES DE MILLORA 2019





Introducció

CASSA Aigües i Depuració (CASSA) gestiona el servei municipal d'aigües de **Santa Oliva** des del mes d'abril de l'any 2006. Durant aquests 13 anys, CASSA ha aportat el seu coneixement tècnic amb l'objectiu d'optimitzar la gestió del servei.

Aquest document presenta el balanç 2018 de les actuacions més destacables portades a terme i és també una proposta de millores per al 2019, a desenvolupar conjuntament amb l'Ajuntament de Santa Oliva, 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:

- Visió global del servei d'aigües
- Clients
- Operacions i manteniment
- Qualitat de l'aigua
- Tarifes
- Implicació social
- Baròmetre
- Detall Millores 2019





Visió global del servei d'aigües

L'aigua al nostre municipi

Consum mitjà per habitant i dia al nostre municipi.

Barcelona	Paris	Madrid	Oslo
102 litres	120 litres	131 litres	197 litres

118
litres

Procedència de l'aigua que consumim al nostre municipi:

15 % compra/ 85 % Recursos propis (any 2018)

Avaries a la xarxa d'aigua durant l'any 2018

127

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

42 km

Inversió en millores a la xarxa durant el 2018

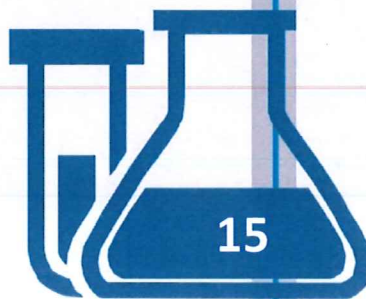
40 m€

Capacitat total d'emmagatzematge al nostre municipi.

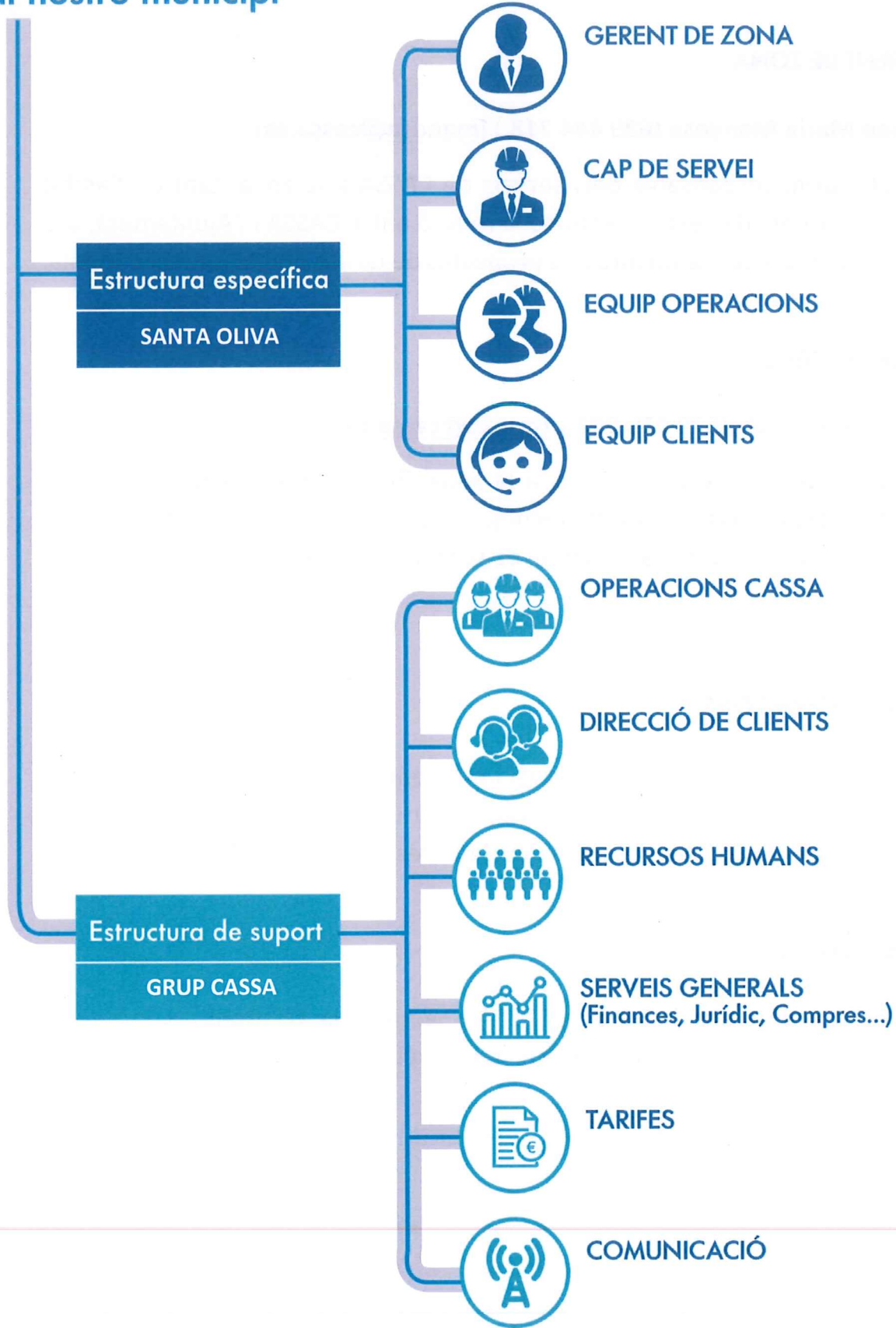
2.800
m³

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

15



El servei d'aigües al nostre municipi



Estructura específica



GERENT DE ZONA

Josep Maria Manyosa (629 444 718) jmanosa@cassa.es

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

Montserrat Ruiz (620 020 502 | mruizb@cassa.es)

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 continua.



EQUIP OPERACIONS

Gestió tècnica i operativa del servei i manteniment d'instal·lacions. Realitza tant la reparació d'averies 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 Santa Oliva. 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
- Anàlitzes i controls de qualitat



DIRECCIÓ DE CLIENTS

- Atenció a les persones
- Gestió comercial
- Lectures de comptadors
- Gestió de les situacions de Vulnerabilitat econòmica



RECURSOS HUMANS

- Gestió de personal
- Formació específica
- Impostos
- Sistemes de Gestió Integrats i de Qualitat



FINANCES

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



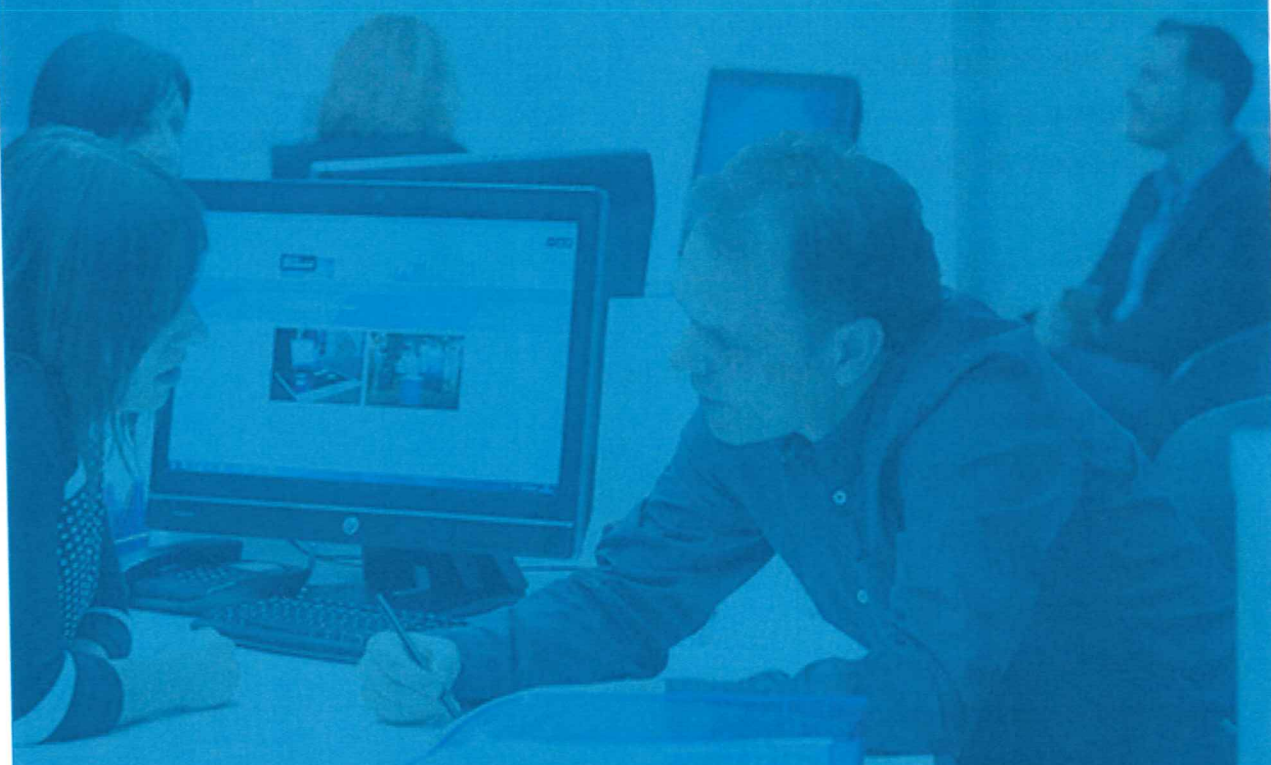
TARIFES

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



COMUNICACIÓ

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



Clients

Xifres globals de CASSA



ATENCIÓ TELEFÒNICA
51.165 atencions



GESTIONS ON-LINE
21.756 tràmits



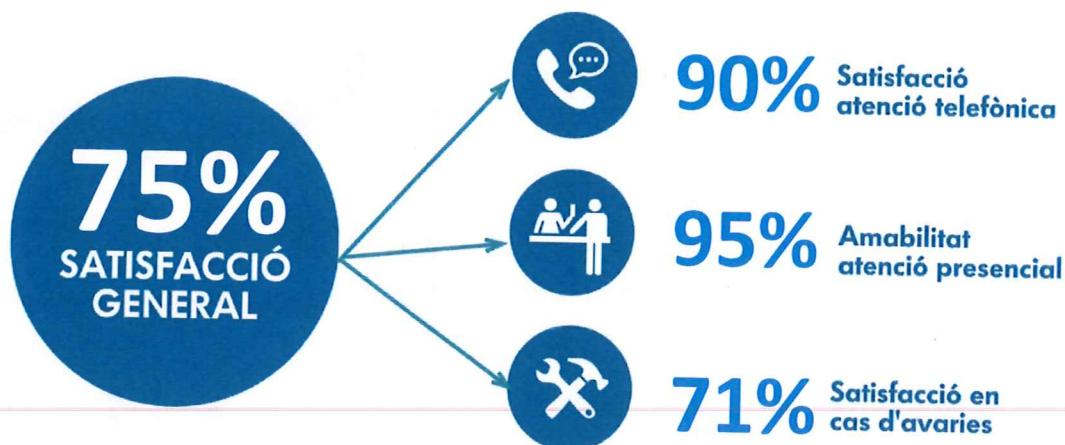
XARXES SOCIALS
102 converses a Twitter

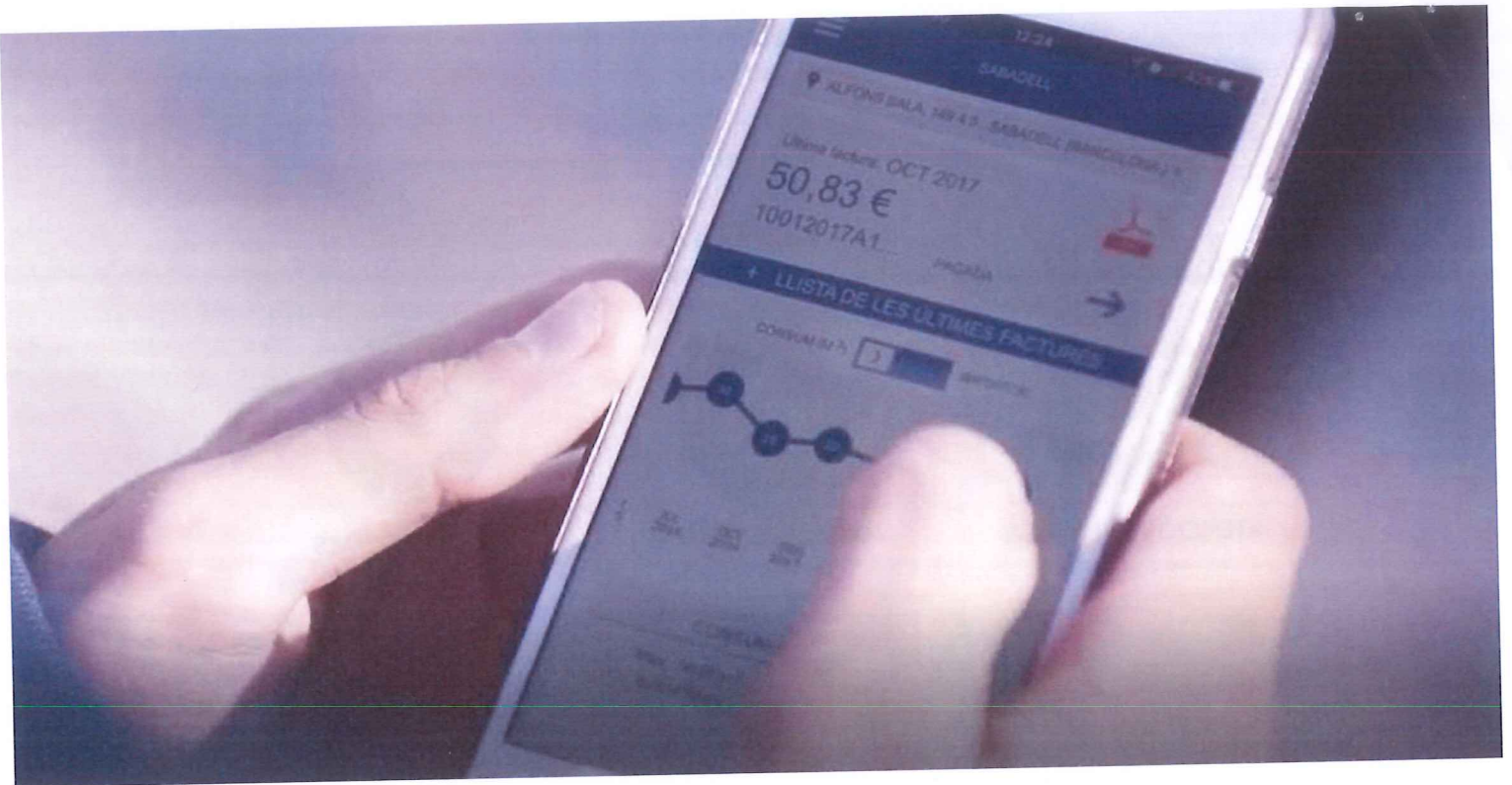
L'atenció a les persones a Santa Oliva

	ANY 2018	ANY 2017	Variació 2018 vs 2017
Número de clients	1729	1.724	0,4%
Altes de nous clients	38	20	90%
Actualització de dades	40	56	-28,6%
Clients domiciliats	87,4%	82,8%	4,6%
Metres cúbics facturats (inclou municipals reg)	194.052	203.303	-3,3%
Litres per habitant i dia d'aigua consumida	118	124	-4,8%
Devolucions bancàries	299	239	25,1%
Deute pendent	123.322 €	163.626 €	-24,6%
Ajornaments a terminis	33	30	10%
Clients amb Factura sense Paper	9,2%	ND	ND

Enquesta de satisfacció dels clients al Penedès

CASSA realitza avaluacions anuals de la satisfacció dels seus clients mitjançant enquestes. El seu grau de satisfacció és informació molt valuosa per poder millorar dia a dia. Aquests són els resultats al Penedès:





Nova oficina virtual i App mòbil

Al 2018, CASSA ha renovat totalment la seva oficina virtual, integrada al portal web www.cassa.es, que permet fer tot tipus de tràmits i gestions on-line les 14 hores i els 365 dies de l'any de forma amena i fàcil.

A més, l'aposta per facilitar les gestions dels clients ha inclòs també una nova aplicació mòbil, disponible tant per a usuaris amb iOS com Android. La nova App 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.



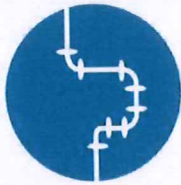
The logo for 'cassa' is located in the top left corner. It consists of a stylized icon of three horizontal wavy lines to the left of the word 'cassa' in a lowercase, sans-serif font. The entire logo is contained within a white rounded rectangle with a thin border.

cassa

The background of the page is a blue-tinted photograph of construction workers. One worker in the foreground is wearing a blue hard hat, safety glasses, and a high-visibility orange and blue shirt. Another worker is visible in the background, wearing a white hard hat and a light-colored shirt, appearing to be working on a concrete surface. The scene is outdoors with trees and a fence visible in the background.

Operacions i manteniment

La xarxa d'aigües del municipi



KM DE LA XAXA
42 km



**CAPACITAT
EMMAGATZEMATGE**
2.800 m³



AVARIES
127

Principals dades 2018 vs 2017

	ANY 2018	ANY 2017	Variació 2018 vs 2017
Rendiment de la xarxa	44,6%	41,3%	3,3%
Rati avaries per km de xarxa	3	2,2	36,4%
Consum d'energia (Kw/h)	199.616	234.702	-14,9%

Legalització d'instal·lacions

A data d'avui s'han realitzat inspeccions a totes les instal·lacions elèctriques del servei d'aigua potable de Santa Oliva. Aquestes instal·lacions **es troben legalitzades en la seva Totalitat.**



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

Operacions

2018

PRINCIPALS LÍNIES D'ACCIÓ REALITZADES

- Millores a Idiada substitució del quadre elèctric dels Pous i instal·lació de 3 nous comptadors.
- Ampliació de la canonada d'abastament del PI Molí d'en Serra
- Noves vàlvules de maniobra al PI Albornar

2019

PRINCIPALS OBJECTIUS A PORTAR A TERME

- Substitució quadres elèctrics i bombes dipòsit del nucli de Santa Oliva
- Substitució quadres elèctrics estació de bombament residual PI Albornar
- Presentació subvencions substitució de canonada a Les Pedreres.



Qualitat de l'aigua

Analítiques realitzades al 2018



**ANALÍTQUES
COMPLETES**

2



**ANALÍTQUES
CONTROL**

Dipòsit: 4
Xarxa: 9



INCOMPLIMENTS

2



**NOTIFICACIONS
AGÈNCIA DE SALUT**

0

Anàlisi 'in situ'

ANÀLISI "IN SITU"	Any 2018
Controls de clor	2.920
Anàlisis organolèptics	312
TOTAL	3.232

Transparència

CASSA publica totes les analítiques completes realitzades al municipi a la pàgina web pública del SINAC, que és accessible des de www.cassa.es. A més, a la web de la companyia els clients també poden trobar informació relativa a la duresa de l'aigua al municipi.

Sistema de gestió integrat

CASSA compta amb un Sistema de Gestió Integrat que aposta per l'excel·lència, la innovació, el diàleg i el desenvolupament d'un negoci sostenible com a valors corporatius de referència i que segueixen les certificacions internacionals:

- ISO 9001: de Gestió de Qualitat
- ISO 14001: Gestió del Medi Ambient
- OHSAS 18001: Gestió de la Seguretat i Salut en el treball



The background is a monochromatic blue image. It shows a person's hand holding a white document or card in front of a washing machine door. The door has a large, arched window. The lighting is soft, and the overall tone is professional and clean.

Tarifes

La factura de l'aigua a Santa Oliva



**PERÍODE DE
TARIFACIÓ**
Trimestral



**ÚLTIMA MODIFICACIÓ
DE LA TARIFA**
2016

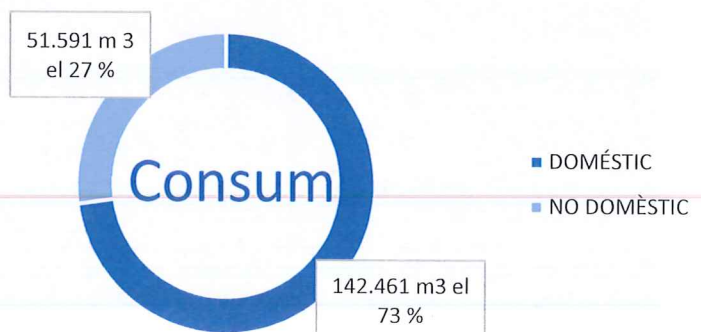
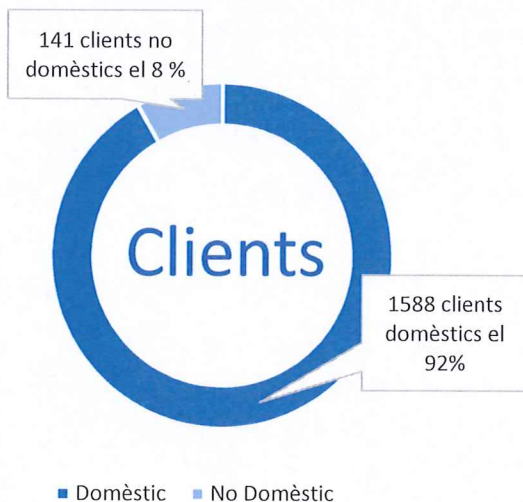


**DARRER EXPEDIENT
TARIFARI**
2016

Principals dades econòmiques

INGRESSOS FACTURACIÓ AIGUA	ANY 2018
Blocs d'aigua	159.226 €
Quota de Servei	157.691 €
Quota d'Inversió	35.115 €
Clavegueram	77.518 €
TOTAL	429.550 €

Tipologia de clients i consums



Fons de reposició

EL **Fons de Reposició** o Amortització tècnica del servei d'aigua potable de Santa Oliva presenta un saldo acumulat a **31-12-2018** de **16.056 €**. La dotació anual pel 2018 és de **25.282 €**.

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 de Santa Oliva estiguin actualitzades.



The background of the entire page is a blue-tinted photograph of two men in safety gear. One man on the left is wearing a white hard hat and a high-visibility vest, looking towards the right. The other man on the right is also wearing a white hard hat and a high-visibility vest, looking towards the left. They appear to be in an industrial or construction setting. The overall color scheme is a monochromatic blue.

GRUP
**Implicació
social**

Col·laboració en el programa de la Festa Major

CASSA va col·laborar en la Festa Major de l'Ajuntament de Santa Oliva amb la publicació d'un anunci en el programa de la festa que es reparteix entre els veïns i veïnes del municipi.









Baròmetre







www.cassa.es

ÀMBIT D'ACTUACIÓ



CLIENTS

Satisfacció dels clients	
Carta de compromís amb les persones	
Campanyes d'aproximació a les persones	
Deutes dels clients	

OPERACIONS I MANTENIMENT

Rendiment de la xarxa	
Avaries	
Consum d'energia	
Pla Director	
Desenvolupament del Pla Director	
Gestió de la xarxa de Clavegueram	



TECNOLOGIA I INNOVACIÓ

Telecontrol	
SIGEA	

QUALITAT DE L'AIGUA

Anomalies o incompliments detectats	
-------------------------------------	---

TARIFES DEL SERVEI I DADES ECONÒMIQUES

Tarifes del servei (cobren la totalitat dels costos)	
Fons de Reposició	

INICIATIVES SOCIALS

Programa educatiu EDUCASSA	
----------------------------	---



Milhores 2019

En aquest apartat trobarem una descripció detallada de les actuacions realitzades i les millores proposades que s'han exposat a l'informe en mode resum

PERSONES

Programa al costat de les persones

Dintre el programa de proximitat de CASSA, "Al costat de les persones" a Santa Oliva, s'han fet les següents actuacions :

- Formes de pagament:
 - 12 gotes
 - Tria el dia de pagament
 - Ajornament sense interessos de les factures
- Garantia de subministrament a les persones amb situació de vulnerabilitat
- Telèfon emergències socials 24 h
- CASSA està adherida a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.
- Disposem d'un "Customer Counsel", Defensor del client
- A partir del segon semestre de 2018, llançament d'una nova App mòbil del servei d'aigües

*Maïssa
omissió
de pèrdua*



L'ATENCIÓ AL CLIENT: LA NOSTRA PRIORITAT

AMPLIACIÓ TRAMS <i>unitats de convivència</i>	CÀNON SOCIAL <i>pensionistes o aturats</i>	VULNERABILITAT ECONÒMICA
<p>▶ QUÈ ÉS? Es tracta d'una ampliació dels trams de facturació de l'aigua que consumeixen els habitatges de quatre a més membres, en les tarifes domèstiques de CASSA i en les de l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA). També s'aplica a les unitats de convivència amb persones amb grau de disminució superior al 75%.</p> <p>CASSA aplica aquestes bonificacions als subministraments en els quals el titular es troba empadronat en el domicili juntament amb tres o més membres convivencials. Per la seva banda, l'Agència Catalana de l'Aigua també bonifica els seus trams.</p> <p>▶ QUI S'EN POT BENEFICIAR? Habitatges de 4 o més membres i/o amb persones amb grau de disminució superior al 75%. El titular del contracte ha d'estar empadronat en el domicili.</p> <p>▶ DE QUI DEPÈN? De CASSA i la Generalitat de Catalunya.</p> <p>▶ COM TRAMITAR L'AJUT?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Presencialment, a les oficines de CASSA, amb la còpia del Padró. ▶ On-line, al Portal del Client de www.cassa.es o a la pàgina http://foac-web.gencat.cat. <p>Les unitats familiars amb persones amb un grau de disminució superior al 75% han de presentar la documentació a l'ACA (c/ Provença, 204 - 08036 de Barcelona).</p> <p>93 748 64 14 (CASSA) 012 (Generalitat de Catalunya)</p>	<p>▶ QUÈ ÉS? La Llei 7/2011, de 27 de juliol, de mesures fiscals i financeres, va crear l'anomenat cànon social, que garanteix la cobertura de les necessitats bàsiques d'aigua i estableix un valor del cànon de l'aigua adaptat a les situacions de vulnerabilitat de la població menys afavorida.</p> <p>▶ QUI S'EN POT BENEFICIAR? Unitat familiar amb tots els seus membres en situació d'atur, percepcors d'una pensió mínima contributiva o SOVI per jubilació o viduïtat majors de 60 anys o bé percepcors d'una pensió mínima contributiva per incapacitat permanent. Trobareu més informació al web de l'ACA: www.gencat.cat/aca</p> <p>▶ DE QUI DEPÈN? De la Generalitat de Catalunya / ACA.</p> <p>▶ COM TRAMITAR L'AJUT?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha de presentar la documentació a l'oficina de l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA), presencialment o per correu ordinari (c/ Provença, 204 - 08036 de Barcelona). <p>93 748 64 14 (CASSA) 012 (Generalitat de Catalunya)</p>	<p>▶ QUÈ ÉS? Es tracta d'una mesura contemplada al Codi de Consum de Catalunya que té l'objectiu d'impedir la interrupció de subministrament d'aigua, electricitat o gas a les persones en situació de vulnerabilitat econòmica.</p> <p>▶ QUI S'EN POT BENEFICIAR? Persones consumidores que presenten una manca de recursos econòmics: el total d'ingressos de la unitat familiar en cap cas pot sobrepassar per tots els conceptes a 1,5 vegades l'indicador de Renda de Suficiència incremental pels conceptes següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un 30% per cada membre a partir del tercer • Un 10% per cada membre en situació de dependència moderada • Un 20% per cada membre en situació de dependència severa • Un 30% per cada membre en situació de gran dependència • Un 10% per cada membre de 65 anys o més <p>▶ DE QUI DEPÈN? De la Generalitat de Catalunya / Consum.</p> <p>▶ COM TRAMITAR L'AJUT? Adreçar-se, abans que transcorrin 15 dies hàbils des de la recepció de l'avis d'interrupció d'aigua, a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Serveis Socials de l'Ajuntament i bé a l'FOAC (Oficina d'Atenció al Client). Allò, caldrà omplir una sol·licitud de vulnerabilitat econòmica ▶ Presentar l'informe de Serveis Socials a les oficines de CASSA. <p>93 748 64 14 (CASSA) 012 (Generalitat de Catalunya)</p>

- CASSA disposa d'un preu especial i reduït per a les fuites d'aigua

Verificació de possibles fuites d'aigua

Hem detectat un augment del consum d'aigua al vostre domicili respecte a les anteriors facturacions. Amb la finalitat d'evitar possibles fuites d'aigua, us recomanem que seguiu unes senzilles instruccions per realitzar una comprovació de la vostra instal·lació interior.

cassa

www.cassa.es 900 878 593 @GrupCASSA

OPERACIONS I MANTENIMENT

- Al 2018 s'ha realitzat les següents actuacions de millores:

Durant aquest 2018 s'han realitzat un gran nombre d'actuacions de millora dels serveis d'aigua i clavegueram de Santa Oliva:

- Valoració i estudi per a la proposta tècnica i econòmica de substitució i millora d'equips en funcionament de les xarxes d'abastament
 - Quadre elèctric, variador i bombes de distribució del dipòsit del nucli.
 - Trams re-incidentes de fuites Verge del Remei.
- Manteniment mensual dels equips de cloració en funcionament Nucli i Idiada.
- Manteniment elèctric anual de totes les instal·lacions.
- Tasques de manteniment a totes les casetes incloent repàs als elements hidràulics, analitzadors, desbrossament (2 vegades l'any) de totes les instal·lacions.
- Durant el 2018 s'han substituït 172 comptadors per aparells de mesura nous, equival al 10% del total.
- Implantació del Gestor d'Ordres sobre Terreny, que digitalitza al moment totes les tasques que es duen a terme.
- Millores a les instal·lacions de Idiada, substitució del quadre elèctric dels pous instal·lació de nous comptadors , 2 electromagnètics i un mecànic als pous.

- Instal·lació
- Renovació d'emergència d'una tram de al novembre del 2018 l camí Molins
- CASSA ha realitzat les actuacions de manteniment a la xarxa de clavegueram de Santa Oliva amb la metodologia de gestió de clavegueram avançat. Aquesta metodologia permet fer una revisió contínua de l'estat de la xarxa de clavegueram per tal de detectar els trams bruts i els trams amb problemes per actuar en funció de les necessitats reals del servei. Durant l'exercici 2018 s'han inspeccionat 9,2km de xarxa de clavegueram i pluvial, a més, de l'estat de 162 embornals.
- A banda de les inspeccions s'han realitzat neteges mensuals a la xarxa de sanejament i pluvials, incloent els embornals
- S'enumeren les principals actuacions que s'haurien de dur a terme durant l'any 2019, prèviament s'hauran d'aprovar les inversions per part del ajuntament:
 - Renovació trams 180 pendents de substituir.- per exemple Verge del Remei
 - Substitució dels equips fonamentals pel servei com el quadre elèctric de les bombes del nucli de Santa Oliva, incloent variador de freqüència i bombes.
 - Renovació PE 140 Les Pedreres.(Presentat per les subvencions de renovació de xarxes en alta 2018-2020).
 - Substitució canonada al Carrer Santa Margarida (Barri Sant Jordi).
 - Tancat perimetral del dipòsit de Santa Oliva nucli.
 - Nou quadre elèctric al bombament del Albornar
 - Equipament d'un nou analitzador de clor en continu al dipòsit del Albornar.



**CASSA:
més que
aigua**

Desenvolupament sostenible



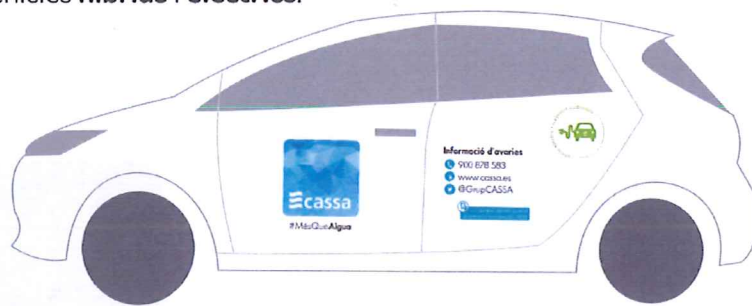
Treballem dia a dia en clau local per assolir els **Objectius de Desenvolupament Sostenible** (ODS) aprovats per l'ONU l'any 2015.

El nostre **informe anual de Desenvolupament Sostenible**, auditat per AENOR, es pot consultar a www.aiguessabadell.cat/ds



Apostem per la mobilitat sostenible

Estem renovant el parc mòbil, apostant per vehicles **híbrids i elèctrics**.



Telecontrolemb la xarxa d'aigua a distància, les 24 hores i els 365 dies, des del **Centre de Control i Operacions** de CASSA, el 'cervell' de la companyia

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



#MésQueAigua

SOM ON
ETS TU



www.cassa.es



93 748 64 14 / 900 878 583



@GrupCASSA