



AJUNTAMENT DE  
CASTELLVÍ DE LA MARCA



# INFORME DE GESTIÓ

SERVEI D'AIGUA POTABLE

ESTAT DEL SERVEI 2017  
PROPOSTES DE MILLORA 2018





# INTRODUCCIÓ

CASSA Aigües i Depuració (CASSA) gestiona el servei municipal d'aigües de Castellví de La Marca des del mes de gener de l'any 2000. Durant aquests 18 anys, CASSA ha aportat el seu coneixement tècnic amb l'objectiu d'optimitzar la gestió del servei. El contracte de concessió finalitza el mes de juny de l'any 2025.

Durant el període restant del contracte, CASSA vol millorar encara més el servei. Aquest document presenta el **balanç 2017** de les actuacions més destacables portades a terme i és també una **proposta de millores per al 2018**, a desenvolupar conjuntament amb l'Ajuntament de Castellví de La Marca, per tal d'assolir l'excel·lència del servei amb les màximes garanties i la màxima qualitat, els 365 dies de l'any.

Els apartats que es tracten en el present informe estan classificats per:



*Clients*



*Operacions i manteniment*



*Qualitat de l'aigua*



*Tarifes*



*Iniciatives socials*



*Baròmetre*



*Millores 2018*



*Estructura del servei*



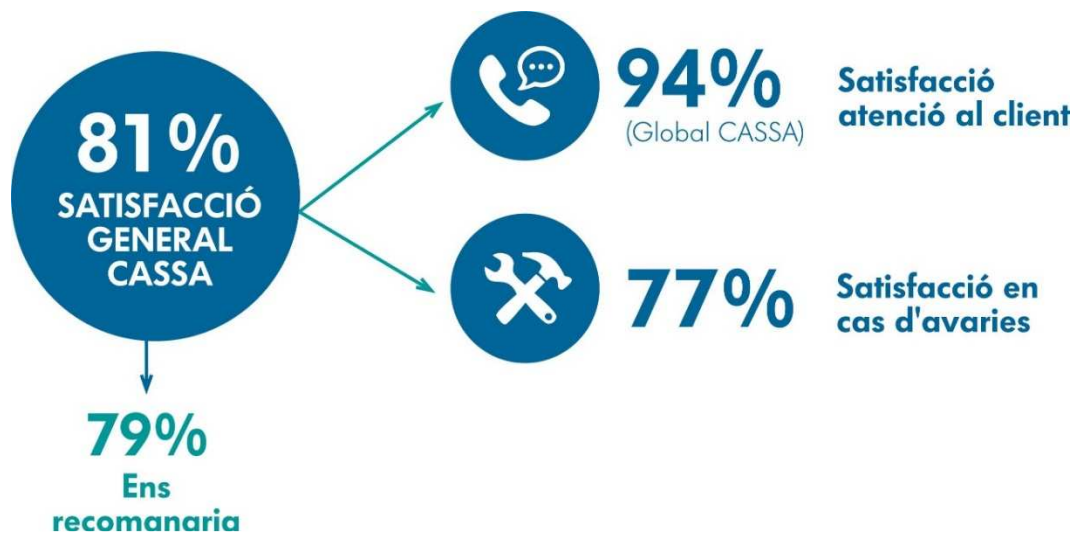
## CLIENTS

### PRINCIPALS DADES

	ANY 2017	ANY 2016	Variació 2017 vs 2016
Número de clients	700	697	0,4%
Altes de nous clients	9	8	12,5%
Actualització de dades	5	13	-61,6%
Atenció presencial	65	86	-24,4%
Clients domiciliats	83,7%	100%	-16,3%
M3 facturats (inclou Municipals reg)	69.987	66.635	5%
Devolucions bancàries	52	66	-21,2%
Ajornaments a terminis	4	7	-42,9%

### SATISFACCIÓ DELS CLIENTS

CASSA Aigües i Depuració (CASSA) realitza avaluacions anuals de la satisfacció dels seus clients mitjançant enquestes. La valoració del client i el seu grau de satisfacció és informació molt valuosa per poder millorar dia a dia.



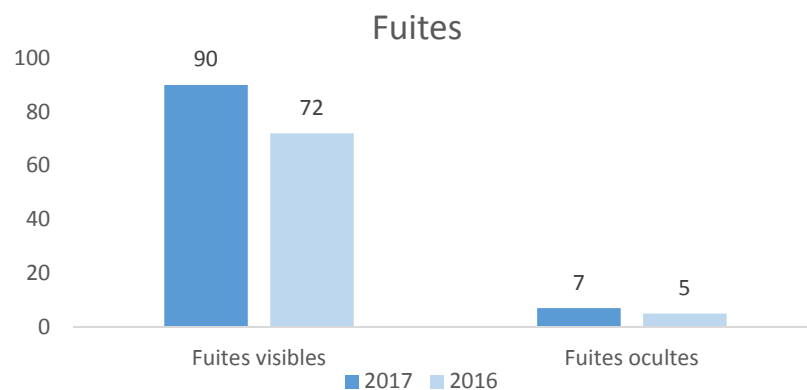


# OPERACIONS I MANTENIMENT

## PRINCIPALS DADES

	ANY 2017	ANY 2016	Variació 2017 vs 2016
Km de xarxa	53,3	53,3	0%
Rendiment de la xarxa	49,9%	50,3%	-0,4%
Avaries a la xarxa	61	49	24,5%
Rati avaries visibles per km de xarxa	8,45%	7,04%	20%
Avaries a les escomeses	36	28	28,6%
Consum d'energia (Kw/h)	89.566	89.533	0%

## LOCALITZACIÓ DE LES AVARIES



## CLAVEGUERAM

CASSA gestiona aquest servei a Castellví de la Marca des de 2017, CASSA proposa que l'àmbit d'actuació en el clavegueram, que en el contracte actual és una petita part del municipi, es vagi ampliant fins a arribar a actuar sobre la totalitat de la xarxa.

## LEGALITZACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS

Segons els nous requeriments legals de Baixa Tensió cal tenir les instal·lacions legalitzades amb aquesta nova Normativa, A Castellví en trobem una amb més de 10KW de potència contractada i dos d'elles inferiors a 10KW. **Aquestes instal·lacions estan totalment legalitzades.**



# QUALITAT DE L'AIGUA

## TASQUES REALITZADES AL 2017

- 36 analítiques
  - 1 analítiques a dipòsit de distribució
  - 4 analítiques al dipòsit de capçalera
  - 30 analítiques a la xarxa de distribució
  - 1 analítiques a la captació

ANÀLISI "IN SITU"	Any 2017
Controls de clor	2.190
Anàlisis organolèptics	312
<b>TOTAL</b>	<b>2.530</b>

## SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRAT

- ISO 9001:2008: Sistemes de Gestió de Qualitat
- ISO 14001:2004: Sistemes de Gestió del Medi Ambient
- OHSAS 18001:2007: Sistemes de Gestió de la Seguretat i Salut en el treball





# TARIFES

## ANÀLISI DE LA TARIFA DEL SERVEI

Període de tarifació	Bimestral
Darrera modificació de Tarifa (a partir 1-1-2017)	Exp.A-74/16
Darrer expedient tarifari (en curs)	Tarifa 2018
Fons de solidaritat / tarifa social	No es disposa

## PRINCIPALS DADES ECONÒMIQUES

INGRESSOS FACTURACIÓ AIGUA	ANY 2017	ANY 2016
Blocs d'Aigua	78.664	66.695
Quota de Servei	66.445	63.397
<b>TOTAL</b>	<b>145.109</b>	<b>130.093</b>

## FONS DE REPOSICIÓ ACUMULAT

El **Fons de Reposició** o Amortització tècnica del servei d'aigua potable de Castellví de La Marca presenta un saldo acumulat a **31-12-2017 de 4.000,00 €**. La dotació anual pel 2018 és de **3.000 €**.

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 Castellví de La Marca estiguin actualitzades.

A data 31 de desembre de 2017 s'han presentat memòries i actuacions per millorar les instal·lacions **per import de 145.326,33 €**. Aquestes poden ser executades una cop aprovades pel Consistori de de Castellví de La Marca.





## INICIATIVES SOCIALS

---

Per tal de fomentar el coneixement del cicle integral de l'aigua així com un consum adequat d'aquest recurs CASSA proposa incloure a Castellví de la Marca per els propers exercicis el programa EDUCASSA de col·laboració amb les escoles del municipi en diferents trams d'edat.



També proposa la visita al Museu de l'Aigua del GRUP AGBAR, per al col·lectiu de jubilats del casal del municipi.



# BARÒMETRE

## ÀMBIT D'ACTUACIÓ

### CLIENTS

Satisfacció dels clients	
Carta de Serveis	
Customer Counsel	
Deutes dels clients	

### OPERACIONS I MANTENIMENT

Rendiment de la xarxa	
Avaries	
Consum d'energia vs. exercicis anteriors	
Legalització de les instal·lacions elèctriques	
Pla Director	
Grau d'acompliment del Pla Director	
Gestió de la xarxa de clavegueram	

### TECNOLOGIA I INNOVACIÓ

Telecontrol	
-------------	--

### QUALITAT DE L'AIGUA

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

### TARIFES DEL SERVEI I DADES ECONÒMIQUES

Tarifes del servei (cobreixen la totalitat dels costos)	
Fons de Reposició	
Fons de Solidaritat / tarifa social	

### INICIATIVES SOCIALS

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



## MILLORES 2018

---

A partir d'aquests anàlisi i dels resultats obtinguts, CASSA proposa implantar les següents millores, amb la finalitat de solucionar les problemàtiques detectades i/o potenciar l'excel·lència en el servei prestat:

### CLIENTS

- Aquest 2018 intensifiquem el programa “ al costat de les persones” que té com a finalitat acostar-nos a les persones, als veïns i les veïnes.
- Amb la voluntat de fer una factura mes entenedora pels nostres clients, està previst estrenar nou model per aquest 2018.

### OPERACIONS I MANTENIMENT 2017

- Pel seguiment diari i nocturn dels cabals, durant el 2017, s'han monitoritzat tres sectors hidràulics que es subministren des del dipòsit de Cal Noia.  
Cal Margarit.  
Cal Marques nucli  
Cal Morgades
- Millora en el sistema de cloració del dipòsit de La Múnia, doble entubat en els tubs dosificadors d'impulsió del hipoclorit, instal·lació de pantalla de metacrilat amb protecció de la bomba dosificadora.
- Manteniment elèctric anual de totes les instal·lacions elèctriques.
- Tasques de manteniment als recintes i casetes incloent els elements hidràulics, analitzadors, desbrossament ( 2 vegades l'any).
- Durant el 2017 es va realitzar la neteja del dipòsit de Cal Noia, seguint la planificació acordada de neteja i desinfecció de dipòsits.
- Incorporació de tablets a la metodologia de treball dels brigades, inclou la digitalització automàtica de les averies, actualització on-line dels elements de la xarxa, i fotografies dels elements de la xarxa.
- Es sol·liciten subvenció per al control de les captacions en alta monitorització comptador Can Rigol i Pou Cal Noia.
- Es sol·licita subvenció on CASSA redacta la memòria de renovació de la xarxa d'abastament del nucli Les Cases Noves de la Riera.
- Es sol·licita subvenció on CASSA redacta la memòria i el projecte per rehabilitació del pou exterior de la Múnia i l'automatització d'una vàlvula motoritzada que permetrà la dilució de Nitrats extrets dels pous.

## MILLORES 2018

- Es proposa la instal·lació d'una planta de CO<sub>2</sub> per resoldre els problemes de calcificacions de les aigües subministrades des del dipòsit de Cal Noia.
- Rehabilitació del pou exterior de la Múnia i l'automatització d'una vàlvula motoritzada que permetrà la dilució de Nitrats extrets dels pous.
- Incorporació al telecontrol les captacions en alta de Can Rigol i Pou Cal Noia.
- Instal·lació d'un autoanalitzador de clor al dipòsit de Cal Noia
- Renovació de la xarxa d'abastament del nucli Les Cases Noves de la Riera.

## TARIFES I DADES ECONÒMIQUES

- En data 13 de maig de 2016 es signa pròrroga del contracte de concessió del Servei municipal de subministrament d'aigua potable per un període de 9 anys.
- Actualment s'aplica la tarifa pel 2017 aprovada pel Ple de l'Ajuntament de data 27 d'octubre de 2016 i ratificades per la Comissió de Preus de Catalunya en sessió 21 de desembre de 2016 (Exp.A74/16).

En aquest expedient es canvia l'estructura de tarifa de l'ús domèstic adaptant els trams d'aigua als criteris establerts per l'Agència Acatalana de l'Aigua a l'estructura del Cànon de l'aigua de quatre blocs.

El cànon de concessió és 0,0163 €/m<sup>3</sup> facturat

- Durant el 2017 s'ha produït un augment de compra d'aigua al municipi de Sant Martí Sarroca (EMAVSA). Amb la rehabilitació del pou de la Múnia i la instal·lació d'una Planta de CO<sub>2</sub> es podria preveure pel 2018 una disminució de compra d'aigua, així com una reducció de costos per avaries i manteniment de les canonades.



## ESTRUCTURA DEL SERVEI

ESTRUCTURA ESPECÍFICA DEL SERVEI DE CASTELLVÍ DE LA MARCA	
<b>Gerent zona Barcelona</b> Josep Maria Manyosa 692 444 718 <a href="mailto:jmmanosa@cassa.es">jmmanosa@cassa.es</a>	Màxim responsable dels serveis de la zona, tant de l'àmbit econòmic com de gestió
<b>Cap de Servei</b> Montserrat Ruiz 620 02 05 02 <a href="mailto:mruizb@cassa.es">mruizb@cassa.es</a>	Responsable tècnic del serveis de la zona
<b>Operacions Castellví de La Marca</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestió tècnica i operativa del servei</li><li>- Manteniment d'instal·lacions</li></ul>
<b>Clients Castellví de La Marca</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Atenció presencial Castellví de La Marca</li></ul>
DEPARTAMENTS DE SUPORT	
<b>Operacions CASSA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Controls d'aigua abastada</li><li>- Entrada de dades declaració ACA</li><li>- Analítiques</li></ul>
<b>Clients</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Atenció telefònica i presencial</li><li>- Altes i baixes. Incorporació d'abonats específics a les bonificacions</li><li>- Controls i facturacions</li><li>- Lectures de comptadors</li></ul>
<b>Recursos Humans</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestió del personal</li><li>- Formació específica</li><li>- Impostos</li><li>- Sistemes de Gestió Integrats i Qualitat</li></ul>
<b>Finances</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Declaracions fiscals</li><li>- Llibres oficials</li><li>- Control aigua facturada</li></ul>
<b>Tarifes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pressupost anual</li><li>- Costos per capítols</li><li>- Fons de Solidaritat</li><li>- Tarifes de fuites</li></ul>
<b>Comunicació</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestió del Twitter i manteniment pàgina web</li><li>- Relació amb premsa i campanyes específiques</li><li>- Gestió de patrocinis i col·laboracions</li><li>- Gestió del programa EDUCASSA</li></ul>