

ANUNCI DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Exp. 901358/23

El Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, en sessió ordinària celebrada el 27 de maig de 2025, ha adoptat, entre d'altres, l'acord següent:

“**APROVAR INICIALMENT** les modificacions de les cartes de serveis de biblioteca de l'AMB, de prevenció i gestió de residus, de subministrament d'aigua potable i sanejament d'aigües residuals i de transport públic urbà que s'annexen al present acord. Les modificacions per cadascuna d'elles són:

- Biblioteca de l'AMB: actualitzar el lloc de prestació del servei.
- Prevenció i gestió de residus: millorar la descripció del servei de les visites de caràcter tècnic o de caire institucional, tot diferenciant-les de les educatives que s'ofereixen mitjançant el programa d'educació ambiental Compartim un Futur.
- Subministrament d'aigua potable i sanejament d'aigües residuals: actualitzar la normativa d'aplicació en relació a la reutilització de l'aigua.
- Transport públic urbà:
 - o Informar de la previsió de canvis en la gestió de la targeta T-verda metropolitana durant l'any 2025.
 - o Informar del nou format de la targeta rosa metropolitana reduïda i de la previsió de substitució de l'anterior durant l'any 2025.

SOTMETRE el present acord i el text íntegre de la modificació al tràmit d'informació pública, mitjançant un anunci al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona, al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, a un dels mitjans de comunicació escrita diària i al tauler d'anuncis de l'AMB, pel termini de trenta dies hàbils, per a la formulació de reclamacions i suggeriments.

ENTENDRE APROVADA DEFINITIVAMENT la modificació de les cartes de serveis si durant el termini d'exposició pública no es presenten al·legacions. En aquest cas, s'haurà de **PUBLICAR** el text íntegre de les cartes de serveis modificades en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i en el tauler d'anuncis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i una referència en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya anunciant la seva entrada en vigor l'endemà de la seva publicació al BOPB.

NOTIFICAR aquesta resolució als Ajuntaments metropolitans.

Les cartes de serveis són els documents electrònics que s'especifiquen a continuació:

1. Carta de serveis de biblioteca de l'AMB R4

CSV 558BO-0511U-1TZHD

HASH 31099548E9AA02C42904795B4F193EEADAA94F3C

2. Carta de serveis de prevenció i gestió de residus R4

CSV OZVVV-DUGJ1-UOTXV

HASH C58D28F1C81FCAD4913FE2A5B0B2FF09084CE79B

3. Carta de serveis de subministrament d'aigua potable i sanejament d'aigües residuals R8

CSV ZZW4L-5Q5DJ-BHWSN

HASH 15071CA351B5C4CDAA7296B8B66EE51E6980F3A4

4. Carta de serveis de transport públic urbà R5

CSV Q23QT-FPS99-APP9U

HASH 64BAF5744039493246F4682A14975783EA3E4FF3”



Durant el període d'informació pública, l'expedient podrà ser consultat a la Secretaria General, al carrer seixanta-dos (62), número 16, edifici A, 2a planta de Barcelona en horari d'oficina de 9:00 a 14:00 hores o bé a través de mitjans electrònics, prèvia sol·licitud a través del correu secretaria@amb.cat. En ambdós casos heu de sol·licitar la vista a través del correu electrònic secretaria@amb.cat.

APROVAT

CARTA DE SERVEIS DE LA BIBLIOTECA

PRESENTACIÓ

La Biblioteca de l'Àrea Metropolitana de Barcelona té un fons especialitzat en les àrees en les quals té competències, que són territori, habitatge, medi ambient, mobilitat i desenvolupament social i econòmic. A més, inclou altres recursos de caire més transversal, com els relacionats amb el dret i la funció pública.

S'hi poden trobar documents en diferents formats, destinats, bàsicament, a donar suport al desenvolupament de les tasques pròpies del personal de l'AMB i a satisfer les necessitats d'informació del públic extern interessat en els temes d'especialització de la Biblioteca.

MISSIÓ

Preservar i divulgar la producció bibliogràfica de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i de les institucions que l'han precedit, així com convertir-se en un centre de referència en temes relacionats amb les àrees metropolitanes.

DADES DE CONTACTE DE L'AMB

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA www.amb.cat		
Adreça de la seu social	Carrer 62, núm. 16-18, 08040 Barcelona (Zona Franca)	
Atenció al públic	Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)	Horari d'atenció presencial: laborables de 9.00 a 14.00 h amb cita prèvia.
	Telèfon	93 223 51 51
	Per internet	Al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Atenció ciutadana.

	Registre General	Horari d'atenció presencial: laborables de 9.00 a 14.00 h. Per presentar sol·licituds es demana que es faci un ús preferent de la instància genèrica electrònica.
--	------------------	---

Canals de comunicació, queixes, suggeriments, reclamacions i mecanismes de participació

Consultes, queixes i suggeriments	L'AMB disposa d'un seguit de formularis perquè el ciutadà pugui fer consultes, suggeriments o queixar-se pel que fa a la seva relació amb l'Administració metropolitana. A banda d'un formulari general, n'existeixen de particulars a causa de la naturalesa especialitzada dels serveis d'atenció. Els particulars es troben a la carta de serveis pròpia de cada unitat directiva responsable. Podeu trobar els formularis al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Seu electrònica.
Altres canals d'informació	Actualitat, blogs, xarxes socials, butlletins i publicacions al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Actualitat.
Reclamacions	Registre presencial de l'AMB o en qualsevol dels llocs que preveu l'article 16.4 de la Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
Participació ciutadana	Els processos participatius oberts es troben al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Atenció ciutadana. Altres mecanismes de participació ciutadana es troben recollits en les cartes de serveis disponibles.

DADES SOBRE ELS SERVEIS D'AQUESTA CARTA

Unitat directiva responsable: Secretaria General

Canals de comunicació, queixes i suggeriments

Canals de comunicació sobre els serveis d'aquesta carta (a més dels canals de comunicació generals de l'AMB)	
Web	Al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Biblioteca
Correu electrònic	biblioteca@amb.cat
Telèfon	93 506 93 77
Queixes i suggeriments	
Podeu trobar els formularis web de consultes, queixes i suggeriments al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Seu electrònica.	

SERVEIS

1. Atenció personalitzada

Descripció: es facilita informació bibliogràfica presencial i en remot sobre el fons de la biblioteca i s'orienta sobre recursos existents a internet.

Tipus de gestió del servei: gestió directa.

Lloc de prestació del servei: a la seu social de l'AMB, edifici A, planta -1.

Horari i canals de prestació

Laborables, de 9.00 a 14.00 h. En el període entre juny i setembre, les consultes personalitzades es poden veure afectades per restriccions del servei.	Presencial, per telèfon i correu electrònic.
--	--



Cost per a l'usuari: gratuït.

Període mitjà de tramitació: 3 dies en general (llevat del període amb restriccions del servei).

2. Accés al fons documental especialitzat

Descripció: consulta del fons especialitzat en diferents formats i accés al contingut (no inclou préstec).

Tipus de gestió del servei: gestió directa.

Lloc i canals de prestació, sol·licitud, requisits i horaris del servei

	Lloc i canals de prestació	Sol·licitar el servei	Horari	Requisits i documentació
Consulta del fons documental	Telemàtic. Podeu consultar el catàleg al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Biblioteca.	No és necessari.	24 hores tots els dies de l'any.	No n'hi ha.

Accés al contingut del fons documental	Presencial. Biblioteca, a la seu social de l'AMB, edifici A, planta -1. L'edifici A es troba al carrer 62, núm. 16-18, 08040 Barcelona (Zona Franca).	Presencialment, per correu electrònic o per telèfon.	Laborables, de 9.00 a 14.00 h. Fora d'aquest horari, excepcionalment, amb cita prèvia concertada a través del telèfon (en horari laboral) o correu electrònic.	Per accedir a l'edifici de l'AMB on està ubicada la Biblioteca és necessari acreditar-se a l'entrada, amb DNI o NIE.
--	--	---	--	---

Cost per a l'usuari: gratuït.

Període mitjà de tramitació: accés immediat al document si està disponible a la sala de consulta.

Si el document es troba al dipòsit de la Biblioteca, 2 dies com a màxim.

Més informació: la Biblioteca ofereix accés gratuït a la xarxa wifi de l'AMB.

COMPROMISOS

De qualitat

Compromís de qualitat	Estàndard	Indicador
Mitjana de 3 dies hàbils per contestar les consultes rebudes per escrit i les que no requereixen el suport d'altres serveis	≤ 3	Dies hàbils de resposta a consultes / Nombre consultes total [dies/consulta]

D'actualització i compliment

Secretaria General en revisarà i n'actualitzarà el contingut sempre que tingui lloc alguna de les circumstàncies següents:

- Modificacions normatives que afectin els serveis prestats.
- Canvis significatius en l'organització de la Secretaria General i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
- Cada inici de mandat.

Secretaria General és responsable d'actualitzar aquesta carta, així com de mantenir i complir els compromisos.

Secretaria General ha de retre comptes dels compromisos anualment.

DRETS I DEURES DE L'USUARI

Drets

L'usuari dels serveis té aquests drets:

- Consultar el fons de la Biblioteca de l'AMB amb accés lliure i gratuït.

- Ser atès amb professionalitat i respecte de manera diligent, personalitzada i no discriminatòria.
- Rebre informació i assessorament sobre el fons, els serveis i el seu funcionament. Ser orientat sobre l'existència d'altres biblioteques més adequades al tipus de consulta.
- Identificar la unitat directiva responsable del servei d'aquesta carta.
- Conèixer les condicions d'ús dels serveis i la normativa que en regula la prestació, els drets i els deures.
- Sol·licitar i rebre informació veraç i precisa sobre les característiques dels serveis a través dels canals establerts.
- Formular suggeriments de millora dels serveis i exposar queixes per experiència d'ús amb relació a un servei rebut.
- Presentar reclamacions en cas de disconformitat per incompliment de les condicions de prestació del servei i rebre solucions.
- Rebre una solució alternativa en un termini raonable en cas d'incidències per causes de força major.
- Ser consultat periòdicament sobre el grau de satisfacció vers els serveis.

Deures

L'usuari dels serveis té aquestes obligacions:

- Utilitzar de manera responsable els recursos i serveis públics.
- Respectar la legislació vigent relativa als drets de propietat intel·lectual.
- Atendre les indicacions dels professionals dels serveis públics en qüestions de seguretat i per al bon funcionament dels serveis.

- Tractar educadament i respectuosa el personal dels serveis i els altres usuaris de serveis rebuts de manera col·lectiva.
- Fer un ús cívic de l'espai públic, de les instal·lacions, dels equipaments i del mobiliari dels serveis públics.

NORMATIVA

- Reial decret legislatiu 1/1996, del 12 d'abril, que aprova el text refós de la Llei de propietat intel·lectual, que regularitza, aclareix i harmonitza les disposicions legals vigents sobre la matèria.
- Llei 31/2010, del 3 d'agost, de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat.
- Reglament orgànic de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (ROM).

CARTA DE SERVEIS DE PREVENCIÓ I GESTIÓ DE RESIDUS

PRESENTACIÓ

L'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) és l'administració pública encarregada de coordinar i donar suport als 36 municipis de la conurbació de Barcelona per al funcionament correcte de la gestió dels residus, i elabora campanyes i programes que fomenten la prevenció de residus mitjançant la seva reutilització o l'obtenció de recursos amb valor per al ciutadà.

Les competències de la recollida dels residus municipals són dels ajuntaments i l'AMB vetlla perquè aquests residus es valoritzin tant en materials com en energia i que disminueixi la quantitat dels que van a disposició final amb tractament previ. Aquesta gestió ha de ser sostenible d'acord amb els principis d'economia circular, ha de respectar la salut de les persones i minimitzar els impactes al medi natural.

MISSIÓ

Garantir que la gestió de residus municipals es porti a terme de manera eficient, amb processos que segueixin les directrius de l'economia circular, de manera respectuosa amb el medi ambient i sense posar en perill la salut de les persones.

Alhora, s'informa i es forma el ciutadà per prevenir la generació de residus, de manera que tingui el coneixement i les eines per reutilitzar, reparar i convertir els residus en recursos.

DADES DE CONTACTE DE L'AMB

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA
www.amb.cat

Adreça de la seu social	Carrer 62, núm. 16-18, 08040 Barcelona (Zona Franca)	
Atenció al públic	Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)	Horari d'atenció presencial: laborables de 9.00 a 14.00 h amb cita prèvia.
	Telèfon	93 223 51 51
	Per internet	Al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Atenció ciutadana.
	Registre General	Horari d'atenció presencial: laborables de 9.00 a 14.00 h. Per presentar sol·licituds es demana que es faci un ús preferent de la instància genèrica electrònica.

Canals de comunicació, queixes i suggeriments, reclamacions i mecanismes de participació

Consultes, queixes i suggeriments	L'AMB disposa d'un seguit de formularis perquè el ciutadà pugui fer consultes, suggeriments o queixar-se pel que fa a la seva relació amb l'Administració metropolitana. A banda d'un formulari general, n'existeixen de particulars a causa de la naturalesa especialitzada dels serveis d'atenció. Els particulars es troben a la carta de serveis pròpia de cada unitat directiva responsable. Podeu trobar els formularis al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Seu electrònica.
Altres canals d'informació	Actualitat, blogs, xarxes socials, butlletins i publicacions al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Actualitat.
Reclamacions	Registre presencial de l'AMB o en qualsevol dels llocs que preveu l'article 16.4 de la Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
Participació ciutadana	Els processos participatius oberts es troben al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Atenció ciutadana. Altres mecanismes de participació ciutadana es troben recollits en les cartes de serveis disponibles.

DADES SOBRE ELS SERVEIS D'AQUESTA CARTA

Unitat directiva responsable: Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de Residus

Canals de comunicació, queixes, suggeriments i mecanismes de participació

CANALS DE COMUNICACIÓ sobre els serveis d'aquesta carta (a més dels canals de comunicació generals de l'AMB)	
Internet	Informació al web www.amb.cat, dins de l'apartat Medi ambient > Residus. Podeu rebre informació del programa Millor Que Nou registrant-vos al butlletí «Mercats d'intercanvi i segona mà» al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Actualitat.
Xarxes socials	El programa Millor Que Nou de l'AMB disposa d'un blog i d'un compte a Facebook, X (abans Twitter) i Instagram.
Telefònic	Programa Millor Que Nou: Reparat: 93 424 28 71 Intercanviat: 689 398 510
Per correu electrònic	reparat@amb.cat intercanviat@amb.cat
QUEIXES I SUGGERIMENTS	
Instal·lacions de tractament de residus	Es poden presentar: - A l'ajuntament on està ubicada la instal·lació, i aquest ho fa arribar a la Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de Residus de l'AMB. - A la instal·lació de tractament de residus, des d'on es fan arribar a la Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de Residus de l'AMB.
Millor Que Nou	El local de Millor Que Nou disposa de fulls de suggeriments perquè el ciutadà pugui expressar les seves opinions o queixes. En funció de la complexitat de la resposta es contesten des del mateix servei de Millor Que Nou o des de la Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de Residus de l'AMB.
MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	
Es fan enquestes als usuaris del programa Millor Que Nou.	



ELS SERVEIS

1. Servei de transport i tractament de residus municipals

Descripció

L'AMB organitza els fluxos de les recollides municipals que tenen com a destí les plantes metropolitanades de tractament de residus o altres plantes que l'AMB hagi contractat per donar suport a la gestió dels residus metropolitanades.

L'AMB s'encarrega de la logística des de les deixalleries (o punts verds a la ciutat de Barcelona) fins a les instal·lacions de tractament dels residus municipals o gestors autoritzats.

El tractament de residus engloba tota una sèrie de tècniques que permeten reutilitzar-los, reciclar-los, recuperar-ne energia o bé dipositar-los en un dipòsit controlat. L'AMB s'encarrega de gestionar les diferents instal·lacions de tractament que es troben repartides pel territori metropolità.

Podeu consultar més informació al web www.amb.cat, dins de l'apartat Medi ambient > Residus.

Tipus de gestió del servei: gestió indirecta a través d'empreses externes.

Lloc i horari de prestació del servei

Les instal·lacions de tractament de l'Àrea Metropolitana de Barcelona estan en funcionament 24 hores, tots els dies de l'any. Podeu consultar la localització de totes les instal·lacions al web www.amb.cat, dins de l'apartat Medi ambient > Residus. També podeu consultar-hi la localització i l'horari de les deixalleries.

Cost per a l'usuari

Taxa metropolitana de tractament de residus (TMTR).

La prestació del servei de gestió i tractament dels residus municipals mitjançant les diferents instal·lacions i sistemes metropolitans de reciclatge, valorització, etc. es finança amb el cobrament de la TMTR, d'acord amb la legislació vigent.

El cost mitjà està modulat en funció dels resultats de recollida selectiva de cada municipi i el grup de consum d'aigua de cada habitatge. El cost mitjà estimat de la TMTR l'any 2023 va ser de 70,04 euros/habitatge per als usuaris domèstics i 283,96 euros/local per als usuaris no domèstics.

Forma de pagament

El ciutadà paga la TMTR a través de la factura de la seva companyia subministradora d'aigua o bé mitjançant l'autoliquidació de la TMTR.

Podeu consultar més informació sobre el tràmit d'autoliquidació al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Seu electrònica.

Bonificacions

Els contribuents poden beneficiar-se de descomptes en la TMTR per diferents raons socials o per haver dut a terme bones pràctiques ambientals.

Podeu consultar més informació a www.amb.cat, dins l'apartat Medi ambient.

2. Programes de sensibilització

Programa Millor Que Nou

L'AMB porta a terme el programa Millor Que Nou, que promou l'intercanvi de productes de segona mà i la reparació d'aparells i objectes espatllats amb la finalitat d'allargar-ne la vida útil. Aquest programa inclou:

- A. Cercador de tallers de reparació, botigues i mercats de segona mà i d'intercanvi.
- B. Assessorament i tallers d'aprenentatge de reparació d'objectes domèstics.
- C. Intercanvi d'objectes entre particulars.

Tipus de gestió del servei: gestió indirecta a través d'empreses externes.

Lloc i canals de prestació, sol·licitud, requisits i horaris del servei

Lloc i canals de prestació	Sol·licitar el servei	Horari	Requisits i documentació
----------------------------	-----------------------	--------	--------------------------



entre particulars	carrer de Sepúlveda, 47 (08015 Barcelona).	398 510) o per correu (intercanviat@amb.cat). Escolliu l'objecte i bescanvieu-lo per punts.	dissabte de 10 a 14.00 h i de 16.30 a 20 h.	
-------------------	--	---	---	--

Cost per a l'usuari: gratuït. Per a l'assessorament i els tallers d'aprenentatge de reparació, són gratuïts l'assessorament, l'espai i les eines (no inclou el material específic de cada reparació).

3. Visites de caràcter tècnic o de caire institucional a les instal·lacions de residus

Descripció

L'AMB fa visites tècniques a les instal·lacions de residus amb l'objectiu de conscienciar sobre els problemes ambientals de la generació de residus i donar a conèixer els diferents processos que s'utilitzen per al tractament de residus municipals.

Tipus de gestió del servei: gestió directa.

Lloc i canals de prestació, sol·licitud, requisits i horaris del servei

Lloc i canals de prestació	Sol·licitar el servei	Horari	Requisits i documentació
----------------------------	-----------------------	--------	--------------------------



Visites de caràcter tècnic o de caire institucional	Visites presencials a les instal·lacions de tractament de l'AMB. Podeu consultar-ne la localització a www.amb.cat, dins de l'apartat Medi ambient > Residus.	Per telèfon: 93 223 51 51 Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de Residus	Laborables, de 8.00 a 15.00 h.	Requisits: Públic tècnic o especialitzat. Documentació: Emplenar fitxa que es facilita quan es demana l'activitat. DNI o passaport, en el moment de la visita.
---	--	--	---------------------------------------	---

Temps mitjà de tramitació: confirmació de la visita a la instal·lació en 2 dies.

Cost per a l'usuari: gratuït.

Més informació

L'Àrea d'Acció Climàtica i Agenda Estratègica Metropolitana de l'AMB, a través del programa d'educació ambiental Compartim un Futur, ofereix als centres educatius, entitats socials i a la ciutadania en general la possibilitat de visitar les instal·lacions de gestió de residus amb una finalitat educativa i de sensibilització ambiental per fomentar el coneixement sobre el cicle dels residus i la importància de la corresponsabilitat en la seva gestió.

El programa és gratuït i cal fer reserva prèvia a reserves.compartim@amb.cat.

Més informació al web www.amb.cat, dins l'apartat Medi ambient > Sostenibilitat > Educació per a la sostenibilitat.



COMPROMISOS

De qualitat

Compromís de qualitat	Estàndard	Indicador
Mitjana de 20 dies naturals o menys per respondre els suggeriments/queixes rebudes a través de l'OAC.	≤ 20 dies naturals	Dies en respondre els suggeriments/queixes rebudes a través de l'OAC / nombre total suggeriments/queixes rebudes a través de l'OAC [dies/suggeriment/queixa].
Mantenir la satisfacció dels participants als tallers de reparació en un nivell igual o superior al 8,5 sobre 10.	$\geq 8,5$	Nivell de satisfacció dels participants als tallers de reparació.

D'actualització i compliment

La Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de Residus en revisarà i n'actualitzarà el contingut sempre que tingui lloc alguna de les circumstàncies següents:

- Modificacions normatives que afectin els serveis prestats.
- Canvis significatius en l'organització de la Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de residus i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
- Cada inici de mandat.

La Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de Residus és responsable d'actualitzar aquesta carta, així com de mantenir i complir els compromisos.

La Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de Residus ha de retre comptes dels compromisos anualment.

DRETS I DEURES DE L'USUARI

Drets

L'usuari dels serveis té els drets següents:

- Rebre un tractament eficaç, eficient i amb les millors tècniques ambientals disponibles sobre els residus generats.
- Tenir coneixement de la normativa i els procediments administratius relacionats amb els serveis de prevenció i gestió de residus.
- Identificar la unitat directiva responsable dels serveis d'aquesta carta.
- Accedir a la informació ambiental relativa a la gestió dels residus municipals.
- Visitar les instal·lacions de gestió de residus amb una atenció professional i accessible.
- Sol·licitar i rebre informació veraç i precisa sobre les característiques dels serveis a través dels canals establerts.
- Formular suggeriments de millora dels serveis i exposar queixes per experiència d'ús amb relació a un servei rebut.
- Presentar reclamacions en cas de disconformitat per incompliment de les condicions de prestació del servei i rebre solucions.
- Rebre una solució alternativa en un termini raonable en cas d'incidències per causes de força major.
- Ser consultat periòdicament sobre el grau de satisfacció respecte als serveis prestats i accedir a informació sobre la satisfacció del servei.

Deures

L'usuari dels serveis té les obligacions següents:

- Utilitzar els serveis complint la normativa i la legislació vigent que en regula la prestació en allò que es refereix al ciutadà com a usuari o beneficiari del servei.
- Atendre les indicacions dels professionals dels serveis públics en qüestions de seguretat i per al bon funcionament dels serveis.
- Tractar educadament i respectuosa el personal dels serveis i els altres usuaris dels serveis rebuts de manera col·lectiva.
- Fer un ús cívic de l'espai públic, de les instal·lacions, dels equipaments i del mobiliari del servei públic.
- Pagar la taxa metropolitana de tractament de residus.

NORMATIVA

- Reglament regulador del servei públic metropolità per a la gestió i el tractament dels residus municipals, característiques, criteris i procediment d'admissió a les plantes metropolitanes.
- Ordenança fiscal reguladora de les taxes metropolitanes de tractament i disposició final de residus municipals.
- Reglament provisional del centre d'intercanvi d'objectes entre particulars (CIDOP o INTERCANVIAT MILLOR QUE NOU) a partir de l'1 de juny del 2018.
- Reial decret 209/2018, del 6 d'abril, que aprova el Pla territorial sectorial d'infraestructures de gestió de residus municipals de Catalunya (PINFRECAT20).
- Reial decret 210/2018, del 6 d'abril, que aprova el Programa de prevenció i gestió de residus i recursos de Catalunya (PRECAT20).
- Llei 7/2022, del 8 d'abril, de residus i sòls contaminats per a una economia circular.
- Llei 31/2010, del 3 d'agost, de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat.
- Reglament orgànic de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (ROM).

CARTA DE SERVEIS DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA POTABLE I DE SANEJAMENT D'AIGÜES RESIDUALS**PRESENTACIÓ**

L'Àrea Metropolitana de Barcelona té competències en el subministrament domiciliari d'aigua potable i en el sanejament d'aigües residuals en alta, que consisteix en la recollida mitjançant els col·lectors i en la depuració de les aigües residuals dels sistemes de clavegueram dels municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona, i també en la regeneració d'aquestes aigües i la seva distribució a altres usos.

MISSIÓ

Garantir els serveis de subministrament d'aigua potable i de sanejament d'aigües residuals, de qualitat i accessibles per al conjunt de ciutadans.

Aquesta gestió ha de ser sostenible, respectar la salut de les persones i minimitzar els impactes al medi natural.

DADES DE CONTACTE DE L'AMB

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA www.amb.cat		
Adreça de la seu social	Carrer 62, núm. 16-18, 08040 Barcelona (Zona Franca)	
Atenció al públic	Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)	Horari d'atenció presencial: laborables de 9.00 a 14.00 h amb cita prèvia.
	Telèfon	93 223 51 51
	Per internet	Al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Atenció ciutadana.
	Registre General	Horari d'atenció presencial: laborables de 9.00 a 14.00 h. Per presentar sol·licituds es demana que es

	faci un ús preferent de la instància genèrica electrònica.
--	--

Canals de comunicació, queixes i suggeriments, reclamacions i mecanismes de participació

Consultes, queixes i suggeriments	L'AMB disposa d'un seguit de formularis perquè el ciutadà pugui fer consultes, suggeriments o queixar-se pel que fa a la seva relació amb l'Administració metropolitana. A banda d'un formulari general, n'existeixen de particulars a causa de la naturalesa especialitzada dels serveis d'atenció. Els particulars es troben a la carta de serveis pròpia de cada unitat directiva responsable. Podeu trobar els formularis al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Seu electrònica.
Altres canals d'informació	Actualitat, blogs, xarxes socials, butlletins i publicacions al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Actualitat.
Reclamacions	Registre presencial de l'AMB o en qualsevol dels llocs que preveu l'article 16.4 de la Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
Participació ciutadana	Els processos participatius oberts es troben al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Atenció ciutadana. Altres mecanismes de participació ciutadana es troben recollits en les cartes de serveis disponibles.

DADES SOBRE ELS SERVEIS D'AQUESTA CARTA



Unitat directiva responsable: Direcció de Serveis del Cicle de l'Aigua.

Canals de comunicació, queixes i suggeriments

Canals de comunicació sobre els serveis d'aquesta carta (a més dels canals de comunicació generals de l'AMB)	
Internet	Informació al web www.amb.cat , dins de l'apartat Medi Ambient > Aigua.
Queixes i suggeriments	
Subministrament d'aigua potable	En primera instància, es poden presentar a l'entitat subministradora d'aigua potable. En cas de desacord, a la Direcció de Serveis del Cicle de l'Aigua a través dels formularis web de consultes, queixes i suggeriments al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Seu electrònica.
Sanejament de les aigües residuals	Podeu trobar els formularis web de consultes, queixes i suggeriments al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Seu electrònica.

SERVEIS

1. Subministrament d'aigua potable

Descripció

L'AMB regula i garanteix el subministrament d'aigua en baixa al ciutadà a través de 9 entitats subministradores de naturalesa diferent (públiques, privades o mixtes).



Aquest servei inclou:

- Aprovació, anàlisi i seguiment de les actuacions previstes al pla d'inversions de les entitats subministradores.
- Regulació i supervisió dels contractes subscrits per l'AMB respecte d'aquest servei.
- Aprovació de les tarifes del servei de subministrament domiciliari, dins del seu àmbit territorial, així com els imports econòmics per a la prestació d'activitats connexes a la venda d'aigua en casos com: drets de connexió, despeses per impagament i reobertura del servei, entre altres.

Tipus de gestió del servei:

- Gestió indirecta: a través d'empreses externes o d'empreses mixtes com l'empresa mixta Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, SA, o Aigües de Castellbisbal, Empresa Mixta, SL.
- Gestió directa: Serveis i Aigües de Barberà Empresa Municipal, SA, i Aigües del Prat, SA.

Lloc de prestació del servei: el servei es presta a través de la xarxa de transport i distribució d'aigua potable fins als punts d'ús (habitatges, oficines, etc.).

Horari	24 hores, tots els dies de l'any.
Subministrament d'aigua	A excepció de talls en el subministrament per impagament de les factures o per incompliment de les altres obligacions exigibles o per suspensions temporals de subministrament amb motiu de tasques de manteniment o en situacions de sequera (més informació al Reglament del servei metropolità del cicle integral de l'aigua).
Sol·licitar subministrament d'aigua i altres gestions relacionades amb el servei de l'aigua	Cal consultar l'entitat subministradora corresponent.

Canals de prestació, sol·licitud del servei i altres gestions relacionades, i requisits i documentació

	Canals de prestació	Sol·licitar el servei i altres gestions relacionades	Requisits i documentació
--	---------------------	--	--------------------------

Sol·licitud de subministrament d'aigua i altres gestions relacionades amb el servei de l'aigua	Canal d'atenció telefònica.	Per sol·licitar el subministrament d'aigua, el receptor del servei ha de sol·licitar la subscripció de la pòlissa de subministrament.	Per sol·licitar subministrament d'aigua: Cal estar en disposició de poder contractar el subministrament d'aigua (per exemple tenir un contracte de lloguer, una escriptura de propietat o qualsevol altre document que ho acrediti, d'acord amb el Reglament del Servei).
	Presencialment a les seus de cada entitat subministradora. Per internet, a través dels seus webs corporatius.	Per a altres gestions, consulteu l'entitat subministradora corresponent.	S'ha d'aportar un document que acrediti el dret d'ús de la finca, habitatge, local o indústria (i qualsevol altre document exigible segons la normativa aplicable) o el dret a contractar el subministrament d'aigua i la documentació suplementària que escaigui. Per a altres gestions: consulteu l'entitat subministradora corresponent.

Període mitjà de tramitació: consulteu l'entitat subministradora corresponent al vostre municipi.

Cost per al receptor del servei: el cost del servei de subministrament domiciliari d'aigua potable (a la factura final) reflecteix el conjunt de processos, recursos i instal·lacions que són necessaris per a la captació, la potabilització, el transport i la distribució fins al punt de lliurament al receptor del servei, i que garanteixen que l'aigua arriba fins als habitants del territori metropolità en les condicions sanitàries legalment exigibles.

La tarifa de l'aigua comprèn:

- La quota fixa de servei: quantitat fixa que el receptor del servei paga en funció del diàmetre del comptador o bé en funció del cabal nominal, en concepte de disponibilitat ininterrompuda del servei d'aigua.
- El consum: quantitat variable que el receptor del servei paga en funció de l'aigua que consumeix.

La factura final que rep el receptor del servei també inclou, a banda de la quota de servei i el consum, els elements següents, que són aliens a la prestació del servei d'abastament, que s'han d'incloure dins de la factura de l'aigua i que han de recaptar les entitats subministradores per compte de l'Administració corresponent:

- Conceptes impositius com el cànon de l'aigua, la taxa metropolitana de tractament de residus (TMTR) i l'IVA.
- Alguns municipis inclouen en el rebut de l'aigua la taxa de clavegueram o la taxa de recollida de residus.

El ciutadà també ha de pagar, segons el cas, drets de connexió, despeses per impagament i reobertura del servei, entre d'altres.

Podeu trobar més informació al web www.amb.cat, dins de l'apartat Medi Ambient > Aigua.

Bonificacions:

L'AMB promou la tarificació social i ecològica a l'àrea metropolitana de Barcelona, que considera la capacitat econòmica de les persones, així com de progressivitat ecològica en el sistema tarifari de les entitats subministradores d'aigua.

Per una banda, els usuaris de les entitats subministradores en els municipis de l'AMB poden acollir-se a diferents bonificacions en la factura del rebut de l'aigua.

Per l'altra, l'AMB disposa d'un protocol per evitar el tall de subministrament d'aigua potable a les persones que es troben en una situació econòmica molt desfavorable.

2. Sanejament de les aigües residuals:

Descripció:

L'AMB ostenta la titularitat i competència del Servei de Sanejament Metropolità.

La gestió del sanejament es fa de manera integral des dels punts de connexió amb les xarxes municipals de clavegueram fins a l'abocament al medi o la reutilització d'aigües depurades, incloent-hi, per tant, tota la xarxa de col·lectors, estacions elevadores, estacions de depuració d'aigües residuals (EDAR) i, si escau, estacions de regeneració (ERA) i canonades de distribució d'aigua regenerada.

Les xarxes municipals de clavegueram les gestiona cada municipi.

El Servei de Sanejament i Inspecció de l'AMB controla els abocaments d'aigües residuals a través d'aquestes accions:

- Inspecció a indústries que aboquen a les EDAR.
- Control de la xarxa de sanejament.
- Control d'episodis de contaminació.

El sanejament de les aigües residuals és un servei públic de prestació i recepció obligatòria.

Tipus de gestió del servei:

- La gestió de les EDAR, ERA, xarxa de col·lectors, estacions de bombament d'aigües residuals (EBAR) i conduccions d'aigües regenerades es fa mitjançant gestió indirecta, a través de l'empresa Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua.
- La gestió dels abocaments d'aigües residuals es fa mitjançant gestió directa.

Lloc de prestació, sol·licitud i horaris del servei

	Lloc i canals de prestació	Sol·licitar el servei	Horari
Sanejament de les aigües residuals	El servei es presta a través de les infraestructures següents: xarxa de col·lectors en alta d'aigua residual i EBAR, EDAR, ERA i conduccions d'aigua regenerada.	Podeu trobar la informació necessària per fer tràmits relacionats amb aigües residuals al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Seu electrònica.	Infraestructura de sanejament i tramitació electrònica: 24 hores, tots els dies de l'any.

Cost per al receptor del servei: la taxa de clavegueram és una taxa municipal que afecta el sanejament en baixa, i que la majoria d'ajuntaments metropolitans recapten a través de les entitats subministradores i està incorporada en el rebut de l'aigua.

Cànon de l'aigua (vegeu nota al peu 2, [Cànon de l'aigua](#)).

COMPROMISOS

De qualitat

Compromís de qualitat	Estàndard	Indicador
Respondre anualment a un 80 % o més de les consultes i reclamacions relacionades amb el subministrament d'aigua potable en un termini màxim de 20 dies naturals.	≥ 80 %	Nombre anual de respostes dins del termini (20 dies naturals o inferior) / nombre anual de total de consultes i reclamacions.

Respondre anualment a un 80 % o més dels recursos d'alçada relacionats amb el subministrament d'aigua potable en un termini màxim de 85 dies naturals.	≥ 80 %	Nombre anual de respostes dins del termini (85 dies naturals o inferior)/ nombre anual de total de recursos d'alçada.
Vetllar per una qualitat anual de l'aigua procedent de les EDAR i abocada al medi (mar o riu) igual o superior al 80 % dels paràmetres que es consideren conformes (la qualitat de l'aigua es mesura comprovant que una sèrie de paràmetres de l'aigua, com DBO, DQO, etc., estiguin dins d'un rang determinat). El llindar de qualitat que s'aplica és més restrictiu que el que preveu la legislació vigent (Directiva 91/271/CEE).	≥ 80 %	Nombre anual de mostres conformes / nombre anual de mostres total [%].

D'actualització i compliment

La Direcció de Serveis del Cicle de l'Aigua en revisarà i n'actualitzarà el contingut sempre que tingui lloc alguna de les circumstàncies següents:

- Modificacions normatives que afectin els serveis prestats.
- Canvis significatius en l'organització de la Direcció de Serveis del Cicle de l'Aigua i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
- Cada inici de mandat.

La Direcció de Serveis del Cicle de l'Aigua és responsable d'actualitzar aquesta carta, així com de mantenir i complir els compromisos.

La Direcció de Serveis del Cicle de l'Aigua ha de retre comptes dels compromisos anualment.

DRETS I DEURES DEL RECEPTOR DEL SERVEI



Drets

El receptor dels serveis té aquests drets:

- Garantia global de l'abastament.
- Alta qualitat de l'aigua distribuïda.
- Garantia global de sanejament.
- Màxima eficiència en l'explotació del sistema.
- Identificar la unitat directiva responsable dels serveis d'aquesta carta.
- Conèixer les condicions d'utilització dels serveis i la normativa que en regula la prestació, els drets i els deures.
- Rebre un tracte professional i correcte per part dels treballadors dels serveis, i ser atès de manera diligent, personalitzada i no discriminatòria.
- Sol·licitar i rebre informació veraç i precisa sobre les característiques dels serveis a través dels canals establerts.
- Formular suggeriments de millora dels serveis i exposar queixes per experiència d'ús amb relació a un servei rebut.
- Presentar reclamacions en cas de disconformitat per incompliment de les condicions de prestació del servei i rebre solucions.
- Rebre una solució alternativa en un termini raonable en cas d'incidències per causes de força major.
- Ser consultat periòdicament sobre el grau de satisfacció respecte als serveis prestats i accedir a informació sobre la satisfacció del servei prestat.

Deures

El receptor dels serveis té aquestes obligacions:

- Utilitzar els serveis complint la normativa que en regula la prestació en allò que es refereix al ciutadà com a receptor o beneficiari del servei.
- Fer un bon ús dels desguassos d'aigua residual i de les xarxes de clavegueram, evitar l'abocament de substàncies perilloses o que puguin produir obstruccions a les xarxes de clavegueram o a les instal·lacions de sanejament.
- Atendre les indicacions dels professionals dels serveis públics en qüestions de seguretat i per al bon funcionament dels serveis.

- Tractar educadament i respectuosa el personal dels serveis i els altres receptors de serveis rebuts de manera col·lectiva.
- Fer un ús cívic de l'espai públic, de les instal·lacions, dels equipaments i del mobiliari del servei públic.

NORMATIVA

- Reglament metropolità d'abocament d'aigües residuals (RMAAR).
- Reglament del servei metropolità del cicle integral de l'aigua.
- Ordenança fiscal reguladora de la taxa per la prestació de serveis i la realització d'activitats ambientals de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- Decret llei 4/2018, del 17 de juliol, a través del qual s'assumeix la gestió directa del servei d'abastament d'aigua a poblacions per mitjà de les instal·lacions de la xarxa d'abastament Ter-Llobregat de titularitat de la Generalitat i es crea l'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat.
- Decret legislatiu 3/2003, del 4 de novembre, que aprova el text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya.
- Decret 103/2000, del 6 de març, que aprova el Reglament dels tributs gestionats per l'Agència Catalana de l'Aigua.
- Reial decret 3/2023, del 10 de gener, per mitjà del qual s'estableixen els criteris tecnicosanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, el seu control i subministrament.
- Codi tècnic de l'edificació, aprovat pel Reial decret 314/2006, del 17 de març, secció HS4, de subministrament d'aigua.
- Reial decret 1085/2024, del 22 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de reutilització de l'aigua i es modifiquen diversos reials decrets que regulen la gestió de l'aigua.
- Llei 31/2010, del 3 d'agost, de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat.



- Reglament orgànic de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (ROM).
- Ordenança reguladora de les prestacions patrimonials públiques no tributàries aplicables a la prestació del servei públic d'abastament d'aigua potable en l'àmbit territorial de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

CARTA DE SERVEIS DEL TRANSPORT PÚBLIC URBÀ

PRESENTACIÓ

L'Àrea Metropolitana de Barcelona planifica i gestiona els serveis de transport públic de l'àrea metropolitana de Barcelona, excepte els Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, el TRAM i Rodalies de Catalunya.

MISSIÓ

Oferir un servei de transport públic urbà accessible per a tothom, eficient, de qualitat i sostenible, que doni suport al desenvolupament econòmic i social de la Barcelona metropolitana.

DADES DE CONTACTE DE L'AMB

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA www.amb.cat		
Adreça de la seu social	Carrer 62, núm. 16-18, 08040 Barcelona (Zona Franca)	
Atenció al públic	Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)	Horari d'atenció presencial: laborables de 9.00 a 14.00 h amb cita prèvia.
	Telèfon	93 223 51 51
	Per internet	Al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Atenció ciutadana.
	Registre General	Horari d'atenció presencial: laborables de 9.00 a 14.00 h. Per presentar sol·licituds es demana que es faci un ús preferent de la instància genèrica electrònica.

Canals de comunicació, queixes i suggeriments, reclamacions i mecanismes de participació



Consultes, queixes i suggeriments	L'AMB disposa d'un seguit de formularis perquè el ciutadà pugui fer consultes, suggeriments o queixar-se pel que fa a la seva relació amb l'Administració metropolitana. A banda d'un formulari general, n'existeixen de particulars a causa de la naturalesa especialitzada dels serveis d'atenció, com és el cas dels autobusos metropolitans. Els particulars es troben a la carta de serveis pròpia de cada unitat directiva responsable. Podeu trobar els formularis al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Seu electrònica.
Altres canals d'informació	Actualitat, blogs, xarxes socials, butlletins i publicacions al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Actualitat.
Reclamacions	Registre presencial de l'AMB o en qualsevol dels llocs que preveu l'article 16.4 de la Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
Participació ciutadana	Els processos participatius oberts es troben al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Atenció ciutadana. Altres mecanismes de participació ciutadana es troben recollits en les cartes de serveis disponibles.

DADES SOBRE ELS SERVEIS D'AQUESTA CARTA

Unitat directiva responsable: Direcció de l'Àrea de Mobilitat, Transport i Sostenibilitat

Canals de comunicació, queixes i suggeriments i mecanismes de participació

Canals de comunicació sobre els serveis d'aquesta carta (a més dels canals de comunicació generals de l'AMB)	
Internet	Informació al web www.amb.cat, dins l'apartat Mobilitat. També us podeu descarregar l'app AMB Mobilitat i registrar-vos-hi per rebre avisos sobre incidències i notícies. Web i aplicacions de TMB.
Xarxes socials	L'AMB disposa d'un compte de l'Àrea de Mobilitat a Facebook i X (abans Twitter). L'Aerobús de BCN també disposa d'un compte d'X. Trobareu xarxes socials de TMB al seu web.



Telefònic	Atenció al viatger: Tel. 010 gratuït. Tel. 931 537 010 (si truqueu des de fora de Barcelona). Tarificació social i ambiental: Tel. 900 700 077 gratuït (de dilluns a divendres de 9 a 14 h).
Queixes i suggeriments	
Internet	Podeu trobar els formularis web de consultes, queixes i suggeriments al web www.amb.cat , dins de l'apartat Mobilitat.
Mecanismes de participació	
Es fan enquestes als usuaris del transport públic en autobús. Podeu trobar els resultats a www.amb.cat .	

SERVEIS

1. Servei de transport públic en autobús i metro

Descripció: l'AMB és l'administració responsable de planificar, prestar i gestionar el servei de transport públic en autobús i metro a través de TMB i altres empreses operadores.

Tipus de gestió del servei: gestió indirecta d'autobusos a través d'empreses externes, a excepció del servei d'autobusos i metro de TMB, que és de gestió directa.

Lloc i horari de prestació del servei: el servei es presta en els municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona.

Podeu trobar informació de les parades i horaris de les línies d'autobús i metro al web www.amb.cat, dins de l'apartat Mobilitat.



Canals de prestació, sol·licitud del servei, requisits i documentació

	Canals de prestació	Sol·licitar el servei	Requisits i documentació
Línies de transport públic	Presencialment Des de les parades d'autobús i metro.	Amb la compra d'un bitllet/títol en un dels punts de venda disponibles, que podeu trobar consultant el web de l'ATM (Autoritat del Transport Metropolità).	Conserveu el bitllet/títol comprat (inclou els de tarifació social i ambiental) durant tot el viatge. Al web www.amb.cat , dins de l'apartat Mobilitat podeu trobar informació sobre els bitllets.

Cost per a l'usuari: la utilització dels serveis de transport públic té cost per a l'usuari. Les tarifes i preus dels bitllets els podeu trobar al web de l'ATM.

Període mitjà de tramitació: l'adquisició de títols/bitllets de transport és immediata a les màquines d'autovenda de la xarxa ferroviària, als autobusos, al Servicaixa, als estancs i als quioscs.

2. Atorgament i tramitació dels diferents títols de tarifació social i ambiental

Descripció

Per garantir l'accés als serveis metropolitans de transport públic:

- S'atorguen títols de tarifació social (més econòmics) per a persones grans o amb discapacitats, i que disposin d'escassos recursos econòmics (targeta rosa metropolitana gratuïta, targeta rosa metropolitana reduïda i passi d'acompanyant).
- S'atorguen títols de tarifació ambiental (targeta T-verda metropolitana) a majors d'edat de l'àmbit metropolità que hagin donat de baixa i desballestat un vehicle sense etiqueta ambiental (**previsió de canvis en la gestió d'aquest títol durant l'any 2025**).

Podeu trobar més informació sobre l'atorgament i la tramitació dels diferents títols de tarifació social i ambiental al web www.amb.cat, dins de l'apartat Mobilitat.



Tipus de gestió del servei: gestió directa.

Sol·licitud del servei i canals de prestació:

Els títols es poden sol·licitar presencialment a través dels ajuntaments o per correu postal, o bé per internet al web www.amb.cat.

Els títols socials i ambientals s'envien per correu postal al domicili del sol·licitant.

Requisits i documentació:

Podeu trobar quina és la documentació necessària per tramitar la sol·licitud dels diferents títols de transport al web www.amb.cat, dins de l'apartat Mobilitat o dins de l'apartat AMB > Seu electrònica.



Títol de transport	Requisits	Documentació
Targeta rosa metropolitana gratuïta	Cal tenir uns ingressos econòmics per a tots els conceptes (pensions, ajudes, rendes, etc.) inferiors al valor resultant d'incrementar el 10 % de l'indicador públic de renda d'efectes múltiples (IPREM). Cal estar empadronat en un dels municipis de l'àmbit de l'AMB. Cal tenir l'edat requerida en funció de cada municipi o estar en possessió del certificat de reconeixement de la discapacitat d'un grau igual o superior al 33 % acreditat mitjançant l'òrgan competent per reconèixer la discapacitat de les persones a Catalunya.	Durant el viatge en transport públic la targeta rosa metropolitana s'ha d'acompanyar d'un document d'identificació personal (DNI, NIE, etc.). Els beneficiaris de la targeta rosa reduïda han de portar, a més del document d'identificació, la targeta T-4.
Targeta rosa metropolitana reduïda	Els mateixos requisits que la targeta rosa metropolitana gratuïta, tret dels ingressos econòmics, que han de ser iguals o inferiors al doble dels requerits per a la targeta rosa metropolitana gratuïta.	
Passi d'acompanyant	Estar empadronat a un municipi de l'àmbit de l'AMB. Acreditar, mitjançant un certificat de l'òrgan competent de la Generalitat de Catalunya en la matèria, la necessitat d'un acompanyant en els desplaçaments en transport públic col·lectiu. Tenir més de 4 anys d'edat.	Durant el viatge en transport públic el beneficiari del passi d'acompanyant ha de validar el seu títol de transport (bitllet senzill, T-casual, targeta rosa, etc.) cada vegada que accedeixi a un dels anteriors serveis de transport públic en l'àmbit de l'AMB. Sempre que vagi acompanyat per una persona, cal que el titular dugui a sobre el seu passi d'acompanyant que acredita i permet a aquesta persona viatjar amb ell gratuïtament.

Títol de transport	Requisits	Documentació
Targeta T-verda metropolitana (previsió de canvis durant l'any 2025).	Ser major d'edat i estar empadronat dins de l'àrea metropolitana de Barcelona. Haver donat de baixa i desballestat un vehicle i comprometre's a no adquirir-ne cap durant la vigència de la T-verda. Només tenen validesa els vehicles desballestats els darrers 6 mesos des de la sol·licitud d'aquest títol de transport i que paguin l'impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM) en algun dels municipis de l'ATM i que siguin dels tipus següents: Turismes dièsel (M1) fins a EUR 3 (matriculats abans de 2006, sense etiqueta de la DGT). Turismes gasolina (M1) o gas fins a EUR 2 (matriculats abans de 2000, sense etiqueta de la DGT). Moto tipus anterior a EUR 0 o EUR 1 (ciclomotors matriculats abans del 17/06/2002 i motocicletes matriculades abans del 01/07/2004).	Durant el viatge en transport públic la targeta T-verda s'ha d'acompanyar d'un document d'identificació personal (DNI, NIE, etc.).

Cost per a l'usuari

L'obtenció dels títols socials està subjecta al pagament d'uns costos definits en les ordenances o reglaments que regulen aquests títols, tret de la targeta T-verda metropolitana, que és gratuïta.

Targeta rosa metropolitana gratuïta	Consulteu les condicions i el preu al web www.amb.cat , dins de l'apartat Mobilitat > Títols i tarifes > Títols socials i ambientals.
Targeta rosa metropolitana reduïda	Consulteu les condicions i el preu al web www.amb.cat, dins de l'apartat Mobilitat > Títols i tarifes > Títols socials i ambientals. El nou format és una targeta sense contacte: els viatges es



	carreguen directament a la targeta. Es poden carregar dues T-4 per tenir 20 viatges dins la targeta. El format antic és una targeta acreditativa que serveix únicament per comprar les targetes T-4. Durant el 2025 està previst que ja estiguin totes substituïdes pel nou format.
Passi d'acompanyant	Consulteu les condicions i el preu al web www.amb.cat, dins de l'apartat Mobilitat > Títols i tarifes > Títols socials i ambientals.

Període mitjà de tramitació

Targeta rosa metropolitana gratuïta i reduïda	Es pot sol·licitar en qualsevol moment. Un cop acceptada la sol·licitud, el beneficiari rep la targeta rosa en un termini màxim de 45 a 50 dies. La compra de la targeta T-4 és immediata als punts de venda.
Passi d'acompanyant	Un cop acceptada la sol·licitud, el beneficiari rep el passi d'acompanyant en un termini màxim de 45 a 50 dies.
Targeta T-verda metropolitana (previsió de canvis durant l'any 2025).	Un cop acceptada la sol·licitud, el beneficiari rep la targeta T-verda en un termini màxim de 45 a 50 dies.

COMPROMISOS

De qualitat

Compromís de qualitat	Estàndard	Indicador	Observacions
-----------------------	-----------	-----------	--------------



Puntualitat: el 75 % o més dels autobusos compleixen l'horari de pas per parada establert. Podeu trobar els resultats a www.amb.cat.	≥ 75 %	IP: índex de puntualitat anual. Percentatge d'autobusos puntuals, amb un marge d'entre -3 i +5 minuts respecte de l'horari de pas establert.	Aquest indicador s'obté a partir de l'anàlisi de la informació sobre els registres de pas per parada proporcionats pel sistema d'ajuda a l'explotació i a la informació (SAEI) instal·lat als vehicles, que envia la seva posició a un centre de control.
Satisfacció de l'usuari sobre el servei de transport públic en autobús, com a mínim, en un 7,5 sobre 10. Podeu trobar els resultats a www.amb.cat.	≥ 7,5	Qualitat percebuda pels usuaris anualment, mesurada a partir de la puntuació de 0 a 10 que els usuaris atorguen de manera directa¹ al servei de transport públic en autobús.	Aquest indicador s'obté a partir de les enquestes que es fan als usuaris del transport públic en autobús.
Respondre un mínim del 75 % de queixes en un termini màxim de 20 dies naturals. Aquesta resposta no és genèrica ni automatitzada, sinó que és motivada.	≥ 75 %	Nombre de respostes en un termini màxim de 20 dies naturals / nombre total de queixes.	

S'extreuen dues puntuacions de les enquestes fetes als usuaris del servei:

- Una puntuació directa de l'usuari sobre el servei de transport públic en autobús. Aquesta puntuació és la que es mesura en aquest compromís de satisfacció de l'usuari i s'indica al web de l'AMB com a puntuació directa del servei.
- Una valoració ponderada per la importància que els usuaris donen a cadascun dels aspectes avaluats. Aquesta valoració s'indica al web de l'AMB com a índex de satisfacció del client (ISC).

Els compromisos per a la prestació i gestió de la xarxa d'autobusos i metro a través de TMB els podeu trobar al web de TMB.

D'actualització i compliment

La Direcció de l'Àrea de Mobilitat, Transport i Sostenibilitat en revisarà i n'actualitzarà el contingut sempre que tinguï lloc alguna de les circumstàncies següents:

- Modificacions normatives que afectin els serveis prestats.
- Canvis significatius en l'organització de l'Àrea de Mobilitat, Transport i Sostenibilitat i en els processos interns de treball.

- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
- Cada inici de mandat.

La Direcció de l'Àrea de Mobilitat, Transport i Sostenibilitat és responsable d'actualitzar aquesta carta, així com de mantenir i complir els compromisos.

La Direcció de l'Àrea de Mobilitat, Transport i Sostenibilitat ha de retre comptes dels compromisos anualment.

DRETS I DEURES DE L'USUARI

Drets

L'usuari dels serveis té aquests drets:

- Garanties del bon funcionament, la qualitat i la seguretat dels serveis de transport públic.
- Equitat social en el territori metropolità que faciliti la participació en la vida social.
- Mobilitat sostenible i eficient.
- Identificar la unitat directiva responsable dels serveis d'aquesta carta.
- Conèixer les condicions d'utilització dels serveis i la normativa que en regula la prestació, els drets i els deures.
- Rebre un tracte professional i correcte per part dels treballadors dels serveis, i ser atès de manera diligent, personalitzada i no discriminatòria.
- Sol·licitar i rebre informació veraç i precisa sobre les característiques dels serveis a través dels canals establerts.
- Formular suggeriments de millora dels serveis i exposar queixes per experiència d'usuari amb relació a un servei rebut.

- Presentar reclamacions en cas de disconformitat per incompliment de les condicions de prestació del servei i rebre solucions.
- Rebre una solució alternativa en un termini raonable en cas d'incidències per causes de força major.
- Ser consultat periòdicament sobre el grau de satisfacció vers els serveis.

Deures

L'usuari dels serveis té aquestes obligacions:

- Utilitzar els serveis complint el Reglament de viatgers dels serveis de transport públic de superfície de competència de l'AMB que regula la seva prestació en allò que incumbeix el ciutadà com a usuari o beneficiari del servei.
- Atendre les indicacions dels professionals dels serveis públics en qüestions de seguretat i per al bon funcionament dels serveis.
- Tractar educadament i respectuosa el personal dels serveis i els altres usuaris de serveis rebuts de manera col·lectiva.
- Fer un ús cívic de l'espai públic, de les instal·lacions, dels equipaments i del mobiliari del servei públic.

NORMATIVA

- Reglament de viatgers dels serveis de transport públic de superfície de l'àmbit de l'entitat metropolitana del transport.
- Ordenança metropolitana reguladora del sistema de tarifació social del transport.
- Ordenança fiscal reguladora de la taxa per a l'ordenació del transport col·lectiu de viatgers de superfície de l'AMB.
- Reglament d'utilització de la targeta T-verda.
- Llei 31/2010, del 3 d'agost, de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- Reglament orgànic de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (ROM).
- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 9/2003, del 13 de juny, de mobilitat.
- Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat.