

ANUNCI DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Exp. 901358/23

El Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, en sessió ordinària celebrada el 28 d'abril de 2026, ha adoptat, entre d'altres, l'acord següent:

“**APROVAR INICIALMENT** les modificacions de les cartes de serveis de biblioteca de l'AMB, de cartografia de base i temàtica del territori metropolità, 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 compromís de qualitat, essent el llinar a assolir més exigent.
- Cartografia de base i temàtica del territori metropolità:
 - o Informar de nous conjunts d'informació geogràfica (CIG) en el geoportal i els geoserveis de cartografia.
 - o Informar d'un nou CIG en el geoportal i els geoserveis del refós del planejament urbanístic.
 - o Informar de l'ús de llicències.
 - o Actualitzar la normativa d'aplicació.
- Prevenció i gestió de residus: actualitzar el cost mitjà estimat de la Taxa metropolitana de tractament de residus (TMTR) l'any 2025.
- Subministrament d'aigua potable i sanejament d'aigües residuals: actualitzar la denominació de la unitat orgànica de la Direcció de Serveis del Cicle de l'Aigua que controla els abocaments d'aigües residuals.
- Transport públic urbà: eliminar la gestió de la targeta T-verda metropolitana que passa a ser gestionada per l'ATM.

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.

Els documents electrònics que s'aproven són els següents:

Títol del document	Codi segur de verificació (CSV)	Empremta electrònica HASH
Carta de serveis de biblioteca de l'AMB R5	1HRM5-2TCWF-F3UAZ	96F5DFEA16A1398057A5C 4BDFE0F222153F97DFD

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA - ANUNCI

Codi per a validació: CS2AAR-311QL-76B0H
Verificació: <https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home>
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referenciat: 1/34.



Carta de serveis de cartografia de base i temàtica del territori metropolità R2	IDVA3-6LF3R-XMCM4	BAB8D00BE68EFDD60CCE 6D17EB43191E7C9A56A9
Carta de serveis de prevenció i gestió de residus R5	LKUE7-9CD0P-V64JI	48EDF1EE90D37584458711 1087E5BD448F9252FB
Carta de serveis de subministrament d'aigua potable i sanejament d'aigües residuals R9	QDH4R-XMY73-P0ZVO	5B4AFC6B8B1AD0EA40156 8BDAEF62FD3D0634925
Carta de serveis de transport públic urbà R6	3R536-CSXEV-O3QW9	4A1BFF8ECC5CD6A19F922 E8A30BD6F92FE72E724

APROVAT

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA - ANUNCI

Codi per a validació : CS3AR-311QL-76BOH
Verificació : <https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home>
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referenciat : 2/34.

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 metropolitanas.

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 d'un dia i mig hàbil o menys per contestar les consultes rebudes per escrit i les que no requereixin el suport d'altres serveis	≤ 1,5	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 CARTOGRAFIA DE BASE I TEMÀTICA DEL TERRITORI METROPOLITÀ

PRESENTACIÓ

L'Àrea Metropolitana de Barcelona, en el marc de les seves competències, per tal de dur a terme una gestió efectiva i eficient del territori, necessita disposar de diferents bases cartogràfiques. Així mateix, aquestes bases cartogràfiques són subministrades als ajuntaments metropolitans perquè facin la seva gestió municipal.

Aquestes bases cartogràfiques poden ser una descripció física del territori (el mapa topogràfic metropolità d'escala 1:1.000 —MTM-1M—, les fotografies aèries i les ortofotografies) o bé una descripció temàtica (la guia metropolitana de carrers, el mapa d'usos del sòl i el refós de planejament).

MISSIÓ

Elaborar, mantenir actualitzada i posar a disposició del ciutadà la base topogràfica del territori metropolità a escala 1:1.000 i la informació urbanística vigent 1:1.000.

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 a www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Seu electrònica.
Altres canals d'informació	Actualitat, blogs, xarxes socials, butlletins i publicacions a 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 a 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 Polítiques Urbanístiques i Espais Naturals

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	A www.amb.cat , dins de l'apartat Territori > Urbanisme.
Per correu electrònic	sietdsu@amb.cat Geoportal de cartografia: geoportalcartografia@amb.cat Geoportal de planejament: geoportalplanejament@amb.cat Cartoteca: biblioteca@amb.cat
QUEIXES I SUGGERIMENTS	
Internet	Podeu trobar els formularis web de consultes, queixes i suggeriments a www.amb.cat dins de l'apartat AMB > Seu electrònica.

ELS SERVEIS

1. Geoportal i geoserveis de cartografia

Descripció

El geoportal de cartografia permet la consulta, visualització i descàrrega gratuïta (incloent-hi la varietat històrica) de multitud de conjunts d'informació geogràfica (CIG) —vectorial i ràster— produïts per l'AMB.

Aquests CIG es consideren **conjunts de dades d'alt valor**, ja que la seva reutilització està associada a grans beneficis per a la societat, el medi ambient i l'economia, segons la Directiva (UE) 2019/1024 i el Reglament d'execució (UE) 2023/138.

En conseqüència, se n'assegura la disponibilitat i accés conforme als principis establerts en la normativa vigent. Aquests conjunts són:

- Mapa topogràfic metropolità a escala 1:1000 (també se subministren les varietats històriques de diferents sèries cartogràfiques analògiques i digitals).
- Models digitals (elevacions, ombres, orientacions, pendents i pendents de més del 20 %).
- Models 3D del territori (model BIM, model 3D i model 3D realista).
- Cartografia marina.
- Vols històrics i ortofotografies històriques de diferents anys (a partir del 1956).
- Guia metropolitana de carrers.
- Xarxa geodèsica metropolitana.
- Ortofotografies de platges metropolitanas (a partir de l'any de vol de 2012).
- Cartografia temàtica (mapa d'usos del sòl).



Els mateixos continguts que es poden consultar a través del geoportal de cartografia també es publiquen en format geoservei compatibles amb els protocols estàndard definits per l'Open Geospatial Consortium (OGC):

- WMS: Web Map Service.
- WMTS: Web Map Tile Service.
- VT: Vector Tile Service.

Podeu trobar més informació a www.amb.cat dins de l'apartat Territori > Urbanisme.

Tipus de gestió del servei: gestió directa.

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

	Canals de prestació	Sol·licitar el servei	Horaris	Requisits
Geoportal de cartografia	Telemàtic per internet	Accés lliure al geoportal de cartografia	24 hores, tots els dies de l'any	Només cal registrar-se si es descarrega la cartografia, omplint el formulari Registre d'usuari
Geoserveis de cartografia	Telemàtic per internet	Accés lliure als geoserveis de cartografia	24 hores, tots els dies de l'any	

Cost per a l'usuari: gratuït.

Tipus de llicència: [Creative Commons Reconeixement 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Per citar l'autoria de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, cal posar-hi: «Font de les dades: Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)».

2. Certificats de caire cartogràfic

Descripció

A petició dels interessats, es poden elaborar informes que certifiquin que la informació subministrada és una còpia exacta dels originals de què disposa l'AMB en els seus arxius històrics (cartoteca i fototeca).

Els productes cartogràfics sobre els quals es poden elaborar certificats són:

- Vols històrics i ortofotos històriques de diferents anys (a partir del 1956).
- Bases cartogràfiques analògiques i digitals de l'AMB.

Tipus de gestió del servei: gestió directa.

Lloc i canals de prestació, sol·licitud i horari

	Lloc i canals de prestació	Sol·licitar el servei	Horari
Emissió de certificats	Presencial, a la seu social de l'AMB	Per correu electrònic: geoportalcartografia@amb.cat Per telèfon: 93 223 51 51 Presencialment	De 09.00 h a 14.00 h De dilluns a divendres

Cost per a l'usuari: segons els preus públics establerts per l'Àrea Metropolitana de Barcelona per l'any en curs.



Temps mitjà de tramitació: 10 dies laborables.

3. Geoportal i geoserveis del refós del planejament urbanístic

Descripció

El geoportal de planejament permet consultar, visualitzar i descarregar gratuïtament el refós gràfic del planejament urbanístic 1:1.000 vigent, produït per l'AMB.

S'hi poden trobar tots aquests conjunts d'informació:

- Els expedients urbanístics aprovats fins a la data d'actualització i que es corresponen a les figures de planejament derivat que defineix la Llei d'urbanisme.
- La classificació del sòl.
- La qualificació urbanística.
- L'ordenació volumètrica.
- La delimitació dels sectors en sòl urbanitzable pendent de planejament.
- Els límits dels béns protegits pels plans especials de catàleg elaborats per cada municipi i la informació de cada un.
- La normativa urbanística vigent.

Els mateixos continguts que es poden consultar a través del geoportal de planejament també es publiquen en format geoservei compatible amb el protocol estàndard WMS definit per l'Open Geospatial Consortium (OGC).

Aquest refós gràfic de planejament NO té valor normatiu.

Podeu trobar més informació a www.amb.cat dins de l'apartat Territori > Urbanisme.

Tipus de gestió del servei: gestió directa.

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

	Canals de prestació	Sol·licitar el servei	Horaris	Requisits
Geoportal de planejament	Telemàtic per internet	Accés lliure al geoportal de planejament	24 hores, tots els dies de l'any	Només cal registrar-se si es descarrega el refós del planejament, omplint el formulari Registre d'usuari
Geoserveis de planejament	Telemàtic per internet	Accés lliure als geoserveis de planejament	24 hores, tots els dies de l'any	

Cost per a l'usuari: gratuït.

Tipus de llicència: [Creative Commons Reconeixement 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Per citar l'autoria de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, cal posar-hi: «Font de les dades: Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)».

4. Cartoteca

Descripció

Fons de cartografia històrica de l'AMB (inclòs el de les entitats que la precedeixen) al qual es pot accedir per consultar-lo, visualitzar-lo i descarregar-lo gratuïtament.

Són plànols en format analògic, escanejats i georeferenciats.

Tipus de gestió del servei: gestió directa.

Canals de prestació, sol·licitud i horari del servei

	Canals de prestació	Sol·licitar el servei	Horaris
Cartoteca	Telemàtic per internet	Accés lliure al catàleg en línia de la Biblioteca a través de l'apartat Altres cerques. El catàleg en línia es troba a www.amb.cat dins de l'apartat AMB > Biblioteca.	24 hores, tots els dies de l'any.

Cost per a l'usuari: gratuït.

Tipus de llicència: [Creative Commons Reconeixement 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Per a citar l'autoria de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, cal posar-hi: «Font de les dades: Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)».

COMPROMISOS

De qualitat

Compromís de qualitat	Estàndard	Indicador
Que el 60 % o més de la cartografia del mapa topogràfic metropolità escala 1:1.000 tingui una antiguitat inferior a 6 anys.	≥ 60 %	Fulls de cartografia del mapa topogràfic metropolità a escala 1:1.000 amb antiguitat inferior a 6 anys respecte del total de fulls del territori [%].
Que la diferència entre la data en què un usuari consulta la informació del refós de planejament al geoportal i la data d'actualització de la informació mostrada sigui inferior a 18 mesos.	≤ 18	Diferència entre la data en què es fa l'actualització i la data de l'actualització anterior [mesos].

D'actualització i compliment

La Direcció d'Àrea de Polítiques Urbanístiques i Espais Naturals 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 d'Àrea de Polítiques Urbanístiques i Espais Naturals 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 Polítiques Urbanístiques i Espais Naturals és responsable d'actualitzar aquesta carta, així com de mantenir i complir els compromisos.

La Direcció de l'Àrea de Polítiques Urbanístiques i Espais Naturals ha de retre comptes dels compromisos anualment.

DRETS I DEURES DE L'USUARI

Drets

L'usuari dels serveis té els drets següents:

- Dret d'accés a la informació i a rebre una atenció personal professional i no discriminatòria.
- Dret a participar i a formular suggeriments de millora dels serveis i exposar queixes per experiència d'ús amb relació a un servei rebut.
- Dret a rebre una solució alternativa en un termini raonable, en cas d'incidències per causes de força major.
- 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.
- Sol·licitar i rebre informació veraç i precisa sobre les característiques dels serveis a través dels canals establerts.
- Presentar reclamacions en cas de disconformitat per incompliment de les condicions de prestació del servei i rebre solucions.
- Ser consultat periòdicament sobre el grau de satisfacció vers els serveis.

Deures

L'usuari dels serveis té les obligacions següents:

- Respectar les condicions d'ús dels productes accessibles mitjançant els geoportals.
- Utilitzar de manera responsable i proporcionada els recursos i serveis públics.
- Interpretar sota la seva responsabilitat el contingut del refós de planejament, pel que fa a l'aplicació de les determinacions urbanístiques, en un lloc concret.
- Respectar la legislació vigent.
- Facilitar dades verídiques.
- Complir les normes i els procediments establerts.
- 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

- Decret legislatiu 1/2010, del 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme.
- Registre de planejament urbanístic de Catalunya.
- Reial decret 1071/2007, del 27 de juliol, que regula el sistema geodèsic de referència oficial a Espanya.
- Reial decret 1545/2007, del 23 de novembre, que regula el sistema cartogràfic nacional.
- Llei 16/2005, del 27 de desembre, de la informació geogràfica i de l'Institut Cartogràfic de Catalunya.
- Decret 398/2006, del 24 d'octubre, que aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei 16/2005, del 27 de desembre, de la informació geogràfica i de l'Institut Cartogràfic de Catalunya pel que fa a l'oficialitat i l'ús dels serveis cartogràfics i a les relacions interadministratives i la planificació.
- Decret 62/2010, del 18 de maig, que aprova el Pla cartogràfic de Catalunya.
- Llei 14/2010, del 5 de juliol, sobre les infraestructures i els serveis d'informació geogràfica a Espanya.

- 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).
- Preus públics de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- Directiva (UE) 2019/1024, del 20 de juny, relativa a les dades obertes i la reutilització de la informació del sector públic.
- Reglament d'execució (UE) 2023/138, del 21 de desembre del 2022, que estableix una llista de conjunts de dades específiques d'alt valor i modalitats de publicació i reutilització.

LLICÈNCIES

La llicència Creative Commons Reconeixement 4.0 Internacional (CC BY 4.0) permet que la informació i les dades:

- Es puguin compartir, copiar, divulgar i redistribuir públicament en qualsevol mitjà i format.
- Puguin servir de base per a obres derivades com a resultat de la seva anàlisi o estudi.
- Es puguin adaptar, remesclar i transformar.
- Puguin utilitzar-se per a qualsevol finalitat, fins i tot comercial.

Amb aquesta llicència, cal citar l'autoria de l'Àrea Metropolitana de Barcelona de la manera següent: «Font de les dades: Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)».

El llicenciador (l'AMB) no pot revocar aquestes llibertats, sempre que se segueixin els termes de la llicència, que es poden consultar a: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>.

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	<p>Informació al web www.amb.cat, dins de l'apartat Medi ambient > Residus.</p> <p>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.</p>
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	<p>Programa Millor Que Nou:</p> <p>Reparat: 93 424 28 71</p> <p>Intercanviat: 689 398 510</p>
Per correu electrònic	<p>reparat@amb.cat</p> <p>intercanviat@amb.cat</p>
QUEIXES I SUGGERIMENTS	
Instal·lacions de tractament de residus	<p>Es poden presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	<p>El local de Millor Que Nou disposa de fulls de suggeriments perquè el ciutadà pugui expressar les seves opinions o queixes.</p> <p>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.</p>
MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	
Es fan enquestes als usuaris del programa Millor Que Nou.	



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:

- Cercador de tallers de reparació, botigues i mercats de segona mà i d'intercanvi.
- Assessorament i tallers d'aprenentatge de reparació d'objectes domèstics.
- 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
A. Cercador de tallers de reparació, botigues i mercats de segona mà i d'intercanvi	Per internet: www.millorquenou.cat .	Poseu-vos en contacte amb el taller o botiga a través de les dades que proporciona el web (correu electrònic, telèfon o adreça postal).	24 hores tots els dies de l'any.	No n'hi ha.
B. Assessorament i tallers d'aprenentatge de reparació	<p>Presencial</p> <p>A Barcelona: local Millor Que Nou al carrer de Sepúlveda, 47 (08015).</p> <p>Als altres municipis metropolitans, de manera programada i periòdica:</p> <p>Castellbisbal: Punt Verd, Escola de Vida, La Florida.</p> <p>Sant Cugat del Vallès: Casino La Floresta, Casal Mira-sol, Espai Eco Les Planes.</p> <p>Viladecans: deixalleria municipal.</p> <p>En procés: Badalona, Santa Coloma de Gramenet, Sant Boi de Llobregat i Sant Andreu de la Barca.</p> <p>Tallers d'aprenentatge de reparació als municipis metropolitans: Esponsorament, segons programació dels municipis.</p>	<p>A Barcelona:</p> <p>Assessorament: s'ha de reservar al tel. 934 242 871.</p> <p>Tallers d'aprenentatge de reparació: a través del formulari de la pàgina web.</p> <p>A la resta de municipis: consulteu a les pàgines web municipals l'assessorament i els tallers.</p>	<p>A Barcelona:</p> <p>Assessorament De dilluns a dissabte de 10.30 a 14.00 h i de dilluns a divendres de 16.30 a 20 h.</p> <p>Tallers monogràfics De dilluns a dissabte d'11.00 a 13.30 h i de 18.00 a 20.15 h en funció de la programació.</p> <p>A la resta de municipis: consulteu l'assessorament i els tallers a les pàgines web municipals.</p>	<p>B i C</p> <p>Ser major de 18 anys o menors acompanyats d'un adult.</p> <p>Documentació: DNI.</p>

	Lloc i canals de prestació	Sol·licitar el servei	Horari	Requisits i documentació
	Web: podeu trobar vídeos de cursos al canal de YouTube del programa Millor Que Nou i al web www.millorquenou.cat .			
C. Intercanvi d'objectes entre particulars	Presencial Local Millor Que Nou, al carrer de Sepúlveda, 47 (08015 Barcelona).	Cal reservar cita per telèfon (689 398 510) o per correu (intercanviat@amb.cat). Escolliu l'objecte i bescanvieu-lo per punts.	Presencial de dilluns a 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.	≥ 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 metropolitanas.
- Ordenança fiscal reguladora de les taxes metropolitanas 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 potable¹ 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	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Podeu trobar els formularis al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Seu electrònica.</p>
Altres canals d'informació	Actualitat, blogs, xarxes socials, butlletins i publicacions al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Actualitat.

¹ El subministrament d'aigua en baixa comprèn el tram des del sistema d'abastament d'aigua en alta, titularitat de l'Agència Catalana de l'Aigua, fins als diferents punts d'ús.



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 Subministrament d'aigua	24 hores, tots els dies de l'any. 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	<p>Canal d'atenció telefònica.</p> <p>Presencialment a les seus de cada entitat subministradora.</p> <p>Per internet, a través dels seus webs corporatius.</p>	<p>Per sol·licitar el subministrament d'aigua, el receptor del servei ha de sol·licitar la subscripció de la pòlissa de subministrament.</p> <p>Per a altres gestions, consulteu l'entitat subministradora corresponent.</p>	<p>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).</p> <p>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.</p> <p>Per a altres gestions: consulteu l'entitat subministradora corresponent.</p>

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,² 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 tarifació 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.

La Coordinació dels Serveis de Control d'Abocaments, Sanejament i Regeneració 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.

² El cànon de l'aigua és un tribut amb finalitat ecològica, la titularitat del qual correspon a l'Agència Catalana de l'Aigua (Generalitat de Catalunya), que grava l'ús de l'aigua i la contaminació que el seu abocament pot produir, per tal de prevenir la contaminació en origen, cobrir les despeses d'inversió i d'explotació de les infraestructures, i recuperar i mantenir els cabals ecològics. El seu objectiu és fomentar una utilització més eficient d'aquest bé.

El recapta l'entitat subministradora per compte de l'Agència Catalana de l'Aigua, amb excepció dels usuaris industrials i assimilables amb sistema de tarifació individualitzada i en el cas de captacions pròpies, en què és l'ACA qui recapta directament el cànon. Podeu trobar més informació al web de l'Agència Catalana de l'Aigua.

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 cívica 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	<p>Els processos participatius oberts es troben al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Atenció ciutadana.</p> <p>Altres mecanismes de participació ciutadana es troben recollits en les cartes de serveis disponibles.</p>
------------------------	---

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	<p>Informació al web www.amb.cat, dins l'apartat Mobilitat.</p> <p>També us podeu descarregar l'app AMB Mobilitat i registrar-vos-hi per rebre avisos sobre incidències i notícies.</p> <p>Web i aplicacions de TMB.</p>
Xarxes socials	<p>L'AMB disposa d'un compte de l'Àrea de Mobilitat a Facebook i X (abans Twitter).</p> <p>L'Aerobús de BCN també disposa d'un compte d'X. Trobareu xarxes socials de TMB al seu web.</p>
Telefònic	<p>Atenció al viatger: Tel. 010 gratuït. Tel. 931 537 010 (si truqueu des de fora de Barcelona).</p> <p>Tarifació social: Tel. 900 700 077 gratuït (de dilluns a divendres de 9 a 15 h).</p>
Queixes i suggeriments	
Internet	<p>Podeu trobar els formularis web de consultes, queixes i suggeriments al web www.amb.cat, dins de l'apartat Mobilitat.</p>
Mecanismes de participació	
<p>Es fan enquestes als usuaris del transport públic en autobús. Podeu trobar els resultats a www.amb.cat.</p>	

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 tarificació social) 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 tarificació social

Descripció

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

- S'atorguen títols de tarificació social (més econòmics) per a persones grans o amb discapacitats, i que disposin d'escassos recursos econòmics (T-metropolitana gratuïta, T-metropolitana reduïda i T-metropolitana d'acompanyant).

Podeu trobar més informació sobre l'atorgament i la tramitació dels diferents títols de tarificació social 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 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 (targeta)	Requisits	Documentació
T-metropolitana gratuïta	<p>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).</p> <p>Cal estar empadronat en un dels municipis de l'àmbit de l'AMB.</p> <p>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.</p>	<p>Durant el viatge en transport públic, a més de la targeta metropolitana s'ha de dur un document d'identificació personal (DNI, NIE, etc.).</p>
T-metropolitana reduïda	<p>Els mateixos requisits que per a la T-metropolitana gratuïta, tret dels ingressos econòmics, que han de ser iguals o inferiors al doble dels requerits per a la T-metropolitana gratuïta.</p>	
T-metropolitana d'acompanyant	<p>Estar empadronat en un municipi de l'àmbit de l'AMB.</p> <p>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.</p> <p>Tenir més de 4 anys d'edat.</p>	<p>El titular de la T-metropolitana d'acompanyant ha de validar el seu títol de transport (bitllet senzill, T-casual, T-metropolitana, etc.) cada vegada que accedeixi a un servei de transport públic en l'àmbit de l'AMB.</p> <p>Sempre que vagi acompanyat, el titular ha de dur a sobre el passi d'acompanyant que acredita i permet viatjar la persona que l'acompanya gratuïtament.</p>

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.

T-metropolitana gratuïta	<p>Consulteu les condicions i el preu al web www.amb.cat, dins de l'apartat Mobilitat > Títols i tarifes > Títols socials i ambientals.</p>
T-metropolitana reduïda	<p>Consulteu les condicions i el preu al web www.amb.cat, dins de l'apartat Mobilitat > Títols i tarifes > Títols socials i ambientals.</p> <p>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.</p>

T-metropolitana 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

T-metropolitana gratuïta i reduïda	Es pot sol·licitar en qualsevol moment. Un cop acceptada la sol·licitud, el beneficiari rep la targeta en un termini màxim de 45 a 50 dies. La compra i recàrrega de la targeta T-4 és immediata als punts de venda.
T-metropolitana d'acompanyant	Un cop acceptada la sol·licitud, el beneficiari rep la targeta 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 directa ¹ 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.	

¹ 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 tingui 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.

- 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.