

ANUNCI DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Exp. 903693/22

El Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona en sessió celebrada el 29 de novembre de 2022, va aprovar inicialment la modificació de la carta de serveis de subministrament d'aigua potable i sanejament d'aigües residuals.

En compliment de l'article 63.2 del Decret 179/1995, de 13 de juny pel qual s'aprova el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels Ens Locals, se sotmet l'acord d'aprovació inicial de la modificació de la carta de serveis de subministrament d'aigua potable i sanejament d'aigües residuals juntament amb el projecte de la norma al tràmit d'informació pública durant el termini de trenta (30) dies hàbils a partir del dia següent al de la publicació d'aquest anunci al Butlletí Oficial de la Província, al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, en un mitjà de comunicació escrita diària i al tauler d'anuncis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona als efectes de formular al·legacions i reclamacions contra el projecte.

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 o bé a través de mitjans electrònics, prèvia sol·licitud a través del correu secretariaamb@amb.cat. En ambdós casos heu de sol·licitar la vista a través del correu electrònic secretariaamb@amb.cat.

Barcelona, 30 de novembre de 2022
La secretària accidental, Glòria Vendrell Garrido

ANNEX

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 d'aigua potable en baixa¹ i en el sanejament d'aigües residuals en alta, que consisteix en la recollida mitjançant els col·lectors i en el tractament de les aigües residuals pel sistema de clavegueram dels municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona.

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.

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 | Registre presencial | Horari d'atenció: laborables de 9.00 a 14.00 h |
| | Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) ubicada a la seu social | |
| | Per internet | Al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Atenció ciutadana |
| | Per correu electrònic | ambinfo@amb.cat |
| | Telèfon i fax | Tel.: 93 223 51 51 Fax: 93 223 47 90 |

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, com és el cas dels autobusos metropolitans. 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. |
| Reclamacions | Registre presencial de l'AMB o en qualsevol dels llocs que preveu l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. |
| Participació ciutadana | Els 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 Ecologia > 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 requisits i documentació

| | Canals de prestació | Sol·licitar el servei | Requisits i documentació |
|--|---|--|--|
| Sol·licitud de subministrament d'aigua i altres gestions relacionades amb el servei de l'aigua | <p>Presencialment a les seus de cada entitat subministradora.</p> <p>Per internet, a través dels seus webs corporatius.</p> | <p>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, etc.).</p> <p>S'ha d'aportar un document que acrediti el dret a contractar el subministrament d'aigua i documentació suplementària en funció de l'entitat subministradora.</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 a l'usuari: el cost del servei d'aigua (a la factura final) reflecteix el conjunt de processos, recursos i instal·lacions necessaris (abastament, sanejament, etc.) que garanteixen que l'aigua arriba fins als habitants del territori metropolità amb les millors garanties sanitàries i en el millor estat possible.

La tarifa de l'aigua comprèn:

- La quota de servei: és una quantitat fixa que l'abonat paga en funció del diàmetre del comptador.
- El consum: és una quantitat variable que l'abonat paga en funció de l'aigua que consumeix.

La factura final que rep el consumidor també inclou, a banda de la quota de servei i el consum, els elements següents:

- 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.

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, 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.

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 Ecologia > 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 aconseguir-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, 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, 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 la infraestructura següent: 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 a l'usuari: 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 |
|--|-----------|--|
| <p>Respondre anualment a un 80 % o més de les consultes i reclamacions relacionades amb el subministrament d'aigua potable en un termini màxim de 25 dies naturals.</p> <p>En els casos de recurs d'alçada, el termini màxim és de 85 dies naturals.</p> | ≥ 80 % | Nombre anual de respostes dins del termini (25 o 85 dies naturals en funció del cas) o inferior / nombre anual de total de consultes i reclamacions. |
| <p>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).</p> | ≥ 80 % | Nombre anual de mostres conformes / nombre anual de mostres total [%]. |

D'actualització i compliment

Aquesta carta de serveis ha estat aprovada pel Consell Metropolità del 25 de febrer de 2020.

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 fi de mandat.

La Direcció de Serveis del Cicle de l'Aigua és responsable de l'actualització d'aquesta carta, així com del manteniment i compliment de compromisos.

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

DRETS I DEURES DE L'USUARI

Drets

L'usuari 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

L'usuari 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 usuari 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 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 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, de 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, de 4 de novembre, que aprova el text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya.
- Decret 103/2000, de 6 de març, que aprova el Reglament dels tributs gestionats per l'Agència Catalana de l'Aigua.
- Reial decret 140/2003, de 7 de febrer, que estableix els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà.
- Codi tècnic de l'edificació, aprovat pel Reial decret 314/2006, de 17 de març, secció HS4, de subministrament d'aigua.
- Reial decret 1620/2007, de 7 de desembre, que estableix el règim jurídic de la reutilització d'aigües depurades.
- Llei 31/2010, de 3 d'agost, de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 13/2014, de 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.