

ANUNCI DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Exp. 901358/23

El Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona en sessió ordinària celebrada el 29 d'octubre de 2024, va aprovar definitivament la carta de serveis de subministrament d'aigua potable i de sanejament d'aigües residuals, d'acord amb allò establert a l'article 66.1 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals (ROAS), un cop transcorregut el termini de quinze (15) dies establert a l'article 65 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local, d'acord amb allò que disposa l'article 65.3 del ROAS, es publica íntegrament el text de la carta de serveis de subministrament d'aigua potable i de sanejament d'aigües residuals en annex a aquest anunci, i s'anuncia la seva entrada en vigor l'endemà de la seva publicació al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona.

Contra aquest acord d'aprovació definitiva es pot interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala del Contenciós-Administratiu del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà de la publicació d'aquest anunci en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona.

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 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.

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.

	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. Presencialment a les seus de cada entitat subministradora. Per internet, a través dels seus webs corporatius.	Per sol·licitar el subministrament d'aigua, el receptor del servei ha de sol·licitar la subscripció de la pòlissa de subministrament. Per a altres gestions, consulteu l'entitat subministradora corresponent.	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). 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,² la taxa metropolitana de tractament de residus (TMTR) i l'IVA.

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 tarificació 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.



- 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.

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).

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 1620/2007, del 7 de desembre, que estableix el règim jurídic de la reutilització d'aigües depurades.
- 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.

APROVAT



ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA - ANUNCI

Codi per a validació : 88K08-FJKLF-8XH49

Verificació : <https://gmbto.amb.cat/verificadorDocumento/home>

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referenciat : 8/8.