

## ANUNCI DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Exp. 901359/18

El Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, en sessió celebrada el 25 de febrer de 2020 ha aprovat definitivament la Carta de serveis de subministrament d'aigua potable i de sanejament d'aigües residuals.

Contra l'aprovació definitiva es pot interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala 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.

Barcelona, 28 de febrer de 2020  
El secretari general, Marcel·lí Pons Duat

### 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 baixa<sup>1</sup> i en el sanejament d'aigües residuals en alta, consistent en la col·lecció i en el tractament de les aigües residuals tributades pel sistema de clavegueram dels municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona.

<sup>1</sup> 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 al ciutadà els serveis de subministrament d'aigua potable i de sanejament d'aigües residuals, accessibles per a tothom i de qualitat. 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 09.00 h a 14.00 h
	Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) ubicada a la seu social	
	Per internet	Dins de "Atenció ciutadana" de l'apartat "AMB" de www.amb.cat.

	Per correu electrònic	<a href="mailto:ambinfo@amb.cat">ambinfo@amb.cat</a>
	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 dins de "Seu electrònica" de l'apartat "AMB" de <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a></p>
Altres canals d'informació	Actualitat, blogs, xarxes socials, butlletins i publicacions dins de "Actualitat" de l'apartat "AMB" de <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a> .
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 de 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 dins de "Aigua" de l'apartat "Medi ambient" de <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a> .
<b>QUEIXES I SUGGERIMENTS</b>	
Subministrament d'aigua potable	<p>Es poden presentar:</p> <p>En primera instància, a l'entitat subministradora d'aigua potable.</p> <p>En cas de desacord, a la Direcció de Serveis de Cicle de l'Aigua a través dels formularis web de consultes, queixes i suggeriments dins de "Seu electrònica" de l'apartat de "AMB" de <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a>.</p>
Sanejament de les aigües residuals	Podeu trobar els formularis web de consultes, queixes i suggeriments dins de "Seu electrònica" de l'apartat de "AMB" de <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a> .

#### ELS 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 diferent naturalesa (públiques, privades o mixtes).

Aquest servei inclou:

L'aprovació, l'anàlisi i el seguiment de les actuacions previstes al pla d'inversions de les entitats subministradores.

La regulació i supervisió dels contractes subscrits per l'AMB respecte aquest servei.

L'aprovació de les tarifes del servei de subministrament domiciliari, dintre del seu àmbit territorial, així com els imports econòmics per la prestació de serveis aliens a la venda d'aigua en casos com: drets de connexió, drets d'escomesa, drets de subministrament, drets d'hidrants contra incendis i 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, S.A., o Aigües de Castellbisbal (AICSA).

Gestió directa: SABEMSA (Serveis i Aigües de Barberà Empresa Municipal SA) i Aigües del Prat, S.A.

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	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	Presencialment en les seus de cada entitat subministradora.  Per internet, a través dels seus webs corporatius.	Consultar l'entitat subministradora corresponent.	Per sol·licitar subministrament d'aigua: Estar en disposició de poder contractar el subministrament d'aigua (per exemple tenir un contracte de lloguer, una escriptura de propietat, etc.).  S'ha d'aportar un document que acrediti el dret a contractar el subministrament d'aigua i més documentació en funció de l'entitat subministradora.  Per altres gestions: consultar l'entitat subministradora corresponent.

Temps mitjà de tramitació: Consulteu l'entitat subministradora corresponent al vostre municipi.

Cost per a l'usuari: El cost del Servei d'aigua (en 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 següents elements:

Conceptes impositius com el cànon de l'aigua, <sup>1</sup> la taxa metropolitana de tractament i deposició de residus municipals (TMTR) i l'IVA.

<sup>1</sup> 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 on 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.

El ciutadà també ha de pagar una tarifa aliena a la venda d'aigua en casos com: drets de connexió, drets d'escomesa, drets de subministrament, drets d'hidrants contra incendis i despeses per impagament i reobertura del servei, entre d'altres.

Podeu trobar més informació dins de "Aigua" de l'apartat "Medi ambient" de [www.amb.cat](http://www.amb.cat).

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 clients 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 altra, l'AMB disposa d'un protocol per evitar el tall de subministrament d'aigua potable a les persones 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 de els punts de connexió amb les xarxes municipals de clavegueram fins a l'abocament al medi o la reutilització d'aigües depurades, incloent per tant tota la xarxa de col·lectors, estacions elevadores, EDAR's i si s'escau estacions de regeneració (ERA's) 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:

La inspecció a indústries que aboquen a les EDAR.

El control de la xarxa de sanejament.

El 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's, ERA, xarxa de col·lectors, EBAR's 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 de la planta de tractament de fangs de Sant Adrià del Besós es fa mitjançant gestió indirecta, a través d'un contracte.

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 següent infraestructura: La xarxa de col·lectors en alta d'aigua residual, i EBAR's Les EDAR. Les ERA i conduccions d'aigua regenerada	Podeu trobar la informació necessària per a realitzar tràmits relacionats amb aigües residuals dins de "Seu electrònica" de l'apartat "AMB" de <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a> .	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 incorporant-la 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 de 25 dies naturals o inferior.  Les reclamacions que, per a la seva resolució, requereixen un canvi de comptador i una posterior lectura del nou comptador instal·lat per a l'estimació del consum del subministrament, el termini serà de 85 dies naturals o inferior.	≥80%	Núm. anual de respostes en termini (25 o 85 dies naturals en funció del cas) o inferior /nombre anual de total de consultes i reclamacions.
Vetllar per una qualitat anual de l'aigua procedent de les EDAR i abocada al medi (mar o riu) igual o superior al 80 % (la qualitat de l'aigua es mesura comprovant que una sèrie de paràmetres de l'aigua (DBO, DQO, etc.) estiguin dins el rang que es considera conforme, i que és més restrictiva que la legislació vigent (Directiva 91/271/CEE).	≥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 de data 25 de febrer de 2020.

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

Modificacions normatives que afectin els serveis prestats.

Canvis significatius en l'organització de la Direcció de Serveis de 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 de Cicle de l'Aigua és responsable de l'actualització d'aquesta carta, així com del manteniment i compliment de compromisos.

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

## DRETS I DEURES DE L'USUARI

### Drets

L'usuari dels serveis té els següents 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 les següents 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 i/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 treballador 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, 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 Metropolità (ROM).