Carta de serveis

Serveis d'abastament d'aigua en alta

Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat

Municipis de les comarques de l'Alt Penedès, l'Anoia, el Baix Llobregat, el Barcelonès, el Garraf, el Maresme, la Selva, el Solsonès, el Vallès Oriental i el Vallès Occidental

Aprovada per Resolució TER/4017/2026, de 30 d'octubre, del Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica (DOGC, núm. 9789, de 6 de novembre de 2026)



Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica

ATL Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat

Generalitat de Catalunya

Contingut

1. Dades identificatives de la carta 2
2. Organització i forma de gestió dels serveis 2
2.1.Qui som? 2
2.2.Què fem? 2
2.3.Com ho fem? 2
2.4.Oficines i centres 3
3. Els nostres serveis 4
3.1.Els nostres serveis 4
3.2.Condicions d'accés i requisits generals 4
3.3.Règim econòmic aplicable als serveis de la carta 5
3.4.Canals d'accés o de prestació dels serveis 5
3.5.Relació dels serveis principals 5
3.6.Normativa aplicable 5
4. Els nostres compromisos de qualitat 6
5. Drets i deures 6
5.1.Drets específics de les persones usuàries dels serveis 6
5.2.Mesures de compensació o reparació 6
5.3.Deures específics de les persones usuàries dels serveis 7
5.4.Drets i deures generals de la ciutadania davant l'Administració pública 7
6. Consultes, queixes i suggeriments 9
7. Seguiment i avaluació de la carta 10
7.1.Indicadors i instruments d'avaluació: 10
7.2.Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos 10
7.3.Ajudeu-nos a millorar 10
8. Versions de la carta de serveis i material de difusió complementari 11

1. Dades identificatives de la carta

La carta de serveis que es presenta a continuació recull els serveis relacionats amb l'abastament d'aigua de l'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat (ATL), així com els compromisos de qualitat i les vies que teniu habilitades per a la presentació dels vostres suggeriments i queixes.

Aquesta carta de serveis està aprovada per mitjà de la Resolució TER/4017/2026, de data 30 d'octubre del Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica (DOGC núm. 9789, de 6 de novembre de2026) i està disponible a https://dogc.gencat.cat/ca/document-del-dogc/?documentId=1058626.

L'òrgan responsable d'aquesta carta de serveis és l'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat.

2. Organització i forma de gestió dels serveis

2.1. Qui som?

L'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat (ATL) és responsable de prestar els serveis inclosos en aquesta carta i de gestionar-los.

L'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat (ATL) és una empresa pública de la Generalitat de Catalunya, adscrita al Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica creada segons el Decret Llei 4/2018, de 17 de juliol, pel qual la Generalitat 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.

La creació de l'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat respon a l'objectiu de prestar un servei públic d'interès i competència de la Generalitat de Catalunya com és la producció i subministrament d'aigua potable per a l'abastament de poblacions per mitjà de les instal·lacions de la xarxa d'abastament Ter-Llobregat.

2.2. Què fem?

ATL exerceix les funcions següents en relació amb els béns i les instal·lacions de titularitat de la Generalitat de Catalunya que integren la xarxa d'abastament Ter-Llobregat:

a) Produir i subministrar aigua potable per a l'abastament de poblacions per mitjà de la xarxa d'abastament. Aquesta funció, que inclou el tractament, l'emmagatzematge i el transport de l'aigua, ha de realitzar-se de conformitat amb les decisions sobre el

repartiment i l'assignació de recursos hídrics adoptades pel Consell d'Administració de l'Agència Catalana de l'Aigua i els criteris i les directrius que aprova el Consell de la Xarxa d'Abastament Ter-Llobregat. Així mateix inclou la realització de les determinacions analítiques exigides per la legislació vigent, la qual pot ser encomanada a l'Agència Catalana de l'Aigua mitjançant conveni.

b) Executar, mantenir, conservar i explotar les instal·lacions que integren la xarxa d'abastament. Aquesta funció inclou l'aprovació dels plans de conservació i de manteniment, la proposta a l'Agència Catalana de l'Aigua dels plans d'inversió i de reposició, la redacció i aprovació de projectes constructius, l'execució de les obres de millora, renovació i reposició, inclòs l'exercici de la direcció tècnica i facultativa.

c) Proposar a l'Agència Catalana de l'Aigua l'aprovació i la revisió de la tarifa per la prestació del servei.

Decret Llei 4/2018: https://portaldogc.gencat.cat/utilsEADOP/PDF/7667/1687712.pdf

2.3. Com ho fem?

De conformitat amb l'article quart del Decret Llei 4/2018, els òrgans de govern de l'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat són el Consell d'Administració i la Direcció.

El Consell d'Administració és l'òrgan col·legiat de Govern d'ATL i està integrat per representants de l'Administració de la Generalitat. L'article 13.1 en determina la composició, que compta amb una vocalia del departament competent en matèria d'Administració local, una vocalia del departament competent en matèria d'economia i una vocalia del departament competent en matèria de salut, totes amb rang mínim de subdirecció general, i una vocalia de l'Agència Catalana de l'Aigua.

2.4. Oficines i centres

Oficines Centrals Fontsanta
Sant Martí de l'Erm, 2
08970 Sant Joan Despí

ETAP Llobregat. Estació de tractament d'aigües potables del Llobregat
Ctra. Martorell a Olesa, km. 4.6
08630 Abrera

ETAP Ter. Estació de tractament d'aigües potables del Ter
Afores s/n
08440 Cardedeu

Dessalinitzadora del Llobregat
Avda. de l'Estany de Port, 4
08820 El Prat de Llobregat

Dessalinitzadora de la Tordera
Carretera GI-682 d'accés a la Costa Brava, km 3,4
17300 Blanes

Estació Distribuïdora Trinitat
Carrer Portlligat, s/n.
08042 Barcelona

Canal Segarra-Garrigues
Avda. de la Generalitat, 45
25300 Tàrrega

3. Els nostres serveis

3.1. Els nostres serveis

El sistema Ter Llobregat és una complexa trama d'instal·lacions de captació, plantes de tractament d'aigua, dipòsits, estacions de bombament i xarxes de distribució que permeten que l'aigua provinent dels rius Ter, Llobregat i Cardener arribi als municipis amb qualitat òptima per al consum humà.

Actualment aquest sistema compta també amb l'aportació d'aigua de mar dessalinitzada a les plantes del Llobregat (El Prat de Llobregat) i de la Tordera (Blanes). Un cop surt dels dipòsits de capçalera de cada població, la responsabilitat de la distribució als domicilis és competència de cada ajuntament.

ATL s'abasteix d'aigua regulada en sis embassaments: el de La Baells, el de la Llosa del Cavall i el de Sant Ponç, a la conca del Llobregat, i el de Sau, el de Susqueda i el del Pasteral, a la conca del Ter.

ATL ofereix els serveis següents:

- Subministrament d'aigua als municipis: Aquest servei inclou la captació, el tractament de l'aigua en les plantes potabilitzadores (ETAPs, ITAM's) i la distribució de l'aigua fins els dipòsits de capçalera municipal. Així mateix es realitzen els controls analítics en totes les etapes del procés per a garantir que l'aigua subministrada és innòcua i compleix amb la normativa tècnica i sanitària que li és d'aplicació.

- Manteniment de les instal·lacions de la xarxa d'abastament: El servei de manteniment inclou la gestió integral, reparació i conservació dels actius físics que integren les instal·lacions de la xarxa d'abastament Ter-Llobregat per a garantir un funcionament segur, eficient i de forma continua.

3.2. Condicions d'accés i requisits generals als serveis

ATL subministra aigua potable en alta a 155 municipis de les comarques de l'Alt Penedès, l'Anoia, el Baix Llobregat, el Barcelonès, el Garraf, el Maresme, la Selva, el Solsonès, el Vallès Oriental i el Vallès Occidental, el que representa una població al voltant dels 5,5 milions d'habitants.

L'accés al servei que presta ATL es fa a través dels Ajuntaments o dels Ens supramunicipals connectats a la xarxa Ter-Llobregat i que reben l'aigua produida per ATL a les seves instal·lacions de la xarxa d'abastament municipal, a través de la qual, donen el servei d'aigua als seus municipis.

Dels 155 municipis que reben aigua d'ATL, 125 són municipis que són clients directes d'ATL i 30 són municipis clients indirectes ja que depenen de 3 ens supramunicipals a qui ATL subministra aigua en alta: l'Àrea Metropolitana de Barcelona (17 municipis), el Consell Comarcal del Maresme (11 municipis) i el Consorci d'Aigües Costa Brava Girona (2 municipis).

3.3. Règim econòmic aplicable als serveis de la carta

Correspon a l'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat la gestió, liquidació i cobrament de les tarifes pel servei públic d'abastament d'aigua en alta que presta, de conformitat amb l'establert en l'art. 5 del Decret-llei 4/2018 i l'art. 39 del Decret-legislatiu 3/2003, pel qual s'aprova el text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya.

Els ingressos que són producte d'aquestes tarifes són una prestació patrimonial de caràcter públic no tributari. Les tarifes responen al criteri de l'equilibri econòmic del servei i han de permetre la recuperació íntegra de tots els costos suportats per l'Ens prestador del servei, de tal manera que el resultat econòmic anual de la seva activitat no generi pèrdues i, en conseqüència, en el seu establiment cal incorporar les despeses i costos assenyalats en l'art. 39.2 del Decret-legislatiu 3/2003.

Les tarifes que aplica ATL les aprova el Consell d'Administració de l'Agència Catalana de l'Aigua a proposta del Consell de la Xarxa Ter-Llobregat i estan formades pels següents conceptes:

- Tarifa de Subministrament

- Quota Fixa del Servei (regional i metropolitana), com a concepte d'aplicació fixa a tots els municipis subministrats segons el preu aprovat per a cadascun.

Les tarifes vigents es publiquen a la web d'ATL (La tarifa de l'aigua | Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat) i a la de l'Agència Catalana de l'Aigua (Tarifes en alta. Agència Catalana de l'Aigua)

3.4. Canals d'accés o de prestació dels serveis

Els serveis s'ofereixen a través dels canals següents:

- Telefònic

- Digital, a través d'EACAT o del tràmit d'instància genèrica

3.5. Relació dels serveis principals

Subministrament d'aigua als municipis

- Descripció del servei: Aquest servei inclou la captació, el tractament de l'aigua en les plantes potabilitzadores i dessalinitzadores (ETAPs, ITAMs) i la distribució de l'aigua fins els dipòsits de capçalera municipal. Així mateix es realitzen els controls analítics en totes les etapes del procés per a garantir que l'aigua subministrada és innòcua i compleix amb la normativa tècnica i sanitària que li és d'aplicació.

- Persones destinatàries:
  - Municipis clients, companyies gestores del servei municipal i ens supramunicipals.

- Activitats que inclou:
  - Captació del recurs hídric procedent d'embassaments, rius (Ter, Llobregat), del mar i d'aqüífers.
  - Tractament fisicoquímic de l'aigua captada en les ETAP i ITAMs i emmagatzematge en els dipòsits de les plantes.
  - Subministrament d'aigua produïda a la xarxa de distribució fins els dipòsits de capçalera municipal dels clients.
  - Realització dels controls analítics durant el procés de tractament i el control de l'aigua produïda durant el subministrament fins a l'entrega del punt de lliurament amb el client, d'acord al RD 3/2023.

- Condicions d'accés: mitjançant una petició a l'Agència Catalana de l'Aigua
- Canal de prestació específic: 24 hores al centre de control de la xarxa de distribució

Manteniment les instal·lacions de la xarxa d'abastament

- Descripció del servei: el servei de manteniment inclou la gestió integral, reparació i conservació dels actius físics que integren les instal·lacions de la xarxa d'abastament Ter-Llobregat per a garantir un funcionament segur, eficient i de forma continua.

- Persones destinatàries: municipis clients, companyies gestores del servei municipal, ens supramunicipals.
- Activitats que inclou: la realització de forma periòdica dels diferents tipus de manteniment (preventiu, predictiu i correctiu) per tal de garantir:
    a. la disponibilitat dels actius necessaris per a dur a terme el tractament i la distribució d'aigua,
    b. el manteniment de condicions higièniques adequades d'equips i instal·lacions
    c. la seguretat i salut de les persones
    d. minimitzar l'impacte dels equips en el medi
    e. la millora de l'eficiència energètica dels equips.

- Canal de prestació específic: 24 hores al centre de control de la xarxa de distribució

3.6. Normativa aplicable

Decret Llei 4/2018, de 17 de juliol, pel qual la Generalitat 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.

4. Els nostres compromisos de qualitat

Les persones usuàries pot exigir els compromisos que estableix aquesta carta sempre que els serveis es prestin amb normalitat i no es vegin afectats per causes fortuïtes o de força major

Servei: Subministrament d'aigua als municipis

- Compromís: rendiment de la xarxa per sobre del 97%
- Descripció: mantenir el rendiment de la xarxa de distribució d'aigua per sobre del 97%, minimitzant les pèrdues en el transport mitjançant la xarxa en alta. Els factors de qualitat al qual es refereix aquest compromís són els de fiabilitat, competència tècnica i seguretat.
- Objectiu: 97%

Servei: Manteniment de les instal·lacions de la xarxa d'abastament

- Compromís: garantir el bon estat de les instal·lacions i la xarxa
- Descripció: executar almenys el 90% de la planificació anual de manteniment preventiu per garantir el bon estat de les instal·lacions de la xarxa d'abastament i evitar incidències en el subministrament.
- Objectiu: 90%

5. Drets i deures

5.1. Drets específics de les persones usuàries dels serveis

Les persones destinatàries dels serveis expressats en la carta de serveis, tenen els drets que queden recollits a la Política d'ATL: (https://www.atl.cat/ca/politica-d-atl_592)

5.2. Mesures de compensació o reparació

Si no es compleixen els compromisos que estableix aquesta carta, les persones usuàries poden accedir a les mesures de compensació o reparació següents:

- Fer arribar la disculpa corresponent.
- Explicar les circumstàncies que han provocat l'incompliment i les mesures correctores que s'adoptaran per evitar que es repeteixi.
- Oferir alternatives, si és possible.

Per fer efectives aquestes mesures, les persones usuàries poden presentar una comunicació o una queixa pels canals i en les condicions que s'indiquen a l'apartat "**6 Consultes, queixes i suggeriments**" d'aquesta carta.

Si una persona pateix una lesió o un dany en els seus béns o drets com a conseqüència de la prestació del servei descrits en aquesta carta, pot presentar un reclamació de responsabilitat patrimonial d'acord amb la normativa aplicable.

El reconeixement del dret a l'error de l'Administració no exclou el dret de les persones a ser indemnitzades, si s'escau, a través del règim de responsabilitat patrimonial.

5.3. Deures específics de les persones usuàries dels serveis

Amb caràcter general, els drets i deures de les persones usuàries dels serveis queden recollits al Reglament del servei i al conveni de subministrament específic.

5.4. Drets i deures generals de la ciutadania davant l'Administració pública

Podeu consultar els drets i deures que estableix la normativa vigent en les relacions entre la ciutadania i l'Administració pública als enllaços següents.

- **En l'actuació administrativa**, la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (articles 21-29) recull els drets següents:
    - Dret a la no-discriminació i a una atenció adequada.
    - Dret a una bona administració.
    - Principi de confiança i dret de les persones a rectificar els errors davant de l'Administració. Això inclou el dret de les persones a no ser objecte de sancions o de privació d'una prestació en cas que hagin comès errors materials o formals de bona fe i sense frau, a l'hora d'informar sobre les seves dades, prèvia esmena de l'error.
    - Dret de les persones a no ser perjudicades per un error administratiu en les prestacions destinades a garantir les necessitats essencials de subsistència. Això inclou el dret de les persones, davant d'un error comès exclusivament per l'Administració, a no haver de retornar imports o interessos generats en prestacions que els garanteixin necessitats essencials per subsistir.
    - Dret a uns serveis públics de qualitat.
    - Dret a l'ús dels mitjans electrònics.
    - Dret a presentar sol·licituds, comunicacions i altres documents.
    - Dret d'accés als expedients administratius.
- Pel que fa als deures de la ciutadania, l'article 30 de la Llei 26/2010 estableix que:
    - "Els ciutadans, en llurs relacions amb les administracions públiques de Catalunya i en l'ús dels serveis públics, han d'actuar amb la diligència, la responsabilitat i el respecte deguts a les persones, les institucions i els béns públics."

- **Els drets de les persones en les seves relacions amb les administracions públiques** que preveu l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques són els següents:
    - Comunicar-se amb les administracions públiques a través d'un punt d'accés general electrònic de l'Administració.
    - Ser assistides en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
    - Utilitzar les llengües oficials al territori de la seva comunitat autònoma, d'acord amb el que estableixen aquesta Llei i la resta de l'ordenament jurídic.
    - Accedir a la informació pública, als arxius i als registres, d'acord amb el que estableixen la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i la resta de l'ordenament jurídic.
    - Ser tractades amb respecte i deferència per les autoritats i el personal empleat públic, que han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
    - Exigir les responsabilitats de les administracions públiques i de les autoritats, quan correspongui legalment.
    - Obtenir i utilitzar els mitjans d'identificació i signatura electrònica que preveu aquesta Llei.
    - Tenir garantida la protecció de dades de caràcter personal, i en particular la seguretat i confidencialitat de les dades que figuren als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

Si voleu més informació sobre els drets i deures en l'ús dels serveis digitals, podeu consultar l'enllaç següent: https://web.gencat.cat/ca/seu-electronica/drets-i-deures-en-us-dels-serveis-digitals

6. Consultes, queixes i suggeriments

Si voleu presentar una consulta, una queixa, un suggeriment o una comunicació sobre els serveis inclosos en aquesta carta, l'Administració de la Generalitat de Catalunya posa a la vostra disposició diferents canals (digital, presencial i telefònic):

Podeu accedir-hi a: http://web.gencat.cat/ca/contacte

Independentment del canal que utilitzeu, la persona titular d'ATL, com a responsable de la gestió dels serveis inclosos en aquesta carta, és qui resol les comunicacions, consultes, queixes o suggeriments.

7. Seguiment i avaluació de la carta

7.1. Indicadors i instruments d'avaluació:

El seguiment i l'avaluació dels compromisos d'aquesta carta de serveis es fan a través dels indicadors que es detallen a continuació.

En cas d'incompliment dels compromisos, es poden aplicar mesures de compensació o reparació, que es descriuen a l'apartat "5. Drets i deures".

Compromís 1	**Rendiment de la xarxa per sobre del 97%**
Nom de l'indicador:	% Rendiment de xarxa
Descripció:	Mesura el rendiment de la xarxa de distribució mitjançant el percentatge de volum (m3) autoritzat respecte el volum (m3) total d'aigua que entra a la xarxa de distribució, on el volum autoritzat és la suma del volum d'aigua facturada (VAF) i el volum d'aigua utilitzada en processos operacionals de xarxa (neteges, arrossegaments, etc.)
Servei al qual es vincula:	Subministrament d'aigua als municipis
Mètode de càlcul:	RXH (%) = (Volum autoritzat / Volum entrada al sistema distribució) x 100 Volum autoritzat (m3) = Volum d'aigua facturada (VAF) + Volum aigua utilitzada en processos de xarxa
Unitat de mesura:	%
Objectiu de qualitat:	97%
Llindar de compl	97%

iment:	
Font d'informació:	Departament de distribució de xarxa
Periodicitat:	Mensual
Instrument d'avaluació:	Cabalímetres i programari de gestió

Compromís 2	**Garantir el bon estat de les instal·lacions i la xarxa**
Nom de l'indicador:	% Compliment de la planificació del manteniment preventiu
Descripció:	Mesura el percentatge de compliment de la planificació del manteniment preventiu d'instal.lacions
Servei al qual es vincula:	Manteniment de les instal·lacions de la xarxa d'abastament
Mètode de càlcul:	IPCPMP-T (%) = (Núm. OT-BI preventives tancades / Núm. OT-BI preventives planificades) x 100
Unitat de mesura:	%
Objectiu de qualitat:	90%
Llindar de compliment:	90%
Font d'informació:	Departament de manteniment
Periodicitat:	Mensual
Instrument d'avaluació:	Programari de gestió del manteniment

7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos

Aquesta carta de serveis s'avaluarà cada dos anys i els informes d'avaluació, o els enllaços per consultar-los, es publicaran a l'espai web on es publiqui la carta de serveis.

Aquesta carta de serveis s'ha d'actualitzar, com a mínim, cada cinc anys.

Totes les activitats descrites en aquesta carta i que s'emmarquen en la llista de serveis es troben a l'abast de les certificacions ISO 9001, ISO 22000, ISO 45001, ISO 14001 i ISO 50001.

7.3. Ajudeu-nos a millorar

ATL posa a la vostra disposició diferents canals perquè pugueu col·laborar i participar en la millora dels serveis i duu a terme de manera periòdica enquestes de satisfacció dels clients i anàlisis de materialitat, dos instruments que permeten per conèixer les necessitats i expectatives dels seus grups d'interès.

Els resultats d'aquestes enquestes i entrevistes s'analitzen i es valoren per identificar propostes de millora d'acord amb els recursos disponibles.

8. Versions de la Carta i material de difusió complementari

Versió 1, 6 de novembre de 2026