

Auditoria d'Indicadors de Seguiment del Servei per Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua S.A.

Període 1/07/2024 al 30/06/2025

Auditoria realitzada en data 29 i 30 de setembre de 2025

Date: 2025-10-03



Introducció:

El present informe és una explicació detallada de l'auditoria realitzada, on es mostra amb detall les variables i resultats dels indicadors d'abastament d'aigua, de sanejament i d'aigua regenerada.

Antecedents:

Acord Marc 2014/2018 referent al servei del cicle integral de l'aigua entre l'Àrea Metropolitana de Barcelona i Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.

Una vegada acabat el període de vigència de l'acord marc 2014/2018, i a l'espera de que en un futur, es pugui entrar en una elaboració conjunta d'uns nous indicadors d'acord Marc entre l'Àrea Metropolitana de Barcelona i Aigües de Barcelona, Aigües de Barcelona de forma proactiva i amb mentalitat de continuar marcant-se uns objectius d'excel·lència en el servei, considera oportú donar continuïtat en el seguiment d'uns indicadors que son clau per donar resposta a un servei excel·lent. Aquests indicadors són els que es sotmeten a l'auditoria i s'anomenen **Indicadors de Seguiment del Servei**, aquests signifiquen de forma més coherent la gestió del servei i l'adaptació a les noves infraestructures i a la nova legislació.

Propòsit:

Referent a l'abast de l'auditoria: conjunt de 22 indicadors per l'àmbit d'abastament, 35 indicadors per l'àmbit de sanejament, 3 indicadors per l'aigua regenerada, amb l'objectiu d'avaluar si els resultats de tancament dels mateixos, pel període 1/07/2024 al 30/06/2025 s'han calculat correctament, per a que Aigües de Barcelona així pugui acreditar-ho davant qui correspongui.

També s'auditen els 7 compromisos de la "Carta de Compromisos amb el client", per tal de comprovar la correcta aplicació dels mateixos en el mateix període.

Aigües de Barcelona ha volgut per iniciativa pròpia sotmetre el càlcul dels Indicadors i compromisos d'acord amb el **Document d'Indicadors de Seguiment del Servei d'Aigües de Barcelona**, a una avaluació externa independent, que ha dut a terme DNV. La responsabilitat de DNV és amb la Direcció de Aigües de Barcelona. L'auditoria s'ha dut a terme els dies 29 i 30 de Setembre 2025.

Abast:

1) INDICADORS DE GESTIÓ DEL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA

S'han auditat un total de 22 indicadors d'abastament de les següents àrees d'activitat:

- Qualitat de l'aigua
- Sostenibilitat
- Gestió del Servei
- Experiència del client

S'han auditat un total de 35 indicadors de sanejament de les següents àrees d'activitat:

- Qualitat de l'aigua
- Gestió ambiental i sostenibilitat
- Gestió del servei

S'han auditat un total de 3 indicadors de l'aigua regenerada de les següents àrees d'activitat

- Qualitat de l'aigua

2) CARTA DE COMPROMISOS AMB EL CLIENT

S'han auditat un total de 7 compromisos en el període d'1 de juliol de 2024 a 30 de juny de 2025:

- Aigua en un màxim de 4 dies
- Reclamacions en un màxim de 10 dies
- Lectura del comptador sense errors
- Avís immediat d'excés de consum
- Gestions comercials de manera immediata.
- Reclamacions qualitat de l'aigua.
- Compliment cites concertades.

Metodologia de l'auditoria

Per a cadascun dels indicadors i compromisos, l'auditor es va entrevistar amb la persona o persones responsables de la recollida i tractament de dades.

Per a cadascun dels indicadors i compromisos es va comprovar una mostra de dades suficient per a avaluar:

1. Que l'organització auditada hagués entès l'indicador o compromís, de la mateixa manera que s'exposa en el Document d'Indicadors de Seguiment del Servei d'Aigües de Barcelona, referenciat abans en aquest informe.
2. Que l'indicador o compromís estigués clarament definit, d'una manera entenedora que no doni peu a confusió dins de l'organització auditada.
3. Que existeixi una sistemàtica per a la recollida de dades relatives a l'indicador (o de gestió del compromís) que concordi amb la seva definició. Que la sistemàtica sigui fiable, és a dir, que les dades recollides siguin vàlides, que hi siguin totes i que no continguin per altra banda dades que no siguin aplicables a l'indicador o compromís concret.
4. El resultat del càlcul de l'indicador.
5. El resultat del càlcul de l'aplicació del compromís.

L'auditor va procedir a verificar aquests punts per a cada indicador i compromís, i va poder fer totes les comprovacions necessàries, incloses comprovacions de detall, així com entrevistes a les persones implicades ja fos directament amb la recollida i tractament de dades com també amb persones responsables de la gestió de les instal·lacions i processos relacionats amb els indicadors i compromisos.

criteris per a l'avaluació dels resultats d'auditoria.

L'equip auditor ha avaluat:

- El grau de fiabilitat dels processos de recollida i tractament de dades dels indicadors.
- El resultat del càlcul dels indicadors.
- L'aplicació de la Carta de Compromisos amb el client, en tot el procés que engloba la detecció, gestió, i indemnització dels incompliments

Conclusions de l'auditoria:

El resultat de l'auditoria és satisfactori. S'han auditat els resultats de tancament mensual i anual, així com els processos de recollida i tractament de les dades, i no s'han observat desviacions respecte als resultats que allà s'indiquen.

S'han auditat els resultats de tancament anual i mensual dels **22 indicadors d'abastament** (Annex I i II) i no s'han observat desviacions respecte als resultats que allà s'indiquen.

S'han auditat els resultats del tancament anual i mensual dels **35 indicadors de sanejament** (Annex III i IV) i no s'han observat desviacions respecte als resultats que allà s'indiquen.

S'han auditat els resultats del tancament anual i mensual dels **3 indicadors de l'aigua regenerada** (Annex V i VI) i no s'han observat desviacions respecte als resultats que allà s'indiquen.

Els resultats es calculen segons les especificacions del Document d'Indicadors de Seguiment del Servei d'Aigües de Barcelona sense excepcions.

També s'ha auditat l'aplicació de la **Carta de compromisos amb el client** (annex VII) del període comprès entre l'1 de juliol de 2024 i el 30 de juny de 2025, en tot el procés que engloba la detecció, gestió, i indemnització dels incompliments, sense observar-se desviacions respecte a la definició dels mateixos. Igualment s'han verificat els resultats d'incompliments que figuren a la taula resum de l'annex IX i no s'han observat desviacions respecte als resultats que allà s'indiquen.

Segons l'opinió de DNV, res fa indicar que els resultats dels indicadors i dels compromisos amb el client, publicats per Aigües de Barcelona pel període 01.07.2024 a 30.06.2025, no compleixin amb els requisits definits al Document d'Indicadors de Seguiment del Servei d'Aigües de Barcelona i a la Carta de Compromisos amb el client, respectivament.



Auditors

Lars Appel – Auditor en Cap de DNV

Representants de l'auditat

Durant l'auditoria es van entrevistar tots els responsables de cadascun dels indicadors de les diferents Àrees implicades d'Aigües de Barcelona.

Instal·lacions visitades

S'han visitat les instal·lacions d'Aigües de Barcelona a l'edifici de Collblanc (Barcelona)

Auditoria mitjançant ús de tecnologies de la informació i la comunicació (TIC)

L'auditoria a la Direcció de Producció s'ha dut a terme mitjançant l'ús de TIC, per comunicar amb el personal entrevistat i revisar les dades i la informació relativa a l'abast de l'auditoria.

Declaració de Confidencialitat

Aquest informe, incloses les notes recollides durant l'auditoria, seran tractades amb la més estricta confidencialitat per part de DNV.

No es revelarà cap informació a tercers, sense l'autorització escrita del client (Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua S.A).

Declaració d'Imparcialitat

DNV no ha estat involucrada en cap procés relacionat amb el càlcul i la gestió dels indicadors i dels compromisos amb el client, excepte pel que fa a aquesta auditoria. DNV no ha prestat cap servei a Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua S.A. que pogués originar un conflicte d'interessos amb la independència del nostre treball. DNV manté una completa imparcialitat cap a les persones entrevistades durant el procés de verificació.

Responsabilitat


DNV descarrega expressament qualsevol responsabilitat o corresponsabilitat davant de qualsevol decisió que una persona o entitat pogués fer basada en aquest informe.

Comentaris generals:

L'equip auditor vol agrair al client l'actitud oberta i positiva que va mostrar al llarg de tota l'auditoria, i les facilitats de mitjans i predisposició que va possibilitar dur-la a terme en condicions satisfactòries.

Distribució de l'informe: a l'atenció de Sonia Baltasar.

Annexes	
ANNEX I:	INDICADORS DE SEGUIMENT DEL SERVEI 2024-2025 ABASTAMENT
ANNEX II:	VARIABLES DE CàLCUL INDICADORS DE SEGUIMENT DEL SERVEI 2024-2025 ABASTAMENT
ANNEX III:	INDICADORS DE SEGUIMENT DEL SERVEI 2024-2025 SANEJAMENT
ANNEX IV:	VARIABLES DE CàLCUL INDICADORS DE SEGUIMENT DEL SERVEI 2024-2025 SANEJAMENT
ANNEX V:	INDICADORS DE SEGUIMENT DEL SERVEI 2024-2025 AIGUA REGENERADA
ANNEX VI:	VARIABLES DE CàLCUL INDICADORS DE SEGUIMENT DEL SERVEI 2024-2025 AIGUA REGENERADA
ANNEX VII:	TAULA RESUM CARTA COMPROMISOS 2024-2025
ANNEX VIII:	PLA DE L'AUDITORIA. INDICADORS DE SEGUIMENT DEL SERVEI 2024-2025

Auditor en Cap Lars Appel. DNV Business Assurance Spain, S.L.	Signatura 
---	---



ABOUT DNV

DNV is the independent expert in risk management and assurance, operating in more than 100 countries. Through its broad experience and deep expertise DNV advances safety and sustainable performance, sets industry benchmarks, and inspires and invents solutions.

Whether assessing a new ship design, optimizing the performance of a wind farm, analysing sensor data from a gas pipeline or certifying a food company's supply chain, DNV enables its customers and their stakeholders to make critical decisions with confidence.

Driven by its purpose, to safeguard life, property, and the environment, DNV helps tackle the challenges and global transformations facing its customers and the world today and is a trusted voice for many of the world's most successful and forward-thinking companies.

ANNEX I Indicadors de seguiment del servei_SEGUIMENT INDICADORS ABASTAMENT Juliol 2024-Juny 2025	INDICADORS			JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY
	ACUMULAT sense inhabilitacions	ACUMULAT	OBJ.2025												
QUALITAT DE L'AIGUA				25,08%	25,06%	25,12%	25,12%	25,13%	25,12%	25,12%	25,13%	25,13%	25,09%	25,11%	25,11%
IND-155 Gestió cloració Producció	99,90%		99,50%	99,82%	99,87%	99,89%	100,00%	99,96%	99,85%	99,94%	99,91%	99,92%	99,74%	99,98%	99,93%
IND-156 Gestió cloració Xarxa	99,87%		99,50%	100,00%	99,27%	99,75%	100,00%	100,00%	100,00%	99,76%	100,00%	100,00%	100,00%	99,75%	100,00%
IND-157 Qualitat Físico-Química aigua subministrada	99,91%		99,39%	99,73%	99,87%	100,00%	99,75%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,86%	99,77%	99,88%
IND-158 Qualitat Microbiològica aigua subministrada	99,82%		99,39%	99,53%	99,54%	100,00%	100,00%	99,86%	99,84%	99,85%	99,85%	99,87%	99,68%	100,00%	99,72%
SOSTENIBILITAT															
Eficiència energètica de les impulsions transport	100,43%		100,00%	107,67%	107,44%	107,05%	106,89%	106,69%	106,10%	105,95%	105,78%	105,63%	100,69%	100,45%	100,43%
IND-152 Rendiment hidràulic de l'etapa de membranes ETA	79,25%		79,13%	79,86%	79,62%	79,09%	77,72%	80,11%	79,57%	79,20%	78,64%	78,81%	79,01%	78,70%	79,64%
IND-006 Rendiment hidràulic de l'ETAP Sant Joan Despí	86,87%		86,25%	83,08%	84,41%	86,34%	87,96%	87,49%	85,62%	87,56%	87,52%	85,81%	87,06%	88,27%	90,02%
IND-278 Rendiment hidràulic de l'ETAP Besòs	64,19%	64,19%	73,13%	58,21%	66,34%	67,84%	65,47%	62,02%	58,68%	67,97%	65,50%	64,61%	71,54%		55,51%
IND-279 Rendiment hidràulic de l'ETAP la Llagosta	70,97%	71,36%	73,13%	0,00%	0,00%	45,33%	78,90%	77,69%	72,82%	70,21%	70,72%	72,14%	68,60%	69,67%	
IND-341 Rendiment hidràulic de l'ETAP les Estrelles			86,25%												
Generació d'energia verda	66,77%		100,00%	107,92%	92,54%	100,35%	87,50%	87,99%	77,82%	52,72%	43,49%	36,12%	56,29%	63,16%	61,19%
GESTIÓ DEL SERVEI				29,92%	29,99%	30,02%	30,02%	30,08%	30,07%	30,11%	30,10%	30,12%	30,16%	30,18%	30,21%
IND-019 Continuitat del servei (escameses sense talls)	99,90%		99,50%	99,88%	99,88%	99,93%	99,92%	99,89%	99,88%	99,89%	99,92%	99,93%	99,91%	99,87%	99,87%
IND-020 Continuitat del servei (escameses temps amb servei)	99,86%		99,50%	99,75%	99,84%	99,83%	99,89%	99,90%	99,76%	99,83%	99,88%	99,92%	99,87%	99,91%	99,88%
Rendiment tècnic hidràulic de la xarxa d'abastament	85,58%		84,00%	84,58%	84,75%	84,93%	85,10%	85,20%	85,26%	85,29%	85,34%	85,39%	85,47%	85,56%	85,58%
IND-038 Pressió de servei a la xarxa de transport	99,91%		99,50%	99,73%	99,87%	100,00%	99,73%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,86%	100,00%	99,72%
Parc comptadors amb telelectura operativa	88,11%		88,00%	84,26%	84,69%	84,96%	85,19%	85,67%	86,02%	86,46%	86,72%	87,06%	87,32%	87,62%	88,11%
Temps instal·lació comptador	99,39%		99,00%	99,09%	99,55%	99,49%	99,40%	99,73%	99,34%	99,53%	98,93%	98,91%	99,60%	99,39%	99,83%
EXPERIÈNCIA DEL CLIENT				19,88%	20,28%	20,14%	20,28%	20,26%	20,27%	20,41%	20,29%	20,21%	20,35%	20,25%	20,16%
IND-012 Temps de resposta a reclamacions	99,97%		99,00%	99,73%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
IND-015 Trucades ateses en atenció telefònica	95,01%		97,00%	88,48%	95,37%	93,15%	96,95%	96,21%	96,51%	98,02%	96,36%	94,28%	96,44%	95,41%	94,19%
IND-011 Qualitat de la facturació	99,62%		99,00%	99,58%	99,70%	99,64%	99,46%	99,64%	99,68%	99,59%	99,59%	99,64%	99,62%	99,66%	99,67%
IND-159 Temps d'atenció contactes àrea de clients (web)	97,69%		93,50%	97,23%	99,17%	97,65%	97,20%	96,77%	96,52%	99,02%	97,79%	97,77%	98,75%	97,95%	96,80%
Índex de satisfacció experiència del client	102,11%		100,00%	101,11%	101,78%	102,00%	102,00%	102,44%	102,44%	102,44%	102,22%	102,22%	102,67%	102,00%	102,00%

Nota: En funcionament l'ETAP Estrella 2 (amb moratòria fins els 2025 per seguir fent l'explotació de la mateixa, s'han instal·lat uns filtres de Carbó Actiu Granular portàtils per tal de poder complir les directives). Durant el 2023 es va aturar l'explotació de l'ETAP Estrella 1 i es va desmantellar. El motiu d'aquesta acció és unificar el tractament dels pous Estrelles en una única instal·lació ETAP Les Estrelles, la previsió de posada en funcionament és durant el 2025. Fins que no estigui en funcionament la nova instal·lació **ETAP Les Estrelles** no es reportaran les dades.

Nota Juliol i Agost 2024: ETAP la Llagosta està parada perquè s'està analitzant si les arrencades de l'ETAP estan relacionades amb trencaments a algunes tuberies de distribució.

Nota Maig 2025: ETAP Besòs aturada, per canvi d'escamesa elèctrica.

Nota Juny 2025: ETAP La Llagosta aturada, per manteniment en el saturador de calç.

Annex II		Fórmula de càlcul	Indicadors de seguiment del servei_VARIABLES DE CàLCUL ABASTAMENT Juliol 2024-Juny 2025	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	VARIABLES ACUMULAT sense inhabilitacions	VARIABLES ACUMULAT
QUALITAT DE L'AIGUA																	
IND-155 Gestió cloració Producció	[1- ((1)/(2))]*100 [%]	(1) Número de resultats de clor residual lliure < 0,5 mg/l a l'aigua tractada	7	5	5	0	2	7	3	4	4	15	1	3	56		
		(2) Número total de determinacions de clor residual lliure realitzades a l'aigua tractada	3.945	3.731	4.422	5.025	5.231	4.713	5.217	4.628	5.287	5.776	4.492	4.057	56.524		
IND-156 Gestió cloració Xarxa	[1- ((3)/(4))]*100 [%]	(3) Número de resultats de clor residual lliure < 0,2 mg/l a l'aigua de la xarxa	0	3	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	6		
		(4) Número total de determinacions de clor residual lliure realitzades a l'aigua de la xarxa	432	411	397	427	402	319	421	367	410	374	393	354	4.707		
IND-157 Qualitat Físico-Química aigua subministrada	[1- ((5)/(6))]*100 [%]	(5) Número d'incidències paràmetres físico-químics	2	1	0	2	0	0	0	0	0	1	2	1	9		
		(6) Número de determinacions totals paràmetres físico-químics Pla Autocontrol	748	777	804	785	824	732	862	739	841	740	871	808	9.531		
IND-158 Qualitat Microbiològica aigua subministrada	[1- ((7)/(8))]*100 [%]	(7) Número d'incidències paràmetres microbiològics	3	3	0	0	1	1	1	1	1	2	0	2	15		
		(8) Número de determinacions totals paràmetres microbiològics Pla Autocontrol	640	656	705	664	708	614	687	666	752	620	754	724	8.190		
SOSTENIBILITAT																	
Eficiència energètica de les impulsions transport	[9/(10)]*100 [%]	(9) Valor referència a assolir [kWh/m3*100 m]	0,445	0,445	0,445	0,445	0,445	0,445	0,445	0,445	0,445	0,445	0,425	0,425	0,425	0,4250	
		(10) Valor real [kWh/m3*100 m] (valor mig dels darrers 12 mesos)	0,4133	0,4142	0,4157	0,4163	0,4171	0,4194	0,4200	0,4207	0,4213	0,4221	0,4231	0,4232	0,4232	0,4232	
IND-152 Rendiment hidràulic de l'etapa de membranes ETAP SJD	[11/(12)]*100 [%]	(11) Volum sortida tractament avançat [m3]	4.212.839	3.930.315	3.641.854	2.095.309	3.845.427	2.767.913	3.280.049	2.954.238	3.225.202	3.468.319	3.143.797	3.960.946	40.526.208		
		(12) Volum entrada tractament avançat [m3]	5.275.094	4.936.078	4.604.495	2.695.935	4.800.315	3.478.590	4.141.476	3.756.680	4.092.340	4.389.529	3.994.626	4.973.598	51.138.756		
IND-006 Rendiment hidràulic de l'ETAP Sant Joan Despí	[13/(14)]*100 [%]	(13) Volum sortida ETAP SJD [m3]	7.034.288	6.331.691	7.597.723	7.054.922	9.109.605	6.690.609	7.931.102	8.357.196	8.765.760	9.319.392	9.642.237	8.827.093	96.661.618		
		(14) Volum entrada ETAP SJD [m3]	8.467.025	7.501.411	8.799.509	8.020.795	10.412.280	7.814.042	9.058.312	9.548.728	10.215.345	10.704.143	10.923.852	9.806.057	111.271.499		
IND-278 Rendiment hidràulic de l'ETAP Besòs	[15/(16)]*100 [%]	(15) Volum sortida ETAP Besòs [m3]	311.082	340.935	378.319	355.954	333.598	137.610	201.085	183.429	319.737	262.455	0	163.544	2.987.748	2.987.748	
		(16) Volum entrada ETAP Besòs [m3]	534.371	513.943	557.691	543.696	537.903	234.514	295.829	280.039	494.857	366.874	0	294.643	4.654.360	4.654.360	
IND-279 Rendiment hidràulic de l'ETAP la Llagosta	[17/(18)]*100 [%]	(17) Volum sortida ETAP la Llagosta [m3]	0	0	11.065	72.630	98.037	160.746	128.116	80.845	231.810	235.873	84.036	0	1.103.158	1.103.158	
		(18) Volum entrada ETAP la Llagosta [m3]	189	8.252	24.408	92.056	126.190	220.742	182.464	114.324	321.353	343.851	120.617	0	1.554.446	1.546.005	
IND-341 Rendiment hidràulic de l'ETAP les Estrelles	[19/(20)]*100 [%]	(19) Volum sortida ETAP les Estrelles [m3]	Fins que no estigui en funcionament la nova instal·lació ETAP Les Estrelles no es reportaran les dades													0	
		(20) Volum entrada ETAP les Estrelles [m3]	Fins que no estigui en funcionament la nova instal·lació ETAP Les Estrelles no es reportaran les dades													0	
Generació d'energia verda	[21/(22)]*100 [%]	(21) Energia fotovoltaica generada [kWh]	149.190	114.327	98.583	68.303	53.106	43.939	60.842	59.272	71.351	125.430	168.028	169.490	1.181.861		
		(22) Valor referència a assolir [kWh]	138.237	123.546	98.235	78.057	60.357	56.463	115.404	136.290	197.532	222.843	266.031	277.005	1.770.000		
		Valor referència a assolir final període [kWh]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.770.000		
		Coefficient mensual de valor referència a assolir	0,0781	0,0698	0,0555	0,0441	0,0341	0,0319	0,0652	0,0770	0,1116	0,1259	0,1503	0,1565	1,00		
GESTIÓ DEL SERVEI																	
IND-019 Continuitat del servei (escomeses sense talls)	[1- ((23)/(24))]*100 [%]	(23) Número d'escomeses no segellades amb incidència [u]	253	245	157	179	241	253	244	163	151	200	276	276	220		
		(24) Número total d'escomeses en servei [u]	212.525	212.538	212.550	212.619	212.682	212.694	212.760	212.816	212.844	212.874	212.925	212.933	212.730		
IND-020 Continuitat del servei (escomeses temps amb servei)	[1- ((25)/(26))]*100 [%]	(25) Número d'escomeses no segellades amb incidència [u]	534	334	353	234	212	510	368	258	165	270	185	264	307		
		(26) Número total d'escomeses en servei [u]	212.525	212.538	212.550	212.619	212.682	212.694	212.760	212.816	212.844	212.874	212.925	212.933	212.730		
Rendiment tècnic hidràulic de la xara d'abastament	[27/(28)]*100 [%]	(27) Volum d'aigua consumit darrers 12 mesos [m3]	152.427	152.528	152.307	152.120	151.706	151.827	152.129	152.380	153.326	153.741	154.481	155.528	155.528		
		(28) Volum d'aigua lliurada a la xarxa darrers 12 mesos [m3]	180.209	179.978	179.338	178.754	178.059	178.071	178.369	178.561	179.554	179.887	180.550	181.725	181.725		
IND-038 Pressió de servei a la xarxa de transport	[1- ((29)/(30))]*100 [%]	(29) Nombre d'hores de funcionament amb incidència [h]	2	1	0	2	0	0	0	0	0	1	0	2	8		
		(30) Nombre d'hores de funcionament [h]	744	744	720	744	720	744	744	672	744	720	744	720	8.760		
Parc comptadors amb telelectura operativa	[31/(32)]*100 [%]	(31) Número de comptadors amb telelectura [u]	1.233.860	1.240.713	1.245.159	1.249.488	1.257.408	1.263.487	1.270.482	1.275.111	1.281.132	1.285.682	1.290.971	1.299.125	1.299.125		
		(32) Número de comptadors totals del parc de comptadors [u]	1.464.400	1.465.043	1.465.555	1.466.639	1.467.658	1.468.758	1.469.406	1.470.401	1.471.496	1.472.337	1.473.342	1.474.402	1.474.402		
Temps instal·lació comptador	[33/(34)]*100 [%]	(33) Número de comptadors instal·lats dins del termini [u]	1.966	1.329	1.363	1.988	1.840	1.650	1.681	1.761	2.000	1.742	1.956	1.815	21.091		
		(34) Altres executades [u]	1.984	1.335	1.370	2.000	1.845	1.661	1.689	1.780	2.022	1.749	1.968	1.818	21.221		
EXPERIÈNCIA DEL CLIENT																	
IND-012 Temps de resposta a reclamacions	[35/(36)]*100 [%]	(35) Número de reclamacions resoltes en 9 dies [u]	370	294	343	386	318	335	349	366	335	199	267	255	3.817		
		(36) Número de reclamacions resoltes [u]	371	294	343	386	318	335	349	366	335	199	267	255	3.818		
IND-015 Trucades ateses en atenció telefònica	[37/(38)]*100 [%]	(37) Número de trucades ateses [u]	67.679	50.489	59.575	69.942	57.104	51.647	66.605	66.185	62.953	55.659	62.420	56.834	727.092		
		(38) Número de trucades rebudes [u]	76.495	52.942	63.954	72.139	59.356	53.514	67.951	68.686	66.774	57.715	65.426	60.339	765.291		
IND-011 Qualitat de la facturació	[1- ((39)/(40))]*100 [%]	(39) Número de factures substitutives [u]	3.115	2.214	2.677	4.021	2.631	2.413	3.070	3.103	2.666	2.955	2.503	2.454	33.822		
		(40) Número de factures emeses [u]	739.831	745.955	739.040	750.999	739.953	748.238	741.710	751.108	740.539	776.122	741.933	752.328	8.967.756		
IND-159 Temps d'atenció contactes àrea de clients (web)	[41/(42)]*100 [%]	(41) Contactes web atesos en menys de 24h naturals [u]	54.423	39.213	49.060	45.269	46.949	45.441	56.511	53.063	51.055	33.598	53.924	49.537	578.043		
		(42) Contactes web atesos [u]	55.971	39.543	50.241	46.571	48.516	47.080	57.071	54.262	52.222	34.022	55.053	51.173	591.725		
Índex de satisfacció experiència del client	[43/(44)]*100 [%]	(43) Resultat valoració tràmit Escolta activa * 2	9,10	9,16	9,18	9,18	9,22	9,22	9,22	9,20	9,20	9,24	9,18	9,18	9,19		
		(44) Valor referència a assolir	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00		
Estat hidrològic establert en el PES		(N) Normalitat i Prealerta	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	N	N	N		
El visor de la sequera		(A) Alerta Sequera															
		(E) Excepcionalitat, Preemergència i Emergència Sequera															

Nota: En el cas que en un mateix mes hi hagin hagut dos estats hidrològics prevaldrà el que hagi tingut major durada dins d'aquell mes en qüestió.

ANNEX III Indicadors de seguiment del servei_SEGUIMENT INDICADORS SANEJAMENT Juliol 2024-Juny 2025	INDICADORS			JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	
	ACUMULAT sense inhabilitacions	ACUMULAT	OBJ.2025													
QUALITAT DE L'AIGUA																
Compliment de la DBO5 EDAR Baix Llobregat	100,00%	98%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Compliment de la DBO5 EDAR Begues	100,00%	91%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Compliment de la DBO5 EDAR Besòs	94,34%	92%		100%	100%	100%	75%	100%	100%	100%	75%	100%	100%	100%	80%	
Compliment de la DBO5 EDAR Gavà-Viladecans	100,00%	98%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Compliment de la DBO5 EDAR Montcada	100,00%	98%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Compliment de la DBO5 EDAR Sant Feliu	100,00%	98%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Compliment de la DBO5 EDAR Vallvidrera	100,00%	91%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Compliment de la DQO EDAR Baix Llobregat	100,00%	98%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Compliment de la DQO EDAR Begues	100,00%	91%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Compliment de la DQO EDAR Besòs	100,00%	96%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Compliment de la DQO EDAR Gavà-Viladecans	100,00%	98%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Compliment de la DQO EDAR Montcada	100,00%	98%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Compliment de la DQO EDAR Sant Feliu	100,00%	98%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Compliment de la DQO EDAR Vallvidrera	100,00%	91%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Compliment dels SS EDAR Baix Llobregat	98,11%	96%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	75%	100%		
Compliment dels SS EDAR Begues	100,00%	91%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Compliment dels SS EDAR Besòs	98,11%	92%		100%	100%	100%	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Compliment dels SS EDAR Gavà-Viladecans	100,00%	98%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Compliment dels SS EDAR Montcada	100,00%	98%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Compliment dels SS EDAR Sant Feliu	100,00%	98%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Compliment dels SS EDAR Vallvidrera	100,00%	91%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Compliment del Nitrogen total EDAR Baix Llobregat	133,45%	100%		136%	117%	121%	134%	116%	90%	96%	107%	156%	170%	163%	196%	
Compliment del Nitrogen total EDAR Gavà-Viladecans	116,01%	100%		144%	124%	138%	118%	142%	124%	102%	133%	101%	80%	102%	84%	
Compliment del Nitrogen total EDAR Montcada	71,13%	71,13%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	33%	54%	28%	65%	113%	100%	105%	
Compliment del Nitrogen total EDAR Sant Feliu	104,74%	100%		106%	119%	103%	119%	107%	67%	67%	101%	118%	120%	118%	111%	
Compliment del Fòsfor total EDAR Baix Llobregat	114,98%	100%		20%	-25%	93%	118%	100%	109%	118%	127%	91%	18%	18%	163%	
Compliment del Fòsfor total EDAR Gavà-Viladecans	104,55%	100%		118%	123%	118%	118%	32%	82%	100%	136%	91%	91%	136%	109%	
Compliment del Fòsfor total EDAR Montcada	136,21%	100%		124%	125%	144%	138%	114%	136%	127%	136%	127%	155%	155%	155%	
Compliment del Fòsfor total EDAR Sant Feliu	111,74%	100%		131%	123%	113%	115%	123%	100%	100%	109%	109%	109%	100%	109%	
<i>EDAR Begues, EDAR Besòs i EDAR Vallvidrera no disposen de tractament d' Eliminació de Nutrients</i>																
GESTIÓ AMBIENTAL I SOSTENIBILITAT																
IND-164 Consum específic d'energia a Ecofactories	97,53%	100%		92,95%	92,76%	93,71%	94,57%	95,43%	96,06%	96,18%	96,74%	98,03%	97,81%	98,29%	97,53%	
IND-166 Sostenibilitat energètica	30,05%	22%		21,25%	22,05%	22,69%	23,19%	24,10%	24,80%	24,82%	25,17%	26,46%	28,15%	29,54%	30,05%	
IND-167 Producció específica de fangs	88,40%	100%		89,84%	94,23%	103,88%	96,43%	89,82%	84,20%	76,46%	73,04%	96,27%	85,31%	89,74%	86,46%	
IND-168 Producció específica de biogàs	82,85%	100%		84,57%	80,87%	81,46%	77,04%	73,15%	69,88%	68,39%	70,00%	75,79%	77,10%	80,44%	82,85%	
GESTIÓ DEL SERVEI																
IND-258 Acompliment del pla de manteniment de neteja de la	115,76%	90%		136,66%	141,63%	132,28%	137,76%	122,04%	104,22%	106,97%	139,48%	111,90%	104,35%	106,80%	115,76%	
IND-257 Acompliment del pla de manteniment de les inspecció	97,29%	90%		168,31%	171,91%	154,15%	142,38%	106,31%	105,23%	96,89%	80,35%	92,64%	91,92%	89,27%	97,29%	

Nota Setembre 2024: L'EDAR Montcada ha iniciat la eliminació de nitrogen en període de proves (posada en marxa de l'obra), estan ajustant el procés i la maquinària nova. Quan la planta ja estigui en funcionament normal començaran a reportar dades.

ANNEX IV

INDICADORS	Fórmula de càlcul	Indicadors de seguiment del servei_VARIABLES DE CàLCUL_SANEJAMENT Juliol 2024-Juny 2025	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	VARIABLES ACUMULAT sense inhabilitacions	VARIABLES ACUMULAT	
QUALITAT DE L'AIGUA																	
Compliment de la DBO5 EDAR Baix Llobregat	(((1)-(2))/(1))*100 [%]	(1) Nombre total de resultats de DBO5 obtinguts EDAR Baix Llobregat (2) Nombre total de resultats de DBO5 amb valors superiors a 25 mg O2/l EDAR Baix Llobregat	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	54		
Compliment de la DBO5 EDAR Begues	(((3)-(4))/(3))*100 [%]	(3) Nombre total de resultats de DBO5 obtinguts EDAR Begues (4) Nombre total de resultats de DBO5 amb valors superiors a 25 mg O2/l EDAR Begues	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	13		
Compliment de la DBO5 EDAR Besòs	(((5)-(6))/(5))*100 [%]	(5) Nombre total de resultats de DBO5 obtinguts EDAR Besòs (6) Nombre total de resultats de DBO5 amb valors superiors a 25 mg O2/l EDAR Besòs	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	53		
Compliment de la DBO5 EDAR Gavà-Viladecans	(((7)-(8))/(7))*100 [%]	(7) Nombre total de resultats de DBO5 obtinguts EDAR Gavà-Viladecans (8) Nombre total de resultats de DBO5 amb valors superiors a 25 mg O2/l EDAR Gavà-Viladecans	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24		
Compliment de la DBO5 EDAR Montcada	(((9)-(10))/(9))*100 [%]	(9) Nombre total de resultats de DBO5 obtinguts EDAR Montcada (10) Nombre total de resultats de DBO5 amb valors superiors a 25 mg O2/l EDAR Montcada	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	53		
Compliment de la DBO5 EDAR Sant Feliu	(((11)-(12))/(11))*100 [%]	(11) Nombre total de resultats de DBO5 obtinguts EDAR Sant Feliu (12) Nombre total de resultats de DBO5 amb valors superiors a 25 mg O2/l EDAR Sant Feliu	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	53		
Compliment de la DBO5 EDAR Vallvidrera	(((13)-(14))/(13))*100 [%]	(13) Nombre total de resultats de DBO5 obtinguts EDAR Vallvidrera (14) Nombre total de resultats de DBO5 amb valors superiors a 25 mg O2/l EDAR Vallvidrera	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
Compliment de la DQO EDAR Baix Llobregat	(((15)-(16))/(15))*100 [%]	(15) Nombre total de resultats de DQO obtinguts EDAR Baix Llobregat (16) Nombre total de resultats de DQO amb valors superiors a 125 mg O2/l EDAR Baix Llobregat	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	54		
Compliment de la DQO EDAR Begues	(((17)-(18))/(17))*100 [%]	(17) Nombre total de resultats de DQO obtinguts EDAR Begues (18) Nombre total de resultats de DQO amb valors superiors a 125 mg O2/l EDAR Begues	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	13		
Compliment de la DQO EDAR Besòs	(((19)-(20))/(19))*100 [%]	(19) Nombre total de resultats de DQO obtinguts EDAR Besòs (20) Nombre total de resultats de DQO amb valors superiors a 125 mg O2/l EDAR Besòs	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	53		
Compliment de la DQO EDAR Gavà-Viladecans	(((21)-(22))/(21))*100 [%]	(21) Nombre total de resultats de DQO obtinguts EDAR Gavà-Viladecans (22) Nombre total de resultats de DQO amb valors superiors a 125 mg O2/l EDAR Gavà-Viladecans	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24		
Compliment de la DQO EDAR Montcada	(((23)-(24))/(23))*100 [%]	(23) Nombre total de resultats de DQO obtinguts EDAR Montcada (24) Nombre total de resultats de DQO amb valors superiors a 125 mg O2/l EDAR Montcada	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	53		
Compliment de la DQO EDAR Sant Feliu	(((25)-(26))/(25))*100 [%]	(25) Nombre total de resultats de DQO obtinguts EDAR Sant Feliu (26) Nombre total de resultats de DQO amb valors superiors a 125 mg O2/l EDAR Sant Feliu	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	53		
Compliment de la DQO EDAR Vallvidrera	(((27)-(28))/(27))*100 [%]	(27) Nombre total de resultats de DQO obtinguts EDAR Vallvidrera (28) Nombre total de resultats de DQO amb valors superiors a 125 mg O2/l EDAR Vallvidrera	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
Compliment dels SS EDAR Baix Llobregat	(((29)-(30))/(29))*100 [%]	(29) Nombre total de resultats de SS obtinguts EDAR Baix Llobregat (30) Nombre total de resultats de SS amb valors superiors a 35 mg/l EDAR Baix Llobregat	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	53		
Compliment dels SS EDAR Begues	(((31)-(32))/(31))*100 [%]	(31) Nombre total de resultats de SS obtinguts EDAR Begues (32) Nombre total de resultats de SS amb valors superiors a 35 mg/l EDAR Begues	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	13		
Compliment dels SS EDAR Besòs	(((33)-(34))/(33))*100 [%]	(33) Nombre total de resultats de SS obtinguts EDAR Besòs (34) Nombre total de resultats de SS amb valors superiors a 35 mg/l EDAR Besòs	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	53		
Compliment dels SS EDAR Gavà-Viladecans	(((35)-(36))/(35))*100 [%]	(35) Nombre total de resultats de SS obtinguts EDAR Gavà-Viladecans (36) Nombre total de resultats de SS amb valors superiors a 35 mg/l EDAR Gavà-Viladecans	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24		
Compliment dels SS EDAR Montcada	(((37)-(38))/(37))*100 [%]	(37) Nombre total de resultats de SS obtinguts EDAR Montcada (38) Nombre total de resultats de SS amb valors superiors a 35 mg/l EDAR Montcada	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	53		
Compliment dels SS EDAR Sant Feliu	(((39)-(40))/(39))*100 [%]	(39) Nombre total de resultats de SS obtinguts EDAR Sant Feliu (40) Nombre total de resultats de SS amb valors superiors a 35 mg/l EDAR Sant Feliu	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	53		
Compliment dels SS EDAR Vallvidrera	(((41)-(42))/(41))*100 [%]	(41) Nombre total de resultats de SS obtinguts EDAR Vallvidrera (42) Nombre total de resultats de SS amb valors superiors a 35 mg/l EDAR Vallvidrera	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
Compliment del Nitrogen total EDAR Baix Llobregat	[(43)/(44)]*100 [%]	(43) Valor real = 1+ ((N-Ni)/N) (44) Valor referència a assolir	0,95	0,82	0,85	0,94	0,81	0,63	0,67	0,75	1,09	1,19	1,14	1,37	0,93		
		N Valor objectiu de Nitrogen Total de l'EDAR/Linia Ni Mitjana mensual de Nitrogen Total de la sortida de l'EDAR/Linia i determinada	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120		
Compliment del Nitrogen total EDAR Gavà-Viladecans	[(45)/(46)]*100 [%]	(45) Valor real = 1+ ((N-Ni)/N) (46) Valor referència a assolir	1,47	1,26	1,41	1,20	1,45	1,26	1,04	1,36	1,03	0,82	1,04	0,86	1,18		
		N Valor objectiu de Nitrogen Total de l'EDAR/Linia Ni Mitjana mensual de Nitrogen Total de la sortida de l'EDAR/Linia i determinada	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120		
Compliment del Nitrogen total EDAR Montcada	[(47)/(48)]*100 [%]	(47) Valor real = 1+ ((N-Ni)/N) (48) Valor referència a assolir	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,68	0,68
		N Valor objectiu de Nitrogen Total de l'EDAR/Linia Ni Mitjana mensual de Nitrogen Total de la sortida de l'EDAR/Linia i determinada	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	70	93
Compliment del Nitrogen total EDAR Sant Feliu	[(49)/(50)]*100 [%]	(49) Valor real = 1+ ((N-Ni)/N) (50) Valor referència a assolir	1,01	1,13	0,98	1,13	1,02	0,64	0,64	0,96	1,12	1,14	1,12	1,05	1,00		
		N Valor objectiu de Nitrogen Total de l'EDAR/Linia Ni Mitjana mensual de Nitrogen Total de la sortida de l'EDAR/Linia i determinada	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	95	121
Compliment del Fòsfor total EDAR Baix Llobregat	[(51)/(52)]*100 [%]	(51) Valor real = 1+ ((P-Pi)/P) (52) Valor referència a assolir	0,22	-0,28	1,02	1,30	1,10	1,20	1,30	1,40	1,00	0,20	0,20	1,79	1,26		
		P Valor objectiu de Fòsfor Total de l'EDAR/Linia Pi Mitjana mensual de Fòsfor Total de la sortida de l'EDAR/Linia i determinada	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21		
Compliment del Fòsfor total EDAR Gavà-Viladecans	[(53)/(54)]*100 [%]	(53) Valor real = 1+ ((P-Pi)/P) (54) Valor referència a assolir	1,3	1,35	1,3	1,3	0,35	0,9	1,1	1,5	1	1	1,5	1,2	1,15		
		P Valor objectiu de Fòsfor Total de l'EDAR/Linia Pi Mitjana mensual de Fòsfor Total de la sortida de l'EDAR/Linia i determinada	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
Compliment del Fòsfor total EDAR Montcada	[(55)/(56)]*100 [%]	(55) Valor real = 1+ ((P-Pi)/P) (56) Valor referència a assolir	1,36	1,37	1,58	1,52	1,25	1,5	1,4	1,5	1,4	1,7	1,7	1,50	1,10		
		P Valor objectiu de Fòsfor Total de l'EDAR/Linia Pi Mitjana mensual de Fòsfor Total de la sortida de l'EDAR/Linia i determinada	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
Compliment del Fòsfor total EDAR Sant Feliu	[(57)/(58)]*100 [%]	(57) Valor real = 1+ ((P-Pi)/P) (58) Valor referència a assolir	1,44	1,35	1,24	1,27	1,35	1,1	1,1	1,2	1,2	1,2	1,1	1,2	1,23		
		P Valor objectiu de Fòsfor Total de l'EDAR/Linia Pi Mitjana mensual de Fòsfor Total de la sortida de l'EDAR/Linia i determinada	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
			0,56	0,65	0,76	0,73	0,65	0,9	0,9	0,8	0,8	0,8	0,9	0,8	9		
GESTIÓ AMBIENTAL I SOSTENIBILITAT																	
IND-164 Consum específic d'energia a Ecofactories	[(59)/(60)]*100 [%]	(59) Valor referència a assolir (kWh/m3) (60) Valor real mitjà darrers 12 mesos (kWh/m3)=[Σ E] / (Σ V)	0,4500	0,4500	0,4500	0,4500	0,4500	0,4500	0,4500	0,4500	0,4500	0,4500	0,4500	0,4500	0,4500		
(Comptabilitza el consum energètic de EDARs, EBARs i ERAs)		(61) Sumatori del consum energètic de tots els sistemes de sanejament acumulat darrers 12 mesos [kWh]	115.880.382	115.711.709	115.208.871	114.995.734	115.031.829	114.969.976	114.789.125	114.489.791	114.811.370	114.633.618	114.612.106	114.622.299	114.822.299		
E1 Consum energètic global EDAR Baix Llobregat acumulat darrers 12 mesos [kWh]		(62) Sumatori de l'energia consumida a totes les plantes de cogeneració de les diferents EDARs acumulada darrers 12 mesos [kWh]	47.480.531	47.040.483	46.483.797	46.082.020	45.816.909	45.329.025	44.880.760	44.459.998	44.374.430	44.079.460	43.893.295	43.966.852	43.906.852		
E2 Consum energètic global EDAR Begues acumulat darrers 12 mesos [kWh]			158.818	159.488	160.331	160.826	161.967	163.685	165.533	164.775	168.621	171.571	175.394	179.028	179.028		
E3 Consum energètic global EDAR Besòs acumulat darrers 12 mesos [kWh]			50.284.080	50.356.625	50.275.305	50.320.952	50.403.291	50.584.325	50.743.046	50.789.461	50.982.629	51.000.679	51.021.121	51.055.012	51.055.012		
E4 Consum energètic global EDAR Gavà-Viladecans acumulat darrers 12 mesos [kWh]			7.866.415	7.909.694	7.957.505	8.021.704	8.118.513	8.197.341	8.282.425	8.283.986	8.382.164	8.429.667	8.479.381	8.552.070	8.552.070		
E5 Consum energètic global EDAR Montcada acumulat darrers 12 mesos [kWh]			3.275.053	3.355.397	3.439.022	3.540.882	3.663.297	3.744.717	3.849.287	3.966.830	4.092.577	4.172.725	4.274.284	4.351.785	4.351.785		
E6 Consum energètic global EDAR Sant Feliu acumulat darrers 12 mesos [kWh]			6.474.268	6.547.688	6.549.982	6.523.932	6.516.404	6.494.900	6.488.502	6.442.928	6.445.576	6.413.340	6.402.760	6.410.103	6.410.103		
E7 Consum energètic global EDAR Vallvidrera acumulat darrers 12 mesos [kWh]			341.217	342.334	342.929	345.418	351.448	355.983	359.572	361.813	365.370	367.174	367.449	367.449	367.449		
Σ V1 Volum entrada a totes les EDARs acumulat darrers 12 mesos [m3]			239.500.877	238.511.882	239.908.279	241.659.492	243.948.324	245.206.776	245.296.289	246.088.012	250.109.972	249.165.358	250.334.015	248.869.462	248.869.462		
V1 Volum entrada EDAR Baix Llobregat acumulat darrers 12 mesos [m3]			69.682.945	68.575.500	68.709.196	69.037.355	69.453.229	69.409.272	69.337.221	69.497.144	70.446.794	70.232.599	70.733.469	70.522.839	70.522.839		
V2 Volum entrada EDAR Begues acumulat darrers 12 mesos [m3]			334.804	336.629	341.123	343.894	352.155	358.720	363.901	369.215	368.819	393.284	395.469	394.698	394.698		
V3 Volum entrada EDAR Besòs acumulat darrers 12 mesos [m3]			123.394.022	123.728.980	124.663.935	125.688.456	126.838.672	127.714.839	127.710.224	127.926.632	129.472.472	128.364.690	127.727.179	127.727.179	127.727.179		
V4 Volum entrada EDAR Gavà-Viladecans acumulat darrers 12 mesos [m3]			13.806.406	13.817.504	13.907.480	13.961.567	14.082.627	14.142.942	14.228.747	14.220.324	14.386.831	14.427.779	14.582.499	14.589.442	14.589.442		
V5 Volum entrada EDAR Montcada acumulat darrers 12 mesos [m3]			16.474.426	16.407.009	16.519.381	16.711.395	16.993.173	17.223.845	17.257.782	17.539.775	18.249.874	18.385.728	18.726.465	18.738.633	18.738.633		
V6 Volum entrada EDAR Sant Feliu acumulat darrers 12 mesos [m3]			15.413.993	15.406.254	15.534.858	15.689.247	16.000.447	16.125.393	16.168.550	16.300.990	16.917.804	17.099.626	17.273.551	17.255.514	17.255.514		
V7 Volum entrada EDAR Vallvidrera acumulat darrers 12 mesos [m3]			244.281	240.006	232.306	227.578	228.021	231.765	229.864	234.832	250.850	257.872	256.157	256.157	256.157		
IND-166 Sostenibilitat energètica	[(61)/(62)]*100 [%]	(61) Sumatori de l'energia consumida a totes les plantes de cogeneració de les diferents EDARs acumulada darrers 12 mesos [kWh] (62) Sumatori de l'energia consumida a totes les plantes de cogeneració de les diferents EDARs acumulada darrers 12 mesos [kWh]	12.523.887	12.919.527	13.173.180	13.368.757	13.841.045	14.123.084	14.041.989	14.111.099	14.815.962	15.676.980	16.392.2				

ANNEX V

Indicadors de seguiment del servei SEGUIMENT INDICADORS AIGUA REGENERADA Juliol 2024-Juny 2025	INDICADORS		JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY
	ACUMULAT	OBJ.2025												
QUALITAT DE L'AIGUA														
Compliment de requisits de l'aigua regenerada EDAR Baix Llobregat	75,2%	90%	73,75%	78,79%	67,69%	69,49%	60,00%	59,62%	68,12%	75,47%	78,95%	87,50%	98,04%	85,07%
Compliment de requisits de l'aigua regenerada EDAR Gavà-Viladecans	96,63%	90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	75,00%	100,00%	88,89%	85,71%	100,00%
Compliment de requisits de l'aigua regenerada EDAR Sant Feliu	93,02%	90%	100,00%	90,91%	50,00%	100,00%			100,00%			100,00%	100,00%	100,00%

Nota: Quan en un futur es tinguin consolidat, es valorarà afegir el bloc "Gestió Ambiental i Sostenibilitat que contindrà indicadors de compliment del cabal d'aigua regenerada demandada per cada ús X (Volum d'aigua regenerada produïda per ús X / Volum d'aigua regenerada demandada per ús X)

ANNEX VII




Dades des d'1 de juliol de 2024 a 30 de juny de 2025

CARTA DE COMPROMISOS AMB EL CLIENT - SEGUIMENT APLICACIO 2015

Extracció realitzada el 19/08/2025

			Incompliments amb compens. Econ. nº unitats	Import total compens.econòm. €	Compens.econòm. compromesa €/u.
	Nivell d'activitat nº unitats				
ALTES SUBMINISTRAMENT	21.221	AIGUA EN UN MÀXIM DE 4 DIES	22	330	15
RECLAMACIONS	3.818	RECLAMACIONS EN UN MÀXIM DE 10 DIES	2	24	12
FACTURES	8.967.756	LECTURA DEL COMPTADOR SENSE ERRORS	12	180	15
		AVÍS IMMEDIAT D'EXCÉS DE CONSUM	0	0	12
		GESTIONS COMERCIALS DE MANERA IMMEDIATA	9	90	10
		RECLAMACIONS QUALITAT DE L'AIGUA	16	192	12
		COMPLIMENT CITES CONCERTADES	28	280	10
		TOTAL	89	1.096	

ANNEX VIII

 Aigües de Barcelona	PLA	PLA DE L'AUDITORIA INDICADORS DE SEGUIMENT DEL SERVEI 2024-2025	Rev. 00
	Model: MOD-07_1c Revisió: 00		

Dilluns 29/09/2025		Dimarts 30/09/2025	
PRESENCIAL EDIFICI COLLBLANC LARS APPEL		PRESENCIAL EDIFICI COLLBLANC LARS APPEL	
HORARI	Planta 3. Sala Brooklyn	HORARI	Planta 3. Sala Brooklyn
09.00 - 9.15	Reunió Inicial (en remot)	09.00-11.30	DIRECCIÓ QUALITAT DE L'AIGUA
09.15-10.45	DIR. DIGITALITZACIÓ I EXCEL·LÈNCIA OPERATIVA		
10.45 -11.15	DIRECCIÓ GESTIÓ D'ACTIUS		
11.15 - 11.30	PAUSA	11.30-11.45	PAUSA
11.30 - 13.00	DIRECCIÓ ECOFACTORIES		
13.00 - 14.30	DINAR COLLBLANC	11.45-13.00	DIRECCIÓ PRODUCCIÓ
14.30 - 16.30	DIRECCIÓ CLIENTS	13.00-14.30	DINAR COLLBLANC
			TEMES PENDENTS
			REUNIÓ FINAL