

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

Període 1/01/2025 al 31/12/2025

Auditoria realitzada en data 28 i 29 de setembre de 2026

**Date:** 2026-10-03



## **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. Aquest 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 21 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 1/01/2025 al 31/12/2025 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 28 i 29 de Setembre 2026.

## **Abast:**

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

S'han auditat un total de 21 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 gener de 2025 a 31 de desembre 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 contingui 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.

### **Críteris 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 **21 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 gener de 2025 i el 31 de desembre 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 01.01.2025 a 31.12.2025, 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 i la Direcció d'Ecofactories 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 2025 ABASTAMENT                           |
| ANNEX II:   | VARIABLES DE CàLCUL INDICADORS DE SEGUIMENT DEL SERVEI 2025 ABASTAMENT       |
| ANNEX III:  | INDICADORS DE SEGUIMENT DEL SERVEI 2025 SANEJAMENT                           |
| ANNEX IV:   | VARIABLES DE CàLCUL INDICADORS DE SEGUIMENT DEL SERVEI 2025 SANEJAMENT       |
| ANNEX V:    | INDICADORS DE SEGUIMENT DEL SERVEI 2025 AIGUA REGENERADA                     |
| ANNEX VI:   | VARIABLES DE CàLCUL INDICADORS DE SEGUIMENT DEL SERVEI 2025 AIGUA REGENERADA |
| ANNEX VII:  | TAULA RESUM CARTA COMPROMISOS 2025                                           |
| ANNEX VIII: | PLA DE L'AUDITORIA. INDICADORS DE SEGUIMENT DEL SERVEI 2025                  |

| Auditor en Cap                     | Signatura                                                                                      |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lars Appel.                        | Firmado digitalmente<br>por APPEL LARS -<br>X0122841K<br>Fecha: 2026.10.15<br>21:41:47 +02'00' |
| DNV Business Assurance Spain, S.L. |                                                                                                |

## **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 2025 ABASTAMENT

| Indicadors de seguiment del servei_SEGUIMENT INDICADORS<br>ABASTAMENT 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | INDICADORS                           |          |          | GENER   | FEBRER  | MARÇ    | ABRIL   | MAIG    | JUNY    | JULIOL  | AGOST   | SETEMBRE | OCTUBRE | NOVEMBRE | DESEMBRE |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|----------|----------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ACUMULAT<br>sense<br>inhabilitacions | ACUMULAT | OBJ.2025 |         |         |         |         |         |         |         |         |          |         |          |          |
| QUALITAT DE L'AIGUA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |          |          | 25,11%  | 25,12%  | 25,12%  | 25,06%  | 25,10%  | 25,10%  | 25,06%  | 25,10%  | 25,10%   | 25,12%  | 25,08%   | 25,07%   |
| IND-155 Gestió cloració Producció                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 99,90%                               |          | 99,50%   | 99,94%  | 99,91%  | 99,92%  | 99,72%  | 99,98%  | 99,93%  | 99,70%  | 99,94%  | 99,86%   | 99,98%  | 99,93%   | 99,96%   |
| IND-156 Gestió cloració Xarxa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 99,96%                               |          | 99,50%   | 99,76%  | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,75%  | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00%  | 100,00% | 100,00%  | 100,00%  |
| IND-157 Qualitat fisicoquímica aigua subministrada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 99,92%                               |          | 99,46%   | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,87%  | 99,77%  | 99,88%  | 100,00% | 99,88%  | 100,00%  | 100,00% | 99,74%   | 99,86%   |
| IND-158 Qualitat microbiològica aigua subministrada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 99,71%                               |          | 99,46%   | 99,86%  | 99,85%  | 99,87%  | 99,68%  | 100,00% | 99,72%  | 99,20%  | 99,72%  | 99,72%   | 99,85%  | 99,55%   | 99,35%   |
| SOSTENIBILITAT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |          |          |         |         |         |         |         |         |         |         |          |         |          |          |
| IND-255 Eficiència energètica global de les impulsions transport                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 102,16%                              |          | 100,00%  | 102,74% | 103,21% | 103,73% | 103,77% | 103,78% | 103,99% | 103,19% | 102,62% | 102,40%  | 102,25% | 101,98%  | 102,16%  |
| IND-152 Rendiment hidràulic de l'etapa de membranes ETAPSD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 79,28%                               |          | 79,38%   | 79,20%  | 78,64%  | 78,81%  | 79,01%  | 78,70%  | 79,64%  | 79,60%  | 79,60%  | 79,37%   | 79,67%  | 79,45%   | 79,38%   |
| IND-006 Rendiment hidràulic de l'ETAP Sant Joan Despi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 88,55%                               |          | 87,75%   | 87,56%  | 87,52%  | 85,81%  | 87,06%  | 88,27%  | 90,02%  | 88,01%  | 89,24%  | 88,82%   | 89,61%  | 91,22%   | 89,46%   |
| IND-278 Rendiment hidràulic de l'ETAP Besòs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 65,49%                               | 65,49%   | 74,38%   | 67,97%  | 65,50%  | 64,61%  | 71,54%  |         | 55,51%  | 57,47%  | 68,40%  | 62,28%   | 71,43%  | 69,53%   | 70,73%   |
| IND-279 Rendiment hidràulic de l'ETAP la Llagosta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 69,27%                               | 69,27%   | 74,38%   | 70,21%  | 70,72%  | 72,14%  | 68,60%  | 69,67%  |         | 43,47%  | 66,11%  | 69,35%   | 71,65%  | 69,48%   | 71,37%   |
| IND-341 Rendiment hidràulic de l'ETAP Estrella                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |          | 87,75%   |         |         |         |         |         |         |         |         |          |         |          |          |
| IND-377 Generació d'energia verda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 93,78%                               | 93,42%   | 96,00%   | 109,96% |         |         | 95,30%  | 93,73%  | 84,59%  | 92,42%  | 93,97%  | 93,00%   | 95,52%  | 96,94%   |          |
| GESTIÓ DEL SERVEI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |          |          | 30,01%  | 30,00%  | 30,03%  | 30,05%  | 30,09%  | 30,10%  | 30,08%  | 30,14%  | 30,14%   | 30,14%  | 30,17%   | 30,18%   |
| IND-019 Continuitat del servei (escomeses sense talis)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 99,89%                               |          | 99,50%   | 99,89%  | 99,92%  | 99,93%  | 99,91%  | 99,87%  | 99,87%  | 99,91%  | 99,91%  | 99,89%   | 99,83%  | 99,87%   | 99,93%   |
| IND-020 Continuitat del servei (escomeses temps amb servei)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 99,88%                               |          | 99,50%   | 99,83%  | 99,88%  | 99,92%  | 99,87%  | 99,91%  | 99,88%  | 99,84%  | 99,92%  | 99,91%   | 99,90%  | 99,85%   | 99,85%   |
| IND-023 Rendiment tècnic hidràulic de la xarxa d'abastament                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 85,81%                               |          | 85,00%   | 85,29%  | 85,34%  | 85,39%  | 85,47%  | 85,56%  | 85,64%  | 85,70%  | 85,79%  | 85,81%   | 85,85%  | 85,87%   | 85,81%   |
| IND-038 Pressió de servei a la xarxa de transport                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 99,97%                               |          | 99,50%   | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,72%  | 100,00% | 100,00% | 100,00%  | 99,87%  | 100,00%  | 100,00%  |
| IND-154 Parc comptadors amb telelectura operativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 89,34%                               |          | 89,00%   | 86,46%  | 86,72%  | 87,06%  | 87,32%  | 87,62%  | 88,11%  | 87,78%  | 88,27%  | 88,53%   | 88,71%  | 89,01%   | 89,34%   |
| IND-013 Temps instal·lació comptador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 99,70%                               |          | 99,00%   | 99,86%  | 99,19%  | 99,36%  | 99,61%  | 99,88%  | 99,81%  | 99,47%  | 100,00% | 99,81%   | 99,76%  | 99,93%   | 99,92%   |
| EXPERIÈNCIA DEL CLIENT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |          |          | 20,41%  | 20,29%  | 20,21%  | 20,35%  | 20,25%  | 20,16%  | 20,19%  | 20,27%  | 19,42%   | 19,37%  | 18,53%   | 19,27%   |
| IND-012 Temps de resposta a reclamacions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 97,36%                               |          | 99,00%   | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 90,20%   | 95,91%  | 86,07%   | 96,11%   |
| IND-015 Trucades ateses en atenció telefònica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 91,35%                               |          | 97,00%   | 98,02%  | 96,36%  | 94,28%  | 96,44%  | 95,41%  | 94,19%  | 94,61%  | 95,62%  | 88,26%   | 81,14%  | 79,25%   | 83,90%   |
| IND-011 Qualitat de la facturació                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 99,64%                               |          | 99,00%   | 99,59%  | 99,59%  | 99,64%  | 99,62%  | 99,66%  | 99,67%  | 99,62%  | 99,78%  | 99,76%   | 99,72%  | 99,43%   | 99,53%   |
| IND-159 Temps d'atenció contactes Àrea de Clients (web)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 98,12%                               |          | 93,50%   | 99,02%  | 97,79%  | 97,77%  | 98,75%  | 97,95%  | 96,80%  | 96,85%  | 97,86%  | 97,29%   | 97,46%  | 100,00%  | 100,00%  |
| IND-374 Índex de satisfacció experiència del client                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100,72%                              |          | 100,00%  | 102,44% | 102,22% | 102,22% | 102,67% | 102,00% | 102,00% | 102,22% | 102,22% | 101,56%  | 100,67% | 93,78%   | 94,67%   |
| <b>Nota:</b> 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 Estrella, la previsió de posada en funcionament és durant el 2026. Fins que no estigui en funcionament la nova instal·lació <b>ETAP Estrella</b> no es reportaran les dades. |                                      |          |          |         |         |         |         |         |         |         |         |          |         |          |          |

ANNEX II:VARIABLES DE CÀLCUL INDICADORS DE SEGUIMENT DEL SERVEI 2025 ABASTAMENT

| INDICADORS                                                      | Fórmula de càlcul    | Indicadors de seguiment del servei_VARIABLES DE CÀLCUL ABASTAMENT 2025                                                                                                                                                                                                                   | GENER               | FEBRER              | MARÇ                | ABRIL               | MAIG                | JUNY                | JULIOL    | AGOST     | SETEMBRE  | OCTUBRE   | NOVEMBRE   | DESEMBRE   |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
| QUALITAT DE L'AGUA                                              |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |                     |                     |                     |                     |                     |           |           |           |           |            |            |
| ND-105 Gestió cloració Producció                                | [1-11]/(2)*100 [%]   | (1) Número de resultats de cbr residual lura < 0,5 mg/l a l'aigua tractada                                                                                                                                                                                                               | 3                   | 4                   | 4                   | 15                  |                     | 3                   | 14        | 3         | 7         | 1         | 3          | 2          |
| ND-106 Gestió cloració Xarxa                                    | [1-15]/(4)*100 [%]   | (2) Número total de determinacions de cbr residual lura realitzades a l'aigua tractada                                                                                                                                                                                                   | 5.217               | 4.628               | 5.287               | 5.298               | 4.216               | 4.057               | 4.600     | 5.143     | 4.880     | 4.766     | 4.331      | 5.020      |
| ND-107 Qualitat fisicoquímica aigua subministrada               | [1-15]/(8)*100 [%]   | (3) Número de resultats de cbr residual lura < 0,2 mg/l a l'aigua de la xarxa                                                                                                                                                                                                            | 1                   | 0                   | 0                   | 0                   | 1                   | 0                   | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          |
|                                                                 |                      | (4) Número total de determinacions de cbr residual lura realitzades a l'aigua de la xarxa                                                                                                                                                                                                | 421                 | 367                 | 410                 | 374                 | 393                 | 354                 | 350       | 407       | 396       | 456       | 373        | 359        |
|                                                                 |                      | (5) Número d'incidències paràmetres fisicoquímics                                                                                                                                                                                                                                        | 0                   | 0                   | 0                   | 1                   | 2                   | 1                   | 0         | 1         | 0         | 0         | 2          | 1          |
|                                                                 |                      | (6) Número de determinacions totals paràmetres fisicoquímics Pla Autocontrol                                                                                                                                                                                                             | 668                 | 742                 | 841                 | 743                 | 877                 | 808                 | 720       | 803       | 855       | 807       | 762        | 723        |
| ND-108 Qualitat microbiològica aigua subministrada              | [1-17]/(9)*100 [%]   | (7) Número d'incidències paràmetres microbiològics                                                                                                                                                                                                                                       | 1                   | 1                   | 1                   | 2                   | 0                   | 2                   | 5         | 2         | 2         | 1         | 3          | 4          |
|                                                                 |                      | (8) Número de determinacions totals paràmetres microbiològics Pla Autocontrol                                                                                                                                                                                                            | 693                 | 670                 | 752                 | 624                 | 780                 | 724                 | 627       | 720       | 710       | 686       | 660        | 618        |
| SOSTENIBILITAT                                                  |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |                     |                     |                     |                     |                     |           |           |           |           |            |            |
| ND-255 Eficiència energètica global de les impulsions transport | [9]/(10)*100 [%]     | (9) Valor referència a assolir [kWh/m3 100 m] (valor mitjà dels darrers 12 mesos)                                                                                                                                                                                                        | 0,4316 <sup>1</sup> | 0,4343 <sup>2</sup> | 0,4378 <sup>3</sup> | 0,4387 <sup>4</sup> | 0,4387 <sup>5</sup> | 0,4407 <sup>6</sup> | 0,4383    | 0,4367    | 0,4390    | 0,4333    | 0,4317     | 0,4300     |
|                                                                 |                      | (10) Valor real [kWh/m3 100 m] (valor mitjà dels darrers 12 mesos)                                                                                                                                                                                                                       | 0,4201              | 0,4209              | 0,4213              | 0,4221              | 0,4230              | 0,4231              | 0,4248    | 0,4205    | 0,4248    | 0,4238    | 0,4233     | 0,4209     |
| ND-152 Rendiment hidràulic de l'època de membranes ETAP SUD     | [11]/(12)*100 [%]    | (11) Volum sortida tractament avançat [m3]                                                                                                                                                                                                                                               | 3.280.049           | 2.954.236           | 3.225.262           | 3.468.319           | 3.143.737           | 3.950.846           | 3.244.981 | 4.080.912 | 3.497.987 | 3.854.636 | 3.354.624  | 2.759.548  |
|                                                                 |                      | (12) Volum entrada tractament avançat [m3]                                                                                                                                                                                                                                               | 4.141.476           | 3.706.080           | 4.002.340           | 4.389.529           | 3.994.626           | 4.973.598           | 4.076.798 | 5.127.023 | 4.407.391 | 4.699.947 | 4.222.284  | 3.476.420  |
| ND-006 Rendiment hidràulic de l'ETAP Sant Joan Despi            | [13]/(14)*100 [%]    | (13) Volum sortida ETAP SUD [m3]                                                                                                                                                                                                                                                         | 7.031.102           | 6.307.196           | 6.705.709           | 3.319.320           | 8.442.227           | 8.827.093           | 7.965.054 | 8.009.499 | 8.511.352 | 8.632.777 | 8.514.723  | 8.003.050  |
|                                                                 |                      | (14) Volum entrada ETAP SUD [m3]                                                                                                                                                                                                                                                         | 9.058.312           | 9.548.728           | 10.215.345          | 10.704.143          | 10.923.852          | 9.806.057           | 9.049.777 | 8.975.669 | 9.582.790 | 9.633.461 | 10.430.016 | 10.054.279 |
| ND-278 Rendiment hidràulic de l'ETAP Besos                      | [15]/(16)*100 [%]    | (15) Volum sortida ETAP Besos [m3]                                                                                                                                                                                                                                                       | 201.085             | 183.420             | 319.737             | 262.405             | 0                   | 163.544             | 269.810   | 311.436   | 181.669   | 168.136   | 224.894    | 184.401    |
|                                                                 |                      | (16) Volum entrada ETAP Besos [m3]                                                                                                                                                                                                                                                       | 295.829             | 290.038             | 494.967             | 396.874             | 0                   | 294.643             | 504.295   | 493.286   | 291.730   | 233.364   | 393.447    | 290.838    |
| ND-279 Rendiment hidràulic de l'ETAP la Llagosta                | [17]/(18)*100 [%]    | (17) Volum sortida ETAP la Llagosta [m3]                                                                                                                                                                                                                                                 | 128.116             | 80.845              | 231.810             | 238.873             | 84.036              | 0                   | 23.428    | 161.854   | 166.017   | 167.872   | 162.954    | 154.400    |
|                                                                 |                      | (18) Volum entrada ETAP la Llagosta [m3]                                                                                                                                                                                                                                                 | 192.464             | 114.324             | 321.353             | 343.851             | 120.617             | 0                   | 53.888    | 244.639   | 236.404   | 234.289   | 234.559    | 216.330    |
| ND-341 Rendiment hidràulic de l'ETAP Estrella                   | [19]/(20)*100 [%]    | (19) Volum sortida ETAP Estrella [m3]                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |                     |                     |                     |                     |                     |           |           |           |           |            |            |
|                                                                 |                      | (20) Volum entrada ETAP Estrella [m3]                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |                     |                     |                     |                     |                     |           |           |           |           |            |            |
| ND-377 Generació d'energia verda                                | [21]/(22)*100 [%]    | (21) EOLIO <sup>1</sup> [kWh]                                                                                                                                                                                                                                                            | 52.877              | 70.282              | 88.303              | 116.624             | 167.476             | 149.461             | 163.310   | 144.526   | 186.812   | 141.872   | 96.792     | 79.207     |
|                                                                 |                      | (22) Vuf <sup>2</sup> = Valor referència a assolir = (Cbr * P <sub>br</sub> * P <sub>cp</sub> * P <sub>gpl</sub> )<br>C <sub>br</sub> (Energia tèrmica generada) [kWh]<br>P <sub>br</sub> = (cbr/br) * 100 [%] (P <sub>br</sub> valoració irradiació mensual / irradiació tèrmica a cbr) | 48.088              | 64.741              | 90.759              | 122.335             | 167.834             | 176.695             | 153.799   | 199.762   | 148.634   | 86.775    | 83.038     | 83.038     |
|                                                                 |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 60.843              | 69.273              | 71.352              | 123.435             | 167.834             | 168.832             | 159.080   | 147.014   | 192.841   | 155.562   | 111.554    | 69.295     |
|                                                                 |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 66.91%              | 108.676%            | 128.739%            | 94.46%              | 93.87%              | 88.53%              | 102.65%   | 95.91%    | 98.91%    | 87.45%    | 85.85%     | 112.86%    |
| GESTIÓ DEL SERVEI                                               |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |                     |                     |                     |                     |                     |           |           |           |           |            |            |
| ND-019 Continuitat del servei (escasses sense tall)             | [1-123]/(24)*100 [%] | (23) Número d'escasses no següents amb incidència [d]                                                                                                                                                                                                                                    | 244                 | 163                 | 151                 | 200                 | 276                 | 276                 | 200       | 187       | 242       | 362       | 280        | 159        |
|                                                                 |                      | (24) Número total d'escasses en servei [d]                                                                                                                                                                                                                                               | 212.760             | 212.816             | 212.844             | 212.874             | 212.925             | 212.933             | 212.964   | 212.943   | 212.937   | 212.954   | 213.026    | 213.090    |
| ND-020 Continuitat del servei (escasses temps amb servei)       | [1-125]/(25)*100 [%] | (25) Número d'escasses no següents amb incidència [d]                                                                                                                                                                                                                                    | 368                 | 254                 | 165                 | 270                 | 185                 | 294                 | 351       | 182       | 182       | 295       | 321        | 310        |
|                                                                 |                      | (26) Número total d'escasses en servei [d]                                                                                                                                                                                                                                               | 212.760             | 212.816             | 212.844             | 212.874             | 212.925             | 212.933             | 212.964   | 212.943   | 212.937   | 212.954   | 213.026    | 213.090    |
| ND-023 Rendiment Mònic hidràulic de la xarxa d'abastament       | [27]/(28)*100 [%]    | (27) Volum d'aigua consumit darrers 12 mesos [m3]                                                                                                                                                                                                                                        | 152.129             | 152.380             | 153.326             | 153.741             | 154.481             | 155.631             | 156.662   | 157.360   | 158.132   | 158.682   | 159.303    | 159.599    |
|                                                                 |                      | (28) Volum d'aigua lliurada a la xarxa darrers 12 mesos [m3]                                                                                                                                                                                                                             | 178.369             | 178.861             | 179.564             | 179.897             | 180.050             | 181.725             | 182.804   | 183.420   | 184.273   | 184.845   | 185.526    | 185.997    |
| ND-038 Pressió de servei a la xarxa de transport                | [1-129]/(30)*100 [%] | (29) Nombre d'hores de funcionament amb incidència [h]                                                                                                                                                                                                                                   | 0                   | 0                   | 0                   | 0                   | 0                   | 2                   | 0         | 0         | 0         | 0         | 1          | 0          |
|                                                                 |                      | (30) Nombre d'hores de funcionament [h]                                                                                                                                                                                                                                                  | 744                 | 672                 | 744                 | 720                 | 744                 | 720                 | 744       | 744       | 720       | 744       | 720        | 744        |
| ND-154 Parc comptadors amb telelectura operativa                | [31]/(32)*100 [%]    | (31) Número de comptadors amb telelectura [d]                                                                                                                                                                                                                                            | 1.270.482           | 1.275.111           | 1.281.132           | 1.285.682           | 1.290.971           | 1.296.125           | 1.298.077 | 1.302.811 | 1.307.548 | 1.310.201 | 1.315.224  | 1.320.034  |
|                                                                 |                      | (32) Número de comptadors totals del parc de comptadors [d]                                                                                                                                                                                                                              | 1.469.406           | 1.470.401           | 1.471.496           | 1.472.337           | 1.473.342           | 1.474.402           | 1.475.434 | 1.475.786 | 1.476.346 | 1.477.007 | 1.477.847  | 1.478.170  |
| ND-013 Temps instal·lació comptador                             | [33]/(34)*100 [%]    | (33) Número de comptadors instal·lats dins del termini [d]                                                                                                                                                                                                                               | 1.431               | 1.471               | 1.717               | 1.539               | 1.695               | 1.609               | 1.695     | 1.031     | 1.050     | 1.235     | 1.354      | 1.308      |
|                                                                 |                      | (34) Mesos consecutius [d]                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.433               | 1.493               | 1.728               | 1.546               | 1.697               | 1.612               | 1.695     | 1.031     | 1.052     | 1.238     | 1.356      | 1.328      |
| EXPERIÈNCIA DEL CLIENT                                          |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |                     |                     |                     |                     |                     |           |           |           |           |            |            |
| ND-012 Temps de resposta a reclamacions                         | [35]/(36)*100 [%]    | (35) Número de reclamacions resoltes en 5 dies [d]                                                                                                                                                                                                                                       | 349                 | 366                 | 335                 | 199                 | 267                 | 265                 | 285       | 237       | 276       | 258       | 241        | 247        |
|                                                                 |                      | (36) Número de reclamacions resoltes [d]                                                                                                                                                                                                                                                 | 349                 | 366                 | 335                 | 199                 | 267                 | 265                 | 285       | 237       | 276       | 258       | 241        | 247        |
| ND-015 Trucades ateses en atenció telefònica                    | [37]/(38)*100 [%]    | (37) Número de trucades ateses [d]                                                                                                                                                                                                                                                       | 66.005              | 66.185              | 62.963              | 55.659              | 62.420              | 56.834              | 66.035    | 46.068    | 55.671    | 56.714    | 51.925     | 49.598     |
|                                                                 |                      | (38) Número de trucades rebudes [d]                                                                                                                                                                                                                                                      | 67.851              | 69.686              | 66.774              | 57.715              | 65.426              | 60.339              | 71.913    | 48.188    | 63.075    | 72.358    | 65.519     | 59.104     |
| ND-011 Qualitat de la facturació                                | [1-139]/(40)*100 [%] | (39) Número de factures substituïdes [d]                                                                                                                                                                                                                                                 | 3.070               | 3.103               | 2.696               | 2.955               | 2.993               | 2.454               | 2.843     | 1.569     | 1.761     | 2.078     | 4.279      | 3.895      |
|                                                                 |                      | (40) Número de factures emeses [d]                                                                                                                                                                                                                                                       | 741.710             | 751.108             | 740.039             | 776.122             | 741.933             | 762.388             | 744.602   | 835.910   | 742.139   | 754.793   | 745.970    | 755.882    |
| ND-159 Temps d'atenció contactes Àrea de Client (web)           | [41]/(42)*100 [%]    | (41) Contactes web atesos en menys de 24h naturals [d]                                                                                                                                                                                                                                   | 56.511              | 53.063              | 51.055              | 33.598              | 53.924              | 49.537              | 54.246    | 39.291    | 47.810    | 52.883    | 56.411     | 50.213     |
|                                                                 |                      | (42) Resultat velocitat d'atenció Escala actua * 2                                                                                                                                                                                                                                       | 57.071              | 54.262              | 52.222              | 34.022              | 55.083              | 51.173              | 56.011    | 40.152    | 49.142    | 54.259    | 56.412     | 50.213     |
| ND-374 Índex de satisfacció experiència del client              | [43]/(44)*100 [%]    | (43) Resultat velocitat d'atenció Escala actua                                                                                                                                                                                                                                           | 9,22                | 9,30                | 9,30                | 9,34                | 9,18                | 9,18                | 9,30      | 9,20      | 9,14      | 9,30      | 9,44       | 9,32       |
|                                                                 |                      | (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       |
| Estat hidrològic establert en el PES                            |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |                     |                     |                     |                     |                     |           |           |           |           |            |            |
|                                                                 |                      | (A) Normalitat / Prealerta                                                                                                                                                                                                                                                               | A                   | A                   | A                   | N                   | N                   | N                   | N         | N         | N         | N         | N          | N          |
|                                                                 |                      | (B) Alerta Sequera                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |                     |                     |                     |                     |                     |           |           |           |           |            |            |
|                                                                 |                      | (E) Excepcionalitat, Preemergència i Emergència Sequera                                                                                                                                                                                                                                  |                     |                     |                     |                     |                     |                     |           |           |           |           |            |            |

Nota: En el cas que en un mes/mes hi hagi hagut dos estats hidrològics previst/d'el que haig tingut major durada dins d'aquell mes en què s'establí.

| VARIABLES ACUMULAT servei inhabilitacions | VARIABLES ACUMULAT              |
|-------------------------------------------|---------------------------------|
| 60                                        |                                 |
| 57.446                                    |                                 |
| 4.648                                     |                                 |
| 5                                         |                                 |
| 9.508                                     |                                 |
| 24                                        |                                 |
| 8.246                                     |                                 |
| 0.4300                                    | retorna el valor de l'ÚLTIM MES |
| 0.4205                                    | retorna el valor de l'ÚLTIM MES |
| 40.635.240                                |                                 |
| 51.256.112                                |                                 |
| 104.400.006                               |                                 |
| 117.992.427                               |                                 |
| 2.460.680                                 | 2.460.680                       |
| 3.903.182                                 | 3.903.182                       |
| 1.597.225                                 | 1.597.225                       |
| 2.335.912                                 | 2.335.912                       |
| 0                                         |                                 |
| 1.444.623                                 | 1.444.623                       |
| 1.540.419                                 | 1.540.419                       |
| 1.487.015                                 | 1.487.015                       |
| 228                                       | retorna la MITJANA dels mesos   |
| 212.919                                   | retorna la MITJANA dels mesos   |
| 255                                       | retorna la MITJANA dels mesos   |
| 212.919                                   | retorna la MITJANA dels mesos   |
| 159.599                                   | retorna el valor de l'ÚLTIM MES |
| 159.597                                   | retorna el valor de l'ÚLTIM MES |
| 0                                         |                                 |
| 8.162                                     |                                 |
| 1.303.634                                 | retorna el valor de l'ÚLTIM MES |
| 1.478.170                                 | retorna el valor de l'ÚLTIM MES |
| 17.126                                    |                                 |
| 17.126                                    |                                 |
| 3.315                                     |                                 |
| 3.404                                     |                                 |
| 767.007                                   |                                 |
| 53.082                                    |                                 |
| 9.982.313                                 |                                 |
| 599.542                                   |                                 |
| 609.882                                   |                                 |
| 9,37                                      | retorna la MITJANA AMB DÈCIM    |
| 9,00                                      |                                 |

ANNEX III: INDICADORS DE SEGUIMENT DEL SERVEI 2025 SANEJAMENT

| Indicadors de seguiment del servei, SEGUIMENT INDICADORS SANEJAMENT 2025                       | INDICADORS                     |          | GENER    | FEBRER  | MARÇ    | ABRIL   | MAIG    | JUNY    | JULIOL  | AGOST   | SETEMBRE | OCTUBRE | NOVEMBRE | DESEMBRE |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|----------|----------|
|                                                                                                | ACUMULAT sense inhabilitacions | ACUMULAT | OBJ.2025 |         |         |         |         |         |         |         |          |         |          |          |
| QUALITAT DE L'AIGUA                                                                            |                                |          |          |         |         |         |         |         |         |         |          |         |          |          |
| IND-171 Compliment de la DBO5 EDAR Baix Llobregat                                              | 100,00%                        | 98%      | 100%     | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%     | 100%    | 100%     | 100%     |
| IND-171 Compliment de la DBO5 EDAR Begues                                                      | 100,00%                        | 91%      | 100%     | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%     | 100%    | 100%     | 100%     |
| IND-171 Compliment de la DBO5 EDAR Besòs                                                       | 94,23%                         | 92%      | 100%     | 75%     | 100%    | 100%    | 100%    | 80%     | 100%    | 100%    | 100%     | 100%    | 100%     | 80%      |
| IND-171 Compliment de la DBO5 EDAR Gavà-Viladecans                                             | 100,00%                        | 98%      | 100%     | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%     | 100%    | 100%     | 100%     |
| IND-171 Compliment de la DBO5 EDAR Montcada                                                    | 100,00%                        | 98%      | 100%     | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%     | 100%    | 100%     | 100%     |
| IND-171 Compliment de la DBO5 EDAR Sant Feliu                                                  | 100,00%                        | 98%      | 100%     | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%     | 100%    | 100%     | 100%     |
| IND-171 Compliment de la DBO5 EDAR Vallvidrera                                                 | 100,00%                        | 91%      | 100%     | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%     | 100%    | 100%     | 100%     |
| IND-172 Compliment de la DQO EDAR Baix Llobregat                                               | 100,00%                        | 98%      | 100%     | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%     | 100%    | 100%     | 100%     |
| IND-172 Compliment de la DQO EDAR Begues                                                       | 100,00%                        | 91%      | 100%     | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%     | 100%    | 100%     | 100%     |
| IND-172 Compliment de la DQO EDAR Besòs                                                        | 100,00%                        | 96%      | 100%     | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%     | 100%    | 100%     | 100%     |
| IND-172 Compliment de la DQO EDAR Gavà-Viladecans                                              | 100,00%                        | 98%      | 100%     | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%     | 100%    | 100%     | 100%     |
| IND-172 Compliment de la DQO EDAR Montcada                                                     | 100,00%                        | 98%      | 100%     | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%     | 100%    | 100%     | 100%     |
| IND-172 Compliment de la DQO EDAR Sant Feliu                                                   | 100,00%                        | 98%      | 100%     | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%     | 100%    | 100%     | 100%     |
| IND-172 Compliment de la DQO EDAR Vallvidrera                                                  | 100,00%                        | 91%      | 100%     | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%     | 100%    | 100%     | 100%     |
| IND-173 Compliment dels SS EDAR Baix Llobregat                                                 | 98,08%                         | 96%      | 100%     | 100%    | 100%    | 75%     | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%     | 100%    | 100%     | 100%     |
| IND-173 Compliment dels SS EDAR Begues                                                         | 100,00%                        | 91%      | 100%     | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%     | 100%    | 100%     | 100%     |
| IND-173 Compliment dels SS EDAR Besòs                                                          | 96,15%                         | 92%      | 100%     | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%     | 100%    | 100%     | 60%      |
| IND-173 Compliment dels SS EDAR Gavà-Viladecans                                                | 100,00%                        | 98%      | 100%     | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%     | 100%    | 100%     | 100%     |
| IND-173 Compliment dels SS EDAR Montcada                                                       | 100,00%                        | 98%      | 100%     | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%     | 100%    | 100%     | 100%     |
| IND-173 Compliment dels SS EDAR Sant Feliu                                                     | 100,00%                        | 98%      | 100%     | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%     | 100%    | 100%     | 100%     |
| IND-173 Compliment dels SS EDAR Vallvidrera                                                    | 100,00%                        | 91%      | 100%     | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%     | 100%    | 100%     | 100%     |
| IND-174 Compliment del nitrogen total EDAR Baix Llobregat                                      | 114,52%                        | 100%     | 96%      | 107%    | 156%    | 170%    | 163%    | 196%    | 190%    | 157%    | 100%     | -77%    | 46%      | 71%      |
| IND-174 Compliment del nitrogen total EDAR Gavà-Viladecans                                     | 108,17%                        | 100%     | 102%     | 133%    | 101%    | 80%     | 102%    | 84%     | 101%    | 104%    | 129%     | 110%    | 126%     | 125%     |
| IND-174 Compliment del nitrogen total EDAR Montcada                                            | 91,05%                         | 100%     | 54%      | 28%     | 65%     | 113%    | 100%    | 105%    | 105%    | 119%    | 114%     | 116%    | 88%      | 85%      |
| IND-174 Compliment del nitrogen total EDAR Sant Feliu                                          | 110,09%                        | 100%     | 67%      | 101%    | 118%    | 120%    | 118%    | 111%    | 104%    | 122%    | 137%     | 111%    | 108%     | 104%     |
| IND-175 Compliment del fòsfor total EDAR Baix Llobregat                                        | 100,43%                        | 100%     | 118%     | 127%    | 91%     | 18%     | 18%     | 163%    | -9%     | -45%    | 27%      | 45%     | 55%      | 36%      |
| IND-175 Compliment del fòsfor total EDAR Gavà-Viladecans                                       | 118,94%                        | 100%     | 100%     | 136%    | 91%     | 91%     | 136%    | 109%    | 127%    | 155%    | 118%     | 118%    | 91%      | 155%     |
| IND-175 Compliment del fòsfor total EDAR Montcada                                              | 146,21%                        | 100%     | 127%     | 136%    | 127%    | 155%    | 155%    | 155%    | 155%    | 145%    | 145%     | 155%    | 155%     | 145%     |
| IND-175 Compliment del fòsfor total EDAR Sant Feliu                                            | 111,36%                        | 100%     | 100%     | 109%    | 109%    | 109%    | 109%    | 109%    | 118%    | 127%    | 127%     | 109%    | 109%     | 109%     |
| EDAR Begues, EDAR Besòs i EDAR Vallvidrera no disposen de tractament d'Eliminació de Nutrients |                                |          |          |         |         |         |         |         |         |         |          |         |          |          |
| GESTIÓ AMBIENTAL I SOSTENIBILITAT                                                              |                                |          |          |         |         |         |         |         |         |         |          |         |          |          |
| IND-164 Consum específic d'energia en ecofactories                                             | 99,83%                         | 100%     | 96,18%   | 96,74%  | 98,03%  | 97,81%  | 98,29%  | 97,53%  | 97,95%  | 98,37%  | 98,60%   | 98,53%  | 98,58%   | 99,83%   |
| IND-166 Sostenibilitat energètica                                                              | 30,35%                         | 22%      | 24,82%   | 25,17%  | 26,46%  | 28,15%  | 29,54%  | 30,05%  | 29,39%  | 29,12%  | 29,00%   | 29,04%  | 29,57%   | 30,35%   |
| IND-167 Producció específica de fangs                                                          | 88,28%                         | 100%     | 76,46%   | 73,04%  | 96,27%  | 85,31%  | 89,74%  | 86,46%  | 89,31%  | 95,34%  | 94,83%   | 90,67%  | 85,50%   | 98,48%   |
| IND-168 Producció específica de biogàs                                                         | 93,32%                         | 100%     | 68,30%   | 70,00%  | 75,12%  | 76,40%  | 79,68%  | 82,05%  | 82,39%  | 87,50%  | 85,59%   | 86,74%  | 90,44%   | 93,32%   |
| GESTIÓ DEL SERVEI                                                                              |                                |          |          |         |         |         |         |         |         |         |          |         |          |          |
| IND-258 Compliment del pla de manteniment de neteja de la xarxa de col·lectors                 | 99,54%                         | 90%      | 106,97%  | 112,07% | 111,90% | 104,35% | 106,80% | 115,76% | 97,19%  | 84,27%  | 84,07%   | 93,82%  | 98,33%   | 99,54%   |
| IND-257 Compliment del pla de manteniment de les inspeccions de la xarxa de col·lectors        | 104,91%                        | 90%      | 96,89%   | 80,35%  | 92,64%  | 91,92%  | 89,27%  | 97,29%  | 110,92% | 106,83% | 108,83%  | 112,10% | 103,92%  | 104,91%  |

ANNEX IV: VARIABLES DE Càlcul IndICadors DE SEguImenT DEL SERveI 2025 SANeJAmenT

| INDICADORS                                                                                   | Indicadors de seguiment del servei_VARIABLES DE CàLCUL SANeJAmenT 2025                        | GENER      | FEBRER | MARÇ   | ABRIL  | MAGJ   | JUNY   | JULIOL | AGOST  | SETEMBRE | OCTUBRE | NOVEMBRE | DESEMBRE | VARIABLES ACUMULAT sense inhabilitacions |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|---------|----------|----------|------------------------------------------|
| QUALITAT DE L'AIGUA                                                                          |                                                                                               |            |        |        |        |        |        |        |        |          |         |          |          |                                          |
| ND-171 Compliment de la DBOS EDAR Baix Llobregat                                             | Nombre total de resultats de DBOS obligatius EDAR Baix Llobregat                              | 4          | 4      | 5      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5        | 4       | 4        | 5        | 53                                       |
| ND-171 Compliment de la DBOS EDAR Baix Llobregat                                             | Nombre total de resultats de DBOS amb valors superiors a 25 mg O2/l EDAR Baix Llobregat       | 0          | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0                                        |
| ND-171 Compliment de la DBOS EDAR Begues                                                     | Nombre total de resultats de DBOS obligatius EDAR Begues                                      | 1          | 1      | 1      | 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 1        | 1       | 1        | 1        | 13                                       |
| ND-171 Compliment de la DBOS EDAR Begues                                                     | Nombre total de resultats de DBOS amb valors superiors a 25 mg O2/l EDAR Begues               | 0          | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0                                        |
| ND-171 Compliment de la DBOS EDAR Besos                                                      | Nombre total de resultats de DBOS obligatius EDAR Besos                                       | 4          | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5        | 4       | 4        | 5        | 52                                       |
| ND-171 Compliment de la DBOS EDAR Besos                                                      | Nombre total de resultats de DBOS amb valors superiors a 25 mg O2/l EDAR Besos                | 0          | 1      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 1                                        |
| ND-171 Compliment de la DBOS EDAR Gavà-Viladecans                                            | Nombre total de resultats de DBOS obligatius EDAR Gavà-Viladecans                             | 2          | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2        | 2       | 2        | 2        | 24                                       |
| ND-171 Compliment de la DBOS EDAR Gavà-Viladecans                                            | Nombre total de resultats de DBOS amb valors superiors a 25 mg O2/l EDAR Gavà-Viladecans      | 0          | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0                                        |
| ND-171 Compliment de la DBOS EDAR Montcada                                                   | Nombre total de resultats de DBOS obligatius EDAR Montcada                                    | 4          | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5        | 4       | 4        | 5        | 52                                       |
| ND-171 Compliment de la DBOS EDAR Montcada                                                   | Nombre total de resultats de DBOS amb valors superiors a 25 mg O2/l EDAR Montcada             | 0          | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0                                        |
| ND-171 Compliment de la DBOS EDAR Sant Feliu                                                 | Nombre total de resultats de DBOS obligatius EDAR Sant Feliu                                  | 4          | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5        | 4       | 4        | 5        | 52                                       |
| ND-171 Compliment de la DBOS EDAR Sant Feliu                                                 | Nombre total de resultats de DBOS amb valors superiors a 25 mg O2/l EDAR Sant Feliu           | 0          | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0                                        |
| ND-171 Compliment de la DBOS EDAR Valldènora                                                 | Nombre total de resultats de DBOS obligatius EDAR Valldènora                                  | 1          | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1        | 1       | 1        | 1        | 12                                       |
| ND-171 Compliment de la DBOS EDAR Valldènora                                                 | Nombre total de resultats de DBOS amb valors superiors a 25 mg O2/l EDAR Valldènora           | 0          | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0                                        |
| ND-172 Compliment de la DQO EDAR Baix Llobregat                                              | Nombre total de resultats de DQO obligatius EDAR Baix Llobregat                               | 4          | 4      | 5      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5        | 4       | 4        | 5        | 53                                       |
| ND-172 Compliment de la DQO EDAR Baix Llobregat                                              | Nombre total de resultats de DQO amb valors superiors a 125 mg O2/l EDAR Baix Llobregat       | 0          | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0                                        |
| ND-172 Compliment de la DQO EDAR Begues                                                      | Nombre total de resultats de DQO obligatius EDAR Begues                                       | 1          | 1      | 1      | 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 1        | 1       | 1        | 1        | 13                                       |
| ND-172 Compliment de la DQO EDAR Begues                                                      | Nombre total de resultats de DQO amb valors superiors a 125 mg O2/l EDAR Begues               | 0          | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0                                        |
| ND-172 Compliment de la DQO EDAR Besos                                                       | Nombre total de resultats de DQO obligatius EDAR Besos                                        | 0          | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0                                        |
| ND-172 Compliment de la DQO EDAR Besos                                                       | Nombre total de resultats de DQO amb valors superiors a 125 mg O2/l EDAR Besos                | 0          | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0                                        |
| ND-172 Compliment de la DQO EDAR Gavà-Viladecans                                             | Nombre total de resultats de DQO obligatius EDAR Gavà-Viladecans                              | 2          | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2        | 2       | 2        | 2        | 24                                       |
| ND-172 Compliment de la DQO EDAR Gavà-Viladecans                                             | Nombre total de resultats de DQO amb valors superiors a 125 mg O2/l EDAR Gavà-Viladecans      | 0          | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0                                        |
| ND-172 Compliment de la DQO EDAR Montcada                                                    | Nombre total de resultats de DQO obligatius EDAR Montcada                                     | 4          | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5        | 4       | 4        | 5        | 52                                       |
| ND-172 Compliment de la DQO EDAR Montcada                                                    | Nombre total de resultats de DQO amb valors superiors a 125 mg O2/l EDAR Montcada             | 0          | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0                                        |
| ND-172 Compliment de la DQO EDAR Sant Feliu                                                  | Nombre total de resultats de DQO obligatius EDAR Sant Feliu                                   | 4          | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5        | 4       | 4        | 5        | 52                                       |
| ND-172 Compliment de la DQO EDAR Sant Feliu                                                  | Nombre total de resultats de DQO amb valors superiors a 125 mg O2/l EDAR Sant Feliu           | 0          | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0                                        |
| ND-172 Compliment de la DQO EDAR Valldènora                                                  | Nombre total de resultats de DQO obligatius EDAR Valldènora                                   | 1          | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1        | 1       | 1        | 1        | 12                                       |
| ND-172 Compliment de la DQO EDAR Valldènora                                                  | Nombre total de resultats de DQO amb valors superiors a 125 mg O2/l EDAR Valldènora           | 0          | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0                                        |
| ND-173 Compliment dels SS EDAR Baix Llobregat                                                | Nombre total de resultats de SS obligatius EDAR Baix Llobregat                                | 0          | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0                                        |
| ND-173 Compliment dels SS EDAR Baix Llobregat                                                | Nombre total de resultats de SS amb valors superiors a 35 mg/l EDAR Baix Llobregat            | 0          | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0                                        |
| ND-173 Compliment dels SS EDAR Begues                                                        | Nombre total de resultats de SS obligatius EDAR Begues                                        | 1          | 1      | 1      | 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 1        | 1       | 1        | 1        | 13                                       |
| ND-173 Compliment dels SS EDAR Begues                                                        | Nombre total de resultats de SS amb valors superiors a 35 mg/l EDAR Begues                    | 0          | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0                                        |
| ND-173 Compliment dels SS EDAR Besos                                                         | Nombre total de resultats de SS obligatius EDAR Besos                                         | 4          | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5        | 4       | 4        | 5        | 52                                       |
| ND-173 Compliment dels SS EDAR Besos                                                         | Nombre total de resultats de SS amb valors superiors a 35 mg/l EDAR Besos                     | 0          | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0                                        |
| ND-173 Compliment dels SS EDAR Gavà-Viladecans                                               | Nombre total de resultats de SS obligatius EDAR Gavà-Viladecans                               | 2          | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2        | 2       | 2        | 2        | 24                                       |
| ND-173 Compliment dels SS EDAR Gavà-Viladecans                                               | Nombre total de resultats de SS amb valors superiors a 35 mg/l EDAR Gavà-Viladecans           | 0          | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0                                        |
| ND-173 Compliment dels SS EDAR Montcada                                                      | Nombre total de resultats de SS obligatius EDAR Montcada                                      | 4          | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5        | 4       | 4        | 5        | 52                                       |
| ND-173 Compliment dels SS EDAR Montcada                                                      | Nombre total de resultats de SS amb valors superiors a 35 mg/l EDAR Montcada                  | 0          | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0                                        |
| ND-173 Compliment dels SS EDAR Sant Feliu                                                    | Nombre total de resultats de SS obligatius EDAR Sant Feliu                                    | 4          | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5        | 4       | 4        | 5        | 52                                       |
| ND-173 Compliment dels SS EDAR Sant Feliu                                                    | Nombre total de resultats de SS amb valors superiors a 35 mg/l EDAR Sant Feliu                | 0          | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0                                        |
| ND-173 Compliment dels SS EDAR Valldènora                                                    | Nombre total de resultats de SS obligatius EDAR Valldènora                                    | 1          | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1        | 1       | 1        | 1        | 12                                       |
| ND-173 Compliment dels SS EDAR Valldènora                                                    | Nombre total de resultats de SS amb valors superiors a 35 mg/l EDAR Valldènora                | 0          | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0                                        |
| ND-174 Compliment del nitrogen total EDAR Baix Llobregat                                     | Valor real = 1+ (N/Nlim)                                                                      | 0,67       | 0,75   | 1,09   | 1,19   | 1,14   | 1,37   | 1,33   | 1,10   | 0,70     | -0,54   | 0,32     | 0,50     | 0,80                                     |
| ND-174 Compliment del nitrogen total EDAR Baix Llobregat                                     | Valor referència a assolir                                                                    | 0,70       | 0,70   | 0,70   | 0,70   | 0,70   | 0,70   | 0,70   | 0,70   | 0,70     | 0,70    | 0,70     | 0,70     | 0,70                                     |
| ND-174 Compliment del nitrogen total EDAR Baix Llobregat                                     | Valor real = 1+ (N/Nlim)                                                                      | 10         | 10     | 10     | 10     | 10     | 10     | 10     | 10     | 10       | 10      | 10       | 10       | 10                                       |
| ND-174 Compliment del nitrogen total EDAR Gavà-Viladecans                                    | Migjana mensual de nitrogen Total de la sortida de l'EDAR/Línia i determinada                 | 13,3       | 12,5   | 9,1    | 8,1    | 8,6    | 6,3    | 6,7    | 9,0    | 13       | 25,4    | 16,8     | 15       | 144                                      |
| ND-174 Compliment del nitrogen total EDAR Gavà-Viladecans                                    | Valor real = 1+ (N/Nlim)                                                                      | 1,04       | 1,26   | 1,03   | 0,82   | 1,04   | 0,86   | 1,08   | 1,06   | 1,32     | 1,12    | 1,29     | 1,27     | 1,10                                     |
| ND-174 Compliment del nitrogen total EDAR Gavà-Viladecans                                    | Valor referència a assolir                                                                    | 1,02       | 1,02   | 1,02   | 1,02   | 1,02   | 1,02   | 1,02   | 1,02   | 1,02     | 1,02    | 1,02     | 1,02     | 1,02                                     |
| ND-174 Compliment del nitrogen total EDAR Gavà-Viladecans                                    | Valor real = 1+ (N/Nlim)                                                                      | 10         | 10     | 10     | 10     | 10     | 10     | 10     | 10     | 10       | 10      | 10       | 10       | 10                                       |
| ND-174 Compliment del nitrogen total EDAR Montcada                                           | Migjana mensual de nitrogen Total de la sortida de l'EDAR/Línia i determinada                 | 9,6        | 9,4    | 9,7    | 11,8   | 9,6    | 11,4   | 9,7    | 9,4    | 6,8      | 8,8     | 7,1      | 7,3      | 10,8                                     |
| ND-174 Compliment del nitrogen total EDAR Montcada                                           | Valor real = 1+ (N/Nlim)                                                                      | 0,51       | 0,27   | 0,62   | 1,07   | 0,95   | 1,08   | 1      | 1,13   | 0,88     | 0,31    | 0,84     | 0,81     | 0,80                                     |
| ND-174 Compliment del nitrogen total EDAR Montcada                                           | 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                                     |
| ND-174 Compliment del nitrogen total EDAR Montcada                                           | Valor real = 1+ (N/Nlim)                                                                      | 10         | 10     | 10     | 10     | 10     | 10     | 10     | 10     | 10       | 10      | 10       | 10       | 10                                       |
| ND-174 Compliment del nitrogen total EDAR Sant Feliu                                         | Migjana mensual de nitrogen Total de la sortida de l'EDAR/Línia i determinada                 | 14,9       | 17,3   | 13,8   | 9,3    | 10,9   | 10,5   | 10,5   | 16,2   | 9,2      | 8,7     | 11,5     | 10,6     | 156                                      |
| ND-174 Compliment del nitrogen total EDAR Sant Feliu                                         | Valor real = 1+ (N/Nlim)                                                                      | 0,64       | 0,96   | 1,12   | 1,14   | 1,12   | 1,05   | 0,99   | 1,16   | 1,3      | 1,05    | 1,03     | 0,99     | 1,02                                     |
| ND-174 Compliment del nitrogen total EDAR Sant Feliu                                         | 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                                     |
| ND-174 Compliment del nitrogen total EDAR Sant Feliu                                         | Valor real = 1+ (N/Nlim)                                                                      | 10         | 10     | 10     | 10     | 10     | 10     | 10     | 10     | 10       | 10      | 10       | 10       | 10                                       |
| ND-174 Compliment del nitrogen total EDAR Valldènora                                         | Migjana mensual de nitrogen Total de la sortida de l'EDAR/Línia i determinada                 | 13,6       | 10,4   | 8,8    | 8,6    | 8,8    | 9,5    | 10,1   | 8,4    | 7        | 9,5     | 9,7      | 10,1     | 115                                      |
| ND-175 Compliment del fòsfor total EDAR Baix Llobregat                                       | Valor real = 1+ (P/Plim)                                                                      | 1,30       | 1,40   | 1,00   | 0,20   | 0,20   | 1,79   | -0,10  | -0,50  | 0,30     | 0,50    | 0,60     | 0,40     | 1,10                                     |
| ND-175 Compliment del fòsfor total EDAR Baix Llobregat                                       | Valor referència a assolir                                                                    | 1,10       | 1,10   | 1,10   | 1,10   | 1,10   | 1,10   | 1,10   | 1,10   | 1,10     | 1,10    | 1,10     | 1,10     | 1,10                                     |
| ND-175 Compliment del fòsfor total EDAR Baix Llobregat                                       | Valor real = 1+ (P/Plim)                                                                      | 1          | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1        | 1       | 1        | 1        | 1                                        |
| ND-175 Compliment del fòsfor total EDAR Gavà-Viladecans                                      | Migjana mensual de fòsfor Total de la sortida de l'EDAR/Línia i determinada                   | 0,70       | 0,60   | 1      | 1,8    | 1,8    | 2,1    | 2,10   | 2,50   | 1,7      | 1,5     | 1,4      | 1,6      | 19                                       |
| ND-175 Compliment del fòsfor total EDAR Gavà-Viladecans                                      | Valor real = 1+ (P/Plim)                                                                      | 1,1        | 1,5    | 1      | 1      | 1,5    | 1,2    | 1,4    | 1,7    | 1,3      | 1,3     | 1,3      | 1,7      | 1,30                                     |
| ND-175 Compliment del fòsfor total EDAR Gavà-Viladecans                                      | Valor referència a assolir                                                                    | 1,10       | 1,10   | 1,10   | 1,10   | 1,10   | 1,10   | 1,10   | 1,10   | 1,10     | 1,10    | 1,10     | 1,10     | 1,10                                     |
| ND-175 Compliment del fòsfor total EDAR Montcada                                             | Valor real = 1+ (P/Plim)                                                                      | 1          | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1        | 1       | 1        | 1        | 1                                        |
| ND-175 Compliment del fòsfor total EDAR Montcada                                             | Migjana mensual de fòsfor Total de la sortida de l'EDAR/Línia i determinada                   | 0,90       | 0,90   | 1      | 1      | 1      | 0,5    | 0,8    | 0,60   | 0,30     | 0,7     | 0,7      | 1        | 0,3                                      |
| ND-175 Compliment del fòsfor total EDAR Sant Feliu                                           | Valor real = 1+ (P/Plim)                                                                      | 1,4        | 1,5    | 1,4    | 1,7    | 1,7    | 1,7    | 1,6    | 1,6    | 1,6      | 1,7     | 1,7      | 1,8      | 1,60                                     |
| ND-175 Compliment del fòsfor total EDAR Sant Feliu                                           | Valor referència a assolir                                                                    | 1          | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1        | 1       | 1        | 1        | 1                                        |
| ND-175 Compliment del fòsfor total EDAR Valldènora                                           | Migjana mensual de fòsfor Total de la sortida de l'EDAR/Línia i determinada                   | 1,1        | 1,2    | 1,2    | 1,2    | 1,1    | 1,2    | 1,3    | 1,4    | 1,4      | 1,2     | 1,2      | 1,2      | 1,20                                     |
| ND-175 Compliment del fòsfor total EDAR Valldènora                                           | Valor real = 1+ (P/Plim)                                                                      | 1          | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1        | 1       | 1        | 1        | 1                                        |
| ND-175 Compliment del fòsfor total EDAR Valldènora                                           | Migjana mensual de fòsfor Total de la sortida de l'EDAR/Línia i determinada                   | 0,90       | 0,80   | 0,8    | 0,8    | 0,9    | 0,8    | 0,70   | 0,60   | 0,6      | 0,8     | 0,8      | 0,8      | 9                                        |
| EDAR Begues, EDAR Besos i EDAR Valldènora no disposen de tractament d'Eliminació de Nitrogen |                                                                                               |            |        |        |        |        |        |        |        |          |         |          |          |                                          |
| GESTIÓ AMBIENTAL I SOSTENIBILITAT                                                            |                                                                                               |            |        |        |        |        |        |        |        |          |         |          |          |                                          |
| ND-164 Consum específic d'energia en eocofactors                                             | Valor referència a assolir (kWh/m3)                                                           | 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                                   |
| ND-164 Consum específic d'energia en eocofactors                                             | Valor real mig darrers 12 mesos (kWh/m3)=[Σ Eij]/[Σ Vi]                                       | 0,4679     | 0,4652 | 0,4590 | 0,4601 | 0,4578 | 0,4614 | 0,4594 | 0,4575 | 0,4564   | 0,4567  | 0,4555   | 0,4508   | 0,4508                                   |
| ND-164 Consum específic d'energia en eocofactors                                             | Sumari del consum energètic de tots els sistemes de sanejament acumulat darrers 12 mesos [m3] | 114.789,79 |        |        |        |        |        |        |        |          |         |          |          |                                          |

ANNEX V: INDICADORS DE SEGUIMENT DEL SERVEI 2025 AIGUA REGENERADA

| Indicadors de seguiment del servei_SEGUIMENT INDICADORS AIGUA REGENERADA 2025                                                                                                                                                                                                                       | INDICADORS |          | GENER   | FEBRER | MARÇ    | ABRIL   | MAG     | JUNY    | JULIOL  | AGOST   | SETEMBRE | OCTUBRE | NOVEMBRE | DESEMBRE |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|----------|----------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ACUMULAT   | OBJ 2025 |         |        |         |         |         |         |         |         |          |         |          |          |
| QUALITAT DE L'AIGUA                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |          |         |        |         |         |         |         |         |         |          |         |          |          |
| IND-176 Compliment de requisits de l'aigua regenerada EDAR Baix Llobregat                                                                                                                                                                                                                           | 79,5%      | 90%      | 68,12%  | 75,47% | 78,95%  | 87,50%  | 98,04%  | 85,07%  | 91,04%  | 73,68%  | 75,51%   | 78,79%  | 75,00%   | 66,67%   |
| IND-176 Compliment de requisits de l'aigua regenerada EDAR Gavà-Viladecans                                                                                                                                                                                                                          | 94,12%     | 90%      | 100,00% | 75,00% | 100,00% | 88,89%  | 85,71%  | 100,00% | 100,00% | 85,71%  | 100,00%  | 90,00%  | 100,00%  | 100,00%  |
| IND-176 Compliment de requisits de l'aigua regenerada EDAR Sant Feliu                                                                                                                                                                                                                               | 100,00%    | 90%      | 100,00% |        |         | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 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 VI: VARIABLES DE CÀLCUL INDICADORS DE SEGUIMENT DEL SERVEI 2025 AIGUA REGENERADA

| INDICADORS                                                                 |                            | Indicadors de seguiment del servei VARIABLES DE CÀLCUL AIGUA REGENERADA 2025 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | VARIABLES ACUMULAT |     |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--------------------|-----|
| Fórmula de càlcul                                                          |                            |                                                                              |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |                    |     |
| QUALITAT DE L'AIGUA                                                        |                            |                                                                              |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |                    |     |
| ND-176 Compliment de requisits de l'aigua regenerada EDAR Baix Llobregat   | $((1)+(2)) / (1) * 100 \%$ | (1) Nombre de mostres analitzades EDAR Baix Llobregat [d]                    | 69 | 53 | 57 | 56 | 51 | 67 | 67 | 57 | 49 | 33 | 40 | 60                 | 659 |
|                                                                            |                            | (2) Nombre d' incompliments EDAR Baix Llobregat [d]                          | 22 | 13 | 12 | 7  | 1  | 10 | 6  | 15 | 12 | 7  | 20 | 20                 | 136 |
| ND-176 Compliment de requisits de l'aigua regenerada EDAR Gavà-Vladescares | $((3)+(4)) / (3) * 100 \%$ | (3) Nombre de mostres analitzades EDAR Gavà-Vladescares [d]                  | 9  | 4  | 3  | 9  | 7  | 8  | 9  | 7  | 7  | 10 | 7  | 5                  | 85  |
|                                                                            |                            | (4) Nombre d' incompliments EDAR Gavà-Vladescares [d]                        | 0  | 1  | 0  | 1  | 1  | 0  | 0  | 1  | 0  | 1  | 0  | 0                  | 5   |
| ND-176 Compliment de requisits de l'aigua regenerada EDAR Sant Feliu       | $((5)+(6)) / (5) * 100 \%$ | (5) Nombre de mostres analitzades EDAR Sant Feliu [d]                        | 3  | 0  | 0  | 3  | 2  | 12 | 12 | 12 | 7  | 5  | 1  | 0                  | 57  |
|                                                                            |                            | (6) Nombre d' incompliments EDAR Sant Feliu [d]                              | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0                  | 0   |

ANNEX VII: TAULA RESUM CARTA COMPROMISOS 2025



Dades des d'1 de gener de 2025 a 31 de desembre de 2025

**CARTA DE COMPROMISOS AMB EL CLIENT - SEGUIMENT APLICACIO 2015**

Extracció realitzada el 21/09/2026

|                       | Nivell d'activitat<br>nº unitats |                                         | Incompliments<br>amb compens. Econ.<br>nº unitats | Import total<br>compens.econòm.<br>€ | Compens.econòm.<br>compromesa<br>€/u. |
|-----------------------|----------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| ALTES SUBMINISTRAMENT | 17.178                           | AIGUA EN UN MÀXIM DE 4 DIES             | 23                                                | 345                                  | 15                                    |
| RECLAMACIONS          | 3.405                            | RECLAMACIONS EN UN MÀXIM DE 10 DIES     | 1                                                 | 12                                   | 12                                    |
| FACTURES              | 9.082.313                        | LECTURA DEL COMPTADOR SENSE ERRORS      | 44                                                | 660                                  | 15                                    |
|                       |                                  | AVÍS IMMEDIAT D'EXCÉS DE CONSUM         | 3                                                 | 36                                   | 12                                    |
|                       |                                  | GESTIONS COMERCIALS DE MANERA IMMEDIATA | 8                                                 | 80                                   | 10                                    |
|                       |                                  | RECLAMACIONS QUALITAT DE L'AIGUA        | 9                                                 | 108                                  | 12                                    |
|                       |                                  | COMPLIMENT CITES CONCERTADES            | 20                                                | 200                                  | 10                                    |
|                       |                                  | <b>TOTAL</b>                            | <b>108</b>                                        | <b>1.441</b>                         |                                       |

ANNEX VIII: PLA DE L'AUDITORIA. INDICADORS DE SEGUIMENT DEL SERVEI 2025

|                                                                                                              |                                 |                                                                             |         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------|
|  <b>Aigües de Barcelona</b> | PLA                             | <b>PLA DE L'AUDITORIA</b><br><b>INDICADORS DE SEGUIMENT DEL SERVEI 2025</b> | Rev. 00 |
|                                                                                                              | Model: MOD-07_1c<br>Revisió: 00 |                                                                             |         |

|                                                                                                                                                                          |                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>LARS APPEL</b> <b>DILLUNS, 28 de setembre de 2026</b>                               |                                                                                                     |
|  <b>COLLBLANC. C/ General Batet, 1-7. 08028</b><br><b>Barcelona PI 5 Sala Calamarsa</b> |                                                                                                     |
|                                                                                         |  <b>PRESENCIAL</b> |
| 9.00-9.15                                                                                                                                                                | Reunió Inicial (en remot)                                                                           |
| 9.15-10.45                                                                                                                                                               | Digitalització i Excel·lència Operativa                                                             |
| 10.45-11.15                                                                                                                                                              | Gestió d'actius                                                                                     |
| 11.30-13.00                                                                                                                                                              | Ecofactories                                                                                        |
| 14.30-16.30                                                                                                                                                              | Clients                                                                                             |

|                                                                                                                                                                    |                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>LARS APPEL</b> <b>DIMARTS, 29 de setembre de 2026</b>                         |                                                                                                     |
|  <b>COLLBLANC. C/ General Batet, 1-7. 08028</b><br><b>Barcelona PI 3 Sala Neu</b> |                                                                                                     |
|                                                                                   |  <b>PRESENCIAL</b> |
| 9.00-11.30                                                                                                                                                         | Qualitat de l'aigua                                                                                 |
| 11.45-13.00                                                                                                                                                        | Producció                                                                                           |
| 14.30-15.30                                                                                                                                                        | Temes pendents                                                                                      |
| 15.30-16.00                                                                                                                                                        | Reunió final                                                                                        |