

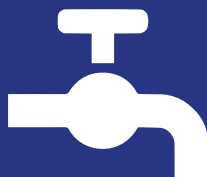


AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA de SERVICIS

DEL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA

2022





Presentació

La Delegació del Cicle Integral de l'Aigua de l'Ajuntament de València té la voluntat de millorar la qualitat dels servicis públics de la seua competència.

Esta delegació, a través del Servici del Cicle Integral de l'Aigua, pretén aprofitar l'oportunitat de fer arribar a la ciutadania la importància d'eixe cicle integral de l'aigua. Hi ha una necessitat d'un consum responsable i sostenible d'esta a tota la ciutat de València, per a posteriorment arreplegar-la i canalitzar-la fins a estacions depuradores, de manera que puga tornar al llit receptor en condicions de qualitat exigides. Així s'aconsegueix la gestió més òptima del servici, a través de la renovació i ampliació de les xarxes i les infraestructures.

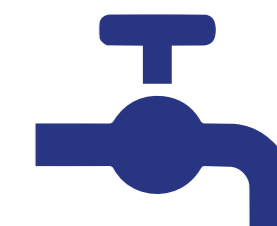
És per això, que esta carta de servicis pretén oferir a la ciutadania informació clara i completa sobre aquells servicis i prestacions que oferix este Servici del Cicle Integral de l'Aigua.

En definitiva, es tracta de garantir els seus drets oferint-los la informació necessària per a poder beneficiar-se dels recursos públics de la seua ciutat.

La carta de servicis possibilita la revisió sistemàtica dels processos interns i potencia la millora contínua dels servicis prestats, per la qual cosa suposa una ferramenta de gestió, que permet conèixer com són utilitzats els recursos i el nivell de qualitat oferit en la seua prestació.

Elisa Valía Cotanda

Regidora delegada del Cicle Integral de l'Aigua



Unitat responsable de la carta de servicis

El Servici del Cicle Integral de l'Aigua és la unitat que assumeix la coordinació i responsabilitat operativa sobre la gestió i el seguiment d'esta carta de servicis.

La nostra **missió**



Supervisar i gestionar els servicis bàsics de subministrament d'aigua potable i sanejament/ clavegueram de la ciutat de València, així com els servicis de fonts públiques i ornamentals, reg en l'àmbit dels francs, marjals i extremals i subministrament d'aigües per a usos secundaris de la nostra ciutat.



La nostra **visió**



Millorar constantment els servicis que gestionem complint les respectives normatives i amb la visió constant de servici a la ciutadania i millora mediambiental.



Quins servicis oferim?

- Captació d'aigües superficials i subterrànies.
- Procés de potabilització.
- Distribució, per canalitzacions, fins als punts de consum.
- Distribució domiciliària d'aigua potable.
- Distribució d'aigua pública (fonts).
- Funció higienista.
- Clavegueram i sanejament urbà.
- Salvaguarda d'inundacions.
- Depuració i protecció mediambiental.
- Distribució d'aigua per a reg.
- Coordinació del manteniment i neteja de xarxa de séquies.



Suggeriments i reclamacions

L'Ajuntament de València disposa d'un servici de queixes i suggeriments, així com un procediment específic per a la seua tramitació.

Els suggeriments podran ser presentats:

Via telemàtica. A través de la bústia de la ciutadania del web municipal.

Via presencial. Per escrit, amb indicació de les dades personals en qualsevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament.

Quant a les reclamacions, es presentaran:

Via telemàtica. A través de la seu electrònica; per a això, cal accedir amb certificat digital.

Via presencial. Per escrit, en el Registre General d'Entrada situat a la plaça de l'Ajuntament, en el registre del carrer d'Amadeu de Savoia o en qualsevol dels registres de les juntes de districte, com també a través dels mitjans que estableix l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Tant els suggeriments com les reclamacions hauran de ser contestats en el termini màxim de 30 dies naturals.

Totes estes aportacions seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis.

Mecanismes de comunicació externa i interna

Esta carta estarà a disposició de les persones usuàries en el web municipal <www.valencia.es> i a través de fullets informatius.



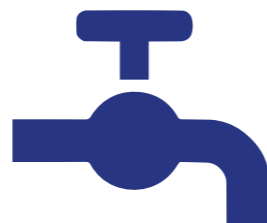
Mesures d'esmena i compensació en cas d'incompliment de compromisos i formes de consulta dels indicadors de mesurament

Si es detecta alguna desviació del compliment dels compromisos establits, se seguirà el procés propi per a corregir-la: es procedirà a analitzar les causes que l'han propiciat i s'implantaran les mesures correctores oportunes que asseguren el compliment. A més, s'enviarà una comunicació a la persona usuària en què se li donarà informació de les mesures correctores que cal adoptar.

Si l'incompliment detectat té caràcter sistemàtic i es comprova la impossibilitat que les mesures correctores adoptades puguen esmenar-lo, es procedirà a la reformulació del compromís adquirit.

Legislació aplicable

- Ordenança d'abastiment d'aigües.
- Reglament de servicis d'abastiment d'aigua potable de la ciutat de València.
- Ordenança i normativa municipal de sanejament.
- Ordenança de francs, marjals i extremals.



A quines coses ens comprometem?

Mantindre un control en continu de la qualitat de l'aigua servida, per damunt dels paràmetres del reglament.

Atendre i generar assistència de visites tècniques de col.lectius interessats.

Mantindre el rendiment hidràulic de la xarxa d'aigua potable per damunt del 80%.

Realitzar actuacions de sensibilització i bones pràctiques per a aconseguir un consum total domèstic d'aigua inferior a 150 l./h./dia.

Oferir un temps mitjà d'hores anuals d'interrupció del servicis d'aigua per llar en un màxim de 0,5 hores/any.

Donar resposta o iniciar la tramitació d'expedients de manera immediata respecte dels tràmits sol.licitats.

En horari concertat, no excedir el temps presencial d'espera en més de 15 minuts.

Atenció telefónica en urgències durant 365 dies/24 hores.

Per a garantir-ne el compliment mesurarem:

01 | Percentatge d'anàliques que superen la normativa.

02 | % d'assistències ateses / sol.licitades. (>80%).

03 | M³ d'aigua facturada / m³ d'aigua rebuda.

04 | Nombre d'actuacions realitzades/Nombre de actuacions planificades.

05 | Nombre de queixes per retards per damunt de 0,5 hores a l'any, respecte al nombre de persones abonades.

06 | % de peticions gestionades / sol.licitades.

07 | Nombre de queixes per retards de més de 15 minuts.

08 | Nombre de queixes per falta d'atenció.

Respondre a les reclamacions en un termini màxim de 15 dies hàbils.

09

Nombre de queixes per incompliment per resposta en més de 15 dies hàbils.

Contestar a la recepció de peticions a través de correus electrònics en un termini màxim de 5 dies hàbils.

10

Nombre de queixes per incompliment en la resposta en més de 5 dies hàbils.

Substituir els comptadors domèstics abans de superar els 15 anys d'antiguitat.

11

% Comptadors de menys de 15 anys respecte al total.

En persones usuàries amb comptadors de telelectura, llegir sense error.

12

Nivell de satisfacció de les persones abonades de subministrament d'aigua potable usuàries de l'app. (>7).

Subministrar informació sobre la qualitat de l'aigua, respecte dels paràmetres considerats en la normativa.

13

% nombre de peticions ateses / sol.licitades.

Dades generals

Adreces i altres dades d'interés:



Abastiment:

Telèfon: 96 352 54 78 - Ext.: 2630

Correu-e: secaguas@valencia.es

Francs i marjals:

Telèfon: 96 352 54 78 - Ext.: 2542

Correu-e: sccvertidos@valencia.es

Fonts abeurador i dutxes platja:

Telèfon: 96 352 54 78 - Ext.: 2546

Correu-e: fuentesciclo@valencia.es

Fonts ornamentals:

Telèfon: 96 352 54 78 - Ext.: 2543

Correu-e: fuentesciclo@valencia.es

Sanejament:

Telèfon: 96 352 54 78 - Ext.: 2532/

Correu-e: sccsaneamiento@valencia.es

Carta de servicis del Cicle Integral de l'Aigua

Adreça:

Dependències municipals de Gestió i Control
C/ Amadeu de Savoia, 11
València 46010

EMERGÈNCIES:

xarxa d'instal·lacions per tota
l'àrea geogràfica municipal.
Operatives 24 h, 365 dies.

Abastiment:

EMIVASA
Telèfon: 963 860 638

Fonts ornamentals:

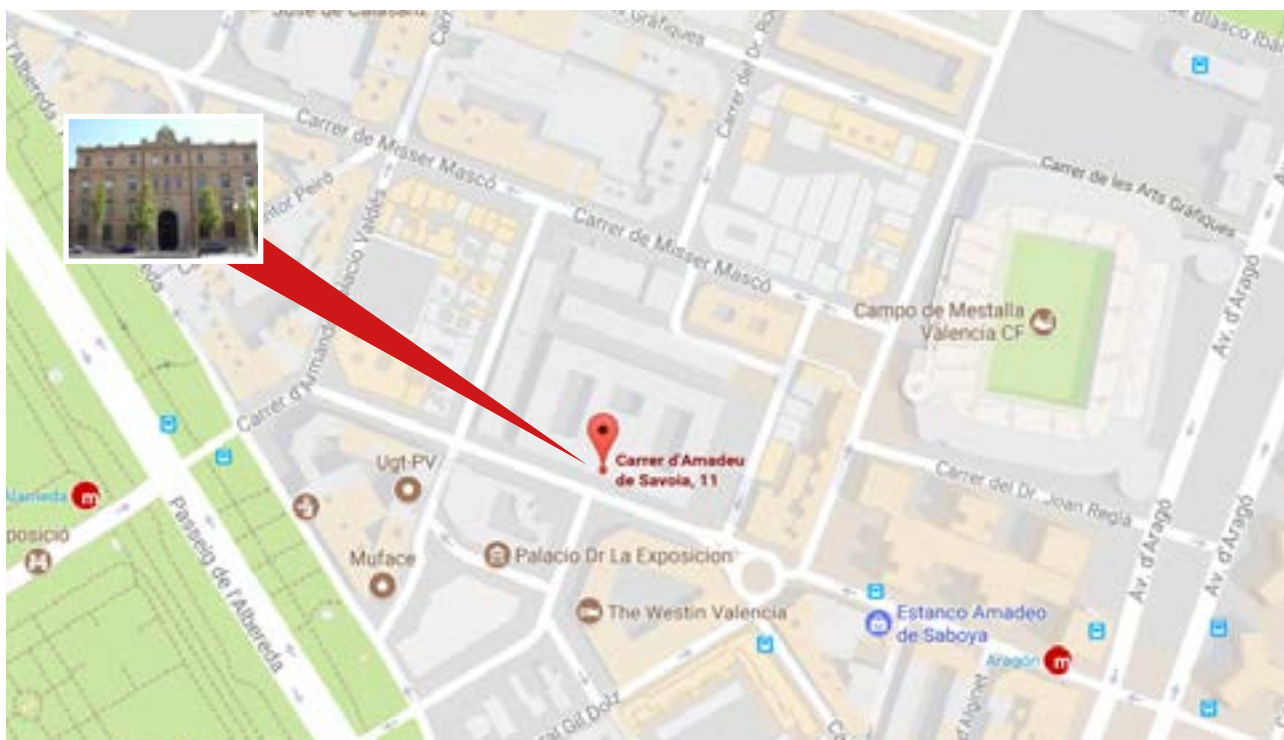
UTE: ISG-GAMASER-ELECSASIS
Telèfon: 963 860 600

Fonts abeurador i dutxes platja:

ISG S.L.
Telèfon: 963 860 600

Sanejament:

SANEAMIENTO VALENCIA-UTE
Telèfon: 963 562 377



Icones gentilesa de Freepik a través de www.flaticon.com - Mapa gentilesa de Google Maps



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

