



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA de SERVICIOS

DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

2022





Presentación

La Delegación del Ciclo Integral del Agua del Ayuntamiento de València tiene la voluntad de mejorar la calidad de los servicios públicos de su competencia.

Esta delegación, a través del Servicio del Ciclo Integral del Agua, pretende aprovechar la oportunidad de hacer llegar a la ciudadanía la importancia de ese ciclo integral del agua. Hay una necesidad de un consumo responsable y sostenible de ésta en toda la ciudad de València, para posteriormente recogerla y canalizarla hasta estaciones depuradoras, de forma que pueda volver a la cama receptora en condiciones de calidad exigidas. Así se consigue la gestión más óptima del servicio, a través de la renovación y ampliación de las redes y las infraestructuras.

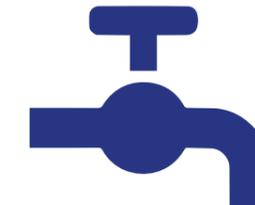
Es por eso, que esta carta de servicios pretende ofrecer a la ciudadanía información clara y completa sobre aquellos servicios y prestaciones que ofrece este Servicio del Ciclo Integral del Agua.

En definitiva, se trata de garantizar sus derechos ofreciéndoles la información necesaria para poder beneficiarse de los recursos públicos de su ciudad.

La carta de servicios posibilita la revisión sistemática de los procesos internos y potencia la mejora continua de los servicios prestados, por lo cual supone una herramienta de gestión, que permite conocer cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad ofrecido en su prestación.

Elisa Valía Cotanda

Concejala delegada del Ciclo Integral del Agua



Unidad responsable de la carta de servicios

El Servicio del Ciclo Integral del Agua es la unidad que asume la coordinación y responsabilidad operativa sobre la gestión y el seguimiento de esta carta de servicios.

Nuestra **misión**



Supervisar y gestionar los servicios básicos de suministro de agua potable y saneamiento/ alcantarillado de la ciudad de València, así como los servicios de fuentes públicas y ornamentales, riego en el ámbito de los francos, marjales y extremales y suministro de aguas para usos secundarios de nuestra ciudad.



Nuestra **visión**



Mejorar constantemente los servicios que gestionamos cumpliendo las respectivas normativas y con la visión constante de servicio a la ciudadanía y mejora medioambiental.



¿Qué servicios ofrecemos?

Captación de aguas superficiales y subterráneas.

- Proceso de potabilización.
- Distribución, por canalizaciones, hasta los puntos de consumo.
- Distribución domiciliaria de agua potable.
- Distribución de agua pública (fuentes).
- Función higienista.
- Alcantarillado y saneamiento urbano.
- Salvaguardia de inundaciones.
- Depuración y protección medioambiental.
- Distribución de agua para riego.
- Coordinación del mantenimiento y limpieza de red de acequias.



Sugerencias y reclamaciones

El Ayuntamiento de València dispone de un servicio de quejas y sugerencias, así como un procedimiento específico para su tramitación.

Las sugerencias podrán ser presentadas:

Vía telemática. A través del buzón de la ciudadanía del web municipal.

Vía presencial. Por escrito, con indicación de los datos personales en cualquiera de los registros de entrada del Ayuntamiento.

En cuanto a las reclamaciones, se presentarán:

Vía telemática. A través de la sede electrónica; para lo cual, hay que acceder con certificado digital.

Vía presencial. Por escrito, en el Registro General de Entrada situado en la plaza del Ayuntamiento, en el registro de la calle de Amadeo de Saboya o en cualquier de los registros de las juntas de distrito, como también a través de los medios que establece el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Tanto las sugerencias como las reclamaciones deberán contestarse en el plazo máximo de 30 días naturales.

Todas estas aportaciones serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios.

Mecanismos de comunicación externa e interna

Esta carta estará a disposición de las personas usuarias en la web municipal <www.valencia.es> y a través de folletos informativos.



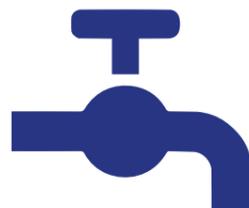
Medidas de enmienda y compensación en caso de incumplimiento de compromisos y formas de consulta de los indicadores de medición

Si se detecta alguna desviación del cumplimiento de los compromisos establecidos, se seguirá el proceso propio para corregirla: se procederá a analizar las causas que lo han propiciado y se implantarán las medidas correctoras oportunas que aseguren el cumplimiento. Además, se enviará una comunicación a la persona usuaria en la que se le dará información de las medidas correctoras que hay que adoptar.

Si el incumplimiento detectado tiene carácter sistemático y se comprueba la imposibilidad que las medidas correctoras adoptadas puedan enmendarlo, se procederá a la reformulación del compromiso adquirido.

Legislación aplicable

- Ordenanza de abastecimiento de aguas.
- Reglamento de servicios de abastecimiento de agua potable de la ciudad de València.
- Ordenanza y normativa municipal de saneamiento.
- Ordenanza de francos marjales y extremales.



¿A qué nos comprometemos?

- | | | |
|--|-----------|---|
| Mantener un control continuo de la calidad del agua servida, por encima de los parámetros del reglamento. | 01 | Porcentaje de analíticas que superen la normativa. |
| Atender y generar asistencia de visitas técnicas de colectivos interesados. | 02 | % asistencias atendidas / solicitadas. (>80%). |
| Mantener el rendimiento hidráulico de la red de agua potable por encima del 80%. | 03 | M³ de agua facturada / m³ agua recibida. |
| Realizar actuaciones de sensibilización y buenas prácticas para conseguir un consumo total doméstico de agua inferior a 150 l./h./dia. | 04 | Número de actuaciones realizadas / Número de actuaciones planificadas. |
| Ofrecer un tiempo medio de horas anuales de interrupción del servicio de agua por hogar en un máximo de 0,5 horas/año. | 05 | Número de quejas por retrasos por encima de 0,5 horas al año, respecto al número de personas abonadas. |
| Dar respuesta o iniciar la tramitación de expedientes de manera inmediata respecto de los trámites solicitados. | 06 | % de peticiones gestionadas / solicitadas. |
| En horario concertado, no exceder el tiempo presencial de espera en más de 15 minutos. | 07 | Número de quejas por retrasos de más de 15 minutos. |
| Atención telefónica en urgencias durante 365 días/24 horas. | 08 | Número de quejas por falta de atención. |

- Responder a las reclamaciones en un plazo máximo de 15 días hábiles. **09** | Número de quejas por incumplimiento por respuesta en más de 15 días hábiles.
- Contestar a la recepción de peticiones a través de correos electrónicos en un plazo máximo de 5 días hábiles. **10** | Número de quejas por incumplimiento en la respuesta en más de 5 días hábiles.
- Sustituir los contadores domésticos antes de superar los 15 años de antigüedad. **11** | % Contadores de menos de 15 años respecto del total.
- En personas usuarias con contadores de tele lectura, leer sin error. **12** | Nivel de satisfacción de las personas abonadas del suministro de agua potable usuarias de la app. (>7).
- Suministrar información sobre la calidad del agua, respecto de los parámetros considerados en la normativa. **13** | % Número de peticiones atendidas/solicitadas.

Datos generales

Direcciones y otros datos de interés:



Abastecimiento :

Teléfono: 96 352 54 78 - Ext.: 2630
Correo-e: secaguas@valencia.es

Francos y marjales:

Teléfono: 96 352 54 78 - Ext.: 2542
Correo-e: sccvertidos@valencia.es

Fuentes bebedero y duchas playa:

Teléfono: 96 352 54 78 - Ext.: 2546
Correo-e: fuentesciclo@valencia.es

Fuentes ornamentales:

Teléfono: 96 352 54 78 - Ext.: 2543
Correo-e: fuentesciclo@valencia.es

Saneamiento:

Teléfono: 96 352 54 78 - Ext.: 2532/
Correo-e: sccsaneamiento@valencia.es

Carta de servicios del Ciclo Integral del Agua

Dirección:

Dependencias Municipales de Gestión y Control
C/ Amadeo de Saboya, 11
València 46010

EMERGENCIAS:

Red de instalaciones por toda el área geográfica municipal.
Operativas 24 h, 365 días.

Abastecimiento:

EMIVASA
Teléfono: 963 860 638

Fuentes ornamentales:

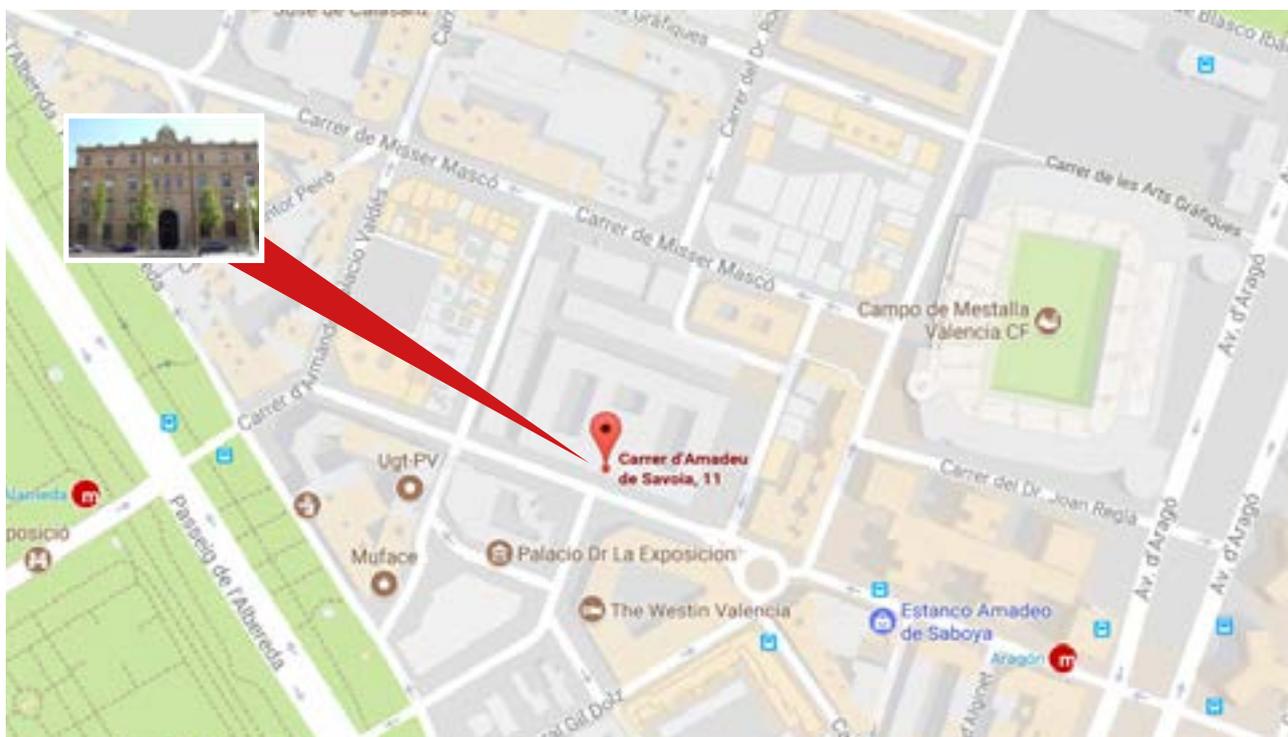
UTE: ISG-GAMASER-ELECSASIS
Teléfono: 963 860 600

Fuentes bebedero y duchas playa:

ISG S.L.
Teléfono: 963 860 600

Saneamiento:

SANEAMIENTO VALENCIA-UTE
Teléfono: 963 562 377



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



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

